



MEMORIA

INSTITUCIONAL

2023

Autoridad de Fiscalización del Juego
Ministerio de Economía y Finanzas Públicas

MEMORIA INSTITUCIONAL
Gestión 2023 - Edición 2024
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



MARCO ANTONIO SÁNCHEZ VACA

**DIRECTOR EJECUTIVO
AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN DEL JUEGO**

ÍNDICE

	PRESENTACIÓN	9
	CONTEXTO INSTITUCIONAL	
I	· Quienes Somos	11
	· Misión	11
	· Visión	11
	· Estructura Orgánica - Oficina Nacional	12
	· Estructura Orgánica - Direcciones Regionales	13
	GESTIÓN DE CONTROL Y FISCALIZACIÓN	
II	2.1. Promociones Empresariales	15
	2.1.1. Autorizaciones Otorgadas	15
	2.1.2. Controles Detectivos a Promociones Empresariales	17
	2.1.3. Controles Operativos a Promociones Empresariales	17
	2.1.4. Fiscalizaciones a Promociones Empresariales	17
	2.2. Juegos de Lotería	18
	2.3. Juegos de Azar	20
	2.3.1. Control y Fiscalización a Casino de Juegos	20
	2.3.2. Controles Detectivos a Lugares de Juego Ilegal	21
	2.3.3. Destrucción de Medios de Juego Decomisados	22
	GESTIÓN JURÍDICA	
III	3.1. Fortalecimiento de la Lucha Contra la Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (Lgi/FtYFpadm)	24
	3.2. Sentencias por el Desarrollo de Juego Ilegal	25
	GESTIÓN INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES	
IV	4.1. AJ Pagos	27
	4.2. Ventanilla Virtual AJ	27
	4.3. Fortalecimiento Sostenible del Sistema Modular de la AJ	28
	4.4. Fortalecimiento y Seguridad de Sistemas	29

ÍNDICE

V	GESTIÓN DE COMUNICACIÓN Y EDUCACIÓN	
	5.1. Difusión de Campañas	31
	5.2. Eventos de Capacitación y Socialización	32
	5.3. Promoción del Juego Responsable	33
VI	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	
	6.1. Ejecución Presupuestaria y Cumplimiento de POA	35
	6.2. Fortalecimiento de Procesos de Inducción del Personal	36
VII	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
	7.1. Medición de la Percepción y Atención que Brinda la AJ	39
VIII	PROMOCIÓN DE LA TRANSPARENCIA Y ÉTICA EN EL SERVICIO PÚBLICO	41

PRESENTACIÓN

La gestión 2023 la Autoridad de Fiscalización del Juego (AJ) cumplió los objetivos trazados con un trabajo comprometido buscando proteger los derechos de la población boliviana a participar en condiciones de igualdad, legalidad y transparencia en actividades de promociones empresariales, sorteos, azar y lotería.

En cuanto a promociones empresariales batimos récord en la autorización de estas actividades, con la emisión de 1.109 resoluciones, muestra clara de una economía estable y en crecimiento, pues las empresas y negocios entregaron más de 500 millones de bolivianos en premios. Por otro lado, evidenciamos la reducción en la cantidad de promociones sin autorización, pues de 8.781 controles detectivos sólo identificaron 54 promociones no autorizadas, es decir, el 0.6%.

En relación a la lucha contra la ilegalidad en juegos de azar, se efectuaron 64 intervenciones a sitios sin autorización, logrando decomisar 414 medios de juego. Asimismo, logramos identificar y cerrar 30 páginas de juego ilegal en línea, a partir de un trabajo coordinado con la Agencia para el Desarrollo de la Sociedad de la Información en Bolivia (ADSIB). En el marco de las acciones para sanciones el juego ilegal se cuenta a la fecha con 27 sentencias condenatorias y 4 por reparación del daño, con un monto total de más de 3 millones y medio de bolivianos, que los dueños de casas ilegales deben pagar en favor del Estado. Por otra parte, en la gestión 2023 conseguimos destruir 782 medios de juego decomisados gracias a la suscripción de un convenio con una empresa de reciclaje, trabajo que se realizó bajo una estricta supervisión por parte de la AJ y en el marco del resguardo a nuestra Madre Tierra con la separación de componentes contaminantes para su exportación.

Para garantizar que los sorteos de lotería se realicen en el marco de la norma y cumpla las

condiciones de transparencia, se efectuaron 8 fiscalizaciones. Asimismo, se realizaron 872 controles al casino autorizado de la ciudad de Santa Cruz de la Sierra, verificando que las máquinas y mesas de juego garanticen un servicio transparente y promuevan de manera permanente las políticas de prevención de la ludopatía y promoción del juego responsable, en cumplimiento a las condiciones establecidas.

Como parte de la evaluación país sobre la lucha contra la Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LGI/FT y FPADM) la AJ ha sido evaluada por el Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica (GAFILAT) como una institución que tiene buena comprensión de los riesgos en lucha contra el lavado de activos en el sector casinos, logrando destacar en la evaluación país por el cumplimiento de procedimientos para ese fin.

Con la misión de lograr que las empresas y negocios desarrollen promociones legales y transparentes y que la población pueda participar en ellas en igualdad de condiciones, se efectuaron un total 127 eventos de capacitación con empresas y negocios de los nueve departamentos de Bolivia y 96 eventos de socialización en distintos municipios del país.

Estos son, entre otros, los resultados alcanzados por la AJ, lo que ha merecido la renovación del certificado de Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, luego de una auditoría externa que revisó todos los procesos de la institución, estableciendo que ésta cuenta con un servicio de calidad según normas internacionales.

MARCO ANTONIO SÁNCHEZ VACA
Director Ejecutivo
Autoridad de Fiscalización del Juego



I

CONTEXTO INSTITUCIONAL

¿QUIÉNES 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.

VISIÓN

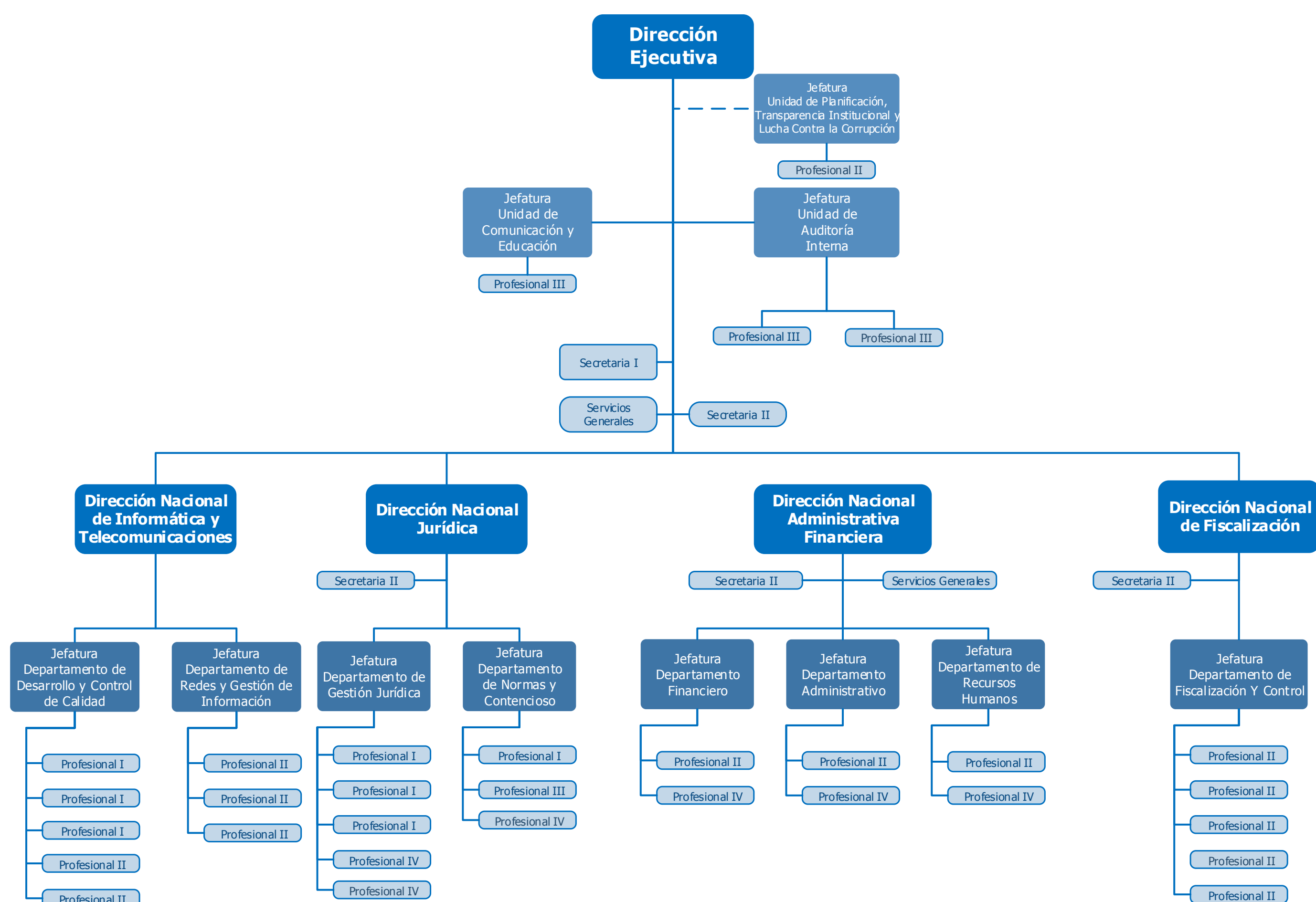
Ser una entidad con presencia nacional, referente a nivel internacional por disponer, aplicar y desarrollar normativa e instrumentos de regulación modernos en el ámbito de su misión institucional y, su contribución efectiva al desarrollo del Estado Plurinacional de Bolivia.

MISIÓN

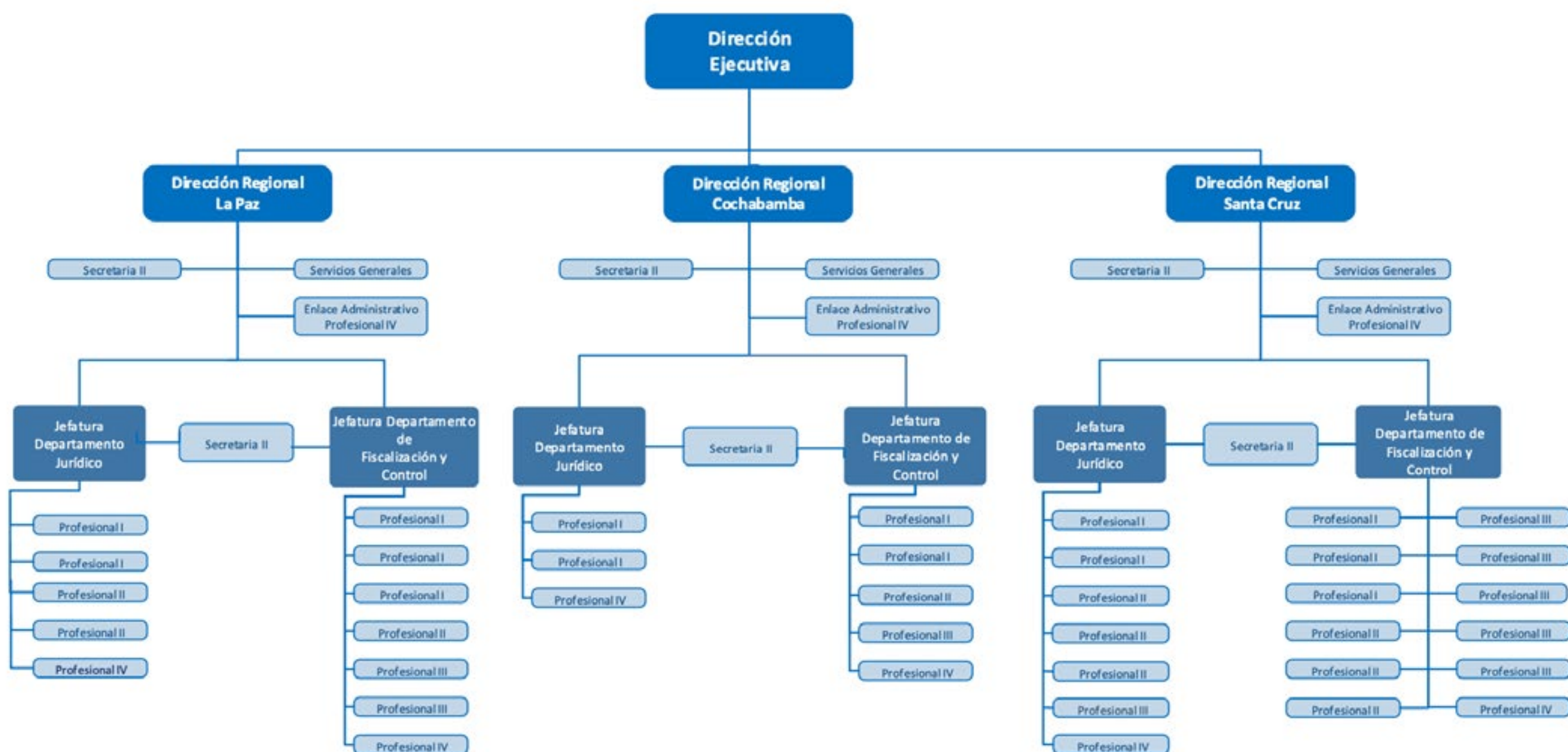
Regular, controlar y fiscalizar las actividades de juegos de lotería, azar y sorteos y promociones empresariales en el Estado Plurinacional de Bolivia, de manera justa, legal y transparente, con responsabilidad social para vivir bien.

I. CONTEXTO INSTITUCIONAL

ESTRUCTURA ORGÁNICA - OFICINA NACIONAL



ESTRUCTURA ORGÁNICA - DIRECCIONES REGIONALES





GESTIÓN DE CONTROL Y FISCALIZACIÓN

II. GESTIÓN DE CONTROL Y FISCALIZACIÓN

2.1. PROMOCIONES EMPRESARIALES

Se denominan promociones empresariales a las actividades destinadas a incrementar ventas, captar usuarios o consumidores (clientes), mantener o incentivar a los ya existentes, mediante la entrega de premios otorgados, a través de sorteos, juegos de azar y cualquier otro medio de acceso, en el

que no se realiza ningún pago por derecho de participación. Estas actividades requieren contar con la autorización de la Autoridad de Fiscalización del Juego (AJ), con el objetivo de proteger los derechos de la población boliviana a participar en condiciones de legalidad, igualdad y transparencia.

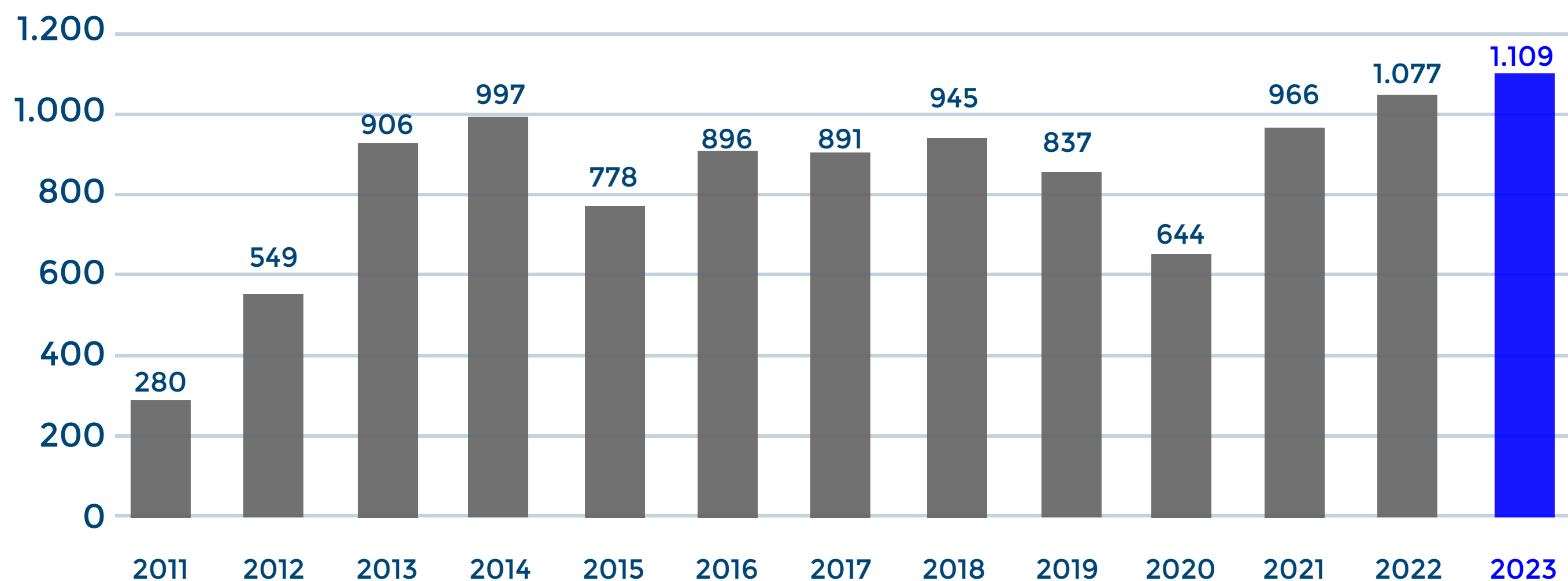
2.1.1. AUTORIZACIONES OTORGADAS

La gestión 2023 se autorizaron un total de 1.109 promociones empresariales, en comparación a gestiones pasadas es el año con mayor cantidad de autorizaciones desde la creación de la AJ. Las

empresas entregaron más de 500 millones de bolivianos en valor de premios, reflejo de una economía estable y en crecimiento.

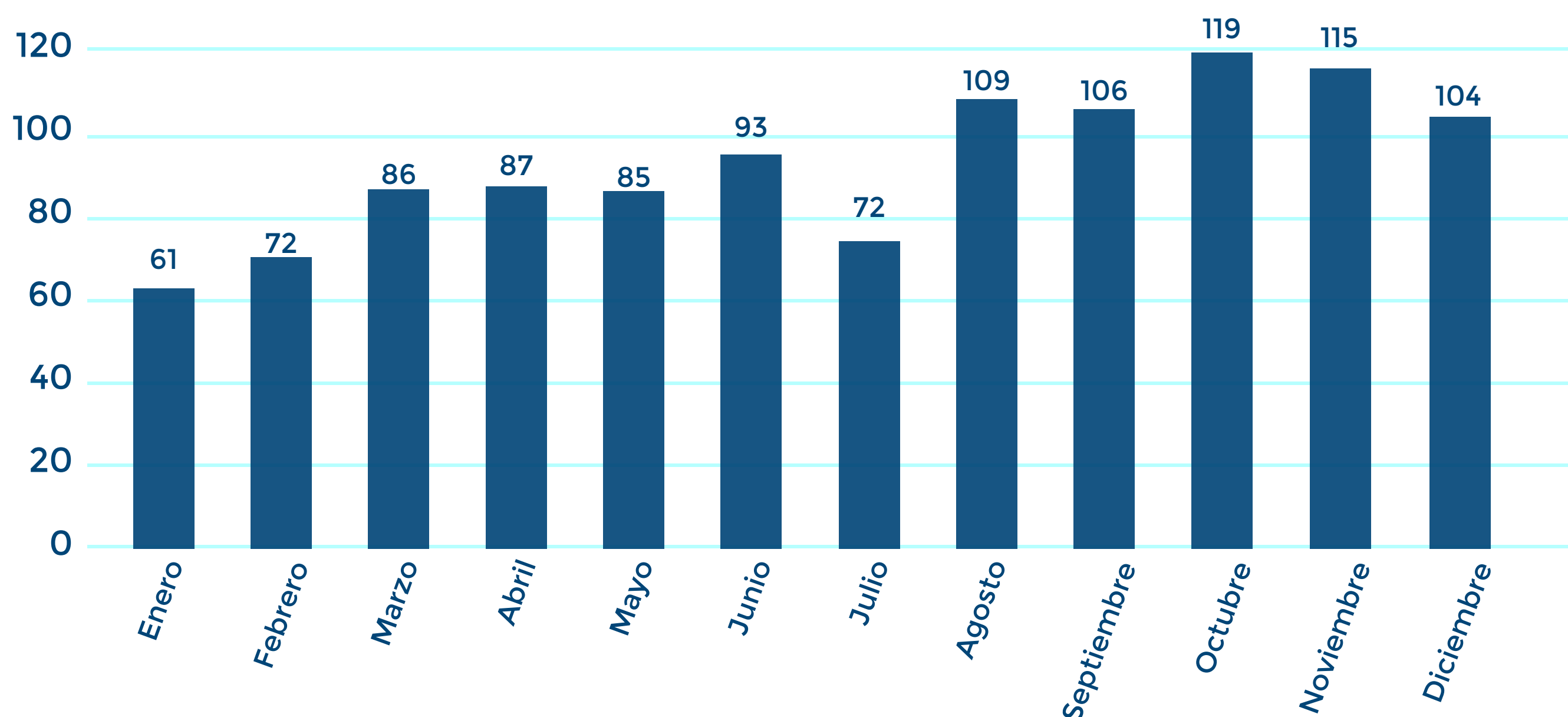


Gráfico 1: Autorización a promociones empresariales disgregado anual 2011-2023



Fuente: Autoridad de Fiscalización del Juego, 2023

Gráfico 2: Promociones empresariales disgregado mensual 2023



Fuente: Autoridad de Fiscalización del Juego, 2023

2.1.2. CONTROLES DETECTIVOS A PROMOCIONES EMPRESARIALES

Con el objetivo de precautelar los derechos de la población a participar en actividades legales, el año 2023 se efectuaron un total de 8.781 controles detectivos, producto de este trabajo se identificaron 54 promociones sin autorización, es decir el 0.6%, evidenciando una disminución en actividades ilegales, debido a los procesos de capacitación y socialización que realiza la AJ con empresas y negocios.



2.1.3. CONTROLES OPERATIVOS A PROMOCIONES EMPRESARIALES

Los controles operativos se realizan durante el desarrollo de promociones empresariales que cuentan con la respectiva autorización, este trabajo permite evidenciar el cumplimiento de condiciones con las que fue autorizada la promoción, también se verifica que el premio se entregue con transparencia y como fue ofertado, el 2023 se realizaron un total de 1.378 controles operativos.



2.1.4. FISCALIZACIONES A PROMOCIONES EMPRESARIALES

Las fiscalizaciones a promociones empresariales se realizan una vez finalizada la promoción, 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 2023 se realizaron 791 fiscalizaciones a promociones autorizadas.



2.2. JUEGOS DE LOTERÍA

En el marco de la Ley 060 de Juegos de Lotería y Azar, la Autoridad de Fiscalización del Juego tiene la atribución de otorgar licencia de operaciones, controlar y fiscalizar las actividades de lotería a nivel nacional.

En ese contexto el único operador autorizado para realizar sorteos de lotería es la Lotería Nacional de Beneficencia y Salubridad (LONABOL) que cuenta con licencia de operaciones otorgada el año

2021, con una vigencia de 10 años. Para verificar la transparencia e igualdad de condiciones de los sorteos desarrollados por LONABOL la AJ realizó un total de 31 controles operativos, 14 controles a sorteos de lotería y 17 controles al Registro de Reclamos o Denuncias de la ODAJ (Oficina de atención al Jugador) del LONABOL. Asimismo se llevaron adelante 4 fiscalizaciones para evidenciar el cumplimiento de la norma.



CUADRO 1: DETALLE DE CONTROLES EFECTUADOS A LONABOL

NOMBRE SORTEO	FECHA SORTEO
BILLETE DE LA ABUNDANCIA 2023	3/2/2023
EL CARNAVALERO	3/3/2023
PAPÁ MI SUPER HEROE	24/3/2023
VIVAN LOS NIÑOS	14/4/2023
MI CHURA TARIJA	21/4/2023
FLOR DE CHUQUISACA	31/5/2023
LAS MAMÁS FACTURAN	2/6/2023
TU SUERTE EN SAN JUAN	30/6/2023
OH LINDA LA PAZ	21/7/2023
VIVA MI PATRIA BOLIVIA	11/8/2023
VIRGENCITA DE URKUPIÑA	8/9/2023
PRIMAVERA	6/10/2023
MUJER HEROÍNA DE LA VIDA	4/11/2023
FELIZ NAVIDAD	28/12/2023

Fuente: Autoridad de Fiscalización del Juego, 2023



2.3. JUEGOS DE AZAR

A partir del año 2011 se instaura la Autoridad de Fiscalización del Juego y se le delega la responsabilidad de regular, controlar y fiscalizar, entre otras, las actividades de juegos de azar, para proteger los derechos de la ciudadanía a participar en actividades, legales, justas y transparentes. En esa línea, la AJ es la única institución facultada para otorgar licencia de operaciones para casinos o salones de juego, es así que actualmente se cuenta con un casino autorizado, ubicado en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra.

2.3.1. CONTROL Y FISCALIZACIÓN A CASINO DE JUEGOS

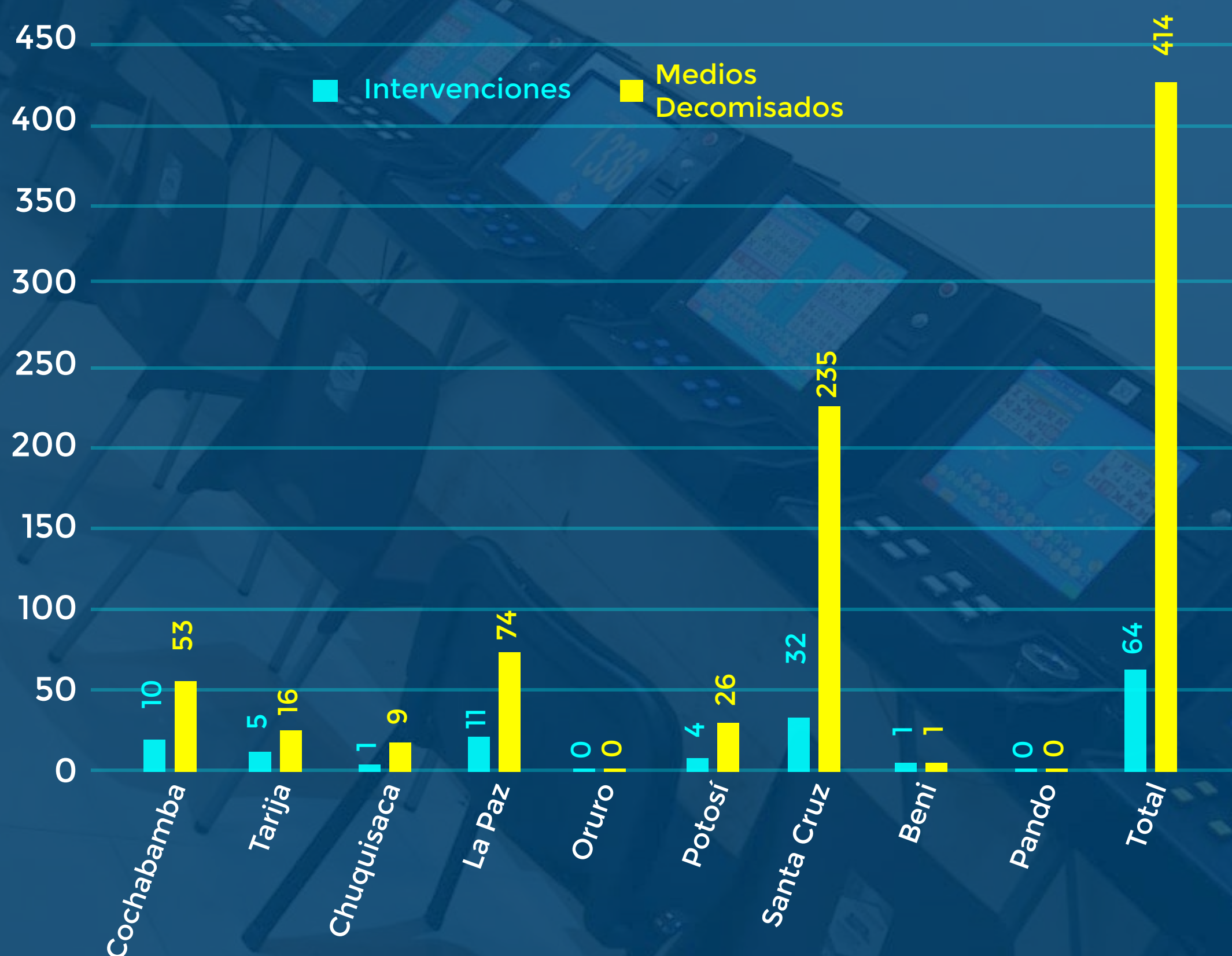
El año 2023, se realizaron 842 controles operativos y 4 fiscalizaciones al casino autorizado con la visita diaria del personal de la AJ, para evidenciar el correcto funcionamiento de los medios de juego y cumplimiento de la normativa vigente, garantizando de esta forma un juego transparente.

2.3.2. CONTROLES DETECTIVOS A LUGARES DE JUEGO ILEGAL

En cumplimiento a las políticas de Gobierno para la lucha contra la ilegalidad, la Autoridad de Fiscalización del Juego realiza continuos controles detectivos, para poder identificar actividades de juegos de azar ilegales y clandestinas. Durante la gestión 2023 se llevaron adelante 64 intervenciones

a nivel nacional, logrando decomisar un total de 414 medios de juego. Siendo Santa Cruz, con 32 intervenciones el departamento con mayor presencia de juego ilegal, seguido por los departamentos de La Paz con 11 operativos y Cochabamba con 10 intervenciones.

Gráfico 3: Intervenciones y medios de juego decomisados 2023 disgregado por departamento



Fuente: Autoridad de Fiscalización del Juego, 2023

Asimismo, a partir de un trabajo coordinado con la Agencia para el Desarrollo de la Sociedad de la Información en Bolivia (ADSIB) se consiguió

identificar y revocar 30 páginas de juego ilegal en línea.

2.3.3. DESTRUCCIÓN DE MEDIOS DE JUEGO DECOMISADOS

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, la pasada gestión se firmó un convenio con la empresa Recuperadora de Metales - Bolivia S.R.L (RECUMET) para la destrucción e inhabilitación de 782 medios de juego, trabajo que es supervisado por la AJ, para garantizar que éstos elementos 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.





GESTIÓN JURÍDICA

III. GESTIÓN JURÍDICA

3.1. FORTALECIMIENTO DE LA LUCHA CONTRA LA LEGITIMACIÓN DE GANANCIAS ILÍCITAS, FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y FINANCIAMIENTO A LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA (LGI/FT Y FPADM)

Durante el 2023 se realizaron varias acciones para el fortalecimiento de la lucha contra la Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LGI/FT y FPADM), entre las más importantes están: la autorización de 4 reglamentos para el operador de azar autorizado; la elaboración del Decreto Supremo N° 4904 que Reglamenta el Régimen Sancionador en Materia de Casinos; supervisiones al Sujeto Obligado CURUCUSI GAMESS.R.L., y capacitaciones en materia de Lucha contra el Lavado de Activos; también se suscribió

dos Convenios Interinstitucionales con entidades nacionales de regulación del sector casinos, para el intercambio de información; se actualizó la gestión de riesgos de la actividad de lavado de activos en el sector casinos, en cumplimiento al instructivo específico emitido por la Unidad de Investigaciones Financieras (UIF); por último, se participó en la construcción de la Evaluación Nacional de Riesgos y la Estrategia Nacional de Lucha Contra la Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento del Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.





3.2. SENTENCIAS POR EL DESARROLLO DE JUEGO ILEGAL

Con el firme compromiso de sancionar el desarrollo de juegos de azar clandestinos e ilegales, se realizaron diferentes gestiones jurídicas logrando 3 sentencias; 2 por reparación del daño y 1 condenatoria por los delitos de legitimación de ganancias ilícitas y enriquecimiento ilícito, sumando a la fecha 27 sentencias condenatorias y 3 por reparación del daño, con un monto total de más de 3 millones y medio de bolivianos que los infractores deben pagar al Estado.



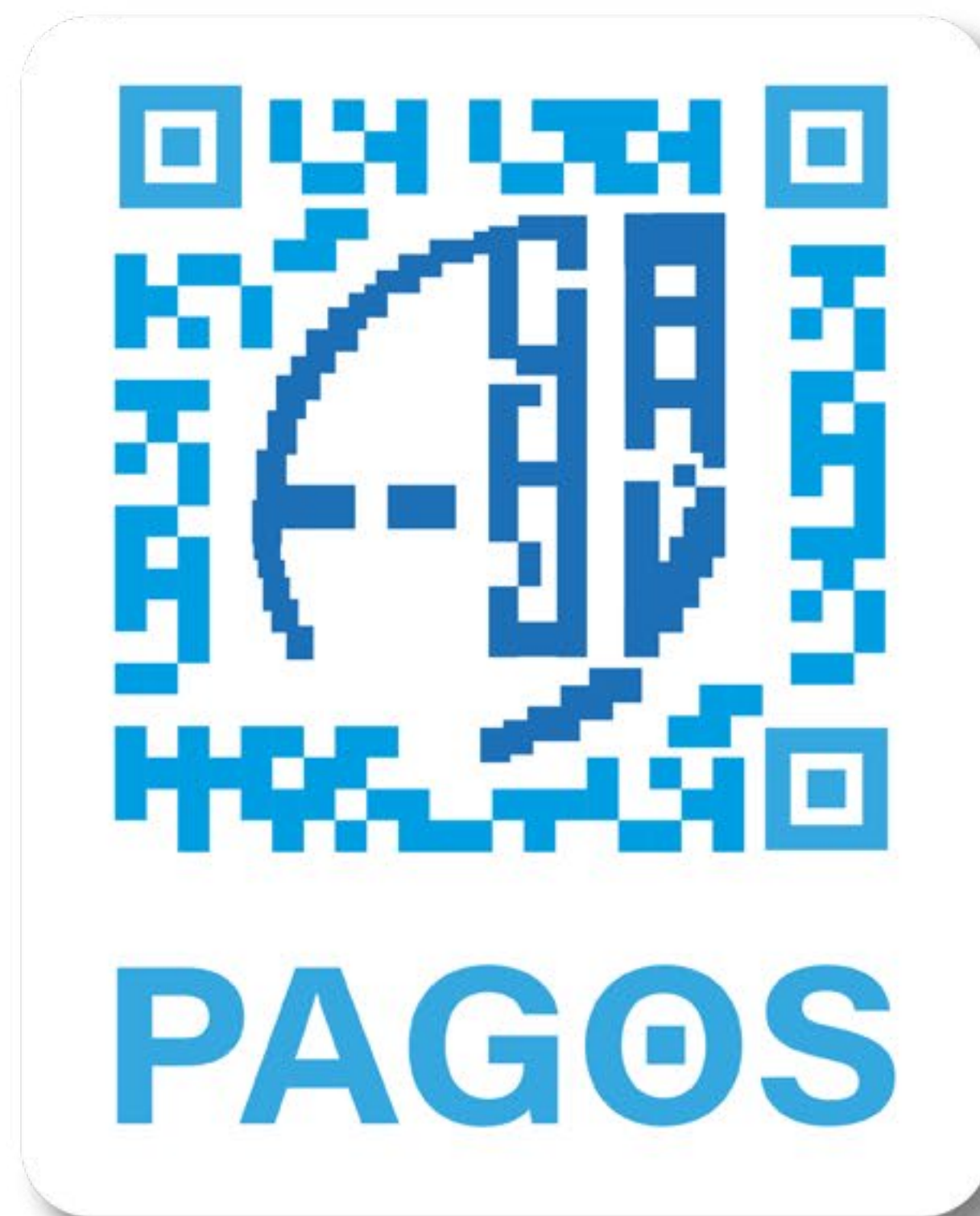
IV

**GESTIÓN INFORMÁTICA
Y TELECOMUNICACIONES**

IV. GESTIÓN INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES

4.1. AJ PAGOS

En el marco de la modernización de servicios a los administrados, en la gestión 2023 se implementó un sistema que facilita pagos electrónicos por concepto de multas mediante códigos QR y CPT, utilizando las Pasarelas de Pagos del Estado y los servicios de banca electrónica del BANCO UNIÓN.

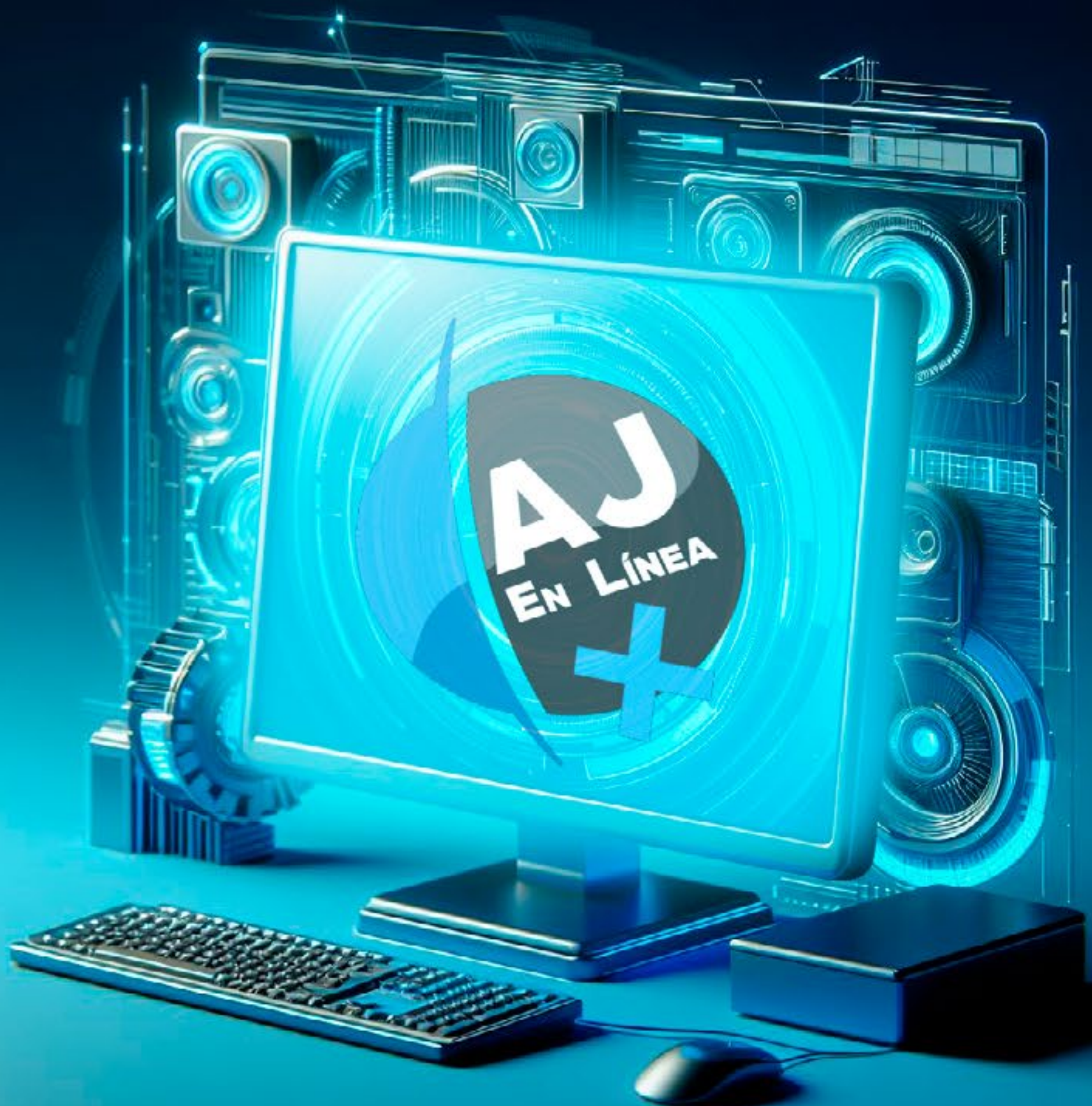


4.2. VENTANILLA VIRTUAL AJ

Con el objetivo de desburocratizar la recepción de correspondencia, se ha creado una ventanilla Virtual AJ, proporcionando un nuevo acceso para la recepción electrónica de correspondencia específica de invitaciones y comunicados. Este avance representa un paso más hacia la modernización y digitalización de los procesos y trámites de la AJ, acompañando a la Plataforma AJ en Línea (PAJEL).

4.3. FORTALECIMIENTO SOSTENIBLE DEL SISTEMA MODULAR DE LA AJ

Se consolidaron herramientas de software libre robustas y altamente escalables, fortaleciendo de manera sostenible el Sistema Modular de la AJ, en concordancia con los Planes de Software Libre y Estándares Abiertos de la Institución.



4.4. FORTALECIMIENTO Y SEGURIDAD DE SISTEMAS

En cumplimiento a la política de Estado sobre el uso de software libre se ha incrementado la seguridad perimetral a través de la adquisición de nuevo equipamiento y la realización de evaluaciones internas; también se ha llevado a cabo un proceso

de implementación e integración de tecnologías y servicios de la NUBE de ENTEL, mejorando considerablemente la alta disponibilidad de los sistemas y servicios de la AJ.





V

**GESTIÓN
DE COMUNICACIÓN
Y EDUCACIÓN**

V. GESTIÓN DE COMUNICACIÓN Y EDUCACIÓN

5.1. DIFUSIÓN DE CAMPAÑAS

Con el objetivo de promover una cultura de cumplimiento de la norma para un juego justo, legal y transparente, el año 2023 se realizaron 17 campañas sobre el trabajo de control y fiscalización que realiza la AJ; 9 campañas de alerta y concientización para evitar que la población sufra estafas por promociones fraudulentas; 38 sobre promociones autorizadas y 8 campañas informativas respecto a los requisitos y recordatorios para el cumplimiento de la norma.



5.2. EVENTOS DE CAPACITACIÓN Y SOCIALIZACIÓN

Con la misión de lograr que las empresas y negocios desarrollen promociones legales y transparentes y que la población pueda participar en ellas en igualdad de condiciones, a través de las Direcciones Regionales de la AJ se efectuaron un total de 127 eventos de capacitación con empresas y negocios de los nueve departamentos de Bolivia. Asimismo, con el objetivo de que la población conozca sus derechos realizamos 96 eventos de socialización en distintos municipios del país.



5.3. PROMOCIÓN DEL JUEGO RESPONSABLE

Con el propósito de promover el juego responsable y prevenir el juego ilegal, mediante la ejecución de acciones de sensibilización se realizaron campañas informativas en redes sociales, también se participó con esta temática en la feria La Paz Expone.

Por otra parte, se efectuó un estudio de prevalencia sobre el consumo en juegos de azar que consideró las ciudades de La Paz, Cochabamba, Santa Cruz, Sucre y Tarija, con la aplicación de 1.000 encuestas y 25 entrevistas en profundidad, información que servirá para la ejecución de acciones futuras relacionadas al juego responsable y para prevenir que la población participe en juegos ilegales.





VI

**GESTIÓN
ADMINISTRATIVA**

VI. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

6.1. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA Y CUMPLIMIENTO DE POA

Durante el año 2023, a través del área administrativa se procesaron 1,935 pagos, lo cual ha permitido ejecutar un presupuesto de gasto institucional del 91,14%, cumpliendo con el 99,41% de las actividades del Plan Operativo Anual.

Asimismo, en el marco de la transparencia y la gestión pública eficiente realizamos 152 procesos de contratación priorizando a micro y pequeñas empresas.





6.2. FORTALECIMIENTO DE PROCESOS DE INDUCCIÓN DE PERSONAL

En coordinación con la Dirección Nacional de Informática y Telecomunicaciones, con la finalidad de sistematizar y mejorar el proceso de Inducción al personal, se implementó la Plataforma de capacitación en línea, diseñado para crear espacios de enseñanza online y administrar, distribuir y controlar todas las actividades de formación no presencial de una entidad.

En esa misma línea se ejecutó el Plan Anual de Capacitación Institucional, logrando que el personal fortalezca y actualice sus conocimientos para mejorar los servicios que brinda la institución.



VII

**SISTEMA DE GESTIÓN
DE CALIDAD**

VII. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El año 2023 la Autoridad de Fiscalización del Juego logró la renovación del certificado ISO 9001:2015, el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación estableció que la institución cuenta con un servicio de calidad según normas internacionales, luego de realizar

una auditoría externa a todos los procesos de la AJ.

Entre las fortalezas destaca la creación y actualización de herramientas tecnológicas como la aplicación AJ Móvil, Sistema SIAJ, MINAJ, entre otros.



7.1 MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN Y ATENCIÓN QUE BRINDA LA AJ

En el marco del Sistema de Gestión de Calidad, se evalúan de forma regular los servicios que ofrece la institución, realizando encuestas con administrados, la población en general y las personas que visitan las oficinas de la AJ. Durante el 2023 se obtuvieron las siguientes calificaciones:

- 83,32% en la evaluación de la satisfacción del usuario Población en General.
- 98,93% en la evaluación de la satisfacción del usuario Administrado.
- 98,23% en la evaluación de la percepción del Buzón de Sugerencias.





VIII

**PROMOCIÓN DE LA
TRANSPARENCIA Y ÉTICA
EN EL SERVICIO PÚBLICO**

VIII. PROMOCIÓN DE LA TRANSPARENCIA Y ÉTICA EN EL SERVICIO PÚBLICO

En el marco de la campaña: “Unidos con transparencia y sin corrupción” encabezada por el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, se realizaron 10 actividades de promoción de valores y fomento de una cultura de transparencia e integridad en el servicio público.



MEMORIA INSTITUCIONAL 2023

OFICINA CENTRAL

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

DIRECCIÓN 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

DIRECCIÓN REGIONAL SANTA CRUZ

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

DIRECCIÓN REGIONAL COCHABAMBA

Av. Ayacucho esq. Heroínas
Edif. ECOBOL, Piso 1
Teléfonos (591-4) 466 1000 · 466 1001
E-mail: aj.cbb@aj.gob.bo



www.aj.gob.bo



ENCUENTRA TODOS
NUESTROS SERVICIOS
Y CANALES
DE ATENCIÓN

INSTITUCIÓN
CERTIFICADA



SC-CER564556