



Lotería de Concepción

08

Hitos 2024:



Lanzamiento de nuevos juegos para el producto KINO, “Requetekino” y “Súper Combo Marraqueta”, con premios más atractivos.

La consolidación de una metodología que permite la implementación de terminales de bajo costo para la prospección de mercado. De esta forma se logra realizar una rápida incorporación de puntos de venta, se evalúa su rentabilidad y consolidación como agentes permanentes de Lotería. En 2024 la red de ventas contó con 1.469 puntos de venta, un 9,6% más que en 2023.



Creación de un área dedicada a la ciberseguridad, que centraliza y coordina esfuerzos para proteger la infraestructura digital y los sistemas de información, fortaleciendo la resiliencia digital y la continuidad de los servicios, iniciando el proceso de certificación en la ISO 27.001.

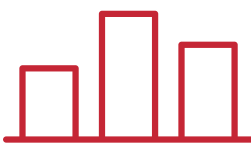
Se presenta la postulación para la Certificación de lavado de activos y financiamiento del terrorismo a través de CIBELAE.

Conformación del Comité de Sostenibilidad y realización de un proceso de doble materialidad.



Lanzamiento del nuevo sitio web responsivo de Lotería, que permite adaptarse a diferentes tamaños de pantalla como las de los smartphones, tablets y PC. Esto se logra sin necesidad de desarrollar versiones específicas para cada dispositivo. En 2024 se registraron más de 212 millones de visitas.

Se inicia la implementación de una plataforma que automatiza la gestión de Riesgos y la Gestión Estratégica posicionándonos a la vanguardia de la gestión empresarial, descentralizando los procesos e involucrando activamente a los dueños de procesos, asegurando un enfoque ágil y adaptable.



Se inicia la implementación de una plataforma de marketing digital que se enfoca en la personalización y automatización de campañas comerciales, para aumentar el *engagement*, mejorando la experiencia del cliente.

Desafíos 2025:

- Reforzar el plan estratégico de Lotería especialmente en los pilares de Innovación y Desarrollo tecnológico.
- Implementar estrategias efectivas para expandir y consolidar la red de ventas con la incorporación de nuevos terminales en agencias y el mejoramiento de la integración con el retail.
- Desarrollar capacidades avanzadas en analítica de datos que permitan tomar decisiones informadas y basadas en evidencia. Esto incluye la implementación de herramientas tecnológicas que faciliten el análisis del comportamiento del cliente y la identificación de tendencias del mercado.
- Reforzar las iniciativas para promover un entorno de juego seguro y responsable, mediante campañas educativas y la implementación de políticas que protejan a las y los jugadores y jugadoras.
- Desarrollar competencias claves en ambientes tecnológicos y una cultura corporativa acorde a los desafíos, invirtiendo en el desarrollo profesional del equipo, enfocándose en nuevas tecnologías y la transformación digital.

Lotería realiza sus operaciones principalmente en propiedades de la Corporación Universidad de Concepción. Desarrolla sus actividades desde su Casa Matriz, ubicada en Colo Colo 592, Concepción, que cuenta con 802 m² construidos, así como también en su oficina ubicada en Carlos Antúnez 2462, Santiago, que cuenta con 1012 m² en terreno y 403 m2 construidos.

Lotería de Concepción es una repartición de la Universidad de Concepción, pensada y hecha realidad por un destacado grupo de aventajados penquistas (Comité Pro-Universidad y Hospital Clínico) y sancionada reglamentariamente en forma preliminar mediante Decreto Ley N° 484, del 20 de agosto de 1925, cuerpo positivo que autorizó a la Casa de Estudios para regularizar las donaciones por sorteo que venían realizándose desde el 8 de octubre de 1921. Posteriormente por decreto reglamentario de 6 de julio de 1929, se reguló su funcionamiento en virtud de Ley N° 4.885, de 6 de septiembre de 1930.

Hoy, con más de un siglo de existencia, ofrece servicios de entretenimiento a través de sus múltiples juegos de azar a sus miles de fieles clientes, aportando al desarrollo de la Educación Superior a través de la Universidad de Concepción y entregando aportes a otras instituciones académicas y benéficas establecidas por el legislador.

Actualmente, opera en la industria de los juegos de azar lotéricos enmarcada en la Ley N° 18.568, de 1986, que estableció nuevas normas a su actuar; en el Reglamento de dicha ley, consagrado en el Decreto Supremo N° 80, del Ministerio de Hacienda, de 1987; en el artículo 90 de la Ley N° 18.768, de 1988; y, en los decretos supremos dictados por tal Ministerio en función de la antedicha ley.

Historia

Durante 60 años, Lotería desarrolló los sorteos con el tradicional boleto. En la década de los 90 se autorizaron nuevos juegos de número, donde nace Kino y posteriormente, los de premiación instantánea (raspes físicos y digitales).

2002

Se crea el primer sitio web de venta de Lotería en América Latina.

2020

Se inicia el programa de televisión “La hora de jugar” en el canal MEGA, el cual se mantiene a la fecha y ha sido un referente en la industria alcanzando altos niveles de rating y un gran reconocimiento para la marca Lotería.

2022

Se inicia el proceso de normalización de las actividades comerciales en las agencias adaptándose a nuevas tendencias de mercado post pandemia del Covid-19. Se fortalecen los canales digitales y el uso de las nuevas tecnologías.

2019

Lotería incorpora dentro de su misión el “Juego Responsable” y comienza su proceso de certificación con la Asociación de Loterías Mundiales, WLA.

2011

Lotería obtiene la patente de invención en EE.UU. por el diseño de un nuevo modelo de ventas de juegos de azar.

2021

“La hora de jugar” es reconocido por poseer la estrategia publicitaria más eficiente de Chile obteniendo el premio Gran Effie, el máximo galardón entregado en la industria del marketing. Esto permitió que la organización participara en la competencia Effie a nivel internacional.

2023

Lotería obtiene nivel 4 en la certificación de la Asociación de Loterías Mundiales por el “Juego Responsable”, máxima calificación posible, después de haber obtenido el nivel 2 en 2021 y el nivel 3 en 2022. Esto la convierte en una de las tres instituciones en Latinoamérica y la única en Chile que cuenta con esta certificación.

En el mismo año se lanza la estrategia “la renovación de Kino”. Esta iniciativa incluyó el lanzamiento de un nuevo producto llamado “Chao Jefe de \$3 Millones”, que entrega pagos mensuales heredables por 50 años.

Se lanza también una nueva versión de sitio web, más moderno y orientado a la experiencia de usuario final, lo que permitió brindar a los clientes y clientas una mejora significativa de su experiencia de navegación y compra.

2024

- **Marzo:**
Kino agrega nuevas opciones para ganar a través de dos juegos opcionales: “Requetekino” y “Súper Combo Marraqueta”. Estos juegos reemplazan al “Chanchito Regalón”, al “Combo Marraqueta” y al “Chao Jefe de \$1 millón”, ajustando los precios para ofrecer premios más atractivos (\$3.500).
- **Julio:**
Se actualiza el “Kino 5”. A contar del sorteo N°7029 se incorpora la categoría “Agrandado” a un precio de \$500.
- **Noviembre:**
Se aplican cambios al producto “Megasorteo”, ampliando sus alcances pasando a denominarse “Sorteos TV”. Se moderniza el formato para atraer a un público más amplio.
- **Diciembre:**
Se incorpora la categoría “Nuevo Agrandado” con nuevos premios más atractivos que incluyen \$10.000.000 en efectivo, un auto cero kilómetros y un año de compras en supermercados.

8.1 Aportes y beneficios

NCG 461 - 4.3

Los juegos de Lotería de Concepción están afectos a un impuesto, exclusivo por ley en su calidad de administradora de juegos de azar, con una tasa del 15%, que se encuentra incluido en el precio de venta al público, este impuesto significó en el año 2024 un aporte al Fisco de \$13.199 millones.

También, dentro de su rol esencial de beneficencia, se asignaron a Lotería de Concepción, vía ley, distintos beneficiarios que van desde la salud, la educación, hasta los derechos de los niños y el cuidado del adulto mayor, que reciben anualmente aportes asociados a los juegos de boleto y raspes, pre impresos y electrónicos.

Así, del valor total de los boletos vendidos en cada sorteo de boletos y emisiones de cupones raspes, excluido el impuesto establecido en el artículo 2° de la ley N°18.110, se destina un 5% a 8 instituciones detalladas a continuación. El aporte total a estos beneficiarios en el periodo 2024 fue de \$726 millones

Detalle de Beneficiarios

Consejo de Defensa del Niño	Universidad de Chile	Pontificia Universidad Católica de Chile	Cruz Roja de Chile
Servicio de Salud Concepción-Arauco, Hospital "Guillermo Grant Benavente"	CONAPRAN	COANIL	Fundación Adolfo Matthei

El remanente, que es el aporte a la Universidad de Concepción, se destina al financiamiento de la docencia, investigación, becas y extensión, y tiene como esencia el crecimiento y desarrollo de la Educación Superior que esta entrega.

8.2 Productos y canales de venta

Lotería de Concepción es una institución que ofrece servicios de entretenimiento a sus clientes, a través de juegos de azar, dentro de los cuales se encuentran productos como el Kino y sus adicionales Al fin le achunté, Kino 5, Multiplica tus lucas, raspes, boletos y videojuegos.

Lotería lleva más de un siglo ayudando a cumplir los sueños de miles de chilenos y chilenas.



Patentes del negocio

País	N° registro	Materia	Vigencia
Estados Unidos	8,025,211	Sistema y método de producción, distribución, logística e impresión de boletos para loterías mediante un sistema de impresión para una primera impresión colorida; una pluralidad de boletos hechos de sustrato para la primera impresión; y hechos de sustrato para la posterior impresión a alta velocidad de una combinación y los datos variables que identifican la combinación.	30/01/2030
México	297599	Sistema y método de producción, distribución, logística e impresión de boletos para loterías mediante un sistema de impresión para una primera impresión colorida; una pluralidad de boletos hechos de sustrato para la primera impresión; y hechos de sustrato para la posterior impresión a alta velocidad de una combinación y los datos variables que identifican la combinación.	30/04/2028
Argentina	AR064855B1	Sistema y método de producción, distribución, logística e impresión de boletos preimpresos para loterías y sistema de impresión para el mismo.	29/04/2027

Alianzas internacionales

La Universidad de Concepción ha desarrollado alianzas con empresas que operan loterías en México y Argentina, a quienes se les prestan servicios de desarrollo de *software* y licenciamiento de marcas, como el Telekino en Argentina.

México

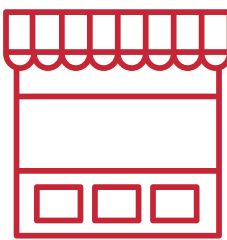
- * Negocio Bolita Web y Lotería Mexicana.
- * Licencia de plataforma cuya comisión se basa en la cantidad de ventas por sorteo del juego Lotería Mexicana.

Argentina

- * Licencia TeleKino.
- * Licencia de Marca donde se comisiona con un porcentaje fijo a las ventas de cada sorteo Telekino.

Canales de distribución para comercialización de productos

Actualmente, los productos de Lotería están presente en más de 1.400 puntos de venta a lo largo de Chile, cuenta con cerca de 120 trabajadoras y trabajadores y ofrece a sus clientes una completa oferta de juegos de azar, de manera seria y responsable, lo que es acreditado por la certificación Nivel 4 en Juego Responsable entregada por la World Lottery Association (WLA).



Agencias



App Kino para dispositivos iPhone



Internet a través del sitio web www.loteria.cl

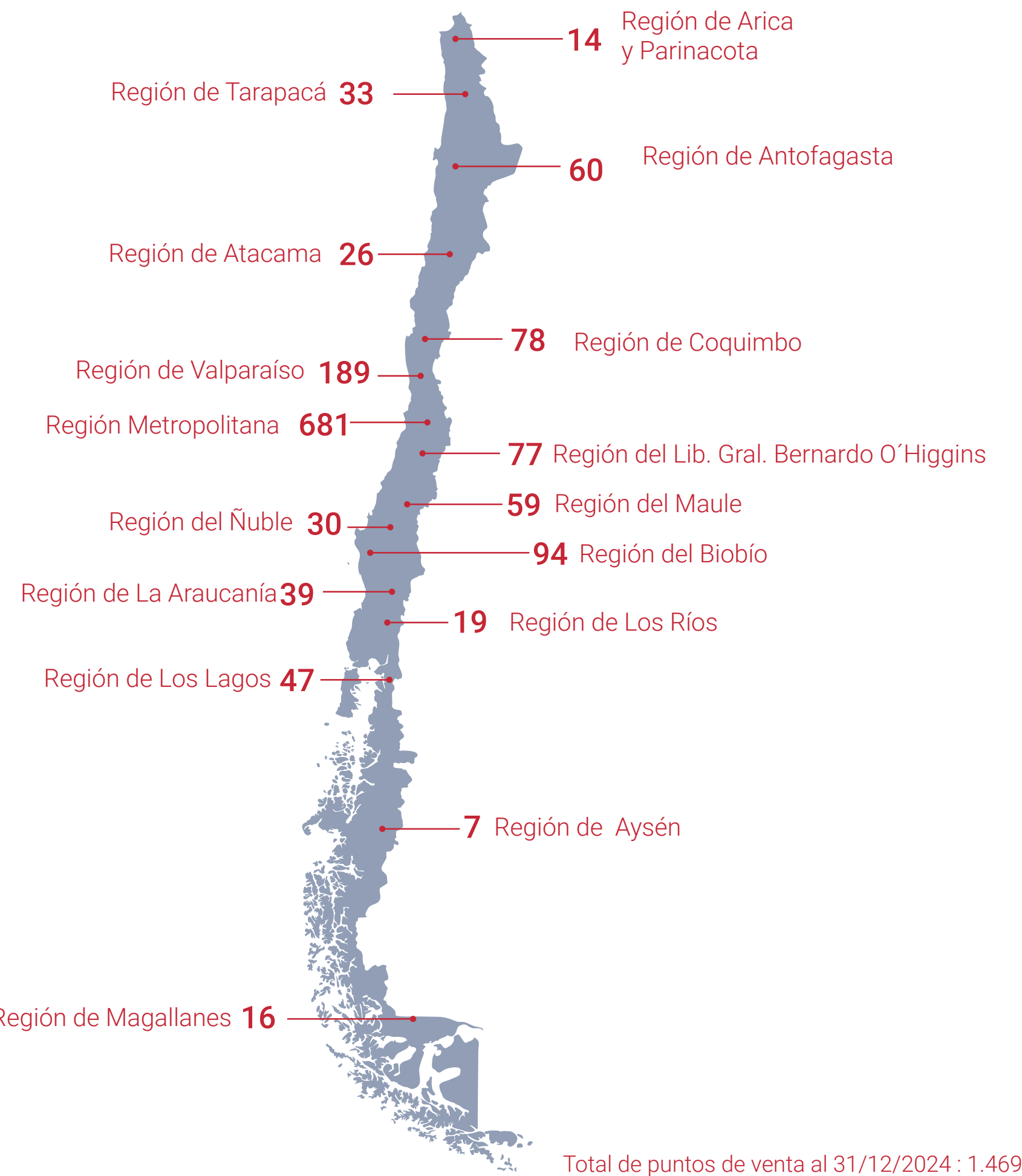


Supermercados



Puntos de venta

Total de puntos de venta por región



Al cierre de 2024 el total de puntos de venta es 1.469, cifra superior en un 9,6% respecto del año anterior que registraba 1.238 puntos.

La prospección de mercado y la apertura de puntos estables de buen rendimiento son claves para el negocio, ya que esta es la actividad que genera más volumen de venta. En 2024 se captaron 306 nuevos puntos de venta, que generaron un aporte de\$1.185 millones. Con esto se logró la cifra histórica de 1.469 puntos de venta que ofrecieron durante el 2024 los productos de Lotería de Concepción a lo largo de todo el territorio nacional.

Factores externos que influyeron en el 2024

NCG 461 - 6.2.viii

Durante el período, el mercado de los juegos de azar ha experimentado transformaciones relevantes debido al crecimiento de las plataformas de apuestas en línea, lo que ha intensificado un entorno competitivo para los actores tradicionales del rubro.

En este contexto, el Estado ha tomado acciones concretas. Primero, a través de la Ley de Inteligencia Económica, se tipificaron los delitos digitales, lo que sienta las bases para una futura regulación más integral. En línea con ello, se espera que en marzo de 2025 se retome la discusión legislativa sobre el proyecto de ley que busca regular las plataformas de apuestas en línea, normativa clave para equilibrar las condiciones de competencia en la industria.

Frente a este escenario, Lotería ha iniciado un trabajo en conjunto con la Subsecretaría de Hacienda, con el objetivo de implementar herramientas que fortalezcan su posición competitiva.



► Fotografía: Premio Desiderio González Medina 2024

8.3 Gestión responsable e innovadora

Juego responsable

Lotería de Concepción cuenta con la certificación Nivel 4 en Juego Responsable, otorgada por la World Lottery Association (WLA), la más alta distinción a nivel internacional en esta materia. Esta certificación reconoce a las loterías que han integrado de manera transversal políticas, procesos y prácticas alineadas con los siete principios del Juego Responsable definidos por la WLA, incluyendo aspectos como el compromiso organizacional, la investigación, la educación, la capacitación del personal, el diseño de juegos, la publicidad y comercialización responsable, así como el apoyo al jugador o jugadora.

Alcanzar este nivel implica demostrar evidencia concreta de implementación y mejora continua, validada mediante auditorías externas. En ese marco, Lotería ha desarrollado e implementado su Política de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), la cual considera al Juego Responsable como uno de sus pilares fundamentales. Este enfoque implica “hacer lo correcto para los jugadores y la comunidad”, en línea con lo establecido por la WLA, promoviendo la protección integral del jugador o la jugadora, la confianza en la regulación y la identificación de riesgos que puedan representar una amenaza para la salud o bienestar de las personas.

En coherencia con este compromiso, Lotería participa activamente en instancias de colaboración y desarrollo técnico

a nivel regional, a través de su membresía en la Corporación Iberoamericana de Loterías y Apuestas de Estado (CIBELAE). En dicha organización, Lotería cumple un rol protagónico como miembro titular en las comisiones técnicas de Tecnología, RSC y Juego Responsable, y como asesor en las comisiones de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, y de Productos.

Destaca especialmente, su participación en la definición de un nuevo Estándar de Certificación en Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, proceso en el que Lotería tuvo una participación con la designación de Alejandra Navia como miembro certificador.

Uno de los hitos más relevantes en este período, fue el lanzamiento de la campaña “Aprende a poner límites”, orientada a fomentar una cultura de juego responsable, seguro y controlado. Su propósito, es invitar a los jugadores y jugadoras, a establecer límites personales respecto al tiempo y dinero que destinan al juego, promoviendo así una relación saludable con esta actividad y previniendo conductas problemáticas. Más que una campaña informativa, “Aprende a poner límites”, se proyecta como un movimiento, que busca contribuir a un entorno en el que el juego sea una forma de entretenimiento segura, consciente y libre de riesgos innecesarios.



Sostenibilidad

Durante el período, Lotería de Concepción consolidó un avance significativo en materia de sostenibilidad con la creación del Comité de Sostenibilidad, una instancia estratégica orientada a fortalecer el compromiso de la organización con el desarrollo sostenible y la responsabilidad social. Este comité está conformado por ejecutivos de distintas áreas, quienes trabajarán de forma coordinada para impulsar una gestión transversal con enfoque ASG en todos los ámbitos de operación.

El objetivo principal de esta instancia es diseñar e implementar una estrategia de sostenibilidad robusta, que permita incorporar en la toma de decisiones los impactos sociales y medio ambientales que genera la actividad de Lotería, considerando siempre el bienestar de las futuras generaciones. Entre sus prioridades se encuentran la reducción del impacto ambiental, la promoción de la equidad social y el fomento de un crecimiento económico responsable, todo ello en cumplimiento de la normativa vigente y con la aspiración de superar las expectativas de los distintos grupos de interés.

Además, el comité tendrá la responsabilidad de establecer un marco claro de reporte y seguimiento de las acciones y logros en materia de sostenibilidad. Este sistema permitirá medir el desempeño, identificar oportunidades de mejora continua y comunicar de forma transparente los avances de la organización, fortaleciendo así la confianza con colaboradores, agentes, clientes, socios comerciales y la comunidad en general. Esto reafirma el rol central que cumple la sostenibilidad en la misión y visión de Lotería.

Un hito relevante en este proceso fue la realización del Estudio de Materialidad 2024, mediante el cual se recogieron percepciones y expectativas de los principales grupos de interés, tanto internos como externos, respecto a los temas más relevantes para la sostenibilidad del negocio. Este proceso fue desarrollado en línea con la metodología de materialidad impulsada por la Corporación Universidad de Concepción, y sus resultados se presentan en la sección correspondiente de esta memoria (ver página 76).

Innovación tecnológica

Análisis de datos

En un entorno cada vez más competitivo, comprender y satisfacer las necesidades de la clientela se ha convertido en una prioridad estratégica, y un sinónimo de compromiso con la innovación constante y el crecimiento sostenible. Por esta razón, Lotería de Concepción ha incorporado la herramienta de CRM Optimove, un paso significativo hacia la mejora de capacidades de marketing directo y retención de clientes y clientas.

Este CRM permitirá consolidar y gestionar información clave del público objetivo, tanto nueva como histórica, y optimizará la capacidad de personalizar interacciones y anticipar sus necesidades.

Un aspecto relevante de esta herramienta es que se rige por las buenas prácticas internacionales en protección de datos, lo que va en línea con el compromiso de Lotería con la nueva Ley de Protección de Datos Personales.

La gerencia Comercial está a cargo de la relación comercial y la ejecución de las campañas, en tanto la gerencia de Innovación y Desarrollo está a cargo de la correcta implementación del sistema y del traspaso de los datos para el óptimo funcionamiento de la herramienta.

El primer trimestre de 2025 se trabajará en la revisión de la información, del potencial analítico de la plataforma y se harán pruebas de envíos de campañas a clientes.

Con estos avances se espera enriquecer la experiencia del cliente y fortalecer la fidelidad a la marca Lotería.

Planes de inversión

NCG 461 – 4.3

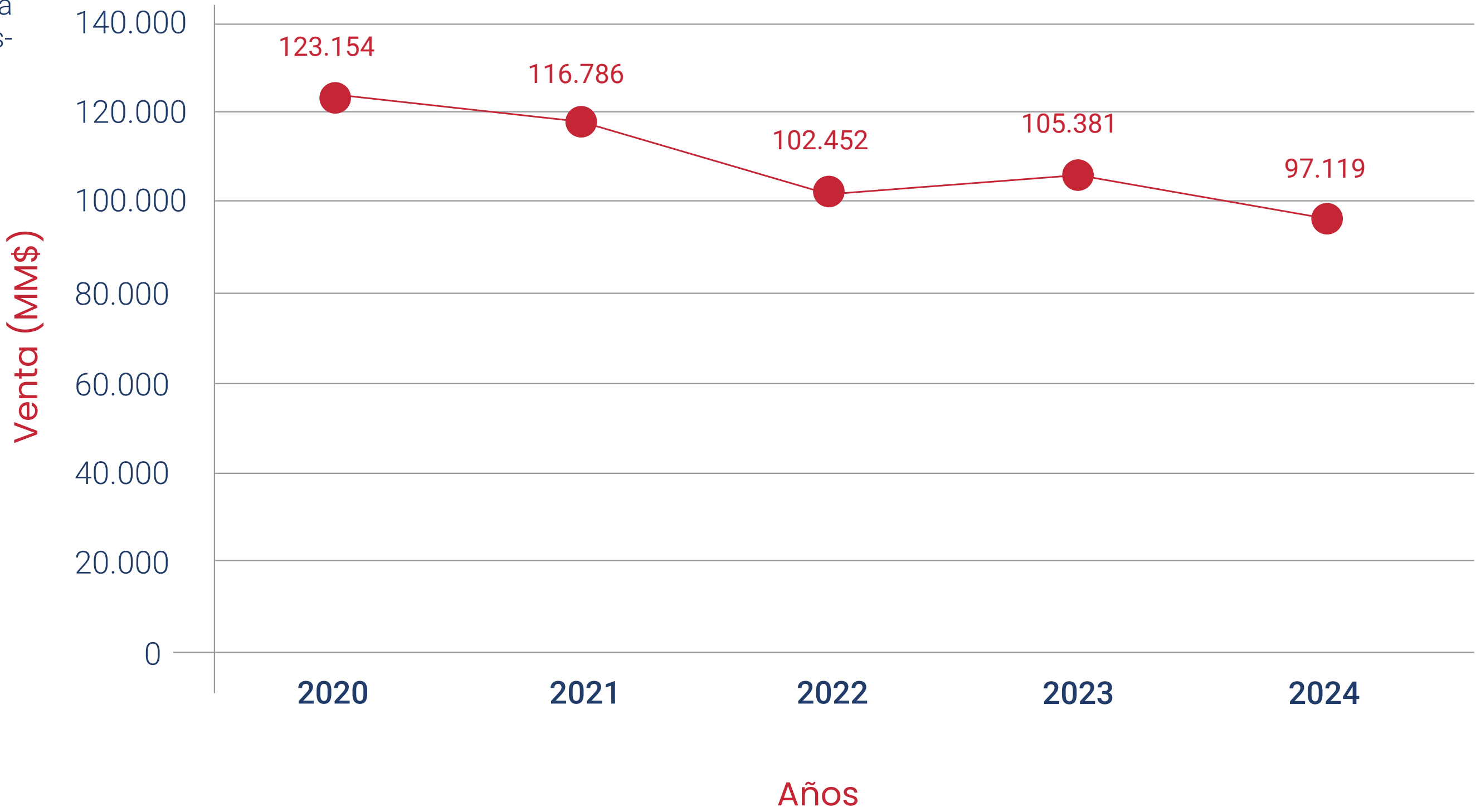
En los últimos años, Lotería ha realizado importantes inversiones en la mejora de sus sistemas y procesos, con el objetivo de lograr mayores eficiencias operativas. Sin embargo, para 2024, la inversión se postergó, reflejando un período de ajuste en nuestra estrategia financiera. Esto se debe a que estamos preparando un impulso significativo para el próximo ejercicio. Se avecinan importantes recambios en equipamiento de venta de productos y una fuerte inversión en plataformas tecnológicas que potenciarán nuestra capacidad operativa y competitiva. De aprobarse la ley de plataformas de apuestas en línea se refuerza nuestro compromiso de modernización y crecimiento a largo plazo.

Proyecto	Descripción	Horizonte de tiempo estimado		Inversión total	Monto invertido al 31.12.2024	Avance	Fuente de financiamiento
		Inicio	Término	MM\$	MM\$	%	
Modernización y fortalecimiento de la red de agencias	Implementación de terminales de bajo costo para la prospección de mercado, de esta forma se logra realizar una rápida incorporación de puntos de venta, se evalúa su rentabilidad y consolidación como agentes permanentes de Lotería.	2024	2024	123,60	123,60	100%	Propio
Renovación de equipamiento tecnológico	Inversión para el recambio de equipos computacionales obsoletos, mejorando la eficiencia y compatibilidad tecnológica de la organización.	2024	2024	90,11	90,11	100%	Propio

8.4 Desempeño

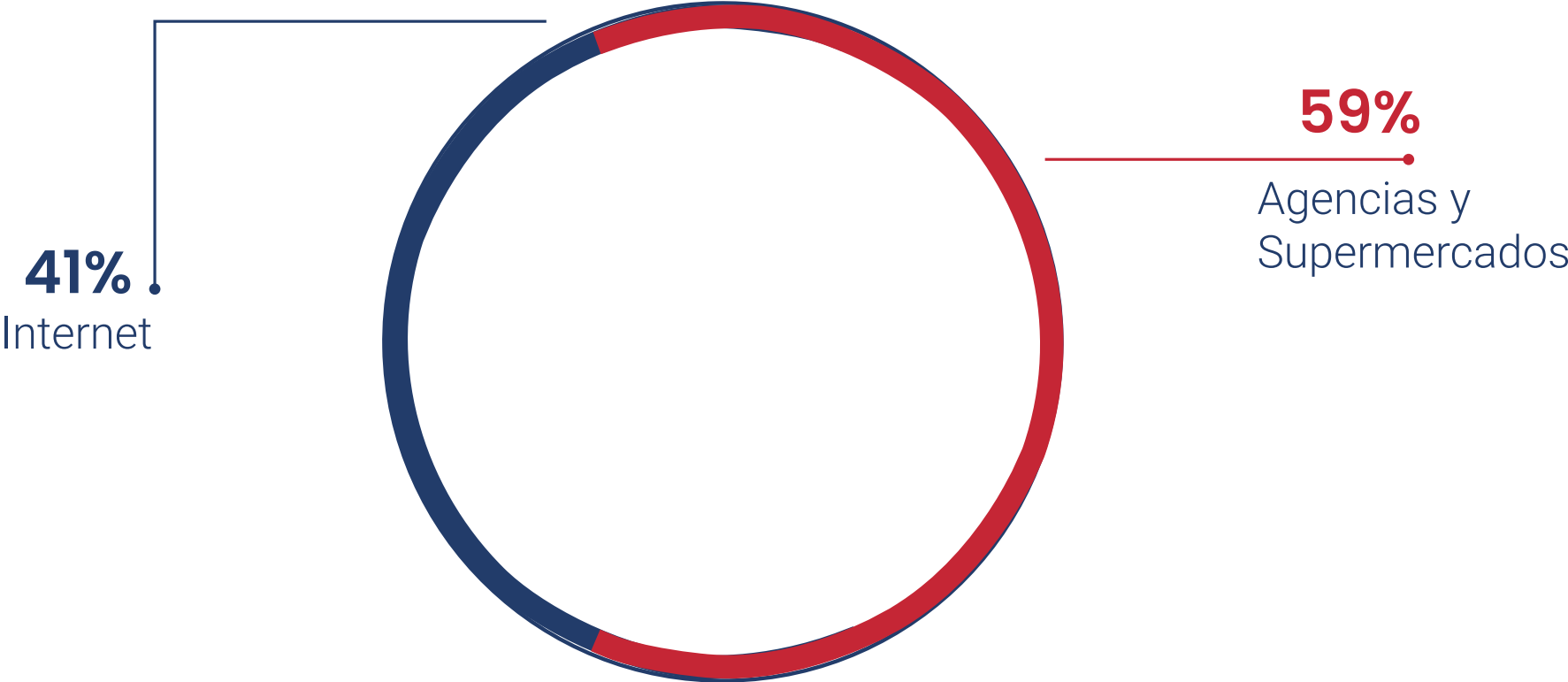
Durante 2024, las ventas de Lotería se ubicaron un 8% por debajo del presupuesto, debido principalmente a que los pozos acumulados fueron menores en comparación con los de la competencia, especialmente durante el primer semestre del año. Aun así, la organización mantuvo una gestión sólida y continúa impulsando acciones para fortalecer su propuesta de valor y mejorar la competitividad de sus productos.

Venta bruta real anual (en MM\$)



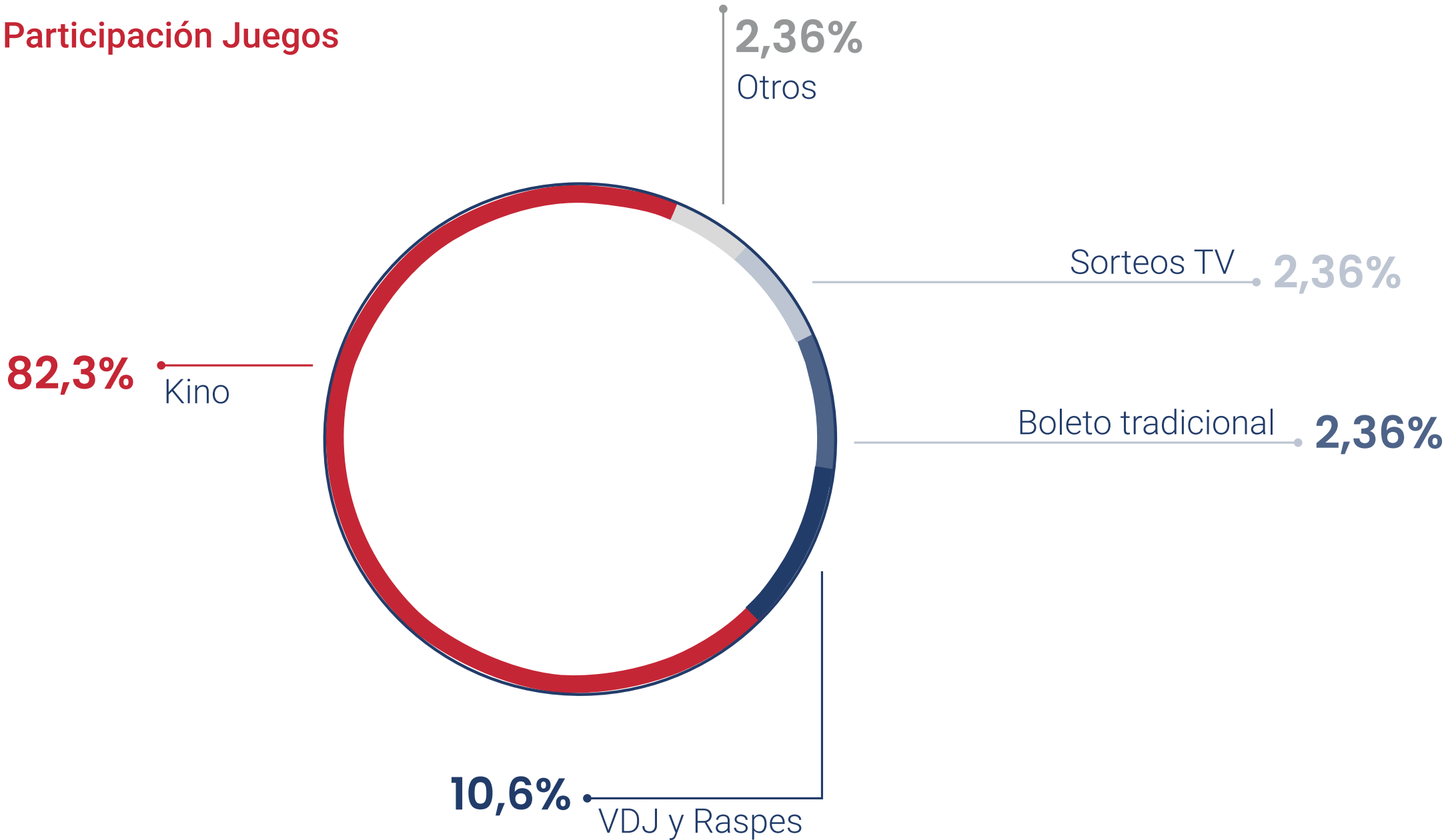
Cifras actualizadas al 31 diciembre de 2024

Participación de ventas por canal en 2024



Respecto a la venta total de Lotería por canal, la venta por Agencias y Supermercados representa un 59% de las ventas totales, debido al fortalecimiento y aumento de la red de agentes. Esto ha generado que la participación de este canal crezca en un 2% respecto al año 2023.

Participación Juegos



Kino representa el 82,3% de la venta total, los videojuegos sumado a los raspes representan el 10,6%, mientras que el boleto tradicional, Sorteos TV y otros alcanzan un 7,1%.