SCJ | SUPERINTENDENCIA DE CASINOS DE JUEGO

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública a propuesta de Circular sobre Autoexclusión Voluntaria

N°OBS	TEMA/ARTÍCULO	AUTOR OBSERVACIÓN	COMENTARIOS, OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS	RESPUESTA SCJ
1	**Considerando N°8:** "Que, de esta manera, esta Superintendencia reconoce la necesidad de facilitar el proceso de solicitud de autoexclusión, incorporando la suscripción en línea, a través de los formularios disponibles en las páginas web de los casinos de juego y de esta Superintendencia".	Sun Dreams (Humberto Sepúlveda)	Se solicita estar disponible para la industria algún documento escrito como Informe o Reporte de evaluación de la aplicación en esto 5 años de la Circular vigente N°44/2013 elaborado por la SCJ sobre procesos de autoexclusión. Esto para entender la experiencia-país y el aprendizaje que la SCJ pudiera compartir con todos los operadores. En especial si se desea incorporar a los casinos municipales.	La Superintendencia considerará esta sugerencia.
2	**Considerando N° 11:** "Que, resulta también necesario establecer nuevas obligaciones a los casinos de juego, que les permitan velar adecuadamente por el cumplimiento de la autoexclusión. Entre otras medidas, los casinos de juego deberán impedir la entrada del autoexcluido y tener pendones en las inmediaciones de la zona de ingreso, así como en las salas de juego, con	Casino Colchagua (Esteban Pavez)	Siempre existe la posibilidad que un autoexcluido sea detectado ya sea intentando ingresar o ya en el interior de la sala de juego, ¿en esos casos además de llamar a su apoderado y realizar las charlas, cliente debe ser desalojado?	A través de la suscripción del formulario de autoexclusión el jugador renuncia a su derecho a ingresar en cualquiera de las salas de juego de los casinos de juego y declara estar en conocimiento que los casinos de juego están facultados para impedirle la entrada a los mismos. Por ello, la SCJ decidió eliminar el Formulario de Insistencia para ingresar a las salas de juego o permanecer en ellas, para que se dé un cumplimiento efectivo de esta normativa y que no sólo sea una herramienta disuasiva para evitar el ingreso a los casinos.

	información visible sobre el procedimiento de autoexclusión y juego responsable.			Por lo tanto, con la actual propuesta normativa, se requiere que el casino de juego se ponga en contacto de manera inmediata con su apoderado y adopte, por ejemplo, las mismas medidas que utiliza actualmente cuando las personas en manifiesto estado de ebriedad intentan ingresar a un casino de juego.
3	**Considerando N° 13**: "Que, en relación al rol de apoderado del autoexcluido, se incorpora la posibilidad de designar un segundo apoderado, sustituto del titular, como un nuevo contacto posible de recurrir por parte de las sociedades operadoras y/o concesionarios de casinos municipales, en caso de ser necesario. También se establece la posibilidad para el autoexcluido de reemplazar al apoderado por cualquier motivo fundado."	Casino Colchagua S.A. (Esteban Pavez)	Deben establecer que se considera el o los "motivos fundados".	Se establecerá en la circular la posibilidad de reemplazar al apoderado por cualquier motivo, sin la necesidad de fundarla.
4	**Considerando N°14**. Reconocimiento familia como parte fundamental proceso recuperación autoexclusión.	Casino de Talca S.A. (Luis Ortega)	Se menciona que son parte fundamental del proceso, pero no existe un ítem que los incluya como parte del proceso en ningún párrafo de las instrucciones de la circular.	La mención a la familia, se realiza en el marco del espíritu del proceso de autoexclusión, pero la SCJ no puede formular instrucciones con relación a ellos.

5	Instrucciones sobre los procedimientos que las sociedades operadoras deben implementar para permitir la autoexclusión voluntaria de los jugadores a las salas de juego de sus casinos de juego y deroga circular n°44, de 31 de diciembre de 2013, de esta superintendencia	Sun Dreams (Humberto Sepúlveda)	Se sugiere incorporar un capítulo de DEFINICIONES respecto de terminología usada (proceso de autoexclusión, apoderado, formulario de autoexclusión, clave única, etc.) Esta recomendación está motivada, entre otras razones que esta Circular sea un documento con características de lectura universal: autoexcluidos, apoderados y público en general. En este contexto sería recomendable apoyarse en diagramas y/o figuras que faciliten la lectura y aplicación de esta iniciativa con rasgos de la esfera público-privada.	En la circular se señalará cuál es la dirección web para obtener y activar la Clave Única del Registro Civil e Identificación. Respecto del proceso de autoexclusión, rol del apoderado, formulario de autoexclusión, etc., se estima que no es necesario un glosario adicional, sin perjuicio de acoger la sugerencia en relación a que la circular sea un documento con características de lectura universal. En este sentido, se detallará en un acápite especial los mecanismos de suscripción y presentación del Formulario Único de autoexclusión. Junto a lo anterior, la Superintendencia tiene contemplada la realización de una campaña digital, para apoyar la difusión y mejor comprensión de este proceso, además de otras materias relacionadas con el juego responsable.
6-8	**Numeral 1°.** De la facultad de las sociedades operadoras de casinos de juego para impedir el ingreso y/o permanencia en sus salas de juego de las personas que se autoexcluyan voluntariamente de ingresar o permanecer en dichas dependencias.	Casino de Talca S.A. (Luis Ortega)	¿Qué ocurre para el caso en que un autoexcluido indique que su autoexclusión es sólo para un casino en particular? ¿Puedo prohibir el ingreso a los servicios anexos?	Uno de los cambios relevantes de la nueva circular de autoexclusión es que el alcance de la misma es para todas las salas de juegos de los casinos del país, por lo que no corresponde la autoexclusión para un casino en particular como ocurre con el procedimiento actual. Respecto de la segunda consulta, cabe señalar que los servicios anexos funcionan al interior de los casinos de juego, por lo que las personas autoexcluidas no pueden acceder a los mismos.

		Sun Dreams (Humberto Sepúlveda)	Las sociedades operadoras no cuentan con potestad legal para impedir a los autoexcluidos ingreso o permanencia en sala de juegos. Además, se sugiere aclarar forma implementación de algún sistema uniforme de control de ingreso de autoexcluidos a nivel nacional.	A través de la suscripción del formulario de autoexclusión el jugador renuncia voluntaria y libremente a su derecho a ingresar en cualquiera de las salas de juego de los casinos de juego y declara estar en conocimiento que éstos están facultados para impedirle la entrada a los mismos. Asimismo, las personas autoexcluidas declaran estar en conocimiento que, para resguardar el ingreso a los casinos, éstos deberán adoptar los mecanismos de control que permitan dar cumplimiento a dicha obligación. Para la Superintendencia un sistema uniforme de control de ingreso de autoexcluidos, podría ser a través de la solicitud de cédula de identidad a todos los clientes, antes de ingresar a los casinos de juego.
		Casino Colchagua (Esteban Pavez)	¿Se realizará desalojo o llamado a fuerza pública? O la posibilidad de mantener permanencias mediante firma voluntaria	A través de la suscripción del formulario de autoexclusión el jugador renuncia a su derecho a ingresar en cualquiera de las salas de juego de los casinos de juego y declara estar en conocimiento que los casinos están facultados para impedirle la entrada a los mismos. Por ello, se requiere que el casino de juego se ponga en contacto de manera inmediata con el apoderado y adopte, por ejemplo, las mismas medidas que utiliza actualmente cuando las personas en manifiesto estado de ebriedad intentan ingresar a un casino de juego.
9	**Numeral 2. Requisitos para la suscripción del formulario único de autoexclusión voluntaria. Letra a):** "Podrá	Marina del Sol S.A. (Carolina Riquelme)	Esto vuelve a surgir en el Numeral 4, punto "B": "Impedir la entrada del autoexcluido, para lo cual el casino de juego deberá	A través de la suscripción del formulario de autoexclusión el jugador renuncia voluntaria y libremente a su derecho a ingresar en cualquiera de las salas de juego de los casinos de juego,

	solicitar la autoexclusión voluntaria toda persona mayor de edad, que libremente decida renunciar a su derecho a ingresar o permanecer en cualquiera de las salas de juego de los casinos fiscalizados por esta Superintendencia."		controlar su ingreso." ¿Las sociedades operadoras podrán, sin excepción alguna prohibir el total y absoluto ingreso de un cliente autoexcluido?, entendiéndose de esta manera que el "Formulario de Insistencia de Permanencia" se elimina?	declarando estar en conocimiento que los casinos de juegos están facultados para impedirle la entrada a los mismos. La permanencia en las salas de juego, se entiende en el caso que el autoexcluido hubiese vulnerado las medidas de control para acceder al casino, hipótesis no contemplada en la propuesta de circular. Por lo anterior se elimina el "Formulario de Insistencia de Permanencia".
10-13	**Numeral 2. Requisitos para la suscripción del formulario único de autoexclusión voluntaria. Letra b:** La persona que se autoexcluya deberá designar en el formulario único a un apoderado, quien en su rol de garante, deberá realizar gestiones efectivas y acreditables para cumplir la voluntad original del autoexcluido de no ingresar o permanecer en cualquiera de las salas de juego de los casinos y acompañarlo en esta decisión, pudiendo ser contactado por la sociedad operadora en caso que el autoexcluido intente hacer ingreso a las salas de juego de los casinos.	Marina del Sol S.A. (Carolina Riquelme)	En el marco de la responsabilidad que adquiere un apoderado, nos gustaría se explicitará o enumeraran cuáles son las gestiones efectivas y acreditables que le permitan al apoderado cumplir con la voluntad del autoexcluido de no ingresar o permanecer en las salas de juego.	Se modificará la redacción dejando sin efecto que el apoderado cumpla gestiones efectivas y acreditables. Respecto del apoderado no se puede establecer como una condición obligatoria que tenga una relación de parentesco con el autoexcluido. Finalmente, en cuanto a incorporar la frase "*o haya hecho*", cabe señalar que la circular no contempla la posibilidad que el autoexcluido ingrese y permanezca en las salas de juegos. El propósito de la circular es que el casino impida la entrada del autoexcluido al casino.
		Casino Colchagua (Esteban Pavez)	Qué significa o implica realizar gestiones efectivas y acreditables por el Apoderado.	

		Sun Dreams (Humberto Sepúlveda)	"Intente ***o haya hecho*** ingreso"	
		AJUTER (Ángela Carmona)	El apoderado debe tener idealmente relación de parentesco con el autoexcluido. Muchos de estos buscan dentro de los casinos personas que puedan ser sus apoderados.	
14 - 15	**Numeral 2. Requisitos para la suscripción del formulario único de autoexclusión voluntaria, letra c**: "El (los) apoderado(s) deberá(n) ser mayor(es) de edad y no podrá(n) tener la calidad de autoexcluido ante cualquier casino de juego. En caso que el apoderado posteriormente se autoexcluya, deberá reemplazarse.	Sun Dreams (Humberto Sepúlveda)	"En caso que el apoderado posteriormente se autoexcluya, deberá reemplazarse, debiendo el autoexcluido ser el responsable de informar al casino de este cambio."	Los autoexcluidos son a nivel nacional, y en caso de que un apoderado se convierta en autoexcluido, la SCJ informará que dicho apoderado está autoexcluido para efectos de realizar el reemplazo correspondiente.
		Casino Colchagua (Esteban Pavez)	Si apoderado se autoexcluye, ¿qué condición tomara autoexcluido del cual era apoderado?	Si el apoderado se autoexcluye, el autoexcluido original deberá reemplazarlo, en todo caso sin perder la condición de autoexcluido.
16	**Numeral 2. Requisitos para la suscripción del formulario único de autoexclusión voluntaria, litera d)**: El formulario único de autoexclusión voluntaria puede ser suscrito de manera presencial en los casinos de juego y en esta	Casino Colchagua (Esteban Pavez)	¿Se entiende que se realizará un formulario único para todo el país?	Efectivamente, es un formulario único a nivel nacional elaborado por la SCJ y que se pondrá a disposición de todas las sociedades operadoras vía sitio web.

	Superintendencia o de manera digital, a través del mismo formulario único disponible en las páginas web de los casinos de juego y de esta Superintendencia.			
17	**Numeral 2. Requisitos para la suscripción del formulario único de autoexclusión voluntaria, letra e)**: "(…) En caso que se designe a un apoderado suplente, deberá también concurrir a la suscripción del formulario.	Sun Dreams (Humberto Sepúlveda)	Consideramos engorroso que la persona el suplente tanga a su vez que concurrir... ya es difícil conseguir que lo acompañe el apoderado titular. Sugerimos que el suplente no tenga ir y que sólo deba ratificar una vez que sea necesario.	Se acoge sugerencia. Se eliminará la figura del apoderado suplente.
18-21	**Numeral 2. Requisitos para la suscripción del formulario único de autoexclusión voluntaria**. **Letra f**: "El formulario suscrito de manera presencial, se firmará en al menos tres ejemplares, uno de los cuales será entregado en el respectivo casino de juego o en esta Superintendencia, según corresponda, quedando las restantes copias en poder del solicitante y de su apoderado. En caso que concurra un apoderado suplente, deberá hacérsele entrega de un ejemplar. En todos los ejemplares el casino	Casino de Talca S.A. (Luis Ortega)	Se debe entender que este formulario no se suscribe ante notario, pues no se explicita este requisito, como tampoco ya no se considera la fotografía.	En caso que la persona suscriba el formulario, a través de la plataforma web con Clave única, no se requiere Notario, así como tampoco en el caso de la suscripción presencial. Solo en el caso que el formulario se descargue del sitio web y se ingrese posteriormente como archivo adjunto, éste deberá ser previamente suscrito ante Notario Público. Se incorporará, además, la posibilidad de autoexcluirse voluntariamente enviando mediante carta certificada a esta SCJ el formulario completado y firmado ante Notario Público.
		Marina del Sol S.A. (Carolina Riquelme)	No hace mención de la protocolización ante notario. Corresponde entonces consultar si el paso de protocolización ante notario del formulario, que actualmente es requisito para la recepción presencial de	

	de juego deberá dejar constancia de su recepción y de la fecha de la misma". La sociedad operadora y/o concesionarias de casinos municipales deberá verificar, previo a su recepción, que no falte ninguno de los datos solicitados respecto a la persona que se autoexcluye y su(s) apoderado(s) en el formulario único de autoexclusión.		éste en la sala operadora, dejará de ser necesario una vez entrada en vigencia la nueva circular, es decir, ¿deja la protocolización ante notario como un requisito exclusivo para la suscripción en línea?	
		Casino Colchagua (Esteban Pavez)	Deberá ser suscrito ante notario	Ver respuesta anterior.
		Casino Colchagua (Esteban Pavez)	Qué pasará con los formularios que se reciban a través de página web del casino, se deberá enviar un documento de su recepción conforme	Los formularios sólo se suscriben a través de la plataforma única disponible por la SCJ. Por ello, los casinos de juego tendrán en sus sitios web un banner de Autoexclusión que se redireccionará al sitio web de la SCJ, donde está alojado el Formulario, por lo que las sociedades operadoras no deberán desarrollar un formulario adicional.
22	**Numeral 2. Requisitos para la suscripción del formulario único de autoexclusión voluntaria. Letra g**: "La autoexclusión que se presente tendrá validez respecto de todas las salas de juego de los casinos de juego autorizados en virtud de la Ley N°19.995, así como aquellos operados por sociedades conforme a los respectivos contratos de concesión municipal".	Sun Dreams (Humberto Sepúlveda)	El Sistema Único Nacional de autoexcluidos no establece la forma en que las S.O van a poder detectar a un cliente autoexcluido de otra S.O. No establece quién y cómo detectará a un autoexcluido ajeno a cada sociedad operadora.	Con la nueva circular, los jugadores se autoexcluirán de todos los casinos y no de alguno en particular. Además, en el numeral referido a las Bases de Datos, se establece que la SCJ cumplirá la función de consolidar, en forma diaria, los datos de todas las personas autoexcluidas a nivel nacional, el que pondrá a disposición de los casinos de juego a las 01:00 horas de cada día, mediante un proceso automático. Asimismo, se establece que las sociedades operadoras y/o concesionarias de casinos municipales deberán remitir a esta

				Superintendencia, la información de todas aquellas personas que se autoexcluyan presencialmente en sus dependencias. Lo anterior con el objetivo de tener los registros actualizados. Finalmente, se señala que una de las medidas que deberán adoptar los casinos de juego es impedir la entrada del autoexcluido, para lo cual el casino de juego deberá controlar su ingreso.
23-24	**Numeral 2. Requisitos para la suscripción del formulario único de autoexclusión voluntaria. Letra h:** "Las sociedades operadoras y/o concesionarias de casinos municipales deberán dar una charla a todo autoexcluido y apoderado que lo solicite, en relación al Juego Responsable y los efectos que una práctica no adecuada del juego puede producir."	Sun Dreams (Humberto Sepúlveda)	Sugerimos además agregar que la SCJ debiera colocar en conocimiento del autoexcluido y sus apoderados del marco regulatorio de la autoexclusión. Es decir, de la circular vigente a la hora de suscribir digitalmente o presencialmente el documento, con un formulario digital previsto para esos efectos. En concreto, se sugiere que al momento que reciba la información de un nuevo autoexcluido pueda remitir ese documento desde un e-mail SCJ. De esa forma, un autoexcluido podría percibir que su formulario y opción de estar excluido quedó registrado por la autoridad nacional con los resguardos de confidencialidad.	El marco regulatorio de la autoexclusión está contenido en la misma circular, disponible en el sitio web de la SCJ, que la persona que se autoexcluye declara expresamente haber leído y entendido al momento de suscribir el formulario. Junto a lo anterior, los principales efectos de la suscripción del formulario se encuentran contenidos en cada uno de los puntos de la declaración.
		Casino Colchagua (Esteban Pavez)	¿Charla se debe realizar en salones de juego o alguna dependencia distinta?	Cada sociedad operadora deberá determinar el lugar adecuado para esta actividad, la que en ningún caso puede realizarse en las mismas salas de juego.

25	**Numeral 3°. Presentación del formulario único de autoexclusión. Párrafo primero:** "Las personas que deseen autoexcluirse voluntariamente de las salas de juego de los casinos de juego, deberán presentar presencialmente en los casinos de juego o completar de manera digital, el formulario único elaborado por la Superintendencia para tales efectos, disponible a través del sitio web www.scj.gob.cl."	AJUTER (Ángela Carmona)	El lugar físico en donde se debe hacer la autoexclusión debe cumplir con requisitos mínimos de intimidad, privacidad, comodidad y contención. Nunca olvidar el estado emocional del que se autoexcluye y el rol que cumple el apoderado. Las personas que atiendan al autoexcluido y su apoderado debe tener todo en esta oficina, estar capacitadas para instruir y dirigir este trámite. El lugar en donde se realice debe estar alejado del ruido y el movimiento usual de las salas de juego.	Se tendrá presente esta sugerencia.
26-28	**Numeral 3°. Presentación del formulario único de autoexclusión. Párrafo segundo**: "Las sociedades operadoras y/o concesionarias de casinos municipales deberán tener en sus sitios web un banner de Autoexclusión, donde se pueda acceder y suscribir digitalmente el formulario único de autoexclusión."	Casino de Talca S.A. (Luis Ortega)	Se debiese entender que el banner en el sitio web de la sociedad operadora sólo debe redireccionar a la persona a la página de la SCJ para que suba la información directamente en la web de la superintendencia y no cargue los datos en la web de la sociedad operadora.	Los formularios sólo se suscriben a través de la plataforma única disponible por la SCJ. Por ello, los casinos de juego tendrán en sus sitios web un banner de Autoexclusión que se redireccionará al sitio web de la SCJ, donde está alojado el Formulario, por lo que las sociedades operadoras no deberán desarrollar un formulario adicional.
		Enjoy S.A. (Pablo Simian)	Se requiere aclarar si el Banner que debe tener cada sociedad operadora o concesionaria de casinos municipales solamente redireccionará al sitio web de la SCJ o si debemos contar con algún desarrollo tecnológico adicional.	

		Casino Colchagua (Esteban Pavez)	¿El banner del casino será un link directo al sistema administrado por vuestra superintendencia, donde se podrá ingresar mediante "clave única obtenida ante el Registro Civil"? O el banner del casino deberá considerar por si mismo el ingreso de la clave única lo cual implica una inversión	
29-31	**Numeral 3°. Presentación del formulario único de autoexclusión. Párrafo tercero:** "El formulario en línea podrá ser suscrito digitalmente por la persona que desee autoexcluirse, ingresando mediante clave única obtenida ante el Registro Civil. En caso de no contar con Clave Única, se deberá descargar el Formulario Único y suscribirse ante Notario Público y luego adjuntarse a la solicitud en línea que se realice".	Casino de Talca S.A. (Luis Ortega)	El sistema en línea debiese entregar un comprobante de que la persona realizó su suscripción mediante la web.	Se tiene contemplado que una vez que la persona ingrese un formulario de autoexclusión, le llegue un correo de confirmación de ingreso del mismo.
		Sun Dreams (Humberto Sepúlveda)	En relación a la Clave única: en este punto ese grupo CONSIDERA se debiese explicar en algún Anexo la forma que un cliente puede obtener su clave única en el Registro Civil, en el caso que el solicitante desee autoexcluirse y no cuente con la clave única (considerando que no todos los ciudadanos conocen la forma de obtener esta clave única).	En la circular se señalará cuál es la dirección web para obtener y activar la Clave Única del Registro Civil e Identificación. En caso que la persona suscriba el formulario, a través de la plataforma web con Clave única, no se requiere Notario, así como tampoco en el caso de la suscripción presencial. Solo en el caso que el formulario se descargue del sitio web y se ingrese posteriormente como archivo adjunto, éste deberá ser previamente suscrito ante Notario.
		Latin Gaming Calama S.A. (Ana Alfaro)	¿Los formularios que se pueden tramitar por la página web, deben ser tramitados ante notario antes? y luego subidos a la página?	

32-33	**Numeral 3°. Presentación del formulario único de autoexclusión. Párrafo cuarto**: "Para el caso de la suscripción digital por parte del o los apoderados, el autoexcluido deberá adjuntar en el Formulario Único, un documento en que conste su consentimiento para cumplir dicho rol, de conformidad al Anexo N°2 de la presente circular".	Casino de Talca S.A. (Luis Ortega)	¿El formulario único debe estar suscrito ante notario? ¿El digital y el anexo 2?	Se incorporará, además, la posibilidad de autoexcluirse voluntariamente enviando mediante carta certificada a esta SCJ el formulario completado y firmado ante Notario Público. En la presente circular no se contempla la incorporación de una fotografía en el formulario de autoexclusión, dado que, al ser de carácter universal, no es un medio idóneo para detectar la presencia de estas personas en los casinos.
		Casino Colchagua (Esteban Pavez)	Debe suscribirse ante notario. Qué pasa con las fotografías de autoexcluido y apoderado, pues constituyen un medio de identificación o la SCJ está pensando otra medida de identificación que implique una inversión relevante para el casino	
34-38	**Numeral 4. Medidas que deberán adoptar los casinos de juegos. Literal a**: "Proceder al bloqueo de tarjetas de juego y/o fidelización del autoexcluido al momento de la recepción del formulario de autoexclusión. En caso de que la tarjeta del autoexcluido cuente con créditos en las referidas tarjetas, éstos deberán ser devueltos por el	Casino de Talca S.A. (Luis Ortega)	Si el cliente se autoexcluye en un casino y a su vez es socio de otros casinos: ¿Se deberá bloquear de igual forma su tarjeta de socio en los demás casinos? ¿Cómo se deberán manejar los saldos que pudiesen tener los socios en dichas tarjetas? ¿Cada casino en el que el cliente sea socio deberá informar al cliente sobre el bloqueo de su tarjeta? ¿Por qué medio?	Entre las medidas que deben adoptar los casinos de juego, se señala que deben proceder al bloqueo de tarjetas de juego y/o fidelización del autoexcluido al momento de la recepción del formulario de autoexclusión. Cabe señalar que los casinos tomarán conocimiento de la recepción de formularios cuando los reciban presencialmente y a través de la información que diariamente envíe la SCJ. En virtud de esto último, se adecuará la circular en ese sentido.

	casino de juego.”	Casino Colchagua (Esteban Pavez)	Al ser autoexclusión online como se devolverán estos créditos, o en el caso que cliente posea un ticket por cobrar lo podrá cobrar en casino de juego.	Cada casino de juego sólo tiene la obligación de bloquear las tarjetas de juego y/o fidelización del autoexcluido correspondiente a su casino de juego. Al suscribir el formulario, las personas declaran estar en conocimiento que los casinos de juego procederán al bloqueo de sus tarjetas de juego y/o fidelización, por lo que no es necesario que los casinos le informen tal situación. Respecto a la devolución de créditos, éste se devuelve al jugador dentro de los 2 días hábiles siguientes de formalizar tal condición. En el caso de la autoexclusión en línea, deberá realizarse por parte de la Sociedad operadora la verificación (de acuerdo a la información que diariamente envié la SCJ) que el autoexcluido tiene tarjeta de juego y/o fidelización en su casino de juego, contando con un plazo de dos días hábiles desde que esa información es incorporada a la Base de Datos.
		Enjoy S.A. (Pablo Simian)	¿Existen plazos asociados tanto para bloqueo como para devolución de créditos? Dado la complejidad técnica, se debe considerar un plazo mínimo de 48 horas hábiles.	Se acepta la sugerencia y se establecerá un plazo de dos días hábiles contados desde la recepción del documento (cuando es presencial) o contado desde que se incorpora la información a la Base de Datos (cuando es en línea), para dar cumplimiento al bloqueo de tarjetas y devolución de créditos. Si el formulario se subscribe presencialmente, la sociedad operadora podrá dejar constancia de la fecha de recepción del documento y a partir de esa fecha comenzarán a regir los plazos que se indican

				en la circular.
		Marina del Sol S.A. (Carolina Riquelme)	Actualmente Marina del Sol Talcahuano no opera con el sistema de carga de dinero en tarjetas de juego, por ende, éstas no cuentan con créditos. El sistema de tarjetas que usa corresponde al programa de fidelización MdS Club, que permite a los jugadores que jueguen en máquinas y mesas usando la tarjeta del club acumular puntos, los que pueden ser canjeados para consumo en restoranes, cupones para sorteos, créditos promocionales para jugar en máquinas, entre otras. Por lo tanto, es pertinente preguntar si los puntos canjeados por créditos promocionales ¿deberán ser devueltos al cliente y de ser positiva la respuesta ¿cuál sería el procedimiento?, teniendo en cuenta que no son producto de un beneficio del club de fidelización y no por cargar dinero en la tarjeta.	En caso de que la tarjeta del autoexcluido cuente con créditos, éstos deberán ser devueltos por el casino de juego, en un plazo máximo de dos días hábiles. En tanto, los beneficios otorgados por el casino de juego, ya sea que se trate de puntos o créditos promocionales, quedarán bloqueados. Con relación a la práctica de las tarjetas blancas, cabe señalar que ello no será posible respecto de las personas autoexcluidas, ya que la actual circular prohíbe el ingreso de los autoexcluidos a las salas de juego de los casinos.
		AJUTER (Ángela Carmona)	Los casinos deben dejar de realizar la práctica de las tarjetas blancas, no van con la política de la SCJ con respecto al cuidado de los clientes ni con la política de Juego Responsable	
39-43	**Numeral 4. Medidas que deberán adoptar los casinos de juegos. Literal b):** "Impedir la entrada del autoexcluido,	Casino de Talca S.A. (Luis Ortega)	Para poder controlar el ingreso de todos los autoexcluidos de todos los casinos, las sociedades operadoras debiesen exigir la presentación de la cédula de	Para la Superintendencia un sistema uniforme de control de ingreso de autoexcluidos, podría ser a través de la solicitud de cédula de identidad a todos los clientes, antes de ingresar a los casinos de juego.

	para lo cual el casino de juego deberá controlar su ingreso".		identidad de todas las personas que ingresen al casino. No se visualiza otra forma de controla el ingreso.	A través de la suscripción del formulario de autoexclusión el jugador renuncia a su derecho a ingresar en cualquiera de las salas de juego de los casinos de juego y declara estar en conocimiento que los casinos de juego están facultados para impedirle la entrada a los mismos. Por ello, se requiere que el casino de juego se ponga en contacto de manera inmediata con el apoderado y adopte, por ejemplo, las mismas medidas que utiliza actualmente cuando las personas en manifiesto estado de ebriedad intentan ingresar a un casino de juego. La SCJ decidió eliminar Formulario de Insistencia para ingresar a las salas de juego o permanecer en ellas, para que se dé un cumplimiento efectivo de esta normativa y que no solo sea una herramienta disuasiva para evitar el ingreso a los casinos.
		Enjoy S.A. (Pablo Simian)	1) Esta obligación es impracticable de no contar con mecanismos estandarizados y exigibles a todas las sociedades operadoras para impedir el ingreso a clientes de todo Chile que se encuentren en la nómina nacional. 2) Se debe tener en consideración la situación a que pasa si el cliente insiste en ingresar al Casino. Cuál será el límite de nuestras facultades. ¿Fuerza pública? En caso de no contemplar estas facultades previas, se sugiere re-evaluar la carta de permanencia como respaldo de su insistencia a ingresar.	
		Sun Dreams (Humberto Sepúlveda)	En la práctica no existe asidero en esta disposición, toda vez que se hace casi imposible lograr detectar con solo observar a la persona (antes de su ingreso) que este es un Autoexcluido, sobre todo si dicha autoexclusión fuese realizada en otro casino. En este sentido, se recomienda establecer un sistema efectivo que nos permita su detección de un Autoexcluido. En atención, a esta y otras consideraciones, se propone reformular la redacción de esta letra b) por lo siguiente:	Por las consideraciones expuestas, para la Superintendencia un sistema uniforme de control de ingreso de autoexcluidos, podría ser a través de la solicitud de cédula de identidad a todos los clientes, antes de ingresar a los casinos de juego. De esta manera se podría detectar de manera efectiva alautoexcluido, tomando en consideración que cada casino de juegos tendrá a su disposición los datos de cada una de las personas autoexcluidas a nivel nacional, incluido el RUT de éstas.

			b) El casino deberá adoptar las medidas razonables para controlar los ingresos a la sala de juego. Pudiendo solicitar a los autoexcluidos que se retiren del piso de juegos en aquellos casos en los cuales estos hayan ingresado. Hay que considerar: • Al venir de otros Casinos no son conocidos por el personal en las puertas • Memorizar todos los rostros no es posible • Revisar la cara o la C.I. de cada persona que entra para ver si corresponde a quienes están en la BD autoexcluidos afectaría drásticamente el ingreso de público al Casino • Puede disfrazar su apariencia • Un autoexcluido puede jugar con una tarjeta sin identificación o con TiTos, según sea el Casino, por lo que no sería reconocido al interior.	
		Amador Barra	Quien velará por el cumplimiento que indica ... 4 b) Impedir la entrada del autoexcluido, para lo cual el casino de juego deberá controlar su ingreso. ¿Cómo se puede denunciar, si el casino deja ingresar a una persona	El casino de juego será el responsable de impedir la entrada del autoexcluido, y la SCJ la encargada de velar por el cumplimiento de esta normativa. Las denuncias se pueden hacer a través de la página web de la SCJ, en la sección atención ciudadana, formulario de denuncia

			autoexcluida? ¿A qué multas se expone el casino si no cumpliere este protocolo? ¿Cómo se identificara al autoexcluido? Se solicitará carnet a las personas que ingresan al casino. Se dejará la responsabilidad en la memoria del portero.	(http://www.scj.gob.cl/atencion_ciudadana/solicitudes.html). Las infracciones a esta circular serán sancionadas con amonestación o multa a beneficio fiscal de cinco a ciento cincuenta UTM, de acuerdo a lo establecido en el artículo 46 de la Ley N°19.995. Cada sociedad operadora deberá adoptar los mecanismos de control que permitan dar cumplimiento a esta obligación. Para la Superintendencia un sistema uniforme de control de ingreso de autoexcluidos, podría ser a través de la solicitud de cédula de identidad a todos los clientes, antes de ingresar a los casinos de juego
		Casino Colchagua (Esteban Pavez)	Siempre existe la posibilidad que un autoexcluido sea detectado ya sea intentando ingresar o ya en el interior de la sala de juego, ¿en esos casos además de llamar a su apoderado y realizar las charlas, cliente debe ser desalojado?	La SCJ decidió eliminar Formulario de Insistencia para ingresar a las salas de juego, para que se dé un cumplimiento efectivo de esta normativa y que no sólo sea una herramienta disuasiva para evitar el ingreso a los casinos. Por lo tanto, con la actual propuesta normativa, se requiere que el casino de juego se ponga en contacto de manera inmediata con el apoderado y adopte, por ejemplo, las mismas medidas que utiliza actualmente cuando las personas en manifiesto estado de ebriedad intentan ingresar a un casino de juego.

44-48	**Numeral 4. Medidas que deberán adoptar los casinos de juegos. Literal c**: "Contactar inmediatamente vía telefónica al apoderado titular designado en el correspondiente formulario, tan pronto el autoexcluido sea identificado intentando ingresar a las salas de juego, con la finalidad de informarle de dicha circunstancia. En caso que el apoderado titular no sea habido, la sociedad operadora deberá contactar al apoderado suplente si lo hubiere. Se podrá además contactar de la forma más expedita a los apoderados, vía SMS o WhatsApp a su teléfono celular o al email individualizado en el formulario de autoexclusión"	Casino de Talca S.A. (Luis Ortega)	¿Cómo acreditará la sociedad operadora que intentó contactarse con el o los apoderados? ¿Qué pasará con el apoderado si no se hace cargo de su responsabilidad con el autoexcluido? ¿Se deja alguna constancia, se informa a la SCJ?	Existen distintos medios para verificar que el casino de juego se contactó con el apoderado, tales como mensaje de texto o mensajes de WhatsApp, que son los medios utilizados actualmente por algunas sociedades operadoras. En caso que el casino de juego no se logre contactar con el apoderado, la sociedad operadora deberá dejar constancia de tal situación.
		Marina del Sol S.A. (Carolina Riquelme)	"*En caso de que el apoderado titular no sea habido, la sociedad operadora deberá contactar al apoderado suplente si los hubiere.* *Se podrá además contactar de la forma más expedita a los apoderados, vía SMS o WhatsApp a su teléfono celular o al email individualizado en el formulario de autoexclusión*" Comprendiendo que la mayor afluencia de público se genera en horarios nocturnos, es necesario entonces consultar la factibilidad de considerar eliminar el llamado telefónico cuando el hecho se produzca a altas horas de la noche, dejando como notificación del apoderado los mensajes de texto, whatsapp y/o correo electrónico.	Tanto en la circular como en el formulario se establece que el casino de juego está facultado para ponerse en contacto con el apoderado y dado que se necesita contactarlo de inmediato, en el caso que intente ingresar a las salas de juego, la vía telefónica es la más expedita para este objetivo, sin perjuicio de los otros medios que se señalan.

		Sun Dreams (Humberto Sepúlveda)	1) "Identificado un autoexcluido dentro de la sala del piso de juegos, el casino deberá contactar inmediatamente vía telefónica al apoderado titular designado en el correspondiente formulario, tan pronto el autoexcluido sea identificado intentando ingresar a las salas de juego, con la finalidad de informarle de dicha circunstancia". 2) Falta señalar que pasa si el apoderado y el suplente no son habidos…. ¿se puede llamar a Carabineros? ¿lo dejamos jugar si insiste? ¿puedo usar la fuerza para retirarlo del piso e juegos? Donde termina la responsabilidad del casino operador…si el	1) La nueva circular no contempla la posibilidad de permitir el ingreso del autoexcluido al casino, considerando que a través de la suscripción del formulario de autoexclusión el jugador renuncia voluntaria y libremente a su derecho a ingresar en cualquiera de las salas de juego del país. 2) A través de la suscripción del formulario de autoexclusión el jugador renuncia a su derecho a ingresar a cualquiera de las salas de juego de los casinos de juego y declara estar en conocimiento que los casinos de juego están facultados para impedirle la entrada a los mismos. Por ello, se requiere que el casino de juego se ponga en contacto de manera inmediata con el apoderado y adopte, por ejemplo, las mismas medidas que utiliza actualmente cuando las personas en manifiesto estado de ebriedad intentan ingresar a un casino de juego.
		AJUTER (Ángela Carmona)	Aviso al apoderado de ingreso del autoexcluido, vía celular y vía mail, con copia a SCJ.	En caso que el casino de juego no se logre contactar con el apoderado, la sociedad operadora deberá dejar constancia de tal situación.
		Casino Colchagua (Esteban Pavez)	¿Si no se logra contactar con ningún apoderado?	

49-53	**Numeral 4. Medidas que deberán adoptar los casinos de juegos. Literal d**: "Brindar al autoexcluido una vez que es identificado intentando ingresar a la sala de juegos, una charla de sensibilización, información y difusión de las buenas prácticas del juego, así como de los posibles efectos que una práctica no adecuada del juego puede producir".	Casino de Talca S.A. (Luis Ortega)	¿Qué pasa si el autoexcluido insiste en ingresar, aún con la presencia del apoderado? Actualmente la circular considera una renuncia diaria. ¿Eso se elimina en esta circular?	La nueva circular no contempla la posibilidad de permitir el ingreso del autoexcluido al casino en caso de insistencia, considerando que a través de la suscripción del formulario de autoexclusión el jugador renuncia voluntaria y libremente a su derecho a ingresar o permanecer en cualquiera de las salas de juego del país. Por lo tanto, se elimina la posibilidad de insistir en el ingreso.
		Enjoy S.A. (Pablo Simian)	Se debe contemplar la situación que el autoexcluido no quiera recibir la charla. ¿se dejará constancia de ello?	Se agregará una frase del siguiente tenor: "En el caso que el autoexcluido no quiera recibir la entrega la información, la sociedad operadora deberá dejar constancia de tal situación. "
		Sun Dreams (Humberto Sepúlveda)	1) [Incorporar] "Brindar al autoexcluido una vez que es identificado intentando ingresar ***o para aquel que haya ingresado*** a la sala de juegos, una charla de sensibilización, información y difusión de las buenas prácticas del juego, así como de los posibles efectos que una práctica no adecuada del juego puede producer". 2) El operador de casino puede hacer un esfuerzo razonable para tratar de evitar el ingreso, por lo cual el hecho de pueda ingresar siempre es una posibilidad y el operador debe ser capaz de poder administrar la situación.	La nueva circular no contempla la posibilidad de permitir el ingreso del autoexcluido al casino en caso de insistencia, considerando que a través de la suscripción del formulario de autoexclusión el jugador renuncia voluntaria y libremente a su derecho a ingresar en cualquiera de las salas de juego del país. Con relación a la consulta sobre el lugar físico de la charla, cada sociedad operadora deberá determinar el lugar adecuado para esta actividad, la que en ningún caso puede realizarse en las mismas salas de juego.

		AJUTER (Ángela Carmona)	Cuando autoexcluido gana premio al lograr ingresar a jugar, no debe entregarse dinero sin la presencia de su apoderado, mandar mail al apoderado informando con copia a SCJ	
		Casino Colchagua (Esteban Pavez)	Esta charla se realizará en salones de juego, o aun área designada para estos eventos, o exterior del casino o en el caso que cliente no quiera recibir charla.	
54	**Numeral 4. Medidas que deberán adoptar los casinos de juegos. Literal e: "**Mantener una adecuada comunicación en su organización interna para efectuar una eficaz detección y control del ingreso de las personas que han firmado el formulario de autoexclusión. Si el autoexcluido logra vulnerar las medidas adoptadas para el ingreso a la sala de juegos o la permanencia en ella, la sociedad operadora deberá informar a la Superintendencia esta situación como un hecho relevante dentro del plazo de 5 días hábiles**".**	Enjoy S.A. (Pablo Simian)	Deben ser 5 días hábiles desde que se tomó conocimiento por parte de la sociedad operadora. Recordar que cliente no necesariamente necesita una tarjeta para jugar, lo que implica una menor posibilidad de detección automática.	Se elimina de la circular toda regulación relacionada a un posible ingreso del autoexcluido a las salas de juego, considerando que a través de la suscripción del formulario de autoexclusión el jugador renuncia voluntaria y libremente a su derecho a ingresar en cualquiera de las salas de juego del país.
		Marina del Sol S.A. (Carolina Riquelme)	Dado la relevancia de este hecho, le consultamos ¿existirá algún correo electrónico en particular de su Superintendencia donde deban ser derivados estos antecedentes?	
		Casino Colchagua (Esteban Pavez)	Se debe informar 5 días hábiles desde la detección de su ingreso	
		Sun Dreams (Humberto Sepúlveda)	Para realizar esta adecuada comunicación, esta Sociedad Operadora estima pertinente que la Superintendencia de Casinos de Juego	La sociedad operadora dentro de sus procedimientos deberá determinar cuáles son las áreas y personas encargadas de informar a la Superintendencia los hechos relevantes. En

			enumere taxativamente las áreas o personal que se deben encontrar al tanto de dicha información, para que al momento de realizar dicha comunicación no nos encontremos en contravención de la norma de confidencialidad que establece la presente Circular.	cualquier caso, esas personas deberán dar estricto cumplimiento a la Ley N°19.628, sobre protección de datos personales.
58-60	**Numeral 4. Medidas que deberán adoptar los casinos de juegos. Literal f**: "Contar con personal adecuado, tanto para la recepción y atención de las personas que presenten presencialmente el formulario de autoexclusión (como para su revocación) o que intenten hacer ingreso al casino de juego, una vez suscrita la autoexclusión.	Casino de Talca S.A. (Luis Ortega)	¿Qué organización capacitará al personal de todas las sociedades operadora, para obtener conocimientos suficientes de juego responsable que permita entregar una adecuada información?	Los casinos de juego son los responsables de determinar los especialistas u organización encargada de la capacitación del personal del casino de juego.

	Se entenderá que el personal es adecuado, en la medida que tengan una preparación y conocimientos suficientes en la temática de juego responsable, con capacidad para informar a aquellas personas que sufren o que consideren que presenten juego problemático, respecto de lo que significa la autoexclusión y las reales posibilidades que existen de poder rehabilitarse en caso de padecer esta problemática.”	Sun Dreams (Humberto Sepúlveda)	1) [Eliminar] “Se entenderá que el personal es adecuado, en la medida que tengan una preparación y conocimientos suficientes en la temática de juego responsable, con capacidad para informar a aquellas personas que sufren o que consideren que presenten juego problemático, respecto de lo que significa la autoexclusión y las reales posibilidades que existen de poder rehabilitarse en caso de padecer esta problemática”. 2) Esta responsabilidad no puede recaer en el operador de un casino puesto que no es su área de especialidad. El personal de casino sólo recibe una capacitación para efectos de poder recibir y facilitar al autoexcluido el proceso de autoexclusión, pero no puede ser el encargado de informar a aquellas personas que sufren o que se considere que presten juego problemático. Por lo que s e recomiendo eliminar el párrafo 2 y 3 de la letra f)	La temática de juego responsable constituye uno de los ejes de la misión institucional de la SCJ y por ende, una de las principales materias que los casinos de juego deben abordar. En virtud de lo anterior, y en consideración a la especificidad de la materia, la propuesta de circular exige contar con personal “adecuado”, con “conocimientos suficientes” en esta temática, sin exigir ser profesional en la materia o conocimiento especializado. Con todo, se reconsiderará la materia a informar.
		Casino Colchagua (Esteban Pavez)	Esto es una materia demasiado técnica considerando la patología en cuestión	

61-62	**Numeral 4. Medidas que deberán adoptar los casinos de juegos. Literal h)**: "Contar con pendones en las inmediaciones de la zona de ingreso, así como en las salas de juego, con información visible sobre el procedimiento de autoexclusión y juego responsable. El contenido mínimo de dichos pendones se presenta en el Anexo N°6 de la presente circular".	Casino de Talca S.A. (Luis Ortega)	Como existe una cantidad importante de pendones de distintas otras circulares, se sugiere ver la posibilidad de autorizar que dicha información esté en forma digital al ingreso y en la sala de juego.	Se reconsiderará la exigencia de contar con pendones a la entrada del casino, debido a que actualmente la SCJ exige tener un pendón sobre la circular de Reclamos y otro sobre deberes y derecho de los jugadores. Se incluirá como opción el uso de pantallas digitales
		Latin Gaming Calama S.A. (Ana Alfaro)	Cuantos pendones se deben poner en accesos y sala de juegos respecto a la letra "h" del punto 4 3	
63-66	**Numeral 4. Medidas que deberán adoptar los casinos de juegos. Literal i):** "Finalmente, en caso que el o los apoderados por cualquier circunstancia, no puedan ser contactados habiendo sido requerido(s) vía telefónica, correo electrónico y por carta certificada al domicilio indicado en el Formulario Único de Autoexclusión; que se tome conocimiento del fallecimiento de alguno de los apoderados; de qué éste haya adquirido la calidad de autoexcluido o de un estado de salud incompatible, la sociedad operadora y/o	Sun Dreams (Humberto Sepúlveda)	Por un tema de orden cronológico esta letra debería ser el último párrafo de letra c). Sin perjuicio de lo anterior, respecto del proceso aludido de la designación de un nuevo apoderado, se expresan 2 inquietudes: a) ¿Qué sucede si transcurre el plazo de los 10 días y no se designa un nuevo apoderado? Se sugiere aclaración sobre este punto. b) Las sociedades operadoras de este grupo Sun Dreams, entenderían que si no se designa un nuevo apoderado no se cumpliría con uno de los requisitos mínimos exigidos al momento de realizar la solicitud del proceso de autoexclusión (y continuar	Se adecua orden de las medidas, de acuerdo con lo sugerido. a) La falta de designación de un nuevo apoderado no altera la condición de autoexcluido, sin perjuicio de las debidas diligencias que se adoptarán para su reemplazo. b) De acuerdo con lo establecido en la circular, la renuncia del apoderado no altera la condición del autoexcluido, por lo tanto, no se considerará una causal de revocación.

	concesionaria del casino municipal deberá formalmente solicitarle al autoexcluido que en el plazo de diez días hábiles, presente un nuevo apoderado que reúna las condiciones establecidas en esta circular. “		en calidad de autoexcluido). Por otra parte entendemos que revocar la autoexclusión por la falta de designación de un nuevo apoderado dentro del plazo señalado atenta contra el espíritu de la norma respecto de mantener y someterse a un proceso de autoexclusión voluntaria. Así entonces, se sugiere realizar una aclaración respectiva.	
		Casino de Talca S.A. (Luis Ortega)	Debemos entender que ante cualquier circunstancia de que el apoderado no concurra ¿El autoexcluido debe cambiarlo? Esto se entiende como en los casos especificados, pero no ante cualquier circunstancia. Además, estimamos que se hace muy complejo cumplir con las 3 obligaciones de comunicación especificadas, ya que, por un tema de inmediatez, la carta certificada no es útil. ¿Qué pasa en cado de que el autoexcluido no cumpla con el plazo de los 10 días hábiles? ¿Es responsabilidad de la sociedad operadora?	La falta de designación de un nuevo apoderado no altera la condición de autoexcluido, sin perjuicio de las debidas diligencias que se adoptarán para su reemplazo. Asimismo, la renuncia del apoderado no altera la condición del autoexcluido, por lo tanto, no se considerará una causal de revocación.
		Marina del Sol S.A. (Carolina Riquelme)	Según lo establecido y dado la importancia de mantener un apoderado capacitado, ¿qué sucede con la vigencia de una autoexclusión luego de haber realizado todas las gestiones posibles, en el caso que el autoexcluido no	

			alcance a hacerlo dentro del plazo indicado o simplemente no desee realizar este trámite?	
		Casino Colchagua (Esteban Pavez)	¿Si cliente auto excluido no logra conseguir un nuevo apoderado dentro de este plazo su autoexclusión se considera revocada?	
67	**Numeral 5, literal a):** Los jugadores que decidan voluntariamente autoexcluirse, lo harán indefinidamente, sin perjuicio de la facultad de revocar la referida autoexclusión, la cual en todo caso no podrá ser antes de 6 meses contados desde su suscripción.	Casino Colchagua (Esteban Pavez)	Desde su notificación ya sea online o física en casino. Se estima que se debe considerar contados desde el día de recepción	Se acoge sugerencia. Si el formulario se subscribe presencialmente, la sociedad operadora podrá dejar constancia de la fecha de recepción del documento y a partir de esa fecha comenzarán a regir los plazos que se indican en la circular.
68-70	**Numeral 5. Período de duración de autoexclusión. Literal b párrafo primero:** "Durante la vigencia de la autoexclusión, la persona autoexcluida podrá solicitar el reemplazo del apoderado por cualquier motivo fundado, acompañando los respectivos documentos y antecedentes que lo acrediten. "	Casino de Talca S.A. (Luis Ortega)	¿Qué se considera un motivo fundado? Si no es un motivo fundado ¿Se deberá rechazar el reemplazo del apoderado?	Se establecerá en la circular la posibilidad de reemplazar al apoderado por cualquier motivo.
		Casino Colchagua (Esteban Pavez)	Deben establecerse los motivos fundados	
		Marina del Sol S.A. (Carolina Riquelme)	Velando por el espíritu de la Autoexclusión Voluntaria, consideramos preocupante que un autoexcluido pueda reemplazar a su apoderado por cualquier motivo fundado, ya que esto podría, eventualmente, tener como objetivo obtener la revocación más que	El espíritu de la circular al permitir el reemplazo del apoderado del autoexcluido, es que el apoderado sea una herramienta efectiva de apoyo y supervisión y que en caso que ello no se esté llevando a cabo, se pueda efectuar el reemplazo. El reemplazo del apoderado no constituye una

			continuar con la prohibición de ingreso y juego del solicitante, surgen dos consultas: ¿Este reemplazo puede ser realizado a pesar de que el apoderado "vigente" no acceda? ¿Es posible que se definan los "motivos fundados", ya que el concepto por si solo es muy amplio por lo que puede haber diferencias de criterios o interpretaciones?	causal de revocación. Respecto a lo que debe entenderse por motivo fundado, se modificará la circular en el sentido de posibilitar reemplazar al apoderado por cualquier motivo.
71-72	**Numeral 5. Período de duración de autoexclusión. Literal b párrafo tercero**: "Para efectos del reemplazo, la persona autoexcluida deberá designar a un nuevo apoderado que otorgue su consentimiento para cumplir dicho rol, en las condiciones establecidas en el numeral anterior".	Casino de Talca S.A. (Luis Ortega)	Si tiene un apoderado suplente, ¿necesariamente deberá designar un nuevo apoderado o el apoderado suplente puede asumir como apodera único?	Se dejará sin efecto la figura del apoderado suplente.
		Sun Dreams (Humberto Sepúlveda)	Nombrado un nuevo apoderado, ¿la revocación considerada se podrá efectuar de inmediato o se debe esperar el transcurso de los 6 meses? Es decir, frente a este cambio, el autoexcluido puede nombrar un nuevo apoderado y revocar la autoexclusión de inmediato, o debe esperar los 6 meses establecidos en la letra A de este numeral. Este grupo solicita se pueda completar una aclaración para este escenario de cambio de apoderado, y sus consecuencias	La facultad de revocar la autoexclusión se puede ejercer después de los seis meses de la suscripción de la misma, independientemente que haya sido reemplazado el apoderado.

73-78	**Numeral 5. Período de duración de autoexclusión. Literal c)**: "El apoderado podrá renunciar a su cargo en cualquier momento a contar del sexto mes de suscrito el formulario. La renuncia del apoderado no altera la condición del autoexcluido. Una vez efectuada la renuncia del apoderado, esta Superintendencia requerirá a la persona autoexcluida que designe a un nuevo apoderado que otorgue su consentimiento para cumplir dicho rol, en las condiciones establecidas en el numeral anterior"	Casino de Talca S.A. (Luis Ortega)	¿Qué pasa si el apoderado quiere renunciar antes del sexto mes por cualquier excepcionalidad? ¿Cómo se le puede obligar a cumplir con su responsabilidad? ¿Mediante qué medio el apoderado deja constancia de su renuncia? ¿Qué pasa si el autoexcluido no consigue otra persona que oficie como apoderado? Además, los 6 meses se contraponen con lo indicado en el 4. i	Se revisará el plazo de seis meses. En el Anexo N° 4 de la Circular se encuentra el Formulario de renuncia del apoderado. Si la persona autoexcluida no designa a un nuevo apoderado, esto no altera la condición de autoexcluido, por lo tanto, no se considerará una causal de revocación.
		Marina del Sol S.A. (Carolina Riquelme)	Considerando el punto donde indica que su Superintendencia hará la solicitud de un nuevo apoderado, consideramos relevante conocer ¿qué sucederá en caso de que la persona autoexcluida no designe a un nuevo apoderado?	
		Sun Dreams (Humberto Sepúlveda)	¿Qué pasa si renuncia antes del 6° mes, por cualquier causa? ¿Cómo se resuelve?	
		Casino Colchagua (Esteban Pavez)	Qué pasa si dispone de un apoderado suplente	
		Sun Dreams (Humberto Sepúlveda)	Si transcurrido el plazo no se designa un nuevo apoderado ¿qué sucederá? ¿habría una sanción o consecuencia en el caso no presentar dicho apoderado dentro del plazo correspondiente?	De no ser posible contactar al apoderado, esto no altera la condición de autoexcluido, por lo tanto, no se considerará una causal de revocación. La SCJ no tiene la facultad para sancionar a la

		Sun Dreams (Humberto Sepúlveda)	¿Qué plazo se supone tolerable por la SCJ en la condición de estar autoexcluido sin apoderado?	persona autoexcluida, sin perjuicio de hacer todas las gestiones posibles para cumplir con este requisito.
79-80	**Numeral 5. Período de duración de autoexclusión. Literal d)**: "Las solicitudes de renuncia y reemplazo del apoderado podrán efectuarse presencialmente en las sociedades operadoras y/o concesionarias de casinos municipales o solicitarse en línea, a través del sitio web www.scj.gob.cl o en los respectivos banners de las sociedades operadoras y/o concesionarias de casinos municipales, de conformidad a los Anexos N°3 y N°4 respectivamente, acompañados a las presentes instrucciones"	Casino de Talca S.A. (Luis Ortega)	¿Deben suscribirse ante notario? Deben suscribirse ante notario	No es necesario suscribir ante notario. Se incorporará un literal que especifique en detalle los mecanismos para hacer efectivo las solicitudes de renuncia y reemplazo.
81	**Numeral 6. Extinción de la autoexclusión voluntaria.** "La autoexclusión voluntaria podrá ser revocada por el solicitante mientras se encuentre vigente, para lo cual deberá concurrir personalmente acompañado de su apoderado titular, a	Sun Dreams (Humberto Sepúlveda)	El tener que expresar los motivos se contradice con lo señalado más adelante en cuanto a que la SCJ no podrá rechazarlos.	Conocer los motivos (que sólo se exigirá en el anexo) que fundamenta la revocación de una autoexclusión es de gran utilidad para la SCJ, tanto para analizar la efectividad de esta herramienta como para el diseño de políticas de promoción del juego responsable.

	cualquiera de los casinos de juego (autorizados por la Ley N°19.995 o concesionarias de casinos municipales) o a esta Superintendencia, debiendo señalar expresamente los motivos que fundamentan la referida revocación".			
82	**Numeral 6. Extinción de la autoexclusión voluntaria**	Casino Colchagua (Esteban Pavez)	Con todo, la revocación no podrá efectuarse ni tendrá valor dentro del plazo de seis meses, contados desde la suscripción del formulario de autoexclusión	Si el formulario se subscribe presencialmente, la sociedad operadora podrá dejar constancia de la fecha de recepción del documento y a partir de esa fecha comenzarán a regir los plazos que se indican en la circular.
83-85	**Numeral 7. Base de Datos**	Casino de Talca S.A. (Luis Ortega)	¿La base de datos necesita algún software especial o una planilla Excel?	Cada sociedad operadora deberá determinar la forma en que mantendrá la base de datos.
		Casino Colchagua (Esteban Pavez)	Esta base de datos puede ser un Excel o un sistema BD	
		Sun Dreams (Humberto Sepúlveda)	SUN DREAMS propone como condición necesaria que el proceso de autoexclusión voluntaria de los jugadores de las salas de juego sea llevado de manera centralizada a través de una plataforma digital única administrada por la Superintendencia de Casinos de Juego, a fin de garantizar su transparencia y fidelidad de la información, constando con un registro nacional único de autoexcluidos. Esta información estará disponible para las	La Superintendencia cumplirá la función de consolidar, en forma diaria, los datos de todas las personas autoexcluidas a nivel nacional, el que pondrá a disposición de los casinos de juego a las 01:00 horas de cada día, mediante un proceso automático. El formulario de autoexclusión siempre va a estar disponible desde una plataforma digital, administrada por la Superintendencia.

			sociedades operadoras para que estas apliquen las disposiciones correspondientes. En este sentido, un autoexcluido en regiones tendría la posibilidad de descargar el formulario de autoexclusión directamente desde esa plataforma digital, y a su vez podrá, cargar ese formulario con su información personal en la misma plataforma mediante el uso de una clave única (ej, la correspondiente al Registro Civil) de manera de proteger el carácter privado de su información personal. Sin perjuicio de lo anterior, para aquellos casos en que la persona no tenga acceso a esa plataforma, podrá realizar el trámite ante la propia Superintendencia o en las oficinas del Registro Civil a lo largo del país. Esta modalidad permitirá a su vez estar en concordancia con los planes de modernización de los servicios disponibles a la comunidad. Adicionalmente, hemos incorporado comentarios a la presente circular en lo que corresponda	
86		Sun Dreams (Humberto Sepúlveda)	Este grupo recomienda la implementación de una ETAPA PILOTO para desarrollar las actividades	La presente circular no contempla una etapa piloto para su implementación. Sin perjuicio de lo anterior, se contempla un periodo para la entrada en

			requeridas y poder obtener el aprendizaje necesario, en forma previa a la aplicación en régimen de las disposiciones que se están estableciendo. En especial para las sociedades concesionarias de casinos municipales, todas ellas próximas a estar extintas para estos efectos.	vigencia, posteriores a la publicación de la misma en extracto en el Diario Oficial, con el objetivo que las sociedades operadores y/o concesionarias de casinos municipales cuenten con un periodo de ajustes.
87-89	**Numeral 7. Base de Datos, literal b):** "Las sociedades operadoras y/o concesionarios de casinos municipales, deberán designar formalmente un coordinador y un reemplazante en caso de ausencia de aquél, para el debido tratamiento de la base de datos	Casino de Talca S.A. (Luis Ortega)	¿Mediante qué medio se debe informar a la SCJ de las personas designadas?	Se debe informar a través de presentaciones formales, a través de correo postal.
		Sun Dreams (Humberto Sepúlveda)	1) Respecto de la designación del COORDINADOR, consideramos de vital importancia evaluar por parte de la Superintendencia que estas nuevas responsabilidades no estaban incluidas en el marco regulatorio de los casinos creados por la Ley 19.995, y especialmente las sociedades concesionarias de casinos municipales. Esto para efectos de los nuevos recursos privados a ser utilizados, ya que implicaría contar con personal de dedicación exclusiva y debidamente capacitado para ejercer estas funciones. Junto con ello, la implementación de un sistema de registro y comunicación con la SCJ. 2) [Redacción] El coordinador se relacionará directamente con esta Superintendencia y deberá contar con la	La designación de un coordinador, no supone que se trate de una persona que deba estar dedicada exclusivamente a esta tarea. Por ello, es la sociedad operadora la que debe determinar la manera de designar al coordinador.

			autorización expresa del Gerente General de la sociedad para relacionarse directamente ***con ese organismo*** (a Superintendencia) en representación de aquélla.	
		Latin Gaming Calama S.A. (Ana Alfaro)	¿Se debe designar un "Coordinador de autoexclusión" para acceder a la base de datos de los autoexcluidos a nivel nacional?	Según lo dispuesto en la circular se debe designar a un coordinador para el tratamiento de la base de datos.
90	**Numeral 7. Base de Datos, literal d):** "Para efectos de la información actualizada del total de autoexcluidos a nivel nacional, esta Superintendencia pondrá a disposición de los casinos de juego un servicio Web seguro, para obtener un archivo consolidado con el total de personas autoexcluidas a nivel nacional. Además, la Superintendencia dispondrá una plataforma Web con el mismo archivo para ser descargado por parte del personal autorizado de los casinos de juego."	Casino de Talca S.A. (Luis Ortega)	En ninguna parte de la circular en consulta, se establece que los autoexcluidos deben entregar junto al formulario una fotografía.	En la presente circular no se contempla la incorporación de una fotografía en el formulario de autoexclusión, dado que, al ser de carácter universal, no es un medio idóneo para detectar la presencia de estas personas en los casinos.
91-93	**Numeral 7. Base de Datos, literal f):** "Las sociedades operadoras y/o concesionarias de casinos municipales	Enjoy S.A. (Pablo Simian)	[dentro del plazo de 24 horas contadas] Desde la recepción del formulario por parte de la sociedad operadora	Se acoge la sugerencia.

	deberán remitir a esta Superintendencia al correo formularioautoexclusion@scj.gob.cl, dentro del plazo de 24 horas contadas desde la suscripción del formulario, la información de todas aquellas personas que se autoexcluyan presencialmente en sus dependencias, debiendo acompañar una copia escaneada del formulario suscrito"	Casino Colchagua (Esteban Pavez)	Plazo debe ser desde la recepción y como mínimo 48 horas	Plazo será de 1 día hábil contado desde la recepción
		Sun Dreams (Humberto Sepúlveda)	[incorporar] "dentro del plazo de 24 horas contadas desde la suscripción ***válida*** del formulario"	La sociedad operadora y/o concesionaria de casinos municipales deberá verificar, previo a su recepción, que no falte ninguno de los datos solicitados respecto a la persona que se autoexcluye y su apoderado en el formulario único de autoexclusión.
94-95	**Numeral 8. Situación de las personas autoexcluidas a la fecha de entrada en vigencia de esta circular.**	Enjoy S.A. (Pablo Simian)	¿El autoexcluido que quiera revocar, lo deberá hacer bajo la nueva circular o necesariamente deberá presentar formulario de revocación de autoexclusión ante notario?	Lo deberá hacer según se regula en la nueva circular.
		Sun Dreams (Humberto Sepúlveda)	En relación a esta actividad de transición regulatoria, este grupo solicita aclarar qué sucede con proceso de autoexclusión con personas que se encuentran autoexcluidas a la fecha y que su apoderado no sea habido, ¿cómo se podrá notificar de la entrada en vigencia de esta nueva circular? ¿una vez que se haya nombrado a un nuevo apoderado en los términos expresados en el Numeral 5 letra b de la presente circular?	En caso que el apoderado no sea habido, la sociedad operadora deberá dejar constancia de dicha situación.
96-97	**ANEXO N °1. Formulario único de autoexclusión voluntaria**	Enjoy S.A. (Pablo Simian)	Se requiere contar con fotografía para aumentar las probabilidades de reconocimiento del autoexcluido y de su	En la presente circular no se contempla la incorporación de una fotografía en el formulario de

			apoderado.	autoexclusión, dado que, al ser de carácter universal, no es un medio idóneo para detectar la presencia de estas personas en los casinos.
		Casino Colchagua (Esteban Pavez)	Falta una fotografía de los autoexcluidos y apoderados	
98-99	**ANEXO N °1. Formulario único de autoexclusión voluntaria.** Día/ Mes / Año.	Casino de Talca S.A. (Luis Ortega)	Esta fecha se debe entender como la fecha en que el autoexcluido realiza su escrito, que no tiene por qué coincidir con la fecha que presenta el documento en el casino, por lo cual, se debería incluir en el formulario un ítem como fecha de recepción de los documentos por la sociedad operadora.	La sociedad operadora podrá dejar constancia de la fecha de recepción del documento y partir de esa fecha comenzarán a regir los plazos que se indican en la circular. En la presente circular no se contempla la incorporación de una fotografía en el formulario de autoexclusión, dado que, al ser de carácter universal, no es un medio idóneo para detectar la presencia de estas personas en los casinos.
		Marina del Sol S.A. (Carolina Riquelme)	En el Anexo 1 “Formulario único de autoexclusión voluntaria” no existe espacio determinado para adjuntar fotografía del solicitante, así como tampoco en el Anexo 2 “Formulario consentimiento apoderado” existe el mencionado espacio. Es necesario entonces consultar ¿si este requisito, que actualmente se exige, dejará de ser necesario una vez entrada en vigencia la nueva circular?	
100	**ANEXO N °1: Formulario único de autoexclusión voluntaria**. Rut o N° de Pasaporte	Casino de Talca S.A. (Luis Ortega)	¿Debe quedar copia de la cédula de identidad del autoexcluido y de o los apoderados?	En el caso que se suscriba presencialmente los formularios, se requiere verificar la identidad con la cédula respectiva, pudiendo quedarse con una copia de la misma.
101	**ANEXO N °1: Formulario único de autoexclusión voluntaria.** Domicilio Particular: Calle	Casino de Talca S.A. (Luis Ortega)	En general los campos se visualizan demasiados pequeños para completar los datos requeridos. ¿La sociedad operadora podrá agrandar el formato y	Se ampliará el espacio de los campos a completar para una mejor visualización, correspondiendo únicamente a esta Superintendencia modificar el formato, tratándose de un formulario único a ser

			considerar el anexo como referencia básica?	utilizado por todas las sociedades operadoras.
102	**ANEXO N °1: Formulario único de autoexclusión voluntaria.** Numeral 4.- Documentos adjuntos. Otros documentos	Casino de Talca S.A. (Luis Ortega)	¿A qué otros documentos se refieren?	Se modificará el anexo respecto a esta exigencia.
103	**ANEXO N °5: Formulario de Revocación.** Solicitud autoexcluido.	Enjoy S.A. (Pablo Simian)	[donde dice "vengo en solicitar el reemplazo de mi actual apoderado don ____, Rut_____, por don_____, RUT _____, "] esto no procede.	Se eliminará esta mención.
104	**ANEXO N °5: Formulario de Revocación.** Solicitud autoexcluido: "Esta revocación regirá de manera inmediata desde la correcta recepción de esta declaración por parte de la SCJ".	Enjoy S.A. (Pablo Simian)	Se debe regular plazo para re-incorporar o desbloquear a cliente. No puede ser de forma inmediata. Al menos 48 horas hábiles.	Se revisará esta sugerencia.
105	**ANEXO N °5: Formulario de Revocación**. Numeral 3.- Documentos adjuntos. Información apoderado sobre conocimiento de la revocación.	Casino de Talca S.A. (Luis Ortega)	¿A qué se refiere esta otra información? No se entiende	Se modificará el anexo respecto a esta exigencia.
106	**ANEXO N °6. Información al público**.	Sun Dreams (Humberto Sepúlveda)	Sería recomendable considerar una opción tecnológica para este requisito de información al público. En concreto, se sugiere dejar abierto el formato como puede ser el uso de pantallas de televisión con información rotativa como se usa en otras industrias reguladas.	Se incluirá como opción el uso de pantallas digitales.

107	**ANEXO N °6. Información al público. Obligaciones del casino de juego**: "Ponerse en contacto inmediatamente vía telefónica con el apoderado titular designado en el correspondiente formulario,	Casino de Talca S.A. (Luis Ortega)	¿Qué métodos de control se pueden utilizar? Debido a que la base de datos, e esta ocasión, será de una gran cantidad de jugadores, de los cuales se dificultará la identificación de aquellos que no autoexcluyen en nuestra sociedad operadora.	Para la Superintendencia un sistema uniforme de control de ingreso de autoexcluidos, podría ser a través de la solicitud de cédula de identidad a todos los clientes, antes de ingresar a los casinos de juego. De esta manera se podría detectar de manera efectiva al autoexcluido.
108-109	**ANEXO N °6. Información al público. Obligaciones del casino de juego**: "Impedir la entrada del autoexcluido, para lo cual el casino de juego deberá controlar su ingreso."	Humberto Sepúlveda	1) [Eliminar] "Impedir la entrada del autoexcluido, para lo cual el casino de juego deberá controlar su ingreso." 2) [reemplazar por] Informar en los ingresos de casino que los autoexcluidos no pueden ingresar.	Para que la Circular de autoexclusión sea una herramienta efectiva de ayuda para las personas que tengan problemas con el juego, los casinos deben ejercer la facultad de impedirle la entrada a los mismos. Respecto al numeral 2, la frase sugerida se tendrá presente para ser incorporada en la información a público, pero no para reemplazar por la obligación dada al casino de impedir el ingreso de los autoexcluidos.
		Casino Colchagua (Esteban Pavez)	Siempre existe la posibilidad que cliente no se detectado en su ingreso, en esos casos además de llamar a su apoderado y realizar las charlas ¿cliente debe ser desalojado?	