

FORMULARIO

Propuesta de modificación de norma o estándares puesto en consulta pública

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-002

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 1 de 19

**Título Nombre específico de la norma o estándar que se está modificando:** CIRCULAR N°108, DE 8 DE JUNIO DE 2020, QUE IMPARTE INSTRUCCIONES A LAS SOCIEDADES OPERADORAS Y CONCESIONARIAS DE CASINOS MUNICIPALES PARA LA RESTRICCIÓN DE INGRESO O PERMANENCIA DE JUGADORES A LAS SALAS DE JUEGO DE SUS CASINOS DE JUEGO.

Nota: Tachado lo que se propone eliminar, en rojo lo que se incorpora

N°	ARTICULADO ACTUAL	PROPUESTA DE MODIFICACIÓN	COMENTARIOS, OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS
1	<p><b>Numeral 1.3:</b> “La causal establecida en el literal e) del artículo 9° del citado cuerpo legal dispone que no podrán ingresar a las salas de juego o permanecer en ellas; “Los que provoquen desórdenes, perturben el normal desarrollo de los juegos o cometan irregularidades en la práctica de los mismos”. Por tanto, atendido su redacción en tiempo presente del modo subjuntivo, dicha causal a juicio de esta Superintendencia, resulta aplicable tanto para aquellas personas que se encuentren en una situación actual o de flagrancia, así como respecto de aquellos que puedan incurrir en las conductas allí descritas, en un tiempo próximo.”</p>	<p><b>Numeral 1.3.:</b> “La causal establecida en el literal e) del artículo 9° del citado cuerpo legal dispone que no podrán ingresar a las salas de juego o permanecer en ellas; <i>“Los que provoquen desórdenes, perturben el normal desarrollo de los juegos o cometan irregularidades en la práctica de los mismos”.</i></p> <p>Por lo tanto, atendido su redacción en tiempo presente del modo subjuntivo, dicha causal a juicio de esta Superintendencia resulta aplicable tanto para aquellas personas que se encuentren en una situación actual o de flagrancia, así como respecto de aquellos que puedan incurrir en las conductas allí descritas, en un tiempo futuro.</p>	<p>Esta sociedad operadora cree importante y necesario incorporar <b>un glosario</b> con términos para facilitar el entendimiento y aplicar de buena forma la circular, como, por ejemplo: Agresión física, Insulto, convivencia en el casino de juego</p>

FORMULARIO

Propuesta de modificación de norma o estándares puesto en consulta pública

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-002

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 2 de 19

<p>2</p>	<p><b>Numeral 2.1.</b> “Para efectos de esta circular, constituyen desórdenes, perturbación al normal desarrollo de los juegos o irregularidades en la práctica de los mismos, conductas tales como, y sin que esto sea taxativo: agresión física o verbal o intento de agresión física o amenazas a otros clientes, personal de juego o trabajadores que se encuentren dentro de las salas de juego, así como porteros o guardias que se encuentren en las inmediaciones del casino de juego; modificar o alterar los implementos de juego o su desarrollo y dañar el material de juego disponible del casino; cometer fraude o intento de fraude; encontrarse en manifiesto estado de ebriedad que altere el normal desarrollo del juego; consumo de estupefacientes; daños a propiedad del casino; intento de ingreso al casino con armas blancas o de fuego; entre otras”.</p>	<p>Numeral 2.1.: Para efectos de esta circular, constituyen desórdenes, perturbación al normal desarrollo de los juegos o irregularidades en la práctica de los mismos, conductas tales como, y sin que esto sea taxativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) agresión física o verbal o intento de agresión física o amenazas a otros clientes, personal de juego o trabajadores que se encuentren dentro de las salas de juego, así como porteros o guardias que se encuentren en las inmediaciones del casino de juego;</li> <li>(ii) modificar o alterar los implementos de juego o su desarrollo, dañar el material de juego disponible del casino y el mobiliario de éste;</li> <li>(iii) cometer fraude o intento de fraude;</li> <li>(iv) encontrarse en manifiesto estado de ebriedad que altere el normal desarrollo del juego;</li> <li>(v) consumo de drogas;</li> <li>(vi) daños a propiedad del casino;</li> <li>(vii) intento de ingreso al casino con armas</li> </ul>	<p>La agresión verbal se debería cambiar, ya que se reemplaza por lo insultos, al igual que el intento de agresión física o amenazas a otros clientes</p> <p>Numeral 2.1 de la propuesta de modificación, párrafo “(iv) encontrarse en manifiesto estado de ebriedad que altere el normal desarrollo del juego”, se debería indicar cómo se constata aquello, ya que al aplicar este criterio se generan reclamos dado que se nos exige que lo validemos. Por una parte, se puede acusar discriminación y por otra, que como imparciales o no objetivos por que no tenemos como medir aquello.</p>
----------	--	--	--

FORMULARIO

Propuesta de modificación de norma o estándares puesto en consulta pública

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-002

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 3 de 19

		<p>blancas o de fuego;</p> <p>(viii) Conducta sexual inadecuada en contra de otros clientes, de personal del casino de juego, así como porteros o guardias que se encuentren en las inmediaciones del casino de juego;</p> <p>(ix) Amenaza de muerte contra personal del casino de juego, porteros o guardias que se encuentren en las inmediaciones del casino de juego, así como en contra de otros clientes;</p> <p>(x) Tentativa de robo o hurto a clientes que se encuentren en la sala de juegos;</p> <p>(xi) Suplantación de identidad para ingreso al casino de juego;</p> <p>(xii) Facilitación de cédula de identidad para infringir normas de ingreso al casino de juego, entre otras.</p>	<p>Se sugiere incorporar la conducta sexual propia del cliente, ya que esta situación se presentó en el casino</p> <p>Tentativa de robo o hurto a clientes que se encuentren en la sala de juegos. Aplica para clientes que están en el "Restaurante".?</p> <p>Si se restringe el ingreso a un cliente por suplantación de identidad, pero no puedo corroborar quien facilitó la cédula de identidad porque el cliente no me entrega esta información, ambas restricciones van de la mano?.</p>
3	<p><b>Numeral 2.2.</b> “En caso de ocurrencia de cualquiera de los hechos aquí descritos la sociedad operadora o concesionaria municipal podrá restringir el ingreso temporal de una persona al casino de juego. Para lo anterior, la sociedad operadora deberá informar a la</p>	<p><b>Numeral 2.2.</b> En caso de ocurrencia de cualquiera de los hechos aquí descritos la sociedad operadora o concesionaria municipal podrá restringir el ingreso temporal de una persona al casino de juego.</p>	<p>En este punto, el plazo que debe tener la Sociedad Operadora debería ser un poco mayor algo de 5 días hábiles, se propone el siguiente párrafo:</p>

FORMULARIO

Propuesta de modificación de norma o estándares puesto en consulta pública

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-002

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 4 de 19

<p>brevidad, en un plazo de 4 día hábil contado desde la ocurrencia de esos hechos para notificar a esta Superintendencia, vía Sistema de Autorizaciones y Notificaciones (SAYN), o según la plataforma informática establecida para este trámite, en la sección “Trámites” del sitio web institucional, o en la que la reemplace, debiendo indicar el plazo específico de restricción de ingreso, conforme a lo dispuesto en el numeral 3.1. de esta circular.</p> <p><del>Se exceptúa del plazo anterior, aquellas contingencias de seguridad que puedan afectar a los trabajadores, a los clientes o el normal desarrollo de la actividad y que, por la magnitud del daño producido, requieran informarse a la brevedad a esta Superintendencia. Estas contingencias, deberán informarse en el sistema SAYN, o según la plataforma informática establecida para este trámite, en la sección “Trámites” del sitio web institucional, o en la que la reemplace, inmediatamente ocurrido el hecho, conforme a lo establecido en el Oficio Circular N°1, de 3 de julio de 2017.</del></p>	<p>Para lo anterior, la sociedad operadora deberá, en un plazo de <b>3 días hábiles</b> contados desde la ocurrencia de esos hechos para notificar a esta Superintendencia, vía Sistema de Autorizaciones y Notificaciones (SAYN), o según la plataforma informática establecida para este trámite, en la sección “Trámites” del sitio web institucional, o en la que la reemplace, debiendo indicar el plazo específico de restricción de ingreso, conforme a lo dispuesto en el numeral 3.1. de esta circular.</p>	<p><b>Numeral 2.2.</b> En caso de ocurrencia de cualquiera de los hechos aquí descritos la sociedad operadora o concesionaria municipal podrá restringir el ingreso temporal de una persona al casino de juego.</p> <p>Para lo anterior, la sociedad operadora <b>deberá, notificar al cliente en el menor plazo posible de su restricción, como plazo 2 días como máximo, así mismo deberá, en un plazo de 5 días hábiles contados</b> desde la ocurrencia de esos hechos para notificar a esta Superintendencia, vía Sistema de Autorizaciones y Notificaciones (SAYN), o según la plataforma informática establecida para este trámite, en la sección “Trámites” del sitio web institucional, o en la que la reemplace, debiendo indicar el plazo específico de restricción de ingreso, conforme a lo dispuesto en el numeral 3.1. de esta circular.</p>
--	--	---

FORMULARIO

Propuesta de modificación de norma o estándares puesto en consulta pública

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-002

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 5 de 19

4	<p><b>Numeral 2.3.</b> Aquellas contingencias de seguridad que puedan afectar a los trabajadores, a los clientes o el normal desarrollo de la actividad y que, por la magnitud del daño producido, requieran informarse a la brevedad a esta Superintendencia, deberán informarse en el sistema SAYN inmediatamente ocurrido el hecho en el formulario “Contingencias de seguridad” dispuesto para esos efectos.</p>		
5	<p><b>Numeral 2.4. párrafo primero:</b> La notificación de la restricción temporal de ingreso no podrá contemplar un plazo superior a 6 meses, salvo autorización judicial expresa que indique un plazo mayor o en casos de reincidencia, en cuyo caso el nuevo plazo que se fije podrá ser ampliado hasta un año.</p>	<p><b>Numeral 2.3. párrafo primero:</b> La notificación de la restricción temporal de ingreso no podrá contemplar un plazo superior a 12 meses, salvo autorización judicial expresa que indique un plazo mayor o en casos de reincidencia, en cuyo caso el nuevo plazo que se fije podrá ser ampliado hasta dos años.</p>	<p>Se sugiere incorporar apartado para aquellas personas que hayan cometido delitos, actos u hechos graves en otros casinos de juego de connotación pública y que tengan prohibición de acercarse a cualquier casino. En caso que se identifique a estas personas ingresando al Casino ¿como se debería realizar una restricción de ingreso, en que opción deberíamos encasillar la restricción?</p>

FORMULARIO

Propuesta de modificación de norma o estándares puesto en consulta pública

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-002

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 6 de 19

6	<p><b>Numeral 2.4. párrafo segundo:</b> Esta notificación, <del>vía SAYN en el formulario “Restricción temporal de jugadores”, o según la plataforma informática establecida para este trámite, en la sección “Trámites” del sitio web institucional, o en la que la reemplace,</del> deberá contener, al menos, lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) La individualización de los datos personales de quien se informa la restricción temporal de ingreso: nombres, apellidos y número de cédula de identidad o pasaporte.</li><li>b) Breve relación cronológica de los hechos denunciados.</li><li>c) Plazo que durará la restricción temporal del jugador.</li><li>d) Descripción de los antecedentes que respaldan la decisión adoptada, tales como, imágenes de CCTV, registros fotográficos, Informe de incidencias de seguridad o cualquier otro antecedente que dé cuenta de los hechos. <del>En todo caso, deberá siempre adjuntarse un Informe de incidencias de seguridad.</del></li><li>e) Constancia de la notificación a la persona a la que se restringe temporalmente el ingreso.</li><li>f) Constancia del bloqueo de tarjetas de juego para clientes habituales conforme a lo dispuesto en el numeral 3.3.</li></ul>	<p><b>Numeral 2.4. párrafo segundo:</b> Esta notificación, deberá contener, al menos, lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) La individualización de los datos personales de quien se informa la restricción temporal de ingreso: nombres, apellidos y número de cédula de identidad o pasaporte.</li><li>b) Breve relación cronológica de los hechos denunciados.</li><li>c) Plazo que durará la restricción temporal del jugador, <b>conforme a los criterios establecidos en el numeral 3.</b></li><li>d) Descripción de los antecedentes que respaldan la decisión adoptada, tales como, imágenes de CCTV, registros fotográficos, Informe de incidencias de seguridad o cualquier otro antecedente que dé cuenta de los hechos.</li><li>e) Constancia de la notificación a la persona a la que se restringe temporalmente el ingreso.</li><li>f) Constancia del bloqueo de tarjetas de juego para clientes habituales conforme a lo dispuesto en el numeral 3.3</li></ul>	
---	---	--	--

FORMULARIO

Propuesta de modificación de norma o estándares puesto en consulta pública

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-002

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 7 de 19

7	<p><b>Numeral 2.5.</b> La sociedad operadora o la concesionaria municipal deberá mantener a disposición de esta Superintendencia, en las dependencias del mismo casino y por un mínimo de 6 meses, los documentos y antecedentes físicos o digitales, que fundamentan la restricción temporal de ingreso del jugador al casino de juego. En caso de tener imágenes de CCTV, deberá ajustarse a lo dispuesto en el numeral 17. letra d. de la Circular SJ N°94, de 6 de febrero de 2018, respecto de eventos importantes o eventos especiales.</p>	<p>La sociedad operadora o la concesionaria municipal deberá mantener <b>disponible para el caso que sea requerido por el jugador o jugadora o de la SCJ</b> y por un mínimo de <b>12</b> meses, los documentos y antecedentes físicos o digitales, que fundamentan la restricción temporal de ingreso del jugador al casino de juego. En caso de tener imágenes de CCTV, deberá ajustarse a lo dispuesto en el numeral 17. letra d. de la Circular SJ N°94, de 6 de febrero de 2018, respecto de eventos importantes o eventos especiales.</p>	<p>Numeral 2.5 de la propuesta de modificación, lo incorporado en rojo "<i>disponible para el caso que sea requerido por el jugador o jugadora o de la SCJ y por un mínimo de 12 meses</i>", <b>debiese especificarse cómo o por qué medio el jugador(a) podrá requerir los antecedentes, con cuánto plazo de sucedido los hechos o de realizada la prohibición de ingreso lo puede realizar. ¿Ellos pueden apelar a la medida aplicada de prohibición?</b></p>
8	<p><b>Numeral 2.6.</b> La sociedad operadora o la concesionaria municipal deberá notificar mediante carta certificada, vía correo electrónico, de manera presencial en el mismo casino de juego <del>o por cédula al jugador</del>, sobre la restricción temporal de ingreso y permanencia en las salas de juego del casino.</p>	<p><b>Numeral 2.6.</b> La sociedad operadora o la concesionaria municipal deberá notificar mediante carta certificada, vía correo electrónico o de manera presencial en el mismo casino de juego al jugador, sobre la restricción temporal de ingreso y permanencia en las salas de juego del casino.</p> <p><b>Para el caso las notificaciones por correo electrónico y carta certificada, ésta deberá efectuarse en un plazo máximo de 3 días hábiles contados desde el envío de la notificación a la SCJ de la restricción temporal del jugador/a.</b></p>	

FORMULARIO

Propuesta de modificación de norma o estándares puesto en consulta pública

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-002

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 8 de 19

		<p>En caso de notificaciones por carta certificada, el plazo se entenderá cumplido con la recepción en la oficina de correos respectiva.</p>	
	<p><b><u>Incluido por la Sociedad Operadora</u></b></p> <p><b>Numeral 2.8.</b> La restricción temporal de ingreso o permanencia de una persona determinada a un casino de juego, sólo será aplicable en la sociedad operadora o concesionaria municipal que informa la restricción, no siendo extensible a los demás casinos de juegos, salvo resolución judicial expresa que lo establezca.</p> <p>Será deber de la sociedad operadora velar, una vez decretada la restricción de acceso temporal, que se impida el ingreso a las salas de juego de las personas que cuenten con dicha restricción</p>		<p>Se propone considerar que la restricción no sea aplicada solo para la Sociedad Operadora donde ocurren los hechos, si no que sea para todos los Casinos de Chile o en su defecto que sea aplicada para los Casinos de una misma cadena.</p> <p>Esto a que muchos Clientes cometen hechos de restricción en una Sociedad Operadora cualquiera, y dependiendo de la cercanía, el Cliente con restricción va a la otra Sociedad Operadora y puede no cometer hechos de restricción como volver a cometer los mismos hechos por el cual fue restringido en esa Sociedad Operadora, y cometerlos en su nueva visita a otro Casino que visite o puede cometer hechos aún más graves, lo cual significa un riesgo muy alto para el Personal como otros Clientes.</p>

FORMULARIO

Propuesta de modificación de norma o estándares puesto en consulta pública

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-002

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 9 de 19

<p>9</p>	<p><b>Numeral 3.1.</b> Para restringir en forma temporal el ingreso o permanencia de una persona determinada a un casino de juego, se han establecido los siguientes criterios:</p> <p><b>3.1.1. Situaciones que pueden significar la expulsión del casino en la jornada y restricción de ingreso hasta por 10 días:</b></p> <p>Desórdenes o perturbación al normal desarrollo del juego, tales como:</p> <p>i) <del>trato irrespetuoso al personal de juego o trabajadores que se encuentren dentro de las salas de juego, porteros o guardias que se encuentren en las inmediaciones del casino de juego y a los demás clientes;</del></p> <p>ii) encontrarse en manifiesto estado de ebriedad o bajo la influencia de estupefacientes, que altere el normal desarrollo del juego;</p>	<p><b>Numeral 3.1.</b> Para restringir en forma temporal el ingreso o permanencia de una persona determinada a un casino de juego, se han establecido los siguientes criterios:</p> <p><b>3.1.1. Situaciones que pueden significar la expulsión del casino en la jornada y restricción de ingreso hasta por 2 meses:</b></p> <p>Desórdenes o perturbación al normal desarrollo del juego, tales como:</p> <p>i) <b>Dañar el material de juego disponible del casino</b></p> <p>ii) encontrarse en manifiesto estado de ebriedad o bajo la influencia de drogas, que altere el normal desarrollo del juego <b>o convivencia en el casino de juego;</b></p>	<p>En todo lo que refiere a al numeral 3.1, se debería dejar fuera lo referente a <b>“Desórdenes o perturbación al normal desarrollo del juego”</b> o no limitarlo solo a los desordenes o perturbación al normal desarrollo del juego, esto a que en ocasiones ocurren situaciones que se describen en cada numeral, pero por ejemplo en “Restaurante” y por no provocar desórdenes o perturbación al normal desarrollo del juego, no se le puede aplicar restricción, y son hechos graves así como si ocurriese en mesas o maquinas, considerar ese párrafo y modificarlo para que sea mas amplio para aplicar.</p> <p>Se sugiere mantener la opción 3.1.1 i) aumentando su duración hasta 2 meses , considerando que los insultos comienzan en 4 meses.</p>
----------	--	---	--

FORMULARIO

Propuesta de modificación de norma o estándares puesto en consulta pública

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-002

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 9 de 19

10	<p><b>3.1.2. Situaciones que pueden significar la expulsión del casino desde 11 días hasta 3 meses:</b></p> <p>Desórdenes o perturbación al normal desarrollo del juego, tales como:</p> <p>i) estado de ebriedad reiterado que altere el normal desarrollo de la actividad <del>o consumo de estupefacientes;</del></p> <p>ii) manipular, modificar o alterar los implementos de juego o su desarrollo y dañar el material de juego disponible del casino.</p>	<p><b>3.1.2. Situaciones que pueden significar la expulsión del casino desde 2 hasta 4 meses:</b></p> <p>Desórdenes o perturbación al normal desarrollo del juego, tales como:</p> <p>i) estado de ebriedad <b>o consumo de drogas</b> reiterado que altere el normal desarrollo de la actividad;</p> <p>ii) manipular, modificar o alterar los implementos de juego o su desarrollo;</p> <p><b>iii) dañar gravemente el material de juego disponible del casino de juego.</b></p>	
11	<p><b>3.1.3. Situaciones que pueden significar la suspensión al ingreso al casino por un tiempo desde 3 hasta 6 meses:</b></p> <p>Desórdenes o perturbación al normal desarrollo del juego, tales como:</p> <p><del>i) agresión física o verbal a personal del casino de juego y a otros clientes, así como porteros o guardias que se encuentren en las inmediaciones del casino de juego;</del></p>	<p><b>Situaciones que pueden significar la expulsión del casino desde 4 hasta 6 meses</b></p> <p>Desórdenes o perturbación al normal desarrollo del juego, tales como:</p> <p><b>(i) Insultos al personal de juego, trabajadoras o trabajadores que se encuentren dentro de las salas de juego, porteros o guardias que se encuentren en las inmediaciones del casino de juego y a los demás</b></p>	

FORMULARIO

Propuesta de modificación de norma o estándares puesto en consulta pública

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-002

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 10 de 19

	<p><del>i</del> <del>ii) consumo de estupefacientes reiterado;</del>  <del>ii</del> <del>iii) daños al mobiliario o dependencias del casino de juego;</del>  <del>iii</del> <del>iv) conducta sexual inadecuada;</del>  <del>iv</del> <del>v) fraude o intento de fraude e</del>  <del>v</del> <del>vi) intento de ingreso al casino con armas blancas o de fuego.</del></p>	<p><b>clientes;</b>  (ii) daños al mobiliario o dependencias del casino de juego;  (iii) fraude o intento de fraude</p>	
12	No existe	<p><b>Nuevo 3.1.4. Situaciones que pueden significar la expulsión del casino desde 6 hasta 9 meses</b></p> <p>(i) Suplantación de identidad para ingreso al casino de juego  (ii) Facilitación de cédula de identidad para infringir normas de ingreso al casino de juego.</p>	
13	No existe	<p><b>Nuevo 3.1.5. Situaciones que pueden significar la expulsión del casino por un tiempo de 9 meses hasta 1 año:</b></p> <p>(i) Conducta sexual inadecuada en contra de personal del casino de juego, así como porteros o guardias que se encuentren en las inmediaciones del casino de juego;  (ii) Cualquier tipo de amenaza en contra de personal del casino de juego;</p>	

FORMULARIO

Propuesta de modificación de norma o estándares puesto en consulta pública

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-002

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 11 de 19

		(iii) agresión física a personal del casino de juego y/o a otros clientes/as, así como porteros/as o guardias que se encuentren en las inmediaciones del casino de juego; (iv) intento de ingreso al casino con arma blanca o de fuego. (v) Tentativa de robo o hurto	
14	<b>Numeral 3.2.</b> Para efectos de la determinación del plazo de restricción temporal de ingreso al casino de juego, deberá tenerse en consideración, junto a la conducta incurrida, la magnitud del daño producido, la frecuencia de la conducta prohibida, <del>como asimismo</del> la debida protección de los trabajadores y clientes del casino de juego.	<b>Numeral 3.2.</b> Para efectos de la determinación del plazo de restricción temporal de ingreso al casino de juego <b>dentro de los plazos asociadas a cada conducta</b> , deberá tenerse en consideración, junto a la conducta incurrida, la magnitud del daño producido, la frecuencia de la conducta prohibida, <b>y en especial</b> , la debida protección de los trabajadores y clientes del casino de juego	
15	Nuevo numeral 4, pasando el actual 4 a ser 5.  El contenido del numeral 4.3. ya existía, reubicándose en esta parte.	<b>4. DEBER DE DENUNCIA Y DEMÁS ACCIONES DE AFECTADOS</b>  4.1. Conforme a lo dispuesto en el artículo 15 inciso segundo de la Ley N°19.496, que “Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los consumidores”, en caso de que se sorprenda a un consumidor en la comisión flagrante de un delito, los gerentes, funcionarios o empleados del establecimiento se limitarán, bajo su responsabilidad, a poner sin demora al presunto	

FORMULARIO

Propuesta de modificación de norma o estándares puesto en consulta pública

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-002

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 12 de 19

		<p>infractor a disposición de las autoridades competentes.</p> <p>4.2. En virtud de lo anterior, en caso de que la sociedad operadora o concesionaria municipal sorprenda en flagrancia la comisión de cualquier delito en la sala de juego deberá sin demora arbitrar las medidas para poner al presunto infractor a disposición de la policía y efectuar la denuncia correspondiente ante el Ministerio Público.</p> <p>De igual manera, en caso de que la sociedad tenga conocimiento de la comisión de algún delito en sectores complementarios al casino, como estacionamientos o hall de acceso, deberá comunicarlo a la policía o denunciarlo al Ministerio Público.</p> <p>4.3. Por otra parte, la facultad que tiene la sociedad operadora del casino de juego para restringir temporalmente el ingreso o permanencia de una persona a un casino de juego no obsta a la interposición de acciones legales por parte de quienes resulten afectados, sean personales naturales, sociedades operadoras o concesionarios municipales, respecto a los hechos que motivan la restricción.</p>	
--	--	--	--

FORMULARIO

Propuesta de modificación de norma o estándares puesto en consulta pública

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-002

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 13 de 19

	<p><b>4. RECLAMOS</b></p> <p>Las personas a las quienes se les restrinja temporalmente el ingreso a las salas de juego, podrán formular reclamos en contra de los casinos de juego, conforme al procedimiento establecido en la Circular N°13, de 30 de diciembre de 2010, modificada por la Circular N°51, de 4 de marzo de 2014, que fija su texto refundido, todas de esta Superintendencia, sin perjuicio del derecho que les asiste de interponer las acciones legales que estimen procedentes.</p>	<p><b>5. RECLAMOS</b></p> <p>Las personas a las que se les restrinja temporalmente el ingreso a las salas de juego, podrán formular reclamos en contra de los casinos de juego, <b>directamente ante esta Superintendencia, tramitándose de conformidad al procedimiento establecido en el numeral 3.1.</b> de la Circular N°13, de 30 de diciembre de 2010.</p> <p><b>Lo anterior</b>, sin perjuicio del derecho que les asiste de interponer las acciones legales que estimen procedentes.</p>	
16		<p><b>6. PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS</b></p> <p>Las sociedades operadoras y concesionarias de casinos de juego deberán contar con un procedimiento operativo para la implementación de las presentes instrucciones, cuyo contenido mínimo incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Alcance.</li> <li>b) Objetivo.</li> <li>c) Descripción de tareas y responsables.</li> <li>d) Requisitos y responsables del canal de denuncia</li> </ul>	

FORMULARIO

Propuesta de modificación de norma o estándares puesto en consulta pública

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-002

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 14 de 19

		<p>e) Criterios de determinación del período de restricción para las distintas conductas.</p> <p>f) Formularios – Registros.</p> <p>Las modificaciones que se introduzcan al referido procedimiento deberán ser informadas dentro del plazo de 10 días hábiles contados desde la fecha de su implementación, mediante la plataforma informática establecida para este trámite.</p>	
17	Nuevo	<p><b>7. CANAL DE DENUNCIA INTERNO</b></p> <p>La sociedad operadora y concesionaria municipal deberá habilitar un canal interno de denuncia mediante el cual las personas que trabajan en los casinos de juego puedan informar a los responsables del procedimiento establecido en el numeral anterior, de cualquiera de las situaciones descritas en el numeral 3 de la presente circular.</p> <p>Los responsables de los procedimientos internos deberán revisar y analizar la denuncia y proceder conforme su mérito y responder internamente en el plazo de 5 días hábiles al interesado/a, usando para ello el mismo canal por el que ésta se formuló, e indicando la resolución adoptada.</p>	

FORMULARIO

Propuesta de modificación de norma o estándares puesto en consulta pública

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-002

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 15 de 19

18	Nuevo	<p><b>8. REGISTROS QUE DEBEN MANTENER</b></p> <p>Las sociedades operadoras y concesionarias de casinos de juego deberán mantener un registro digital de las restricciones temporales de jugadores cursadas, que incluya al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>i. Nombres, apellidos y número de cédula de identidad o pasaporte de jugador con restricción temporal de ingreso.</li><li>ii. Causal de restricción temporal de ingreso.</li><li>iii. Plazo de restricción temporal del jugador.</li><li>iv. Fecha de la constancia de la notificación a la persona a la que se restringe temporalmente el ingreso.</li></ul>	
19	Nuevo	<p><b>9. INFORMACIÓN A PÚBLICO</b></p> <p>Con el propósito de difundir al público la existencia de esta Circular y sobre el correcto y adecuado comportamiento que deben tener las personas que ingresan a los casinos de juego, cada sociedad operadora y concesionaria de casinos de juego deberá disponer en un lugar visible en el acceso principal y al interior de las salas de juego pendones y/o pantallas digitales lo siguiente:</p>	<p>Se enviará el formato en el que se requiere sea informado al público lo referido a esta normativa, así como las medidas, texto, colores, etc. Como ha sido enviado en otra información al público asociada a otras normativas.</p>

FORMULARIO

Propuesta de modificación de norma o estándares puesto en consulta pública

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-002

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 16 de 19

		<p>(i) Información breve sobre la existencia de esta circular y de la posibilidad que a los jugadores/as se les pueda restringir el ingreso o permanencia del casino por hasta 12 meses por mala conducta.</p> <p>(ii) Indicar el link donde está disponible la circular: <a href="https://www.scj.gob.cl/index.php/marco-normativo/circulares">https://www.scj.gob.cl/index.php/marco-normativo/circulares</a></p> <p>(iii) Disponer el Decálogo de Buen Comportamiento del/la Jugador/a, cuyo contenido se detalla en el Anexo N°2 de la presente circular.</p> <p>Además, deberán tener este mismo decálogo disponible mediante código QR u otro mecanismo equivalente, en las máquinas y mesas de juego.</p>	<p>Numeral 9 de la propuesta de modificación, lo incorporado en rojo del último párrafo “Además, deberán tener este mismo decálogo disponible mediante código QR u otro mecanismo equivalente, en las máquinas y mesas de juego”. <b>Se debiese precisar si es posible contar con dicho mecanismo solo en algunas MDA o MDJ, o debe estar en absolutamente todas, si es posible que eso pase por las pantallas del salón o con apoyo de pendones y se considere como cumplido tal requerimiento.</b></p>
--	--	--	--

FORMULARIO

Propuesta de modificación de norma o estándares puesto en consulta pública

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-002

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 17 de 19

20		<p><b>10. NOTIFICACIÓN DE CONTINGENCIAS</b></p> <p>Sin perjuicio de lo dispuesto en los numerales 1 a 9 anteriores, aquellas contingencias de seguridad que puedan afectar a los trabajadores, a los clientes o el normal desarrollo de la actividad, y que, por la magnitud del daño producido, requieran informarse a la brevedad a esta Superintendencia, deberán efectuarse a través del sistema SAYN</p>	<p>Al decir que las contingencias deben notificarse <b>“inmediatamente ocurrido el hecho en el formulario “Contingencias de seguridad” dispuesto para esos efectos.”</b>, es un “plazo” que en la práctica no se puede cumplir, se sugiere precisar plazo.</p>
----	--	---	--

FORMULARIO

Propuesta de modificación de norma o estándares puesto en consulta pública

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-002

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 18 de 19

		<p>inmediatamente ocurrido el hecho en el formulario “Contingencias de seguridad” dispuesto para esos efectos.</p> <p>En estos casos, deberá siempre adjuntarse un Informe de incidencias de seguridad.</p> <p>Se trata, para todos los efectos, de una notificación diversa a la que se acompaña para restringir temporalmente al jugador de las salas del casino de juego respectiva.</p>	
21		<p><b>ANEXO N°2</b></p> <p><b>DECÁLOGO DE BUEN COMPORTAMIENTO DEL/LA JUGADOR/A DE LOS CASINOS DE JUEGO</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Respetar al personal de juego, porteros y a guardias de seguridad.</li> <li>2. Respetar a los demás clientes que se encuentran dentro de las salas de juego.</li> <li>3. Usar un vocabulario respetuoso, sin insultar al personal de juego, clientes, porteros o guardias de seguridad.</li> </ol>	<p>En los numerales 1, 3, 4 y 5 del Decálogo se indica <b>“personal de juego”</b> a diferencia de las modificaciones de la Circular donde se menciona al <b>“personal del casino de juego”</b>.</p>

FORMULARIO

Propuesta de modificación de norma o estándares puesto en consulta pública

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-002

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 19 de 19

		<ul style="list-style-type: none"><li>4. No agredir física ni verbalmente al personal de juego, clientes, porteros o guardias de seguridad.</li><li>5. No tener conductas inapropiadas o de connotación sexual respecto al personal de juego, clientes, porteros o guardias de seguridad.</li><li>6. Cuidar el mobiliario e infraestructura del casino de juego.</li><li>7. Cuidar los implementos y material de juego disponible en el casino de juego.</li><li>8. Respetar las prohibiciones legales de:<ul style="list-style-type: none"><li>a. No ingresar o permanecer en las salas de juego en manifiesto estado de ebriedad.</li><li>b. No ingresar o permanecer en las salas de juego bajo la influencia de drogas.</li><li>c. No portar armas blancas o de fuego.</li></ul></li><li>9. Respetar las reglas de juego establecidas en</li></ul>	
--	--	--	--

FORMULARIO

Propuesta de modificación de norma o estándares puesto en consulta pública

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-002

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 20 de 19

		<p>el Catálogo de juegos comprometiéndome a no cometer fraudes o intentos de fraudes.</p> <p>10. Respetar las filas de atención en las cajas pagadoras/tótem de autoatención y en los servicios anexos de las salas de juego.</p>	
22		<p><b>Artículo Transitorio:</b> Tanto para el primer envío del procedimiento establecido en el numeral 6 de la presente circular, como para la habilitación del canal de denuncia establecido en el numeral 7, la sociedad operadora y concesionaria municipal contarán con un plazo de 30 días hábiles contados desde la publicación de esta circular.</p> <p>El procedimiento referido deberá ser remitido a través de la plataforma informática establecida para este trámite, en la sección “Trámites” del sitio web institucional, o en la que la reemplace.</p>	<p>Se sugiere aumentar el plazo en 60 días para habilitación de canal y primer envío de procedimiento.</p>