

**CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL
DE LA SUPERINTENDENCIA DE CASINOS DE JUEGO**

Acta de Sesión N° 1 - 2023

FECHA: 12-04-2023

HORA INICIO: 15:00 hrs.

LUGAR: Videoconferencia

HORA TÉRMINO: 16:30 hrs.

PARTICIPANTES:

Representantes Superintendencia de Casinos de Juego	Consejeros/as
Carlos Fernández - Secretario ejecutivo Rocío Yáñez - Secretaria de actas	Angela Carmona- AJUTER
	Cecilia Valdés - Asociación de Casinos de Juegos
	Mariela Huenchumilla – Corporación de Juego Responsable
	Mónica Castro - Sindicato Zona Sur
	Rosa Cantillana – Sindicato Zona Centro
Consejeros Ausentes	Juan Rivera Medel – Sindicato Zona Norte

TABLA:

- Renovación de consejeros
- Nominación de suplentes
- Incorporación de nuevos integrantes
- Revisión de la planificación
- Revisión de los cambios al reglamento del COSOC
- Presentación de avance de la Estrategia Nacional de Juego Responsable
- Temas presentados por consejeras

ASPECTOS DESARROLLADOS:

1. Se inicia la primera sesión del consejo presentando la tabla de contenidos.
2. Dado que no habrá renovación de los consejeros de cada organización, se solicita nominar a los suplentes de cada titular:
 - Por AJUTER se señala que se consultará a la persona que se integró recientemente a la fundación.
 - La Corporación de Juego Responsable señala que informará por correo electrónico el nombre de la persona.
 - La Sra. Rosa Cantillana nombra a Rodrigo Silva Ramirez su suplente, quien ocupa el cargo de secretario sindical.

- La Sra. Mónica Castro nombra a Bernardita Patiño Cuevas como suplente, quien es la presidenta del sindicato de Dreams.
 - La Sra. Cecilia Valdés señala que el suplente de la Asociación Chilena de Casinos de Juego será Juan Araya.
3. En cuanto a la incorporación de nuevos miembros u organizaciones al COSOC, la Sra. Angela Carmona indica que en su área no conoce otras personas que trabajen con ludopatía que quieran ser parte. Los demás consejeros indican no tener conocimiento de otras instituciones que podrían formar parte del consejo.
 4. Se revisa la planificación anual para las sesiones del COSOC. En general, se acepta la propuesta de temas por parte de los consejeros, especialmente lo referido a incorporar mejoras a la Circular N°108.
 5. Se precisa que la Circular N°108 surge por las personas que generan situaciones especiales de contingencias en los casinos y que, durante la tramitación de reclamo por las prohibiciones de acceso aplicadas, se han detectado falencias y vacíos que es necesario ajustar o corregir.

En este punto, es importante generar el levantamiento desde los sindicatos con las opiniones y las necesidades de los trabajadores.

La Sra. Angela Carmona indica que es necesario identificar a estos clientes, considerando que su comportamiento está asociado a una sensación de poder frente a sus conductas debido a que pagan su ingreso al casino.

La Sra. Mariela Huenchumilla considera que el grado de violencia ha aumentado considerablemente y que todo tema conductual debiera estar justificado en las notificaciones.

Las Sras. Rosa Cantillana y Mónica Castro indican la necesidad de que nuevos delitos o comportamientos inadecuados estén descritos en la circular como la “violencia de género” y el “abuso sexual”, considerando que han tenido casos con colaboradores que han sido de alto impacto.
 6. Se realiza la presentación de los cambios al reglamento del COSOC, considerando las indicaciones de la División de Organizaciones Sociales (D.O.S) y el instructivo de participación ciudadana.

Se indica que el reglamento saldrá a consulta pública en unas semanas por lo que deben estar atentos para indicar sus apreciaciones.

No hay observaciones por parte de las consejeras.
 7. Se presenta el avance de la Estrategia Nacional de Juego Responsable, precisándose que el desarrollo de la estrategia está enfocada a encaminar una política pública sólida, generando redes y coordinaciones para que no se vea como un tema desconectado.

La Sra. Angela Carmona felicita el trabajo desarrollado, indica que es conveniente hacer un catastro del desarrollo de los casinos en Chile respecto a la materia, donde es necesaria la prevención y educación.

La Sra. Mariela Huenchumilla comenta sus apreciaciones respecto a la estrategia, mencionando que las capacitaciones y charlas sobre el juego responsable han sido difíciles, porque hay personas que no quieren aprender, pero la idea es colaborar entre todos.

8. Se comenta sobre las notificaciones de contingencias de autoexclusión que están realizando los casinos de juego, señalándose que se están generando oficios a las personas que están ingresando a las salas de juego con cédulas de identidad de terceros, debido a que la suplantación de identidad es delito.
9. Con relación al correo electrónico de Mónica Castro referido al aumento de los locales de máquinas, el Sr. Carlos Fernández informa las acciones desarrolladas por la SCJ en cuanto a capacitaciones realizadas a las municipalidades sobre la Circular N°83, reuniones con el Ministerio Público y S.I.I., entre otras.
10. Sobre las páginas de juego online, se reitera las facultades y competencias de la SCJ, indicándose que, a la fecha, se han trasladado 38 denuncias al M.P.
11. Cecilia Valdés comenta la reunión sostenida con la Subsecretaria de Hacienda por el proyecto de ley sobre juego online. Se le informa que la contraparte de la SCJ en esta materia es Rodrigo Ajenjo, jefatura de la Unidad de Estudios.

ACUERDOS:

- Se calendariza las reuniones del COSOC para el último miércoles cada dos meses.
- Se consultará vía correo quienes serán los reemplazantes de los y las consejeras.
- Se les indica estar atentos a la consulta pública del reglamento del Consejo.

**CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL
DE LA SUPERINTENDENCIA DE CASINOS DE JUEGO**

Acta de Sesión N° 2 - 2023

FECHA: 31-05-2023

HORA INICIO: 15:00 hrs.

LUGAR: Videoconferencia

HORA TÉRMINO: 16:30 hrs.

PARTICIPANTES:

Representantes Superintendencia de Casinos de Juego	Consejeros/as
Carlos Fernández - Secretario ejecutivo Rocío Yáñez - Secretaria de actas	Angela Carmona- AJUTER
	Juan Rivera Medel – Sindicato Zona Norte
	Mariela Huenchumilla – Corporación de Juego Responsable
	Rosa Cantillana – Sindicato Zona Centro
	Mónica Castro - Sindicato Zona Sur
Consejeros Ausentes	Cecilia Valdés - Asociación de Casinos de Juegos

TABLA:

- Seminario “Realidad del Juego NO REGULADO en Chile y sus externalidades negativas” de la Corporación de Juego Responsable - 08 de junio
- Lanzamiento de la Estrategia Nacional de Juego Responsable
- Reglamento del COSOC
- Trabajo COSOC: Seguridad en casinos

ASPECTOS DESARROLLADOS:

1. Se inicia la segunda sesión del consejo presentando la tabla de contenidos.
2. En relación con la invitación al evento de la corporación se confirma la asistencia de la Superintendente, las Jefaturas de las Unidades de Asuntos Institucionales y Comunicaciones y de Gestión Estratégica y de Clientes, y la Analista de Juego Responsable de esta última unidad. Adicionalmente, se informa que la SCJ difundió la realización del seminario con los organismos que forman parte de la Estrategia Nacional de Juego Responsable.
3. Respecto al lanzamiento de la Estrategia de Juego Responsable, se les informa que se realizará en Concepción, precisándose los grupos de interés que se considera importante que participen. En relación con esto, las consejeras indican que es necesaria la invitación a parlamentarios de la zona.

Se confirma que la fecha e invitación será entregará con anticipación, para una adecuada coordinación.

4. Se comentan las líneas de trabajo de la referida estrategia, especialmente la metodología de trabajo para el COSOC, que se espera mantener en el tiempo.
5. La consejera Sra. Mariela Huenchumilla indica que es importante la presencia de los gerentes de propiedad en el evento, ya que son ellos quienes deben impregnarse del tema de juego responsable.
6. Se menciona a los consejeros de la modificación del reglamento del COSOC. El consejero Sr. Juan Rivera, indica que las observaciones que envió son básicamente en relación con la representatividad de los trabajadores y estructura en el reglamento del COSOC. Se indica a los presentes que no se recibieron más observaciones que las del Sr. Rivera.
7. Se inicia la conversación respecto a la seguridad en los casinos de juego y las modificaciones a la Circular 108 que regula las restricciones de acceso a las salas de juego, la que se realizará a partir del análisis de las notificaciones diarias que se reciben en la SCJ y en la cual es necesario hacer una revisión importante para evaluar los cambios con relación a la periodicidad, medidas, reincidencia, duración, gravedad de los hechos, servicios anexos, etc.

Los consejeros identifican: líneas de acceso, revisar las restricciones de acceso por situación y a partir de la clasificación de las denuncias, hacer una tipificación de los clientes/jugadores que asisten a los casinos de juego.

El Sr. Carlos Fernández agrega que es necesaria una evaluación de la resolución de un reclamo, ya que esto es una aplicación de una sanción, por lo que probablemente necesitaremos abrir el procedimiento a las partes involucradas.

Se les indica a los consejeros que representan a los sindicatos que es relevante que respalden adecuadamente cada una de las restricciones que aplican, por lo que deben enviar lo mayor cantidad de evidencia, considerando que son confidenciales.

8. El Consejero Sr. Juan Rivera indica que, como secretario del sindicato nacional, están trabajando en un documento con sus propuestas de mejora de la circular. Comenta sobre las situaciones que más se repiten es que los clientes dejan de ir a un casino por restricción y se van a otro casino con la misma conducta, por lo que debería tener un radio de prohibición. Adicionalmente cuando existen peleas entre clientes la prohibición de ingreso no aplica a todas las personas involucradas.

Adicionalmente, el señor Rivera comenta que en Iquique Carabineros y SERNAC participaron en charla e indicaron que un cliente bajo estado de ebriedad no puede ser expulsado de los casinos de juego y no se le puede seguir negar la venta de alcohol.

A raíz de eso, el señor Carlos Fernández, indica que quizás hay un mal entendimiento de la normativa, porque en el art. 9 se indica que no pueden ingresar personas que estén en estado de ebriedad. El señor Rivera comenta que es preocupante que Carabineros avale lo mencionado respecto al consumo de alcohol, ya que confunde a los trabajadores.

El Sr. Carlos Fernández, indica que la Ley N°19.496 establece que los administradores de locales que detectan la comisión de un delito deben informarlo a las autoridades respectivas, por lo que debiese existir una coordinación entre ambas entidades.

9. El Consejero Sr. Juan Rivera, menciona que otra de las modificaciones que les gustaría agregar a la Circular N°108, es que abarque más allá de la sala de juegos, señalando como ejemplo promociones que fomentan el consumo de alcohol, lo que pone en riesgo a todas las personas en sala de juego.

Finalmente, el consejero Sr. Juan Rivera, refiere que idealmente esta temática se trabajará con la asociación de trabajadores y luego se presentará a la SCJ, con la finalidad de hacer un ambiente de trabajo seguro y fomentar el entretenimiento.

La consejera Sra. Angela Carmona menciona que las promociones son riesgosas, debido a que el consumo de alcohol desinhibe a las personas y los pone agresivos. A esto, la señora Mariela Huenchumilla, dice que las personas han aumentado el consumo de alcohol y en las salas de juego se puede observar estados de ánimo negativos, llegando a ser los colaboradores un tipo de terapeutas y personas contenedoras variadas temáticas.

10. Por otra parte, la consejera Sra. Rosa Cantillana, comunica que la Circular N°108 no está entregando la seguridad necesaria a los trabajadores, porque los clientes se les sanciona y vuelven a los 3 ó 6 meses más agresivos, con instinto de venganza, etc. Además, relata la conexión entre el Ministerio del Trabajo y la circular, fortalecer la normativa que es insuficiente. Relata que el Ministerio no conoce cómo funciona el casino y es preocupante que este tema se tome ligeramente.
11. El Señor Carlos Fernández menciona que el tema de Derechos y Obligaciones de los jugadores se debe reforzar, porque no nos podemos involucrar en el comportamiento de las personas, pero si manifestar límites y entregar un marco de buen trato.

La Consejera Sra. Mariela Huenchumilla comenta que es posible utilizar redes sociales para la difusión de campañas de buen trato.

12. Finalmente, el Sr. Carlos Fernández explica cómo es el procedimiento para modificar las normativas vigentes.

ACUERDOS:

- Envío de todas las modificaciones a la normativa
- Acordar y enviar planificación de cambios según reunión con DJUR.
- Trabajar en la actualización de los derechos y deberes
- Proponer nuevas sesiones de COSOC para trabajar la temática.
- Trabajar en particular y juntar todo para avanzar

**CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL
DE LA SUPERINTENDENCIA DE CASINOS DE JUEGO**

Acta de Sesión N° 3 - 2023

FECHA: 16-08-2023

HORA INICIO: 12:00 hrs.

LUGAR: Videoconferencia

HORA TÉRMINO: 13:00 hrs.

PARTICIPANTES:

Representantes Superintendencia de Casinos de Juego	Consejeros/as
Carlos Fernández - Secretario ejecutiva Rocío Yáñez - Secretaria de actas	Angela Carmona- AJUTER
	Juan Rivera Medel – Sindicato Zona Norte
	Mariela Huenchumilla – Corporación de Juego Responsable
	Rodrigo Silva (S) – Sindicato Zona Centro
	Cecilia Valdés - Asociación de Casinos de Juegos
	Bernardita Patiño (S) - Sindicato Zona Sur

TABLA:

- Trabajo COSOC: Seguridad en casinos
- Modificaciones a la Circular N°108
- Acuerdos

ASPECTOS DESARROLLADOS:

1. Se inicia la segunda sesión del consejo presentando la tabla de contenidos.
2. Modificaciones a la Circular N°108:
 - La Sra. Mariela Huenchumilla indica que si es posible prohibir el acceso a una persona que se defeca y orina en sala, ya que fue un momento complejo y los clientes están muy difíciles de manejar.
 - El Sr. Carlos Fernandez refiere que la situación comentada es de las que permiten prohibir el acceso, sin embargo, es necesario que el casino justifique adecuadamente la prohibición, ya que muchas veces la persona reclama en 1° y 2° instancia, además se explica el proceso de reclamos.
 - El Carlos Fernandez explica cómo opera el procedimiento de modificación a las circulares.
 - La Sra. Rocío Yáñez presenta análisis de los datos de Circular N°108, donde se aprecia la dispersión en cantidad de días de prohibiciones por el mismo acto irregular.

- El Sr. Juan Rivera indica que se debe establecer un rango mínimo para una determinada situación, ya que depende del tipo del cliente, como por ejemplo su juego.
 - El Sr. Carlos Fernandez indica que la variable de juego no debe ser una valoración para la restricción, ya que estamos evaluando la conducta, no la calidad de jugador en un rango de fidelización.
 - La Sra. Angela Carmona comenta que es grave estar seleccionando el tiempo por persona y no por conducta. Se debe parametrizar el tiempo, por evento.
 - La Sra. Cecilia Valdés comenta que sería conveniente la creación de un comité de sanción, para establecer el tiempo de sanción, así se puede indicar entre todos los involucrados cual es el plazo correspondiente.
 - El Sr. Carlos Fernandez precisa que es una facultad de los casinos de juego establecer el período de restricción, pero debe ser debidamente justificado y tener un equipo que vea las sanciones a clientes dependiendo del comportamiento.
 - El Sr. Juan Rivera comenta que en Enjoy se trabaja por comité donde está el encargado de cumplimiento, jefe de juegos y director de tesorería operativa y director de sala, ellos evalúan la sanción antes de enviarla a la SCJ por sistema.
 - La Sra. Angela Carmona comenta que es importante informar al cliente antes de que ocurran estas situaciones, lo que va unido al juego responsable, a la información del jugador dentro de las salas de juego.
 - La Sra. Mariela Huenchumilla comentan que también va unido al tema normativo, respecto a cómo se debe comportar un cliente dentro de la sala de juego.
 - Sobre las propuestas de ajuste de los sindicatos se comentan las siguientes:
 - Agregar territorialidad, porque van cambiando de casino y hacerlo de forma nacional, de esta forma será más estricto.
 - Agregar el acoso sexual y hostigamiento al personal de juego, tradicionalmente a las mujeres
 - Plazos de notificación a la SCJ
 - Instaurar un comité de la empresa y trabajadores por parte de los clientes, que la sanción se exprese de esa forma.
 - El Sr. Carlos Fernandez reitera que se deben explicitar los medios de verificación de la conducta con informe o videos, junto al informe de incidencias o aquella información necesaria que justifique la restricción.
 - La Sra. Angela Carmona agrega que la necesidad es cuidar a los trabajadores y llegar acuerdos con los empleadores al momento de hacer una prohibición, además indica que se debería sancionar al tercero por suplantación de identidad en autoexclusión.
 - La Sra. Mariela Huenchumilla señala que también se debería incorporar en las estrategias de marketing para difundir y sensibilizar la temática.
3. La Sra. Angela Carmona consulta los motivos por los cuales los estudios realizados por la Corporación no se incluyen en las difusiones que realiza la SCJ. Se le informa que la SCJ no puede aparecer patrocinando un estudio en el que no ha participado, pero que remitirá su requerimiento a nuestra área de comunicaciones.
 4. La Sra. Mariela Huenchumilla señala que en el Boletín del congreso se indica que en Chile no hay estudios, por lo que se les enviaron los realizados por la Corporación.

ACUERDOS:

- Próximas sesiones:
Miércoles 12 de octubre a las 12:00 horas
Miércoles 29 noviembre a las 12:00 horas

**CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL
DE LA SUPERINTENDENCIA DE CASINOS DE JUEGO**

Acta de Sesión N° 4 - 2023

FECHA: 27-09-2023

HORA INICIO: 15:00 hrs.

LUGAR: Videoconferencia

HORA TÉRMINO: 16:00 hrs.

PARTICIPANTES:

Representantes Superintendencia de Casinos de Juego	Consejeros/as
Carlos Fernández - Secretario ejecutiva Rocío Yáñez - Secretaria de actas	Mariela Huenchumilla – Corporación de Juego Responsable
	Juan Rivera Medel – Sindicato Zona Norte
	Rosa Cantillana Peña – Sindicato Zona Centro
	Mónica Castro Canales - Sindicato Zona Sur
	Araminta Cepeda - AJUTER
Ausentes	Angela Carmona- AJUTER Cecilia Valdés - Asociación de Casinos de Juegos

TABLA:

- Guía de Juego Responsable.
- Capacitación de autoexclusión.
- Circular N°108
- Reunión industria casinos en el marco de la Estrategia Nacional de Juego Responsable y la participación del COSOC como nexos con la ciudadanía.

ASPECTOS DESARROLLADOS:

1. Se inicia la segunda sesión del consejo presentando la tabla de contenidos.
2. El Sr. Carlos Fernandez informa que se citará al COSOC a una sesión extraordinaria para presentarles el diagnóstico que realizará la SCJ a su calidad de servicio y experiencia usuaria. Se acuerda agendarla para el martes 07 de noviembre a las 15:00 hrs.

Asimismo, se les indica que es necesario disponer de más espacios de trabajo del COSOC por la ENJR, debido a que hay que generar lineamientos en conjunto y ser proactivos atendiendo las necesidades generales y particulares de cada S.O.

3. Se presenta los lineamientos que se establecerán en la Guía de Juego Responsable. Se les indica que se realizará una consulta pública para recibir comentarios y observaciones, por lo que se les informará oportunamente la fecha de publicación en nuestra página web.

La Sra. Mariela Huenchumilla indica que es importante que se pueda definir o diferenciar la publicidad de marketing y publicidad de juego.

El Sr. Carlos Fernández consultará al área jurídica si es posible compartir la guía con el COSOC antes de la consulta pública, para que puedan hacer observaciones e iniciar su revisión en el marco de la Estrategia Nacional de Juego Responsable.

La Sra. Mariela Huenchumilla indica que es posible que las S.O se comprometan en parámetros mínimos que se pueden incorporar en la guía, como, por ejemplo, abordar la concientización de la temática.

4. Se informa de los resultados de las actividades de capacitación en el procedimiento de autoexclusión realizadas a las sociedades operadoras, donde participaron más de 100 trabajadores de casinos que evaluaron positivamente la actividad. Se indica que con posterioridad a la presentación no se han encontrado observaciones a los formularios.

La Sra. Mariela Huenchumilla agradece el espacio y señala que fue de mucha ayuda para los colaboradores de Dreams, ya que el procedimiento se graficó didácticamente, atendiendo cada proceso tecnológico.

5. En cuanto a la consulta pública por la Circular N°108, se informa que se publicó ayer en la página web de la SCJ, el que estará disponible hasta el 11 de noviembre de 2023.

ACUERDOS:

- Próximas sesiones:
07 de noviembre, reunión extraordinaria para presentación de satisfacción usuaria.
Reunión de noviembre, será presencial.

**CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL
DE LA SUPERINTENDENCIA DE CASINOS DE JUEGO**

Acta de Sesión N° 5 - 2023

FECHA: 28-11-2023

HORA INICIO: 15:00 hrs.

LUGAR: Videoconferencia - presencial

HORA TÉRMINO: 16:00 hrs.

PARTICIPANTES:

Representantes Superintendencia de Casinos de Juego	Consejeros/as
Carlos Fernández - Secretario ejecutiva Rocío Yáñez - Secretaria de actas	Mariela Huenchumilla – Corporación de Juego Responsable
	Juan Rivera Medel – Sindicato Zona Norte
	Angela Carmona- AJUTER
	Mónica Castro Canales - Sindicato Zona Sur
	Araminta Cepeda - AJUTER
	Cecilia Valdés - Asociación de Casinos de Juegos

TABLA:

- Información sobre envíos a la división de organizaciones sociales
- Actualización de la Circular N°108
- Alcances de la Guía de Buenas Prácticas en Juego Responsable
- Evaluación 2023
- Planificación 2024
- *Otros que deseen agregar

ASPECTOS DESARROLLADOS:

1. Se inicia la última sesión del cosoc.
2. Se informa del trabajo enviado a la D.O.S
3. Se presentó la guía de buenas prácticas
4. Se habla sobre las modificaciones a la C.108
5. Se planifica primera sesión 2024, donde se debe convocar a elecciones.

ACUERDOS:

- Próximas sesión: marzo 2024.