

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

Acta de Sesión N° 1 - 2024

FECHA: 26-03-2024

HORA INICIO: 15:00 hrs.

LUGAR: Videoconferencia

HORA TÉRMINO: 16:30 hrs.

PARTICIPANTES:

Representantes Superintendencia de Casinos de Juego	Consejeros/as
Carlos Fernández - Secretario ejecutiva 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
	Juan Rivera Medel – Sindicato Zona Norte

TABLA:

- Elecciones COSOC 2024 - 2026
- Presentación de avance de la Estrategia Nacional de Juego Responsable
- Otros

ASPECTOS DESARROLLADOS:

A) Proceso eleccionario COSOC 2024

1. Coordinación de procesos electorales para la selección de representantes en instancias de participación ciudadana. Se presenta el reglamento bajo el cual se desarrollarán las elecciones.
2. Se establece que las diferentes instituciones interesadas en participar deben gestionar la comunicación y relación entre ellas a fin de obtener un cupo en el COSOC.
3. Se sugiere que las elecciones incorporen el enfoque de “Promoción de la participación ciudadana, Trabajo en equipo y liderazgo y Equidad de género y diversidad”
4. Los participantes mencionan la importancia de coordinar los procesos, establecer fechas límite y realizar actividades de difusión para asegurar la representatividad en las elecciones.

B) Estrategia nacional de juego responsable

1. Se aborda el avance de la Estrategia Nacional de Juego Responsable y como se trabaja desde la representatividad de género y la ludopatía, especialmente entre las mujeres.

2. Se informa de la participación de la SCJ en el I Seminario de Juego Responsable en Dreams.
3. Los participantes enviarán sus comentarios para las elecciones del COSOC y la solicitud de retroalimentación sobre los temas discutidos.

ACUERDOS:

- Se enviará por correo el oficio llamando a elecciones en el mes de abril.
- Se establece plazo máximo para envío de temas a incorporar en las elecciones el 05 de abril.
- Sesiones COSOC cada 2 meses.
- Elecciones en mayo 2024.

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

Acta de Sesión N° 2 - 2024

FECHA: 31-07-2024

HORA INICIO: 15:00 hrs.

LUGAR: Videoconferencia

HORA TÉRMINO: 16:0 hrs.

PARTICIPANTES:

Representantes Superintendencia de Casinos de Juego	Consejeros/as
Carlos Fernández - Secretario ejecutiva Rocío Yáñez - Secretaria de actas	Miguel Ángel Lara- AJUTER
	Juan Araya - Asociación de Casinos de Juegos
	Angela Carmona – Corporación de Juego Responsable
	Roxana Quinan - Sindicato Zona Sur
	Diego Valerio – Sindicato Zona Centro
	Carla Lillo – Sindicato Zona Norte
	Gabriel Aguilera Villalobos - Federación de Sindicatos de Casinos

TABLA:

1. Presentación de los participantes.
2. Informe sobre la situación actual y funciones del COSOC.
3. Elección de la Presidencia del COSOC.
4. Revisión de las actividades realizadas y plan de trabajo para 2024.
5. Otros.
6. Cierre.

ASPECTOS DESARROLLADOS:

1. Informe sobre la Situación Actual y Funciones del COSOC:

El Sr. Carlos Fernández explicó que el COSOC es una instancia consultiva creada para promover la participación ciudadana y aumentar la transparencia y eficiencia en la gestión pública. Detalló las funciones del COSOC, incluyendo la realización de cuentas públicas participativas y consultas ciudadanas.

Se discutió la importancia de fortalecer la relación con la sociedad civil y se detallaron los mecanismos obligatorios para el funcionamiento del COSOC.

2. Elección de la Presidencia del COSOC:

Se procedió a la elección del nuevo Presidente del COSOC. El Sr. Gabriel Aguilera Villalobos fue elegido con el 76% de los votos.

3. Revisión de Actividades y Plan de Trabajo para 2024:

El Sr. Carlos Fernández presentó un resumen de las actividades realizadas en el último año, incluyendo la colaboración con Ajuter y la modernización del decálogo de juego responsable.

Se discutió la revisión de prohibiciones de ingreso, la seguridad en casinos y nuevas iniciativas para 2024.

4. Otros:

Casino de Juego de Viña del Mar

Se plantearon preocupaciones sobre las fiscalizaciones en el Casino de Viña del Mar, específicamente sobre el ingreso de personas por accesos no autorizados.

- **Instrucción sobre Acceso al Ascensor:** Se discutió un reclamo relacionado con el acceso a una parte del ascensor, que había sido sellada. Se mencionó que se aportaron las imágenes de cómo se realizó el cierre del sector.
- **Control de Ingreso y Seguridad:** Se abordaron problemas con los controles de ingreso, especialmente con clientes extranjeros. Se destacó que, a pesar de la señalética en varios idiomas, algunos clientes, particularmente orientales, tienen dificultades para entender las normativas en español. Se acordó que se deben proporcionar derechos y obligaciones en más idiomas y mejorar el control de seguridad.

Respecto a ambos temas, se acordó que se consultará a la División de Fiscalización y se informará en la próxima sesión del Consejo.

Prohibición de Acceso

Se discutió la necesidad de prohibir el acceso a nivel nacional de las personas que incurrir en delitos. Se aclara que, según la normativa actual, para el casino de juego es un deber prohibir el acceso cuando se configura alguna de las causales establecidas en el Compendio de Normas.

Se mencionó que la SCJ convocará a una mesa de trabajo para analizar las contingencias que se han dado en los casinos de juego y evaluar si procede ajustar la normativa.

Bandas Delictuales y Medidas de Seguridad

Se mencionó la preocupación por bandas delictuales que operan en los casinos y cómo las restricciones de acceso a nivel nacional deben ser revisadas. Se indica que estos casos serán llevados a la mesa de trabajo y que se realizó una reunión preliminar con la Subsecretaría del Delito para mejorar la coordinación.

Informativo al Público (ex Circular 149)

Se indica que existirían eventuales incumplimientos de la normativa relativa a prohibición de ingreso y la información al público.

Se acordó que los antecedentes serían remitidos a la División de Fiscalización para que, en caso de acreditarse un incumplimiento, se refuercen las directrices para asegurar que la información sea visible y accesible.

Proyecto de Ley de Plataformas Online

Se comentó que el proyecto de ley de plataformas online aún está en discusión en el Senado y que la Superintendencia se está preparando para adaptar la normativa a las nuevas regulaciones, incluyendo temas de juego responsable y autoexclusión.

Casinos Ilegales

Se destacó la persistencia de casinos no regulados y se discutió la posibilidad de mejorar la orientación y asesoría a los municipios para evitar la liberación de patentes para estos juegos.

Se confirmó que se han realizado encuentros con jefaturas de renta de municipios para explicar los procedimientos correctos y prevenir la liberación de patentes para máquinas de azar disfrazadas de juegos de destreza.

Se discutió la necesidad de ajustar las fechas y modalidades de las sesiones para facilitar la participación de todos los miembros.

Se acordó que se consultaría a la División Jurídica el estado del proyecto de "Acciones Preventivas contra el juego ilegal y se expondrá en la próxima reunión.

5. Cierre de la Reunión:

Se acordó realizar 3 sesiones, con las próximas fechas propuestas: 20 de agosto, 22 de octubre y 19 de noviembre. Se optó por sesiones presenciales y virtuales según disponibilidad.

Se agradeció la participación y se recordó que las actas de las sesiones y la información relevante están disponibles en el sitio web de la superintendencia.

La reunión finalizó a las 16:00 horas.

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

Acta de Sesión N° 3 - 2024

FECHA: 05-09-2024

HORA INICIO: 15:00 hrs.

LUGAR: Videoconferencia

HORA TÉRMINO: 16:20 hrs.

PARTICIPANTES:

Representantes Superintendencia de Casinos de Juego	Consejeros/as
Carlos Fernández - Secretario ejecutiva Rocío Yáñez - Secretaria de actas	Miguel Ángel Lara- AJUTER
	Gabriel Aguilera Villalobos - Federación de Sindicatos de Casinos
	Angela Carmona – Corporación de Juego Responsable
	Roxana Quinan - Sindicato Zona Sur
	Diego Valerio – Sindicato Zona Centro
	Carla Lillo – Sindicato Zona Norte
Ausentes	Asociación de Casinos de Juego
Invitadas	Sofía Rodríguez Leiva – Analista de Atención Ciudadana SCJ Francisca Donoso Azar – Abogada División Jurídica SCJ

TABLA:

1. Revisión de medidas en Viña y evaluación de procesos de control de acceso.
2. Presentación del Sistema de Calidad de servicio y experiencia usuaria.
3. Presentación sobre acciones contra el juego ilegal.
4. Otros.

ASPECTOS DESARROLLADOS:

1. Revisión de medidas en Viña y evaluación de procesos de control de acceso:

- Se discutió el problema de las fallas en el control de acceso en Viña. Se mencionaron las acciones tomadas para corregir estas falencias, como la mejora en la capacitación del personal de seguridad y el refuerzo de los controles de acceso.

- La importancia de recibir denuncias precisas sobre accesos no autorizados para mejorar el proceso de fiscalización fue enfatizada.

2. Presentación del Sistema de Calidad de servicio y experiencia usuaria.

Se expuso sobre el sistema de calidad, servicio y experiencia usuaria, destacando el objetivo de mejorar la gestión pública y la relación con los ciudadanos. Se detallaron las cuatro etapas del sistema y los ámbitos prioritarios identificados a partir del diagnóstico del 2023.

Política de Calidad: Se presentó un primer borrador de la política de calidad de servicio. Los objetivos generales y específicos fueron revisados, con un enfoque en promover el desarrollo de juegos responsables, garantizar el cumplimiento de los derechos de los usuarios y mejorar la satisfacción de estos.

Enfoque Ciudadano: Mejorar la interacción con la ciudadanía, facilitando el acceso a información y trámites, y usando un lenguaje claro y sencillo en las comunicaciones. Se busca una mayor transparencia y eficiencia en la tramitación de solicitudes y la orientación hacia otros organismos.

Vinculación con la Estrategia Nacional de Juegos Responsables: Alinear las acciones con la estrategia nacional para promover una cultura de entretenimiento responsable y abordar el problema del juego problemático. Esto incluye una mejor identificación de los usuarios y prevención del juego ilegal.

Medición de la Satisfacción del Usuario: Evaluar y mejorar la percepción de los usuarios sobre la atención y los servicios ofrecidos, actualizando constantemente los mecanismos de difusión y las herramientas de comunicación.

Se discutió la posibilidad de incluir un cuarto lineamiento sobre el enfoque de género, considerando la legislación y políticas internas de igualdad. También se mencionó la necesidad de prevenir el juego ilegal y la importancia de derivar a las personas con problemas de juego a organizaciones especializadas.

Se concluyó que la política debe ser pública, clara y concisa, con un enfoque integral que contemple tanto la prevención como la atención adecuada de los usuarios.

Comentarios y Observaciones de la presentación:

Se expresó su preocupación sobre la inclusión de los casinos online en la política, sugiriendo que debería abordarse explícitamente en los objetivos y estrategias.

En la reunión, se discutió la necesidad de mejorar el instrumento que mide la percepción de los usuarios sobre la tramitación de sus requerimientos. Actualmente, se utiliza una encuesta que evalúa la claridad y utilidad de las respuestas recibidas, pero no aborda la relación del usuario con problemas de juegos de azar.

Los participantes expresaron que hay una percepción negativa de la superintendencia por parte de los usuarios y las familias, quienes sienten que la institución protege a los casinos y no actúa con

suficiente firmeza. Se planteó la necesidad de cambiar esta percepción a través de una mayor transparencia y comunicación.

3. Presentación sobre acciones contra el juego ilegal.

Francisca Donoso, abogada de la división jurídica, proporcionó una actualización sobre el tema de juegos ilegales. Explicó las acciones emprendidas por la Superintendencia y el avance de las denuncias en el Ministerio Público.

Presentó las acciones desarrolladas contra el juego ilegal, destacando capacitaciones para funcionarios, coordinación con otros organismos, y el registro de denuncias. Sin embargo, se mencionó que, a pesar de los esfuerzos, la eficacia de las denuncias es limitada y los locales ilegales siguen operando. La superintendencia se enfoca en ayudar a fiscalías y municipios y está trabajando en una mayor difusión de su rol y acciones.

Capacitación y Regulación: Se sugiere iniciar capacitaciones para jueces y policías locales, ya que estos tienen la autoridad para instruir sobre las máquinas tragamonedas y controlar su uso.

Problemas con Juegos Ilegales: Se menciona que algunos locales clandestinos, como casinos y juegos de azar en Punta Arenas y Collao, operan sin regulación, permitiendo la entrada de menores y realizando sorteos ilegales.

Denuncias y Acciones Legales: Se ha avanzado en enviar denuncias al Ministerio Público y la Defensoría de la Niñez sobre estos locales ilegales. Además, se han establecido comunicaciones con el Servicio Nacional del Adulto Mayor para abordar problemas relacionados con el juego en adultos mayores.

Reuniones y Coordinación: Se han realizado reuniones con la Defensoría de la Niñez y otras organizaciones para coordinar esfuerzos y compartir información sobre el control de juegos ilegales.

4. Otros

- **Prohibiciones de Acceso:** Se informó del inicio de la mesa de trabajo respecto a las prohibiciones de ingreso y la necesidad de mejorar los protocolos para prohibir el acceso a casinos de personas involucradas en delitos como robo y venta de droga, y se busca hacer estas prohibiciones efectivas a nivel nacional.
- La Federación de Sindicatos realizará una actividad en el casino Marina del Sol de Talcahuano. Debido a que están próximos a cumplir 10 años. Será un congreso, por lo que se solicita cambiar la reunión presencial del COSOC correspondiente al 22 de octubre.

Cierre de la Reunión:

1. Incorporar los comentarios recibidos en la propuesta de política de calidad y distribuir el documento actualizado para revisión adicional.
2. Se debe validar el cambio de la reunión agendada para el 22 de octubre, debido a la actividad de la Federación de Sindicatos.

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

Acta de Sesión N° 4 - 2024

FECHA: 29-10-2024

HORA INICIO: 15:00 hrs.

LUGAR: Videoconferencia

HORA TÉRMINO: 16:00 hrs.

PARTICIPANTES:

Representantes Superintendencia de Casinos de Juego	Consejeros/as
Carlos Fernández - Secretario ejecutivo Rocío Yáñez - Secretaria de actas	Miguel Ángel Lara- AJUTER
	Gabriel Aguilera Villalobos - Federación de Sindicatos de Casinos
	Roxana Quinan - Sindicato Zona Sur
	Diego Valerio – Sindicato Zona Centro
	Carla Lillo – Sindicato Zona Norte
Ausentes	Cecilia Valdés – Asociación de Casinos de Juego Angela Carmona – Corporación de Juego Responsable

TABLA:

1. Presentación del Sistema de Calidad de servicio y experiencia usuaria.
2. Seguimiento denuncias.
3. Coordinación.
4. Otros.

ASPECTOS DESARROLLADOS:

1. Presentación de la Política de Calidad de servicio y experiencia usuaria.

Se presentó la versión final de la política de experiencia del usuario. Se discutieron en detalle los principios orientadores, objetivos y metas de la política, además del plan de Implementación 2025, que contiene las siguientes áreas clave: Mejora de los canales de atención al cliente, simplificación de los procesos de tramitación de solicitudes ciudadanas, desarrollo de una estrategia de comunicación más efectiva e implementación de herramientas de medición de la satisfacción del usuario.

Además, se destacó la importancia de fortalecer la colaboración con otras instituciones gubernamentales y organizaciones del sector privado, como el caso de “Juego Responsable” que se han estrechado los canales de comunicación con el Ministerio de Salud y otras entidades relevantes.

Otro de los aspectos relevantes de la política es la incorporación del enfoque de género en todas las comunicaciones y procesos, por lo que se revisarán todos los materiales de comunicación para asegurar que sean inclusivos y no discriminatorios.

Finalmente, se creará un comité de seguimiento para monitorear el progreso de la implementación de la política, se realizarán reuniones periódicas para evaluar los avances y ajustar las estrategias según sea necesario y se mantendrá informada a la COSOC sobre los desarrollos relacionados con la política.

2. Seguimiento denuncias.

AJUTER ha realizado algunas denuncias por envío de publicidad a personas autoexcluidas y consulta si se sancionará al casino por ello.

Se explica el proceso de tramitación de denuncias, que implica solicitar antecedentes a la sociedad operadora para posteriormente emitir la respuesta. En cuanto al proceso sancionatorio, se aclaran las actividades que se desarrollan para la aplicación de sanciones o absolver.

Asimismo, se explica lo que ha ocurrido con las Prohibiciones de ingreso y la mesa de trabajo que lidera la División Jurídica al respecto, ya que, al igual que los sindicatos, los casinos han manifestado la necesidad de evaluar posibles mejoras.

3. Coordinación

Se le solicita a cada consejero que para la próxima reunión presenten propuestas de actividades para incorporar al plan de trabajo para 2025.

Se aclara que la SCJ no dispone de presupuesto para el desarrollo de actividades.

La última sesión del COSOC se desarrollará en las dependencias de esta Superintendencia, por lo que se enviará oficio para formalizar la invitación.

Cierre de la Reunión:

1. Se enviará la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria junto con esta acta a los miembros del COSOC.
2. Los temas que tengan para trabajar el próximo año pueden ser enviados a Gabriel, como presidente o a Rocío, como secretaria de actas.
3. Próxima sesión, jueves 12 de diciembre a las 15:00 horas, presencial.

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

Acta de Sesión N°5 - 2024

FECHA: 12-12-2024

LUGAR: Superintendencia de Casinos de Juego
Morandé 360, piso 4.

HORA INICIO: 15:00 hrs.

HORA TÉRMINO: 17:00 hrs.

PARTICIPANTES:

Representantes Superintendencia de Casinos de Juego	Consejeros/as
Carlos Fernández - Secretario ejecutivo Rocío Yáñez - Secretaria de actas	Miguel Ángel Lara- AJUTER / suplente Corporación de Juego Responsable
	Diego Valerio – Sindicato Zona Centro / suplente Federación de Sindicatos de Casinos
	Ángel González - suplente Sindicato Zona Sur
	Carla Lillo – Sindicato Zona Norte
	Juan Araya – Asociación de Casinos de Juego

TABLA:

1. Palabras de Superintendente, cierre de año.
2. Presentación del plan de trabajo del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuario 2025.
3. Revisión de las propuestas de trabajo COSOC 2025
4. Otros

ASPECTOS DESARROLLADOS:

1. Palabras Superintendente

La Superintendente valoró el cambio de representantes y generación de un nuevo COSOC a partir de las elecciones realizadas este año. Señala que, como parte de los desafíos 2025, se encuentra la necesidad de implementar cambios normativos donde la participación ciudadana es necesaria, junto con la importancia de incorporar el juego responsable para nutrir nuevos ejes de trabajo.

Los asistentes agradecieron y valoraron las palabras y acompañamiento de la Superintendente.

2. Plan de Trabajo Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria

Se presentó el Plan de Trabajo 2025 que se desarrolló en conjunto con el comité. Los participantes consultaron por el volumen de tramitación de solicitudes ciudadanas y la importancia de transparentar dichos datos con su publicación en la página web.

3. Propuestas de trabajo COSOC 2025.

Como se solicitó en la reunión anterior, los consejeros presentaron propuestas de actividades para incorporar al plan de trabajo para 2025, las cuales se revisaron según el siguiente detalle:

- a) Fiscalizaciones a nivel nacional de las ofertas técnicas de los operadores que se adjudicaron las licitaciones de los Casinos de Juego que operan actualmente en el país, específicamente en el ítem Factor 5: “Efectos económico – sociales”, letra a) Empleos Directos.
- b) Fiscalizaciones a nivel nacional de los Casinos de Juego, particularmente de la aplicación del Título VIII. Protección al Jugador y Juego Responsable, Capítulo 4: Prohibición de ingreso jugadores que provoquen desórdenes.
- c) Establecer congruencia entre Código del Trabajo y el artículo 19 del Decreto 287 Reglamento de funcionamiento y fiscalización de Casinos de Juego, respecto a algunas disposiciones sobre las propinas del personal de juegos.
- d) Evaluar la aplicación a nivel nacional de clientes que quebranten el Título VIII. Protección al Jugador y Juego Responsable, Capítulo 4: Prohibición de ingreso jugadores que provoquen desórdenes
- e) Conversatorio de Juego Responsable
- f) Campaña de redes sociales sobre plataformas no reguladas

4. Otros

- Se debe activar la mesa de trabajo para las prohibiciones de ingreso, se informará más de ello en la próxima sesión.
- Realizar reunión presencial una vez al mes por semestre.
- Se acuerda sesionar los martes las 15:00 horas.