

## 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 25

**Título Nombre específico de la norma o estándar que se está modificando:**  
Libro Segundo, Título VII, Capítulo 4: Prohibición de ingreso jugadores que provoquen desórdenes.

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

Nº	ARTICULADO ACTUAL	PROPIUESTA DE MODIFICACIÓN	COMENTARIOS, OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS
1	Normativa fundante: Artículo 9 y 42 N°7 de la Ley N°19.995; artículos 9 y 33 del Decreto Supremo N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda; artículo 24 del Decreto Supremo N°547, de 2005, del Ministerio de Hacienda; Resolución Exenta N°157, de 2006, que aprueba el Catálogo de Juegos que podrán desarrollarse en los casinos de juego y sus modificaciones; artículo 184 del Código del Trabajo; artículos 13 y 15 de la Ley N°19.496.	Normativa fundante: Artículo 9 y 42 N°7 de la Ley N°19.995; artículos 9 y 33 del Decreto Supremo N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda; artículo 24 del Decreto Supremo N°547, de 2005, del Ministerio de Hacienda; Resolución Exenta N°157, de 2006, que aprueba el Catálogo de Juegos que podrán desarrollarse en los casinos de juego y sus modificaciones; <del>artículo 184 del Código del Trabajo</del> ; artículos 13 y 15 de la Ley N°19.496.	
2	<b>1. Introducción</b>  <b>1.1.</b> La regla general en materia de ingreso y permanencia a las salas de juego de los casinos de juego es que a ellas pueden acceder todas las personas, con la sola excepción de quienes se encuentren o incurran en alguna de las causales expresamente señaladas en el artículo 9º de la Ley N°19.995.	<b>1. Introducción</b>  <b>1.1.</b> La regla general en materia de ingreso y permanencia a las salas de juego de los casinos de juego es que <del>a ellas</del> pueden acceder <b>a ellas</b> todas las personas, con la sola excepción de quienes se encuentren <del>o</del> incurran en alguna de las causales expresamente señaladas en el artículo 9º de la Ley N°19.995.	

## 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 25

3	1.2. Las causales contempladas en el artículo 9° de la Ley N°19.995, por consiguiente, constituyen situaciones de excepción a la regla general.	1.2. Las causales contempladas en el artículo 9° de la Ley N°19.995, por consiguiente, constituyen situaciones de excepción a la regla general.	
4	1.3. 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/as que puedan incurrir en las conductas allí descritas, en un tiempo próximo.	1.3. 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 <del>actual</del> o de flagrancia, así como respecto de aquellos/as que puedan incurrir en las conductas allí descritas, en un tiempo próximo.	
5	<b>2. Conductas que determinan la obligación de restringir temporalmente el ingreso o permanencia en las salas de juego y plazos de dicha restricción</b>  <b>2.1. Situaciones que significan la expulsión del casino en la jornada y restricción de ingreso por 2 meses:</b>	<b>2. Conductas que determinan la obligación de restringir temporalmente el ingreso o permanencia en las salas de juego y plazos de dicha restricción</b>  <b>2.1. Situaciones que significan la expulsión del casino en la jornada y restricción de ingreso por 3 2 meses:</b>	
6	(i) Encontrarse en manifiesto estado de ebriedad o bajo la influencia de drogas, que altere el normal desarrollo del juego o convivencia en el casino de juego;	(i) Encontrarse en manifiesto estado de ebriedad o bajo la influencia de drogas, <b>que altere alterando</b> el normal desarrollo del juego o convivencia en el casino de juego;	

## 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 25

7	(ii) Consumo de drogas en el establecimiento del casino de juego;	(ii) Consumo de drogas en <b>cualquier dependencia comprendida en el establecimiento del casino de juego;</b>	
8	(iii) Conducta que pueda afectar el pudor o las buenas costumbres con hechos de grave escándalo o trascendencia.	(iii) Conducta que pueda afectar el pudor o las buenas costumbres con hechos de grave escándalo o trascendencia <b>en los términos del artículo 373 del Código Penal.</b>	
		(iv) <b>Manipular, modificar o alterar los implementos de juego o su desarrollo, en perjuicio o beneficio de los/as jugadores/as o del operador.</b>	estimamos que la reducción del plazo de restricción de ingreso de 4 a 3 meses debe ser revisada, pues no es acorde a los efectos. Este tipo de acciones constituye una afectación grave a la integridad operativa y económica del casino, pues incide directamente en la seguridad del juego, en la confianza del público y en la prevención del fraude, por aquello, la conducta justifica una sanción más severa a fin de mantener un estándar adecuado de disuasión y protección tanto para el operador como para los jugadores.
9	<b>Situaciones que significan la expulsión del casino en la jornada y restricción de ingreso por 4 meses:</b>	<b>Situaciones que significan la expulsión del casino en la jornada y restricción de ingreso por 4 meses:</b>	
10	(i) Manipular, modificar o alterar los implementos de juego o su desarrollo, en perjuicio o beneficio de los/as jugadores/as o del operador;	(i) Manipular, modificar o alterar los implementos de juego o su desarrollo, en perjuicio o beneficio de los/as jugadores/as o del operador;	
11	(ii) Insultar al personal de juegos, trabajadores o trabajadoras que se encuentren dentro de las	(ii) Insultar al personal de juegos, trabajadores o trabajadoras que se encuentren dentro de las salas	

## 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 25

	salas de juego o fuera de ellas respecto a materias relativas a sus labores, a porteros/as o guardias que se encuentren en las inmediaciones del casino de juego y a los demás clientes.	de juego o fuera de ellas respecto a materias relativas a sus labores, a porteros/as o guardias que se encuentren en las inmediaciones del casino de juego y a los demás clientes.	
12	(iii) Intentar agredir 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;	(iii) Intentar agredir 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;	
	<b>2.3. Situaciones que significan la expulsión del casino en la jornada y restricción de ingreso por 6 meses:</b>	<b>2.2. Situaciones que significan la expulsión del casino en la jornada y restricción de ingreso por 6 meses:</b>	
13	(i) Trampa y fraude o intento de trampa y fraude en el desarrollo del juego;	(i) Trampa y fraude o intento de trampa y fraude en el desarrollo del juego;	
14	(ii) Utilizar la tarjeta de juego de otro jugador/a sin su consentimiento.	(iii) Utilizar la tarjeta de juego <b>nominativa</b> de otro jugador/a sin su consentimiento.	
15		(iv) <b>Acciones o conductas que busquen alterar la seguridad, generen alarma pública, temor o pánico entre los asistentes, interfiriendo con el normal desarrollo de las actividades que se realicen en la sala de juegos.</b>	Se sugiere que el literal sea precisado mediante ejemplos orientadores, ya que su redacción actual es amplia y puede generar interpretaciones dispares. Proponemos ilustrar situaciones a fin de otorgar mayor certeza operativa y jurídica.
16	(v) Insultar al personal de juegos, trabajadores o trabajadoras que se encuentren dentro de las salas de juego, a porteros/as o guardias que se	(vi) Insultar al personal de juegos, trabajadores o trabajadoras que se encuentren dentro de las salas de juego, a porteros/as o guardias que se	

## 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 25

	encuentren en las inmediaciones del casino de juego y/o a los demás clientes/as.	encuentren en las inmediaciones del casino de juego y/o a los demás clientes/as.	
17		(vii) Intentar agredir 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;	
18	<b>2.4. Situaciones que significan la expulsión del casino en la jornada y restricción de ingreso por 9 meses:</b>	<b>2.3. Situaciones que significan la expulsión del casino en la jornada y restricción de ingreso por 9 meses:</b>	
19	(ii) Facilitar cédula de identidad a un tercero para infringir normas de prohibición de ingreso al casino de juego conforme a lo prescripto en el artículo 9 de la Ley N°19.995;	(ii) Facilitar cédula de identidad a un tercero para infringir que este infrinja las normas de prohibición de ingreso al casino de juego conforme a lo prescripto en el artículo 9 de la Ley N°19.995;	Se sugiere señalar que también para el caso expreso de vulnerar normativa de autoexclusión.
20	(iii) Amenazas en contra de personal del casino de juego; así como porteros/as o guardias que se encuentren en las inmediaciones del casino de juego y en contra de los demás clientes/as.	(iii) Formular A-amenazas en contra de personal del casino de juego; así como porteros/as o guardias que se encuentren en las inmediaciones del casino de juego o en sus inmediaciones y/o en contra de los demás clientes/as.	El ámbito de control no puede ser más allá del recinto mismo. Sin perjuicio de esto, podría considerarse el caso de amenaza de clientes a trabajadores los canales virtuales, como página de la sociedad, RRSS.
21	<b>2.5. Situaciones que significan la expulsión del casino en la jornada y restricción de ingreso por 12 meses:</b>	<b>2.4. Situaciones que significan la expulsión del casino en la jornada y restricción de ingreso por 12 meses:</b>	

## 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 25

22	(i) 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;	(i) 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 o en cualquier dependencia comprendida en el establecimiento considerado parte del casino de juego;	
23	(ii) Conductas que pudieran constituir delito de acoso sexual conforme lo dispone el artículo 493 ter del Código Penal en contra de 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.	(ii) Conductas que pudieran constituir delito de acoso sexual <del>conforme lo dispone el artículo 493 ter del Código Penal</del> en contra de 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 o sus inmediaciones.	<p>Se sugiere incorporar artículos específicos que regulen el acoso sexual específicamente a pie de página a fin de tener seguridad jurídica y operativa.</p> <p>Se olvidan de la causal “Conductas que pudieran constituir delito de abuso sexual en contra de 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” conducta especialmente grave, la que debe estar contemplada y se sugiere incorporar artículos específicos que regulen el acoso sexual específicamente a pie de página a fin de tener seguridad jurídica y operativa , además sería coherente con el numeral 3.1.3</p>
24	(iii) Ingreso o intento de ingreso al casino con armas blancas o de fuego;	(iv) Ingreso o <b>tentativa</b> intento de ingreso al casino con armas blancas o de fuego;	La numeración de los literales está errónea.
25	(v) Conductas que puedan constituir delitos de robo, hurto o tráfico de drogas.	(v) Conductas que puedan constituir delitos de robo <b>con violencia o intimidación en las personas</b> , hurto o tráfico de drogas	Sugerimos revisar la modificación, ya que al enumerar únicamente ciertos tipos de robo se corre el riesgo de excluir otras conductas

División Jurídica

Solo la versión del documento consultada en Intranet es la válida

## 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 25

		<p>robo con fuerza en las cosas.</p>	igualmente prohibidas. El término 'robo' es genérico y abarca diversas figuras delictivas, por lo que detallar solo algunas podría dejar fuera comportamientos que también ameritan restricción, sin perjuicio de esto consideramos correcto exemplificar tipos e robo, pero que no sea restrictivo. Asimismo, resulta necesario prever un mecanismo que permita actualizar la referencia en caso de incorporación, modificación o eliminación de tipos penales
26		<p>(vi) Conductas que puedan constituir delitos tipificados en la Ley N°20.000, excluyendo su título IV.</p>	Sugerimos precisar el alcance de esta causal, en especial respecto del porte o tenencia de drogas. La referencia genérica a 'delitos tipificados en la Ley 20.000' excluyendo el Título IV podría generar dudas sobre si la tenencia o porte de esas sustancias sin ánimo de tráfico queda o no comprendida, pues la cantidad y ánimo subjetiva. Dada la complejidad de distinguir estas situaciones en el momento mismo del hecho, se recomienda aclarar expresamente si el porte, en cualquier modalidad, constituye causal de restricción, recordando también lo establecido en el artículo 12 de la ley 20.000.

## 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 25

27	<p><b>3. Notificación de restricción temporal de ingreso al casino de juegos</b></p> <p><b>3.1. Notificación al jugador/a</b></p> <p><b>3.1.1. Forma de notificación</b></p> <p>La notificación de restricción de ingreso de hacerse:</p> <p>(i) De manera presencial en el mismo casino de juegos, (ii) por carta certificada o, (iii) vía correo electrónico</p> <p>Respecto de la notificación presencial, ésta será por escrito, debiendo ser firmada por la persona a la cual se le restringe temporalmente el ingreso. La sociedad operadora deberá entregarle una copia de dicha notificación al jugador/a.</p>	<p><b>3. Notificación de restricción temporal de ingreso al casino de juegos</b></p> <p><b>3.1. Notificación al jugador/a</b></p> <p><b>3.1.1. Forma de notificación</b></p> <p>La notificación de restricción de ingreso de hacerse:</p> <p>(i) De manera presencial en el mismo casino de juegos, (ii) por carta certificada, e- (iii) vía correo electrónico o</p> <p>de manera presencial en el mismo casino de juegos, cuando intente ingresar nuevamente.</p> <p>Respecto de la notificación presencial, se efectuará en los casos en que no se haya podido notificar de acuerdo a las vías descritas precedentemente (i) y (ii). Ésta será por escrito, debiendo ser firmada por la persona a la cual se le restringe temporalmente el ingreso. La sociedad operadora deberá entregarle una copia de dicha notificación al jugador/a.</p>	No olvidar el caso de que se restrinja inmediatamente, la restricción será de manera presencial.
28	<p><b>3.1.2. Contenido de la notificación</b></p> <p>a) Datos personales de quien se informa la</p>	<p><b>3.1.2. Contenido de la notificación</b></p> <p>a) Datos personales de quien se informa la</p>	

## 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 25

<p>restricción temporal de ingreso: nombres, apellidos, número de cédula de identidad o pasaporte, correo electrónico y domicilio.</p> <p>b) Norma fundante por la cual se le restringe el ingreso: artículo 9º literal e) de la Ley N°19.995 y Compendio Normativo de la Superintendencia (Libro 2º, Título VIII, capítulo 4).</p> <p>c) Relación detallada de los hechos por los cuales se le restringe el ingreso al casino de juego respectivo.</p> <p>d) Causal específica de restricción aplicada.</p> <p>e) Plazo que durará la restricción temporal del jugador/a, conforme a lo dispuesto en este capítulo. En su caso, informarle que el plazo obedece a su condición de reincidente.</p> <p>f) Informar que le asiste el derecho a reclamar directamente ante la SCJ en el plazo de 30 días hábiles, conforme se establece en el numeral 6.1. de este capítulo.</p>	<p>restricción temporal de ingreso: nombres, apellidos, número de cédula de identidad o pasaporte, correo electrónico y domicilio.</p> <p>b) Norma fundante por la cual se le restringe el ingreso: artículo 9º literal e) de la Ley N°19.995 y Compendio Normativo de la Superintendencia (Libro 2º, Título VIII, capítulo 4).</p> <p>c) <b>Causal específica de restricción aplicada.</b></p> <p>d) <b>e) Descripción</b> Relación detallada de los hechos por los cuales se le restringe el ingreso al casino de juego respectivo.</p> <p>e) Plazo que durará la restricción temporal del jugador/a, conforme a lo dispuesto en este capítulo. <b>En su caso de reincidencia, se deberá señalar explícitamente esta circunstancia como fundamento del plazo adoptado.</b> <del>informarle que el plazo obedece a su condición de reincidente.</del></p> <p>f) Informar que le asiste el derecho a reclamar directamente ante la SCJ en el plazo de 30 días hábiles, conforme se establece en el numeral 6.1. de este capítulo.</p>
--	---

División Jurídica

*Solo la versión del documento consultada en Intranet es la válida*

## 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 25

29	<p><b>3.1.3. Plazo de la notificación</b></p> <p>La sociedad operadora o concesionaria municipal deberá notificar al cliente/a en el plazo de 3 días hábiles contado desde la ocurrencia de cualquiera de los hechos individualizados en el numeral 2.</p> <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>3.1.3. Plazo de la notificación</b></p> <p>La sociedad operadora o concesionaria municipal deberá notificar al cliente/a en el plazo de 3 días hábiles contado desde la ocurrencia de cualquiera de los hechos individualizados en el numeral 2.</p> <p><b>En los casos contenidos en el literal ii y iii, del numeral 2.4 de estas instrucciones, el plazo contará desde la fecha en que la operadora o concesionaria municipal tome conocimiento de la existencia de una denuncia por parte de la presunta víctima, no pudiendo exceder de 12 meses desde su ocurrencia.</b></p> <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>En caso de notificaciones por correo electrónico, el plazo se entenderá cumplido desde el envío de éste.</b></p>	<p>Respecto de la modificación aplicable a los literales ii y iii del numeral 2.4, es necesario aclarar que la Sociedad Operadora también puede tomar conocimiento de los hechos de oficio, sin una denuncia formal previa de la presunta víctima, por lo que adicionalmente debería estar habilitado para restringir sin estar supeditado a ello.</p> <p>El literal iii no se señala en este documento, creemos que corresponde a "Conductas que pudieran constituir delito de abuso sexual en contra de 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", se sugiera señalar expresamente e incluirlo.</p> <p>Por otro lado, debe precisarse qué se entiende por 'denuncia': si se exige una denuncia formal ante funcionarios habilitados o basta la comunicación o acusación o comunicación verbal o escrita presentada directamente ante la Sociedad Operadora.</p> <p>Asimismo, resulta pertinente considerar los casos en que trabajadores de la operadora puedan ser víctimas de conductas de connotación sexual que, además, constituyen situaciones de violencia en el trabajo conforme a la normativa laboral. En tales casos, la restricción de ingreso puede constituir una medida eficaz dentro de los procedimientos internos y de protección de las víctimas, por lo que la norma debiera contemplar expresamente la posibilidad de restringir de oficio.</p> <p>Respecto al plazo de 12 meses, es necesario tener en consideración, que no se contará con antecedentes que respalden la situación como</p>
----	---	--	---

## 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 25

			grabaciones en video, para usarlo como prueba en algún tipo de reclamo posterior. Se debería mantener un plazo acorde con el respaldo del sistema de CCTV de 21 días.
30	<b>3.1.4 Negativa del jugador/a a ser notificado</b>  <b>3.1.4.2.</b> En el caso que un/a jugador/a que se haya negado a ser notificado regrese a un casino de juego, se le deberá en dicho acto notificársele de la existencia de la restricción de ingreso. El plazo de restricción cuenta para todos los efectos desde la ocurrencia de los hechos que originan la restricción de ingreso.	<b>3.1.4. Negativa del jugador/a a ser notificado</b>  <b>3.1.4.2</b> En el caso <b>de</b> que un/a jugador/a que se haya negado a ser notificado <b>intente regresar</b> <b>regrese</b> a una <b>sala</b> <b>casino</b> de juego, <b>se le</b> deberá <b>notificar</b> <b>en</b> <b>dicho</b> <b>acto</b> <b>notificársele</b> de la existencia de la restricción de ingreso. El plazo de restricción cuenta para todos los efectos desde la ocurrencia de los hechos que originan la restricción de ingreso.	
31	<b>3.2. Notificación a la SCJ</b>  <b>3.2.1. Forma de notificación</b>  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.	<b>3.2. Notificación a la SCJ</b>  <b>3.2.1. Forma de notificación</b>  <b>La notificación a esta Superintendencia deberá ser realizada a través del</b> 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.	

## 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 25

32	<b>3.2.2. Contenido de la notificación</b>  a) Datos de la persona a la que se restringe temporalmente el ingreso: nombres, apellidos y número de cédula de identidad o pasaporte.  b) Breve relación cronológica de los hechos denunciados.  c) Conducta específica por la cual se restringe el ingreso.  d) Plazo que durará la restricción temporal del jugador/a. En su caso, informar si es reincidente  e) Antecedentes que respaldan la decisión	<b>3.2.2. Contenido de la notificación</b>  a) Datos de la persona a la que se restringe temporalmente el ingreso: nombres, apellidos y número de cédula de identidad o pasaporte.  b) Breve relación cronológica de los hechos denunciados.  c) Conducta específica por la cual se restringe el ingreso.  d) Plazo que durará la restricción temporal del jugador/a. En su caso, informar si es reincidente.  e) <b>Informe que contenga una descripción</b>	Resulta necesario incorporar una disposición que garantice la debida protección de los trabajadores o testigos que aporten información en las situaciones que figuren como afectados, testigos o partes a fin de garantizar la respectiva confidencialidad y resguardo (por ejemplo, los que detectan los hechos y elaboran informes). Sobre todo, en lo relacionado a conductas comprendidas en la Ley N°20.000, entre otras situaciones que pudieran ser complejas. Este tipo de situaciones, por su propia naturaleza, puede estar asociado a redes de distribución o actividades vinculadas al narcotráfico, delincuencia, exponiendo al denunciante, informante, testigo a riesgos de represalias. Por ello, se sugiere que las instrucciones incluyan expresamente mecanismos de reserva de identidad, restricciones de acceso al informante o participante del procedimiento y protocolos de resguardo, asegurando condiciones seguras para reportar estos hechos y que el restringido no tenga acceso a ello. Esto también deberá ser considerada en los casos de reclamos y

## 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 25

	<p>adoptada, tales como, imágenes de CCTV, registros fotográficos, Informe de incidencias de seguridad, declaración de testigos o cualquier otro antecedente que dé cuenta de los hechos. En todo caso, deberá siempre adjuntarse un Informe con el detalle de los hechos.</p> <p>f) En su caso y de haber sido posible, constancia de la notificación a la persona a la que se restringe temporalmente el ingreso.</p> <p>g) Constancia del bloqueo de tarjetas de juego y/o de fidelización para clientes habituales conforme a lo dispuesto en el numeral 4.4.</p>	<p><b>detallada de los hechos, incluyendo el inicio, desarrollo y término de la situación.</b></p> <p>f) Antecedentes que respaldan la decisión adoptada, tales como, imágenes de CCTV, registros fotográficos, Informe de incidencias de seguridad, declaración de testigos o cualquier otro antecedente que dé cuenta de los hechos. <del>En todo caso, deberá siempre adjuntarse un Informe con el detalle de los hechos.</del></p> <p>g) En su caso y de haber sido posible, constancia de la notificación a la persona a la que se restringe temporalmente el ingreso, <b>ya sea enviada por carta certificada, correo electrónico o de manera presencial.</b></p> <p>h) Constancia del bloqueo de tarjetas de juego y/o de fidelización para clientes habituales conforme a lo dispuesto en el numeral 4.4.</p>	revisiones.
	<b>3.2.3. Plazo de la notificación</b>	<b>3.2.3. Plazo de la notificación</b>	
33	La sociedad operadora o concesionaria municipal deberá notificar a esta Superintendencia, vía SAYN, en el plazo de 3 días hábiles contado desde la ocurrencia de cualquiera de los hechos individualizados en el numeral 2.	La sociedad operadora o concesionaria municipal deberá notificar a esta Superintendencia, vía SAYN, en el plazo de 3 días hábiles contado desde la ocurrencia de cualquiera de los hechos individualizados en el numeral 2, <b>salvo las excepciones</b>	Considerar que no solo dese que toma conocimiento de la denuncia, sino también cuando toma conocimiento de los hechos de oficio, según lo ya señalado anteriormente.

## 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 25

		establecidas en la parte final del numeral 3.1.3 de las presentes instrucciones, considerando como hito inicial la fecha en que la operadora o concesionaria toma conocimiento de la denuncia.	
	4. Plazo judicial, alcance restricción, reincidencia, bloqueo tarjetas de juego y documentación que respalde restricción.	4. Plazo judicial, alcance restricción, reincidencia, bloqueo tarjetas de juego y documentación que respalde restricción	
34	4.1. El plazo de restricción dispuesto en el presente capítulo es sin perjuicio del plazo de restricción de ingreso de aquel que se pueda decretar judicialmente, el que predominará para todos los efectos.	4.1. El plazo de restricción dispuesto en las presentes instrucciones el presente capítulo es sin perjuicio del plazo de restricción de ingreso de aquel que se pueda decretar judicialmente, el que en cualquier caso predominará para todos los efectos.	
35	4.2. La restricción temporal de ingreso o permanencia de una persona determinada a un casino de juego aplica desde la respectiva notificación al jugador/a y sólo tendrá efectos 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 así lo establezca.	4.2. La restricción temporal de ingreso o permanencia de una persona determinada a un casino de juego solo será aplicable respecto del casino de juego cuya aplica desde la respectiva notificación al jugador/a y sólo tendrá efectos en la sociedad operadora o concesionaria municipal adopta la medida de que informa la restricción, no siendo extensible a los demás casinos de juegos, salvo resolución judicial expresa que así lo establezca.	
36		4.3. La Superintendencia, en ejercicio de sus facultades fiscalizadoras podrá aplicar, modificar o dejar sin efecto restricciones de	

## 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 25

		ingreso ya aplicadas por una determinada sociedad operadora o concesionaria municipal, como asimismo podrá instruir su aplicación a las sociedades operadoras en caso de detectar alguno de los hechos señalados en el numeral 2.	
37	4.3. En caso de reincidencia de la misma conducta específica de algunas de aquellas señaladas en el numeral 2, el plazo de la restricción de ingreso será duplicado.	4.4. En caso de reincidencia <b>dentro de un periodo no superior a un año, contando desde el término de una restricción de ingreso, respecto a una de la</b> misma conducta específica de algunas de aquellas señaladas en el numeral 2, el plazo de la restricción de ingreso será duplicado.	
38	4.4. Si se trata de clientes/as que pertenecen a los clubes de fidelización de la sociedad operadora o concesionaria de casino municipal, la sociedad operadora deberá proceder al bloqueo de tarjetas de juego y/o de fidelización en un plazo de <b>des</b> días hábiles, contados desde la notificación de la restricción temporal.  En caso de que la tarjeta de juego de la persona a quien se le restringe temporalmente el ingreso cuente con créditos, éstos deberán ser devueltos por el casino de juego, en un plazo máximo de días 5 hábiles contados desde que la persona lo reclame de manera formal.	4.5. Si se trata <b>de la imposición de restricciones de ingreso respecto</b> de clientes/as que <b>asociada a la restricción temporal de ingreso, se observa que la nueva</b> pertenecen a los clubes de fidelización de <b>una</b> <b>determinada</b> <b>la</b> sociedad operadora o concesionaria de casino municipal, la sociedad operadora <b>estas últimas</b> deberán proceder al <b>bloqueo de tarjetas de juego y/o de fidelización</b> <b>en un plazo de <b>des</b> tres</b> días hábiles, contados desde la notificación de la restricción temporal, <b>debiendo quedar constancia de dicha acción.</b>  En caso de que la tarjeta de juego de la persona a quien se le restringe temporalmente el ingreso cuente con créditos, éstos deberán ser devueltos por el casino de juego, en un plazo máximo de 5 días hábiles <b>contados</b>	Respecto a la modificación del procedimiento de devolución de créditos <b>asociada a la restricción temporal de ingreso, se observa que la nueva</b> pertenecen a los clubes de fidelización de <b>una</b> <b>determinada</b> <b>la</b> sociedad operadora o concesionaria de casino municipal, la sociedad operadora <b>estas últimas</b> deberán proceder al <b>bloqueo de tarjetas de juego y/o de fidelización</b> <b>en un plazo de <b>des</b> tres</b> días hábiles, contados desde la notificación de la restricción temporal, <b>debiendo quedar constancia de dicha acción.</b>  Por tanto, se sugiere mantener el criterio actualmente vigente, esto es, que el casino cumpla con informar al cliente y restituir los créditos una vez que éste los solicite formalmente, resguardando trazabilidad, certeza operativa y una adecuada ejecución del procedimiento.

## 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 25

		<p>desde la notificación de la restricción temporal, debiendo quedar constancia de dicha acción contados desde que la persona lo reclame de manera formal.</p>	
39	4.5. La sociedad operadora o la concesionaria municipal deberá mantener disponible para el caso que sea requerido por escrito por parte de un jugador/a o por parte de la SCJ y por un mínimo de 12 meses, los documentos y antecedentes físicos o digitales, que fundamentan la restricción temporal de ingreso del jugador/a al casino de juego, incluidas en su caso las imágenes de CCTV.	4.6. La sociedad operadora o la concesionaria municipal deberá mantener disponible para el caso que sea requerido por escrito por parte de un jugador/a o por parte de la SCJ y por un mínimo de <del>12 meses</del> <b>3 años</b> , los documentos y antecedentes físicos o digitales, que fundamentan la restricción temporal de ingreso del jugador/a al casino de juego, incluidas en su caso las imágenes de CCTV.	Se considera excesivo 3 años, eternizando la muestra de fiscalización y abultado innecesariamente la obligación de almacenaje lo cual es un gran costo para las sociedades operadoras. El tiempo debería mantenerse a 12 meses, ya que aumentarlo acarrea un costo significativo de respaldo físico.
	<b>5. Deber de denuncia y demás acciones de afectados</b>	<b>5. Deber de denuncia y demás acciones de afectados</b>	
40	5.1. Conforme a lo dispuesto en el artículo 15 inciso segundo de la Ley N°19.496, que <i>“Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los consumidores”</i> , 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 infractor a disposición de las autoridades competentes.	5.1. <del>Conforme a lo dispuesto en el artículo 15 inciso segundo de la Ley N°19.496, que <i>“Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los consumidores”</i>, e</del> En caso de que se sorprenda a un consumidor <b>cliente/a</b> 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 infractor a disposición de las autoridades competentes.	
41	5.2. En virtud de lo anterior, en caso de que la sociedad operadora o concesionaria municipal	5.2. En virtud de lo anterior, en caso de que la sociedad operadora o concesionaria municipal	Resulta conveniente rectificar de la siguiente forma “arbitrar las medidas necesarias para poner al presunto infractor a disposición de la policía y/

## 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 25

	<p>sorprenda en flagrancia la comisión de cualquier delito en el casino de juego deberá sin demora arbitrar las medidas para poner al presunto infractor a disposición de funcionarios de Carabineros o de la Policía de Investigaciones de Chile, debiendo efectuar la denuncia correspondiente ante el Ministerio Público.</p>	<p>sorprenda en flagrancia la comisión deo efectuar la denuncia penal correspondiente", Pues es suficiente una de cualquier delito en el casino de juego <del>de las acciones para cumplir el objetivo.</del></p> <p><b>manera flagrante a una persona en la sala de juego cometiendo cualquier conducta que pueda constituir un delito- deberá sin demora arbitrar las medidas <b>necesarias</b> para poner al presunto infractor a disposición de <b>la policía y efectuar la denuncia penal correspondiente, ante ésta o ante</b> funcionarios de Carabineros o de la Policía de Investigaciones de Chile, debiendo efectuar la denuncia correspondiente ante el Ministerio Público.</b></p> <p>Por otro lado, la modificación amplía de manera significativa el deber de denuncia al exigir reaccionar ante cualquier conducta que 'pueda constituir' delito, lo que impone a la Sociedad Operadora una obligación excesivamente amplia y de difícil cumplimiento práctico. Sugerimos acotar este deber a situaciones con un umbral mínimo de claridad o evidencia, a fin de evitar denuncias basadas en meras sospechas y asegurar un estándar operativo razonable".</p>
42	<p>5.3. De igual manera, en caso de que la sociedad operadora o la concesionaria municipal tomen conocimiento de la comisión de algún delito en sectores complementarios al casino de juego, como estacionamientos o hall de acceso, igualmente deberán comunicarlo a funcionarios de Carabineros o de la Policía de Investigaciones de Chile, debiendo efectuar la denuncia correspondiente ante el Ministerio Público.</p>	<p>5.3. <del>De igual manera, en caso de que la sociedad operadora o la concesionaria municipal tomen conocimiento de la comisión de algún delito en sectores complementarios al casino de juego, como estacionamientos o hall de acceso, igualmente deberán comunicarlo a funcionarios de Carabineros o de la Policía de Investigaciones de Chile, debiendo efectuar la denuncia correspondiente ante el Ministerio Público.</del></p>
		<p>5.3. Adicionalmente, para los eventos en los que se haya realizado una denuncia según el numeral 5.2, la sociedad operadora o concesionaria municipal deberá informar mediante la notificación de contingencias de seguridad de</p> <p>Conviene aclarar que debe ser, siempre que se relacione con las conductas prohibidas, porque las causales de restricción no abarcan todos los delitos. Este tiene relación directa con la restricción del deber de denuncia.</p>

## 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 25

		<p>esta Superintendencia, la adopción de la medida de expulsión y restricción de ingreso, señalando los antecedentes y fundamentos de dicha decisión, conforme lo establece el numeral 11 de las presentes instrucciones.</p>	
	<b>6. Reclamos</b>	<b>6. Reclamos</b>	
43	6.1. 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, directamente ante esta Superintendencia, en el plazo de 30 días hábiles contados desde la notificación de la restricción, tramitándose en términos equivalentes al procedimiento de segunda instancia establecido en el numeral 3.1. del Capítulo 2, del Título VIII, del Libro 2º de este Compendio.	6.1. Las personas a las que se les restrinja temporalmente el ingreso a las salas de juego podrán formular reclamos en contra de <del>los</del> <b>sociedades operadoras y concesionarias municipales</b> de casinos de juego, directamente ante esta Superintendencia, en el plazo de 30 días hábiles contados desde la notificación de la <b>medida de restricción impuesta</b> , tramitándose en términos equivalentes al procedimiento de segunda instancia establecido en el numeral 3.1. del Capítulo 2, del Título VIII, del Libro 2º de este Compendio.	
44	6.2. La Superintendencia, conforme a los antecedentes recabados, evaluará la correcta aplicación de la restricción de ingreso por parte de la sociedad operadora o concesionaria municipal.	6.2. La Superintendencia, conforme a los antecedentes recabados, evaluará la correcta aplicación de la <b>medida de restricción de ingreso</b> por parte de la sociedad operadora o concesionaria municipal.	
		<b>6.5. La Superintendencia, resolviendo un reclamo podrá ratificar, modificar o dejar sin efecto la medida de restricción de ingreso ya aplicada,</b>	

## 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 25

		de lo cual deberá dejarse expresa constancia en el acto que resuelve el reclamo.	
	<b>7. Procedimiento operativo</b>	<b>7. Procedimiento operativo</b>	
45	7.3. 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>7.3. El procedimiento referido deberá ser remitido a través del 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.</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>	
	<b>8. Canal de denuncia interno</b>	<b>8. Canal de denuncia interno</b>	
46	8.1. La sociedad operadora y concesionaria municipal deberá habilitar un canal interno de denuncia mediante el cual las personas contratadas bajo cualquier modalidad en los casinos de juego puedan informar a los responsables del procedimiento establecido en el numeral anterior, cualquiera de las situaciones descritas en el numeral 2 del presente capítulo.	8.1. La sociedad operadora y concesionaria municipal deberá habilitar un canal interno de denuncia mediante el cual las personas contratadas bajo cualquier modalidad en los casinos de juego puedan informar a los responsables del procedimiento establecido en el numeral anterior, cualquiera de las situaciones descritas en el numeral 2 del presente capítulo, sea en calidad de víctima o	<p>Este deber debiera acotarse, considerando que el plazo general para imponer una restricción de ingreso es de 3 días hábiles. Si la sociedad operadora toma conocimiento de los hechos con posterioridad, ya no podría aplicar la medida conforme a estas instrucciones, por lo que el reclamo no debiera generar consecuencias operativas adicionales, por lo que la denuncia posterior es ineficaz.</p> <p>Es necesario tener en consideración, que sin limitación de tiempo, ante</p>

## 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 25

		<b>testigo.</b>	una denuncia por el canal interno, no se contará con antecedentes que respalden la situación como grabaciones en video, para usarlo como prueba en algún tipo de reclamo posterior. Se debería mantener un plazo acorde con el respaldo del sistema de CCTV de 21 días. Esto debe tener en consideración para todo el título.
47	8.2. Los/as 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.	8.2. Los/as 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 la respectiva denuncia se formuló, e indicando la resolución adoptada.	
48	8.3. En el caso que los/as trabajadores/as de los casinos de juego estimen que, habiendo fundamento plausible para la restricción de ingreso éste no se haya efectuado, podrán formular un reclamo directamente a esta SCJ en los mismos términos que se dispone en el numeral del 3.1. del Capítulo 2, del Título VIII, del Libro 2º de este Compendio.	8.3. En el caso que los/as trabajadores/as de los casinos de juego o los sindicatos de trabajadores de casinos de juego estimen que, habiendo fundamento plausible para la imposición de una medida de restricción del ingreso éste que no se haya efectuado, podrán formular un reclamo directamente a esta SCJ en los mismos términos que se dispone en el numeral del 3.1. del Capítulo 2, del Título VIII, del Libro 2º de este Compendio.	<p>Este deber debiera acotarse, considerando que el plazo general para imponer una restricción de ingreso es de 3 días hábiles. Si la sociedad operadora toma conocimiento de los hechos con posterioridad, ya no podría aplicar la medida conforme a estas instrucciones, por lo que el reclamo no debiera generar consecuencias operativas adicionales, por lo que la denuncia posterior es ineficaz. Asimismo, resulta necesario exigir que el reclamante exponga los fundamentos de su denuncia y acompañe antecedentes mínimos que permitan evaluar la procedencia de la medida.</p> <p>Estas situaciones pueden generar conflictos laborales y exposición regulatoria indebida.</p>

## Propuesta de modificación de norma o estándares puesto en consulta pública

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-002

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 21 de 25

	9. Base de datos	9. Base de datos	
49	9.2. El procedimiento que implica la recolección, almacenamiento y tratamiento de datos personales por parte de los casinos de juego y de cada uno de los trabajadores que tengan acceso a este registro, deberá cumplir estrictamente con las disposiciones que al respecto establece la Ley N°19.628 sobre Protección de la Vida Privada.	9.2. El procedimiento que implica la recolección, almacenamiento y tratamiento de datos personales por parte de <b>las sociedades operadoras y concesionarias de los</b> casinos de juego y de cada uno de <b>los sus empleados trabajadores</b> que tengan acceso a este registro, deberá cumplir estrictamente con las disposiciones que al respecto establece la Ley N°19.628 sobre Protección de la Vida Privada.	
	10. Información a público	10. Información a público	
50	10.1. Con el propósito de difundir al público la existencia de este capítulo y sobre el correcto y adecuado comportamiento que deben tener las personas que ingresan a los casinos de juego, cada sociedad operadora y concesionaria municipal 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:  a) Información sobre la existencia de este capítulo del Compendio y de la posibilidad que a los jugadores/as se les pueda restringir el ingreso o permanencia del casino por hasta 12 meses, sin perjuicio de poder	10.1. Con el propósito de difundir al público la existencia de este capítulo <b>del Compendio Normativo de esta Superintendencia, promoviendo y sobre</b> el correcto y adecuado comportamiento que deben tener las personas que ingresan a los casinos de juego, cada sociedad operadora y concesionaria municipal <b>de casinos de juego</b> 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:  a) Información sobre la existencia de este capítulo del Compendio y de la posibilidad que a los jugadores/as se les pueda restringir el ingreso o permanencia del casino por	

## Propuesta de modificación de norma o estándares puesto en consulta pública

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-002

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 22 de 25

	<p>duplicarse el plazo de restricción respectivo por reincidencia. Ver anexo N°1 referencial.</p> <p>b) Indicar el link donde está disponible este capítulo: <a href="https://www.scj.gob.cl/index.php/marco-normativo">https://www.scj.gob.cl/index.php/marco-normativo</a></p> <p>c) Disponer el Decálogo de buen comportamiento del/la Jugador/a, cuyo contenido se detalla en el Anexo N°2 del presente capítulo.</p>	<p>hasta 12 meses, sin perjuicio de poder duplicarse el plazo de restricción respectivo por reincidencia. Ver anexo N°1 referencial.</p> <p>b) Indicar el link donde está disponible este capítulo: <a href="https://www.scj.gob.cl/index.php/marco-normativo">https://www.scj.gob.cl/index.php/marco-normativo</a></p> <p>c) Disponer el Decálogo de buen comportamiento del/la Jugador/a, cuyo contenido se detalla en el Anexo N°2 del presente capítulo.</p>	
	<b>11. Notificación de contingencia de seguridad y protocolos</b>	<b>11. Notificación de contingencia de seguridad y protocolos</b>	
51	11.1. Sin perjuicio de lo dispuesto en los numerales 1 a 10 anteriores, aquellas contingencias de seguridad que puedan afectar a los trabajadores/as, 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, esto es, dentro de dos horas de ocurridos los hechos, deberán efectuarse a través del sistema SAYN inmediatamente ocurrido el hecho en el formulario “Contingencias de seguridad”	11.1. Sin perjuicio de lo dispuesto en los numerales 1 a 10 anteriores, aquellas contingencias de seguridad que puedan afectar a los trabajadores/as, 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, esto es, dentro de <b>un máximo de cinco</b> horas de ocurridos los hechos, deberán efectuarse a través del sistema SAYN inmediatamente ocurrido el hecho en el formulario “Contingencias de	

## Propuesta de modificación de norma o estándares puesto en consulta pública

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-002

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 23 de 25

	dispuesto para esos efectos.	"seguridad" dispuesto para esos efectos.	
	11.2. En estos casos, deberá siempre adjuntarse un Informe de incidencias de seguridad.	11.2. En estos casos, deberá siempre adjuntarse un Informe de incidencias de seguridad.	Se solicita que en casos de hechos vinculados a ley 20.000
52	11.3. 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.	11.3. <b>Se trata Esta notificación corresponde</b> , 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.	
53		<b>12. Solicitud de corrección de la información enviada.</b>	
54		12.1. En caso de que la sociedad operadora o concesionaria municipal verifique que ha cometido un error al enviar la notificación de restricción de ingreso, deberá informarlo en un plazo máximo de 72 horas, mediante el Sistema de Autorizaciones y Notificaciones (SAYN) o en la plataforma informática establecida en la sección "Trámites" del sitio web institucional, o en la que la reemplace.	
55		12.2. La solicitud de corrección deberá realizarse cuando exista un error respecto a aquellos jugadores/as que han sido notificados de una prohibición de ingreso, incluyendo en este caso la información relativa a sus datos	

## Propuesta de modificación de norma o estándares puesto en consulta pública

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-002

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 24 de 25

		personales.	
56		<p>Esta solicitud de corrección deberá incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>(i) La descripción del error detectado.</li><li>(ii) La información correcta para subsanar.</li><li>(iii) Adjuntar documentos que respalden la corrección.</li></ul>	
57		<p>12.3. Las correcciones realizadas por las sociedades operadoras y/o concesionarias municipales, no obstan el ejercicio de las facultades fiscalizadoras de esta Superintendencia.</p>	
			Se sugiere dar un tiempo prudente para modificar los procedimientos respecto a esta modificación normativa, no inferior a un mes.
58	<p><b>ANEXO N°1</b> <b>INFORMACIÓN AL PÚBLICO (REFERENCIAL)</b></p>	<p><b>ANEXO N°1</b> <b>INFORMACIÓN AL PÚBLICO (REFERENCIAL)</b></p>	
	<p>1) De conformidad a lo dispuesto en el artículo 9 literal e) de la Ley N°19.995 y al Compendio Normativo de la SCJ (Libro 2º, Título VIII, Capítulo 4), el casino de juego se encuentra obligado a restringir el ingreso o permanencia a las salas de juegos hasta por un período máximo de 12 meses, en caso de aquellos/as jugadores/as que provoquen</p>	<p>1) De conformidad a lo dispuesto en el artículo 9 literal e) de la Ley N°19.995 y al Compendio Normativo de la SCJ (Libro 2º, Título VIII, Capítulo 4), el casino de juego se encuentra obligado a restringir el ingreso o permanencia a las salas de juegos hasta por un período máximo de 12 meses, en caso de aquellos/as jugadores/as que provoquen</p>	

División Jurídica

*Solo la versión del documento consultada en Intranet es la válida*

## Propuesta de modificación de norma o estándares puesto en consulta pública

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-002

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 25 de 25

	<p>desórdenes, perturben el normal desarrollo de los juegos o cometan irregularidades en la práctica de los mismos. En casos de reincidencia, el plazo de restricción será duplicado.</p> <p>2) Las personas a las que se les restrinja el ingreso a las salas de juego de manera temporal podrán formular reclamos en contra de los casinos de juego, conforme al procedimiento de segunda instancia establecido en el Compendio Normativo (Libro 2º, Título VIII, Capítulo 2).</p> <p>3) Para más información, la circular se encuentra disponible en la página web de la Superintendencia de Casinos de Juego en el siguiente link: <a href="https://www.scj.gob.cl/index.php/marco-normativo">https://www.scj.gob.cl/index.php/marco-normativo</a></p>	<p>desórdenes, perturben el normal desarrollo de los juegos o cometan irregularidades en la práctica de los mismos. En casos de reincidencia, el plazo de restricción será duplicado.</p> <p>2) Las personas a las que se les restrinja el ingreso a las salas de juego de manera temporal podrán formular reclamos en contra de los casinos de juego, conforme al procedimiento de segunda instancia establecido en el Compendio Normativo (Libro 2º, Título VIII, Capítulo 2).</p> <p>3) Para más información, <del>la circular el capítulo del Compendio Normativo</del> se encuentra disponible en <del>la página el sitio</del> web de la Superintendencia de Casinos de Juego en el siguiente link: <a href="https://www.scj.gob.cl/index.php/marco-normativo">https://www.scj.gob.cl/index.php/marco-normativo</a></p>	