

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

N°	ARTICULADO ACTUAL	PROPUESTA 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; artículo 184 del Código del Trabajo ; artículos 13 y 15 de la Ley N°19.496.	
2	1. Introducción <p>1.1.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 9° de la Ley N°19.995.</p>	1. Introducción <p>1.1.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 a ellas todas las personas, con la sola excepción de quienes se encuentren e incurran en alguna de las causales expresamente señaladas en el artículo 9° de la Ley N°19.995.</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 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 actual de flagrancia, así como respecto de aquellos/as que puedan incurrir en las conductas allí descritas, en un tiempo próximo.	
5	2. Conductas que determinan la obligación de restringir temporalmente el ingreso o permanencia en las salas de juego y plazos de dicha restricción 2.1. Situaciones que significan la expulsión del casino en la jornada y restricción de ingreso por 2 meses:	2. Conductas que determinan la obligación de restringir temporalmente el ingreso o permanencia en las salas de juego y plazos de dicha restricción 2.1. Situaciones que significan la expulsión del casino en la jornada y restricción de ingreso por 2 3 meses:	
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, que altere alterando 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 cualquier dependencia comprendida en el establecimiento del casino de juego;	
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 en los términos del artículo 373 del Código Penal.	Se sugiere precisar ejemplos operativos para aplicar consistentemente ya que el artículo 373 tampoco especifica que se entiende por grave escándalo o trascendencia.
		(iv) Manipular, modificar o alterar los implementos de juego o su desarrollo, en perjuicio o beneficio de los/las jugadores/as o del operador.	Se sugiere ampliar el alcance e indicar que aplica para daños en Máquinas de azar, específicamente cuando rompen alguna máquina donde el plazo se extienda según la cantidad de máquinas que rompe. Ejemplo 3 meses por cada máquina.
9	Situaciones que significan la expulsión del casino en la jornada y restricción de ingreso por 4 meses:	Situaciones que significan la expulsión del casino en la jornada y restricción de ingreso por 4 meses:	
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 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.	(ii) Insultar al personal de juegos, trabajadores o trabajadoras que se encuentren dentro de las 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.	

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

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;	Esta conducta no aparece en el compendio actual, de todas formas, se sugiere detallar como la sociedad operadora puede medir el "intento" de agredir, considerando con ello gestos, distancia, insistencia, entre otros factores.
	2.3. Situaciones que significan la expulsión del casino en la jornada y restricción de ingreso por 6 meses:	2.2. Situaciones que significan la expulsión del casino en la jornada y restricción de ingreso por 6 meses:	
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;	¿En este punto calificaría la asociación entre jugadores para realizar apuestas en máquinas y/o mesas, así como la utilización de tarjetas de juego compartidas entre dos o más jugadores?
14	(ii) Utilizar la tarjeta de juego de otro jugador/a sin su consentimiento.	(iii) Utilizar la tarjeta de juego nominativa de otro jugador/a sin su consentimiento.	Se sugiere aclarar si ¿se obliga a las sociedades operadoras a que sus tarjetas de juego (fidelización) cuente con PIN? Por otra parte es necesario aclarar como se asegura o valida el consentimiento del uso de la tarjeta por un tercero, el concepto es muy amplio, ¿basta con que cliente indique verbalmente que si cuenta con el consentimiento?
15		(iv) 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.	Se requiere establecer medidas disciplinarias contra clientes que profieran amenazas hacia el personal, particularmente cuando estas sean de carácter recurrente y se realicen a través de medios

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

			electrónicos como correo, formularios de reclamos y/o servicios anexos.
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 encuentren en las inmediaciones del casino de juego y/o a los demás clientes/as.	(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 encuentren en las inmediaciones del casino de juego y/o a los demás clientes/as.	Unificar con numeral 11 para evitar duplicidad Que esto pueda ser aplicado no solo en inmediaciones de casino y que se considere también las agresiones mediante comunicaciones electrónicas (correos), ciber acoso o similares escenarios.
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	2.4. Situaciones que significan la expulsión del casino en la jornada y restricción de ingreso por 9 meses:	2.3. Situaciones que significan la expulsión del casino en la jornada y restricción de ingreso por 9 meses:	
19	(ii) Facilitar cédula de identidad a un tercero para infringir normas de prohibición de ingreso al casino de juego conforme a lo prescrito 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 prescrito en el artículo 9 de la Ley N°19.995;	
20	(iii) Amenazas en contra de personal del casino de juego; así como porteros/as o	(iii) Formular A-amenazas en contra de personal del casino de juego; así como	Que esto pueda ser aplicado no solo en inmediaciones de casino y que se considere también las agresiones mediante comunicaciones

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

	guardias que se encuentren en las inmediaciones del casino de juego y en contra de los demás clientes/as.	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.	electrónicas (correos), ciber acoso o similares escenarios. Se entiende que esto es de manera paralela a la respectiva denuncia que debe ser cursada en este caso por el colaborador víctima del delito.
21	2.5. Situaciones que significan la expulsión del casino en la jornada y restricción de ingreso por 12 meses:	2.4. Situaciones que significan la expulsión del casino en la jornada y restricción de ingreso por 12 meses:	
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;	Se sugiere confirmar con detalle si abarca las zonas exteriores de estacionamientos, también indicar si se entiende que esta resolución es de manera paralela a la respectiva denuncia efectuada por el colaborador agredido
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	(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	Este punto se solicita indicar claramente lo que se entienda como inmediaciones.

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

		casino de juego.	casino de juego o sus inmediaciones.	
24	(iii)	Ingreso o intento de ingreso al casino con armas blancas o de fuego;	(iv) Ingreso o tentativa intento de ingreso al casino con armas blancas o de fuego;	
25	(v)	Conductas que puedan constituir delitos de robo, hurto o tráfico de drogas.	(v) Conductas que puedan constituir delitos de robo con violencia o intimidación en las personas , hurto o tráfico de drogas robo con fuerza en las cosas.	Si no tiene violencia, ¿un robo no tiene sanción de restricción del casino? Robos deben tener posibilidad de restricción, esto también es una medida de protección al resto de los jugadores y personal del casino.
26			(vi) Conductas que puedan constituir delitos tipificados en la Ley N°20.000, excluyendo su título IV.	

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>3. Notificación de restricción temporal de ingreso al casino de juegos</p> <p>3.1. Notificación al jugador/a</p> <p>3.1.1. Forma de notificación</p> <p>La notificación de restricción de ingreso de hacerse:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) De manera presencial en el mismo casino de juegos, (ii) por carta certificada o, (iii) vía correo electrónico <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>3. Notificación de restricción temporal de ingreso al casino de juegos</p> <p>3.1. Notificación al jugador/a</p> <p>3.1.1. Forma de notificación</p> <p>La notificación de restricción de ingreso de hacerse:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) De manera presencial en el mismo casino de juegos, (i) por carta certificada, o, (ii) vía correo electrónico o (iii) de manera presencial en el mismo casino de juegos, cuando intente ingresar nuevamente. <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>	<p>En este punto y en relación a la notificación presencial, si se notifica cuando intente ingresar nuevamente, que ocurre si se niega a firmar el Acta correspondiente, y no acepta la restricción de ingreso. Cuál será la forma de actuar para notificar la restricción de ingreso?. O ese punto debería ser notificado posteriormente como una contingencia, indicando que el Cliente se opuso a firmar formulario y aceptar su prohibición de ingreso.</p> <p>La notificación a la SCJ, en este caso como procede, enviando el formulario sin firma, ya que al ser presencial cuando vuelva intentar ingresar, no requeriría la firma del Director General de Juego o Coordinador de Reclamos, ya que será presencial, aclarar la forma de notificar a la SCJ en estos casos.</p>
28	<p>3.1.2. Contenido de la notificación</p> <p>a) Datos personales de quien se informa la</p>	<p>3.1.2. Contenido de la notificación</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 9° literal e) de la Ley N°19.995 y Compendio Normativo de la Superintendencia (Libro 2°, 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 9° literal e) de la Ley N°19.995 y Compendio Normativo de la Superintendencia (Libro 2°, Título VIII, capítulo 4).</p> <p>c) Causal específica de restricción aplicada.</p> <p>d) e) Descripción 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. En su caso de reincidencia, se deberá señalar explícitamente esta circunstancia como fundamento del plazo adoptado. 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>	
--	--	---	--

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>3.1.3. Plazo de la notificación</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>3.1.3. Plazo de la notificación</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 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.</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>En caso de notificaciones por correo electrónico, el plazo se entenderá cumplido desde el envío de éste.</p>	<p>Se sugiere establecer 5 días hábiles contado desde la ocurrencia de los hechos.</p> <p>Corregir los literales del numeral 2.4 para que sea incluido en los plazos el literal correcto, de esta forma poder actuar de la forma correcta con los literales correctos de la normativa.</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

30	<p>3.1.4 Negativa del jugador/a a ser notificado</p> <p>3.1.4.2. 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.</p>	<p>3.1.4. Negativa del jugador/a a ser notificado</p> <p>3.1.4.2 En el caso de que un/a jugador/a que se haya negado a ser notificado intente regresar regrese a una sala casino de juego, se le deberá notificar 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.</p>	<p>Esto podría ser apoyado por Vigilante Privado quien mantendrá para ciertos tipos de procedimientos una cámara audiovisual donde podrá quedar constancia de lo obrado a pesar que el cliente se niegue a ser notificado.</p> <p>Que otra acción se debe tomar por parte de la Sociedad Operadora, porque se le puede indicar de su prohibición de ingreso y es la acción que siempre realizara la Sociedad Operadora, pero si este se niega a dicha información y toma de conocimiento, aún mas si insiste que no cometió ninguna falta e ingresa a la sala de juego aun cuando se le indico de todas las formas que esta con Prohibición de ingreso. ¿Se debe generar una contingencia a la SCJ?, de ser así cuáles serán los plazos para realizarla?, aclarar más este punto para poder seguir las instrucciones de la mejor forma.</p>
----	--	---	---

Propuesta de modificación de norma o estándares puesto en consulta pública

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-002

Versión: 1 (24-02-2021)

31	<p>3.2. Notificación a la SCJ</p> <p>3.2.1. Forma de notificación</p> <p>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.</p>	<p>3.2. Notificación a la SCJ</p> <p>3.2.1. Forma de notificación</p> <p>La notificación a esta Superintendencia deberá ser realizada a través del 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.</p>	
32	<p>3.2.2. Contenido de la notificación</p> <p>a) Datos de la persona a la que se restringe temporalmente el ingreso: nombres,</p>	<p>3.2.2. Contenido de la notificación</p> <p>a) Datos de la persona a la que se restringe temporalmente el ingreso: nombres,</p>	

Propuesta de modificación de norma o estándares puesto en consulta pública

	<p>apellidos y número de cédula de identidad o pasaporte.</p> <p>b) Breve relación cronológica de los hechos denunciados.</p> <p>c) Conducta específica por la cual se restringe el ingreso.</p> <p>d) Plazo que durará la restricción temporal del jugador/a. En su caso, informar si es reincidente</p> <p>e) 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. 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>apellidos y número de cédula de identidad o pasaporte.</p> <p>b) Breve relación cronológica de los hechos denunciados.</p> <p>c) Conducta específica por la cual se restringe el ingreso.</p> <p>d) Plazo que durará la restricción temporal del jugador/a. En su caso, informar si es reincidente.</p> <p>e) Informe que contenga una descripción detallada de los hechos, incluyendo el inicio, desarrollo y término de la situación.</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. En todo caso, deberá siempre adjuntarse un Informe con el detalle de los hechos.</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, ya sea enviada por carta certificada, correo</p>	<p>En relación a la letra g) y la notificación presencial, que se debería adjuntar en ese caso, si es que el Cliente no es notificado en el momento, si no cuando vuelva a intentar ingresar al Casino de Juego?, considerando que podría pasar un tiempo considerable en el que no vuelva a asistir al Casino de Juego, especificar un poco más que es lo que se envía en esos casos, formulario sin firmas? u otro tipo de antecedentes?</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 14 de 25

		<p>electrónico o de manera presencial.</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>	
	3.2.3. Plazo de la notificación	3.2.3. Plazo de la notificación	
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, salvo las excepciones 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.	Se sugiere establecer 5 días hábiles contado desde la ocurrencia de los hechos.
	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.	

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

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.	¿Qué ocurre en los casos de robos o hechos graves que realice el Cliente? Debe considerarse la opción de casos de hechos de gravedad dando la facultad al menos de poder, restringir en todos los casinos de la cadena o grupo de casinos, incluso idealmente en todo el país, protegiendo la integridad de los clientes y colaboradores. Esto basado en la gravedad y que no se cometa dicho hecho en otro casino.
36		4.3. La Superintendencia, en ejercicio de sus facultades fiscalizadoras podrá aplicar, modificar o dejar sin efecto restricciones de 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 dentro de un periodo no superior a un año, contando desde el término de una restricción de ingreso, respecto a una de la misma conducta específica de algunas de aquellas señaladas en el numeral 2, el plazo de la restricción de ingreso será duplicado.	

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

38	<p>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 dos días hábiles, contados desde la notificación de la restricción temporal.</p> <p>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.</p>	<p>4.5. Si se trata de la imposición de restricciones de ingreso respecto de clientes/as que pertenecen a los clubes de fidelización de una determinada la sociedad operadora o concesionaria de casino municipal, la sociedad operadora estas últimas deberán proceder al bloqueo de tarjetas de juego y/o de fidelización en un plazo de dos tres días hábiles, contados desde la notificación de la restricción temporal, debiendo quedar constancia de dicha acción.</p> <p>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 contados desde la notificación de la restricción temporal, debiendo quedar constancia de dicha acción contados desde que la persona lo reclame de manera formal.</p>	<p>Respecto de la devolución es necesario establecer el medio más expedito, que podría ser una transacción bancaria a la cuenta del cliente; para que el cliente no vuelva a ingresar al casino.</p> <p>¿Se debe generar devolución de los créditos a todo evento?, se debería mantenerse que Cliente los reclame formalmente, esto a que en situación el saldo es menor que los clientes prefieren no reclamar los fondos, hasta que se termine su prohibición de ingreso. El dejarlo a todo evento desde que se aplica la prohibición de ingreso, le deja una obligación al Casino la cual no podría cumplir siempre, ya que para generar la devolución se debe solicitar las cuentas a los Clientes, la cual ocurre siempre que el solicite los fondos, no antes, revisar este punto y dejarlo como se encuentra actualmente en la normativa.</p>
39	<p>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.</p>	<p>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 42 meses 3 años, 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.</p>	<p>Revisar cumplimiento Ley de Protección de Datos y capacidad de almacenamiento; solicitar aclaración.</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 17 de 25

	5. Deber de denuncia y demás acciones de afectados	5. Deber de denuncia y demás acciones de afectados	
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. Conforme a lo dispuesto en el artículo 15 inciso segundo de la Ley N°19.496, que “Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los consumidores”, e En caso de que se sorprenda a un consumidor cliente/a 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.	Confirmar procedimientos de entrega a Carabineros/PDI y cadena de custodia.
41	5.2. En virtud de lo anterior, en caso de que la sociedad operadora o concesionaria municipal sorprenda en flagrancia la comisión de cualquier delito en 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.	5.2. En virtud de lo anterior, en caso de que la sociedad operadora o concesionaria municipal sorprenda en flagrancia la comisión de cualquier delito en el casino de juego de manera flagrante a una persona en la sala de juego cometiendo cualquier conducta que pueda constituir un delito- deberá sin demora arbitrar las medidas necesarias para poner al presunto infractor a disposición de la policía y efectuar la denuncia penal correspondiente, ante ésta o ante funcionarios de Carabineros o de la Policía de Investigaciones de Chile, debiendo efectuar la denuncia correspondiente ante el Ministerio Público.	No cabe la factibilidad de realizar la denuncia ante el ministerio público, toda vez que se debe realizar la denuncia con el personal policial que proceda a recepcionar al imputado y proseguir con la tramitación correspondiente.
42	5.3. De igual manera, en caso de que la sociedad operadora o la concesionaria municipal tomen	5.3. De igual manera, en caso de que la sociedad operadora o la concesionaria municipal tomen	

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

	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.	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.	
		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 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.	Pero si hay robo sin violencia no hay restricción asociada por lo que no había posible medida. ¿Cuál es el plazo de remisión a la SCJ de information de la Denuncia?
	6. Reclamos	6. Reclamos	
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	6.1.Las personas a las que se les restrinja temporalmente el ingreso a las salas de juego podrán formular reclamos en contra de las sociedades operadoras y concesionarias municipales de casinos de juego, directamente ante esta Superintendencia, en el plazo de 30 días hábiles contados desde la notificación de la medida de restricción impuesta,	

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

	instancia establecido en el numeral 3.1. del Capítulo 2, del Título VIII, del Libro 2° de este Compendio.	tramitándose en términos equivalentes al procedimiento de segunda instancia establecido en el numeral 3.1. del Capítulo 2, del Título VIII, del Libro 2° 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 medida de restricción de ingreso por parte de la sociedad operadora o concesionaria municipal.	
		6.5.La Superintendencia, resolviendo un reclamo podrá ratificar, modificar o dejar sin efecto la medida de restricción de ingreso ya aplicada, de lo cual deberá dejarse expresa constancia en el acto que resuelve el reclamo.	
	7. Procedimiento operativo	7. Procedimiento operativo	
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.	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. Las modificaciones que se introduzcan al referido procedimiento deberán ser informadas dentro del plazo de 10 días hábiles contados desde la fecha de su	

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

		implementación, mediante la plataforma informática establecida para este trámite.	
	8. Canal de denuncia interno	8. Canal de denuncia interno	
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 testigo.	
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	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 de ingreso éste que no se haya efectuado, podrán	

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

	numeral del 3.1. del Capítulo 2, del Título VIII, del Libro 2° de este Compendio.	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 2° de este Compendio.	
	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 las sociedades operadoras y concesionarias de los casinos de juego y de cada uno de los sus empleados 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.	
	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:	10.1. Con el propósito de difundir al público la existencia de este capítulo del Compendio Normativo de esta Superintendencia, promoviendo 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:	

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>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 duplicarse el plazo de restricción respectivo por reincidencia. Ver anexo N°1 referencial.</p> <p>b) Indicar el link donde está disponible este capítulo: https://www.scj.gob.cl/index.php/marco-normativo</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>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 duplicarse el plazo de restricción respectivo por reincidencia. Ver anexo N°1 referencial.</p> <p>b) Indicar el link donde está disponible este capítulo: https://www.scj.gob.cl/index.php/marco-normativo</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>	
	11. Notificación de contingencia de seguridad y protocolos	11. Notificación de contingencia de seguridad y protocolos	
51	<p>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</p>	<p>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</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 23 de 25

	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” dispuesto para esos efectos.	Superintendencia, esto es, dentro de un máximo de cinco horas de ocurridos los hechos, deberán efectuarse a través del sistema SAYN inmediatamente ocurrido el hecho en el formulario “Contingencias de 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.	
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. Se trata Esta notificación corresponde , 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		12. Solicitud de corrección de la información enviada.	
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.	

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

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 personales.	
56		Esta solicitud de corrección deberá incluir: (i) La descripción del error detectado. (ii) La información correcta para subsanar. (iii) Adjuntar documentos que respalden la corrección.	
57		12.3. Las correcciones realizadas por las sociedades operadoras y/o concesionarias municipales, no obstan el ejercicio de las facultades fiscalizadoras de esta Superintendencia.	
58	ANEXO N°1 INFORMACIÓN AL PÚBLICO (REFERENCIAL)	ANEXO N°1 INFORMACIÓN AL PÚBLICO (REFERENCIAL)	
	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 2°, Título VIII, Capítulo 4), el casino de juego se encuentra	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 2°, Título VIII, Capítulo 4), el casino de juego se encuentra	

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>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 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 2°, 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: https://www.scj.gob.cl/index.php/marco-normativo</p>	<p>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 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 2°, Título VIII, Capítulo 2).</p> <p>3) Para más información, la circular el capítulo del Compendio Normativo se encuentra disponible en la página el sitio web de la Superintendencia de Casinos de Juego en el siguiente link: https://www.scj.gob.cl/index.php/marco-normativo</p>	