

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

**Acta de Sesión N°4- 2025**

**FECHA:** 29-10-2025  
**HORA INICIO:** 15:00 hrs.

**LUGAR:** Videoconferencia  
**HORA TÉRMINO:** 16:00 hrs.

**PARTICIPANTES:**

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

**TABLA:**

1. **Transparencia Activa y Proactiva**
2. **Presentación del estudio sobre estrategias comunicacionales de casinos autorizados**
3. **Modificaciones al Compendio Normativo – Próxima Consulta Pública**
4. **Presentación del Manual de Conducta del COSOC**
5. **Acuerdos**

**ASPECTOS DESARROLLADOS:**

1. **Transparencia Activa y Proactiva**
  - Se comunica que las actas del COSOC ya no se publican en la sección de Transparencia Activa en la página web, sino que en el banner “Transparencia Proactiva”, ítem N°6 “Actas del Consejo de la Sociedad Civil”, desde donde se descarga un archivo ZIP con todas las actas desde 2013 a la fecha.
  - Se informa que se actualizó la información de mecanismos de participación ciudadana, donde se encuentran:
    - La norma de participación.
    - Las resoluciones con la nómina de integrantes del COSOC.
    - El Reglamento del Consejo.
    - La información está disponible tanto en Transparencia Activa como Proactiva.

## **2. Presentación del estudio sobre estrategias comunicacionales de casinos autorizados**

- Se presenta el estudio realizado por la Universidad de Chile (Laboratorio de Cultura Mediática – Sociología), que analiza:
  - Las estrategias comunicacionales de casinos autorizados en Chile.
  - La presencia de mensajes de juego responsable y otros contenidos en redes sociales y web.
- Principales hallazgos presentados:
  - Las publicaciones con mención explícita al juego no superan el 25% del total.
  - Los casinos tienden a enfatizar espectáculos, gastronomía y experiencias.
  - Las referencias indirectas al juego aumentan significativamente (ej.: imágenes de fichas).
  - Dreams y Monticello son los únicos que incorporan mensajes preventivos de juego responsable en su publicidad general.
  - La presencia de filtros para menores es desigual: Dreams alcanza un 34%, mientras Enjoy y Marina del Sol presentan porcentajes muy bajos (1–2%).
- Comentarios de los miembros del COSOC:
  - Juan Rivera y Ángela Carmona confirman la baja prioridad del “Juego Responsable” en Enjoy tras cambios internos en la empresa.
  - Se señala que personas autoexcluidas siguen recibiendo invitaciones y promociones personalizadas, lo que constituye una práctica incorrecta.
  - Carlos Fernández aclara que la SCJ no tiene actualmente facultades para fiscalizar contenidos vinculados a programas de Juego Responsable, pues este depende de buenas prácticas voluntarias de la industria y que el proyecto de ley que regula las plataformas de apuestas en línea incorporaría facultades para establecer una Política Nacional de Juego Responsable, lo que permitiría regular estos contenidos.
- Se compartirá el estudio completo por correo a todos los integrantes.

## **3. Modificaciones al Compendio Normativo – Próxima Consulta Pública**

- Se informa que la SCJ está trabajando en modificaciones al Compendio Normativo, algunas de las cuales se relacionan con temáticas ciudadanas: Autoexclusión, Prohibiciones de ingreso y Procedimiento de reclamos ante sociedades operadoras.
- Se indica que se realizará la publicación para consulta pública del documento comparativo de la norma vigente y la modificación propuesta y que la recepción de comentarios estará abierta por 10 días. La secretaria de actas avisará al COSOC apenas se publiquen en la página web para que cada consejero pueda enviar sus comentarios por la plataforma.
- Una vez terminado el plazo, cada comentario es evaluado por el Comité de Regulación y posteriormente se realiza la publicación de un cuadro con

observaciones acogidas o rechazadas, explicando motivos. La versión modificada del compendio debe ser publicada antes del 31 de diciembre.

- Sobre la normativa de prohibiciones de ingreso, Juan Rivera plantea nuevamente la inquietud ya presentada en procesos anteriores, referida a que las sanciones o prohibiciones de ingreso aplicadas por un casino tengan validez nacional, similar al sistema de autoexclusión, ya que existen casos de personas que, teniendo sanciones en Viña, San Antonio, Rinconada u Ovalle, ingresan sin problema a otros casinos, lo que genera riesgos para trabajadores, especialmente seguridad.

Respecto a esta inquietud, Carlos Fernández explica la posición institucional en cuanto a extender prohibiciones de ingreso más allá del recinto que las aplica. Asimismo, señala que este año se han sostenido reuniones con el Ministerio del Interior por la Ley de Eventos Masivos y que, en ese contexto, surgió el análisis sobre prohibiciones y restricciones de ingreso, puesto que en casos excepcionales la Superintendencia ha permitido prohibiciones de ingreso con alcance más amplio, especialmente cuando se trata de riesgos mayores (bandas organizadas, robos). Sin embargo, esto depende de la fundamentación detallada que entregue la operadora.

- Sobre la normativa de Autoexclusión, Miguel Ángel Lara consulta respecto de la posibilidad de incorporar en el formulario de autoexclusión algún antecedente que permita identificar si una persona puede haber incurrido en conductas agresivas o desordenadas al intentar ingresar a un casino.

Carlos Fernández señala que sería necesario revisar el alcance legal de ese tipo de preguntas en el formulario.

- Miguel Ángel Lara profundiza consulta si existe algún tipo de “castigo” para personas que presenten conductas agresivas aun cuando no estén autoexcluidas.

Rocío Yáñez explica que en la modificación del compendio se está evaluando vincular el intento de ingreso de personas autoexcluidas y el uso de cédulas de terceros, determinando con mayor claridad la responsabilidad de quien facilita dicha cédula. Se aclara que, en caso de intento de ingreso con identidad falsa, la SCJ realiza la denuncia por presunto delito de usurpación de identidad.

#### **4. Presentación de la Guía de Conducta del COSOC**

- Se informa que con el aporte documental realizado por Miguel Ángel Lara, se avanzó en elaboración de la Guía de Conducta del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil de la SCJ, elaborada a partir de directrices emanadas de la División de Organizaciones Sociales.
- Se precisa que el contenido de la guía establece principios básicos de convivencia, respeto y ética, busca prevenir situaciones de acoso, violencia de género y discriminación y aplica a todas las personas que participan en instancias de participación ciudadana promovidas por la SCJ, incluyendo miembros del COSOC, equipos técnicos, funcionarios públicos y representantes de organizaciones civiles, en modalidad presencial, virtual o híbrida.

- Se presentan las conductas no permitidas y procedimiento y se discute sobre alcance de sanciones.
- Miguel Ángel Lara plantea la necesidad de diferenciar entre la persona y la institución a la que representa, señalando que las sanciones deben aplicarse al individuo y no a la organización.
- Rocío Yáñez confirma que la sanción se aplicará a la persona, considerando que cada organización designa un titular y un suplente.
- Se comunica que la Guía será enviada a revisión de los miembros.

## **5. Acuerdos**

- Próxima sesión lunes 24 de noviembre 2025, a las 15:00 horas.
- Se enviarán los documentos del estudio y guía de conducta.