

**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 20

**Circular N° 102, de 2019, que imparte instrucciones sobre los procedimientos que las sociedades operadoras y concesionarias de casinos municipales deben implementar para permitir la autoexclusión voluntaria de los jugadores a las salas de juego de sus casinos de juego.**

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

N°	ARTICULADO ACTUAL	PROPUESTA DE MODIFICACIÓN	COMENTARIOS, OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS	RESPUESTA
	<p><b>Numeral 2, literal d)</b></p> <p>d) El apoderado designado será contactado por la SCJ para confirmar tal condición.</p>	<p><b>Numeral 2, literal d)</b></p> <p>d) El apoderado designado será contactado por la Superintendencia mediante correo electrónico para confirmar su condición. En el caso que el apoderado no cuente con un correo electrónico, el casino de juego o la Superintendencia deberá informarle que la confirmación deberá realizarla directamente ante este organismo mediante los diversos canales de atención ciudadana. En dicha confirmación, deberá acompañar una copia simple de su cédula de identidad.</p>	<p><b>MARINA DEL SOL</b> ¿Quién será el responsable de informar al apoderado cuando éste no cuente con correo electrónico, la Sociedad Operado o SCJ?, esto no queda claro ya que al señalar “<i>el casino de juego o la Superintendencia deberá...</i>” no se define claramente un responsable. Se sugiere definir que SCJ gestionará esa información, evitando duplicidad de acciones. Finalmente se sugiere establecer plazos en caso de consulta por parte de los clientes a Sociedad Operadora.</p> <p><b>DREAMS</b> ¿Qué pasa si se informa a un apoderado y éste nunca responde a la designación y luego nunca podrá</p>	<p>1. Se cambiará redacción acogiendo observaciones:</p> <p><b>Numeral 2, literal d)</b> “El apoderado designado será contactado por la Superintendencia mediante correo electrónico para confirmar su condición. En el caso que el apoderado no cuente con un correo electrónico, impidiendo que sea notificado y, por ende, que se valide su condición, el autoexcluido no podrá solicitar la revocación.</p> <p>El apoderado podrá realizar la confirmación de su condición directamente ante este organismo mediante los diversos canales de atención ciudadana. En dicha confirmación, deberá acompañar una copia simple de su cédula de identidad.</p> <p>2. A la consulta de Puerta Norte, se aclara que la letra b) del numeral 2 de la Circular N°102 establece que el autoexcluido debe designar un apoderado que será contactado por la sociedad operadora en caso de que</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 20

			<p>ser contactado ni por la SCJ ni por cualquiera Sociedad Operadora? Además, delega en el casino la responsabilidad. Se solicita eliminar al Casino.</p> <p>Se propone:          Debiera señalarse que “en caso de no obtener respuesta manifestando su conformidad con ser designado apoderado, la SCJ deberá tomar como medida alternativa.....”</p> <p><b>PUERTA NORTE</b>          Qué pasa cuando un AE no cuenta o no quiere “molestar” a un tercero con su problema, pero quiere autoexcluirse.?</p>	<p>el autoexcluido intente hacer ingreso a las salas de juego de los casinos, como parte de las medidas preventivas, de sensibilización y control para aquellas personas que sufren o consideran que están en riesgo de adicción al juego.</p>
	<p><b>Numeral 4.3 párrafo 1</b>          El Formulario Único de Autoexclusión Voluntaria debidamente completado y firmado, podrá ser presentado personalmente por la persona que se autoexcluye, en las dependencias de esta Superintendencia o en</p>	<p><b>Numeral 4.3 párrafo 1</b>          El Formulario Único de Autoexclusión Voluntaria debidamente completado y firmado, podrá ser presentado personalmente por la persona que se autoexcluye, en las dependencias de esta Superintendencia o en cualquiera de los casinos de juego del país, no siendo necesaria la concurrencia de la persona</p>	<p><b>MARINA DEL SOL</b>          Se sugiere se establezca que apoderado acompañe a cliente Autoexcluido (AE), con el fin de validar en primera instancia por parte del Casino que si existe apoderado y después sea ratificado por la SCJ. Se sugiere eliminar el párrafo a incluir y dejarlo como se encontraba.</p>	<p>Se determina mantener la redacción original del numeral establecido en la Circular N°102:</p> <p><b>“Numeral 4.3 párrafo 1</b>          El Formulario Único de Autoexclusión Voluntaria debidamente completado y firmado, podrá ser presentado personalmente por la persona que se autoexcluye, en las dependencias de esta Superintendencia o en cualquiera de los casinos de juego del país.”</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 3 de 20

	<p>cualquiera de los casinos de juego del país.</p>	<p>que se designe como apoderado.</p>	<p><b>DREAMS</b>                  ¿Y cómo la SCJ validará los datos del apoderado sin que él esté presente?                  ¿Cómo la SCJ confirma que el apoderado otorgó su consentimiento para ser designado como tal?                  Perfectamente, un AE podría designar a un apoderado sin que éste tenga conocimiento.                  Se propone en virtud de la transparencia y del acuerdo de voluntad del apoderado, que éste (el apoderado) deba concurrir y manifestar su voluntad de ser designado como tal.</p> <p><b>PUERTA NORTE</b>                  Si la posibilidad de AE es con apoderado, éste debería estar presente para que podamos asegurar que él está en conocimiento de dicha responsabilidad. Por esto no estamos de acuerdo en la necesidad del apoderado, como requisito para la AE.</p>	<p>Se aclara que la manifestación de la voluntad del apoderado se concreta mediante su confirmación por la vía del correo electrónico y por ende, cualquier dato erróneo o falso que consigne el autoexcluido, implicará que solo dicha validación no será realizada en el sistema de autoexclusión, pero no afectará la condición de autoexcluido.</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 4 de 20

	<p><b>Numeral 4.3 párrafo 3</b></p> <p>La sociedad operadora y la concesionaria de casinos municipales deberá verificar, previo a su recepción, que cuente con todos los datos solicitados como obligatorios, así como también la identidad de la persona que suscribe el formulario, requiriendo y manteniendo en su poder una copia simple de su cédula de identidad.</p>	<p><b>Numeral 4.3 párrafo 3</b></p> <p>La sociedad operadora y la concesionaria de casinos municipales deberá verificar, previo a su recepción, que cuente con todos los datos solicitados como obligatorios, así como también la identidad de la persona que suscribe el formulario, requiriendo y manteniendo en su poder una copia simple de la cédula de identidad del autoexcluido, sin que sea necesario incorporarla como antecedente en la documentación que deba ser registrada en el sistema de autoexclusión.</p>		
	<p><b>Numeral 4.3 párrafo 5</b></p> <p>Las sociedades operadoras y las concesionarias de casinos municipales, deberán traspasar los datos del formulario y cargar el documento digitalizado en un sitio seguro que habilitará la Superintendencia para este efecto, dentro de un plazo máximo de 3 días hábiles contado desde la recepción del formulario.</p>	<p><b>Numeral 4.3 párrafo 5</b></p> <p>Las sociedades operadoras y las concesionarias de casinos municipales, deberán traspasar los datos del formulario y cargar el documento digitalizado en el sistema de autoexclusión habilitado por la Superintendencia para este efecto, dentro de un plazo máximo de 3 días hábiles contado desde la recepción del formulario.</p>	<p><b>MARINA DEL SOL</b></p> <p>Se sugiere que el párrafo quede de la siguiente forma, considerando <i>“...dentro de un plazo máximo de 3 días hábiles contado desde el día hábil siguiente de la recepción del formulario”</i>.</p>	<p>Se aclara que el artículo 25 de la Ley N°19.880 sobre Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado, establece respecto al cómputo de los plazos del procedimiento administrativo que “Los plazos de días establecidos en esta ley son de días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los sábados, los domingos y los festivos.”</p> <p>Conforme a lo anterior, a falta de una norma especial que regule una materia relativa a un procedimiento administrativo necesariamente se debe aplicar la normativa general y supletoria, contenida en la Ley N°19.880.</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 5 de 20

	<p><b>Numeral 4.3 párrafo 6</b></p> <p>Para todos los efectos, las sociedades operadoras y las concesionarias de casinos municipales, deberán tener disponible de manera física el Formulario Único de Autoexclusión Voluntaria a utilizar, el que será proporcionado por la SCJ.</p>	<p><b>Numeral 4.3 párrafo 6</b></p> <p>Para todos los efectos, las sociedades operadoras y las concesionarias de casinos municipales, deberán tener disponible de manera física el Formulario Único de Autoexclusión Voluntaria a utilizar, el que deberá corresponder exclusivamente al que se encuentra disponible para descarga en el sitio web de la SCJ, en la sección de autoexclusión.</p>		
		<p><b>Numeral 4.3 párrafo 7</b></p> <p>En el formulario suscrito de manera presencial se deberá dejar constancia del nombre del funcionario habilitado, el timbre y fecha de su recepción.</p>		
	<p><b>Numeral 4.4 párrafo 2</b></p> <p>La persona que desee autoexcluirse deberá descargar el citado formulario, completarlo y firmarlo ante Notario Público, para luego enviarlo a la SCJ.</p>	<p><b>Numeral 4.4 párrafo 2</b></p> <p>La persona que desee autoexcluirse deberá descargar el citado formulario, completarlo y firmarlo ante Notario Público, para luego enviarlo para su registro al casino de juego o a la Superintendencia, mediante la oficina de partes virtual.</p>	<p><b>MARINA DEL SOL</b> Se sugiere incluir el link de la oficina de parte virtual, considerando que esta acción la va a realizar el cliente que quiere autoexcluirse y probablemente no llegue directamente a la oficina de parte virtual para realizar tal acción. No se detalle requisitos para envío (correo electrónico, formato, etc).</p>	<p>Se acoge observación, incorporando link a oficina de partes virtual de la SCJ:</p> <p><b>Numeral 4.4 párrafo 2</b> La persona que desee autoexcluirse deberá descargar el citado formulario, completarlo y firmarlo ante Notario Público, para luego enviarlo para su registro al casino de juego o a la Superintendencia, mediante la oficina de partes virtual en el siguiente link</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 6 de 20

				<a href="https://www.superintendenciadecasinosa.cl/form_contacto/index.php">https://www.superintendenciadecasinosa.cl/form_contacto/index.php</a>
	<p><b>Numeral 5 literal a) párrafo 2</b></p> <p>En caso de que la tarjeta del autoexcluido cuente con créditos en las referidas tarjetas, éstos deberán ser devueltos por el casino de juego al solicitante de autoexclusión, en un plazo máximo de 5 días hábiles contados desde que la persona los reclame de manera formal.</p>	<p><b>Numeral 5 literal a) párrafo 2</b></p> <p>En caso de que la tarjeta del autoexcluido cuente con créditos que sean convertibles en dinero en las referidas tarjetas, éstos deberán ser devueltos por el casino de juego al solicitante de autoexclusión, en un plazo máximo de 5 días hábiles contados desde que la persona los solicite de manera formal. El mismo plazo se aplicará para aquellos casos en que los clubes de fidelización sean administrados por empresas relacionadas o terceros.</p>	<p><b>MARINA DEL SOL</b></p> <p>Se sugiere aclarar a que se refieren de manera formal (carta dirigida al casino, correo electrónico, etc).</p>	<p>Se acoge observación, se cambiará redacción:</p> <p><b>Numeral 5 literal a) párrafo 2</b></p> <p>En caso de que la tarjeta del autoexcluido cuente con créditos que sean convertibles en dinero en las referidas tarjetas, éstos deberán ser devueltos por el casino de juego al solicitante de autoexclusión, en un plazo máximo de 5 días hábiles contados desde que la persona los solicite de manera formal por cualquiera de los canales de atención que disponga el casino de juego. El mismo plazo se aplicará para aquellos casos en que los clubes de fidelización sean administrados por empresas relacionadas o terceros</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 7 de 20

	<p><b>Numeral 5 literal c)</b></p> <p>Impedir la entrada del autoexcluido, para lo cual el casino de juego deberá controlar su ingreso, debiendo al efecto requerir la cédula de identidad de cada una de las personas que asistan al casino de juegos, contrastando el RUN de la respectiva persona con la Base de Datos de autoexcluidos a nivel nacional.</p>	<p><b>Numeral 5 literal c)</b></p> <p>Impedir la entrada del autoexcluido, para lo cual el casino de juego deberá controlar su ingreso, debiendo al efecto requerir la cédula de identidad de cada una de las personas que asistan al casino de juego, contrastando el RUN de la respectiva persona con la Base de Datos de autoexcluidos a nivel nacional. La sociedad operadora o concesionaria deberá verificar que la cédula de identidad corresponda a la persona que la presenta y que se encuentre plenamente vigente. En la eventualidad que advirtiese cualquier circunstancia anómala en el proceso de verificación, deberá informarlo a través del formulario de contingencias – incidencias comunicado a través del Oficio Ordinario N°08, del 16 de abril de 2019, sin perjuicio de las acciones civiles o penales que estime pertinente adoptar.</p>	<p><b>MARINA DEL SOL</b></p> <p>¿Se habilitará un nuevo ítem dentro de las “contingencias – incidencias” para informar a la SCJ este punto?, actualmente no existe nada relacionado con Autoexclusión en “contingencias – incidencias”.</p> <p>En el proceso de control de acceso de clientes, ¿se deberá negar el ingreso a toda persona que cuente con su cédula de identidad vencida?</p> <p><b>DREAMS</b></p> <p>Si la situación anómala queda a criterio de la Sociedad Operadora, ésta “podrá” más que “deberá” informar a través del formulario de contingencias.</p> <p>No es necesario aludir a las acciones que el ordenamiento jurídico les otorga a las sociedades operadoras.</p> <p>Se propone la siguiente redacción:</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se habilitará un nuevo ítem dentro del formulario de “Contingencias – incidencias” para el reporte de situaciones relacionadas con personas autoexcluidas.</li> <li>2. Para efectos de acreditar la identidad de una persona, se requiere de un documento válido y emitido por la autoridad competente, por lo que, para efectos de acreditar la identidad de un individuo al momento del ingreso a una sala de juegos de un casino, la cédula de identidad debe encontrarse vigente y, en caso de que ello no ocurra, el casino de juegos se encuentra facultado para impedir su ingreso, conforme a lo establecido en el literal f) del artículo 9° de la Ley N°19.995.</li> <li>3. La sociedad operadora debe informar toda situación anómala en el proceso de verificación de la identidad a través del formulario de contingencias – incidencias, por lo que no se modifica la redacción propuesta.</li> </ol>
--	--	--	--	---

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 20

			<p>La sociedad operadora o concesionaria deberá verificar que la cédula de identidad corresponda a la persona que la presenta y que se encuentre plenamente vigente. En la eventualidad que advirtiese cualquier circunstancia anómala según su criterio en el proceso de verificación, podrá así informarlo a través del formulario de contingencias – incidencias comunicado a través del Oficio Ordinario N°08, del 16 de abril de 2019.</p> <p><b>PUERTA NORTE:</b></p> <p>“¿Una cédula vencida, que cumple con la verificación de la persona y contraste con la base de datos, bajo este escenario de pandemia, igual imposibilita la entrada al casino de juegos?</p> <p>¿Se debe informar también este tipo de contingencias?”.</p>	
	<p><b>Numeral 5 literal f) párrafo 2°</b> Para ello, la sociedad operadora</p>	<p><b>Numeral 5 literal c) párrafo 2°</b> Para ello, la sociedad operadora deberá</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 20

	<p>deberá eliminar los datos de la persona autoexcluida de aquellas listas de correos electrónicos masivos u otras bases de contacto, que de manera directa o a través de terceros, puedan enviar la información antes referida a la casilla electrónica o teléfono del autoexcluido.</p>	<p>eliminar los datos de la persona autoexcluida de aquellas listas de correos electrónicos masivos u otras bases de contacto, que de manera directa o a través de terceros, puedan enviar la información antes referida a la casilla electrónica o teléfono del autoexcluido. La inhabilitación de las bases de datos promocionales también deberá efectuarse respecto de los clubes de fidelización, independientemente de quien lo administre, siendo responsabilidad de la sociedad operadora o concesionaria determinar el mecanismo que garantice el cumplimiento de dicha obligación</p>		
	<p><b>Numeral 5 literal h)</b>  En caso de que la sociedad operadora y/o concesionaria del casino municipal tome conocimiento del fallecimiento del apoderado, que éste tenga un estado de salud incompatible o que no sea posible ubicarlo habiendo realizado las gestiones necesarias, deberá informarlo a esta Superintendencia, en un plazo de 10 hábiles desde la</p>	<p><b>Numeral 5 literal h)</b>  En caso de que la sociedad operadora y/o concesionaria del casino municipal tome conocimiento del fallecimiento del apoderado, que éste tenga un estado de salud incompatible o que no sea posible ubicarlo habiendo realizado las gestiones necesarias, deberá informar al autoexcluido la posibilidad de registrar un nuevo apoderado en un plazo de 10 hábiles contados desde la detección de tal situación.</p>	<p><b>MARINA DEL SOL</b> ¿Qué pasa en los casos que los clientes autoexcluidos, sabiendo de la posibilidad de registrar un nuevo apoderado, no hacen acción alguna?, ¿Qué respaldos debe dejar la SO?</p> <p><b>DREAMS</b> La propuesta pone en la Sociedad Operadora una obligación que le compete al AE. La norma general obliga al AE a designar un apoderado. Será responsabilidad de él reemplazarlo cuando éste se encuentre imposibilitado</p>	<p>Se modifica la redacción original, eliminando la obligatoriedad de informar a la SCJ, pero precisando que si la sociedad operadora y/o concesionaria toma conocimiento de cualquiera de esos eventos, podrá informar al autoexcluido tal situación, debiendo dejar como registro la comunicación realizada por cualquier vía.</p> <p>Por consiguiente, la redacción queda de la siguiente forma:</p> <p><b>Numeral 5 literal h)</b> En caso de que la sociedad operadora y/o concesionaria del casino municipal tome conocimiento del fallecimiento del apoderado, que éste tenga un estado de salud</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 20

	<p>detección de tal situación.</p>		<p>de cumplir su rol. Rechazamos la propuesta.</p> <p><b>PUERTA NORTE</b> No estamos de acuerdo, ya que debiera ser responsabilidad del apoderado o del AE informar la imposibilidad de cumplir su rol de apoderado</p>	<p>incompatible o que no sea posible ubicarlo habiendo realizado las gestiones necesarias, podrá informar al autoexcluido tal situación, debiendo dejar como registro la comunicación realizada por cualquier vía.</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 20

		<p><b>Numeral 5</b></p> <p>i) En el caso de extranjeros que deseen ingresar a la sala de juegos, la sociedad operadora o concesionaria deberá solicitar el pasaporte o el Documento Nacional de Identificación correspondiente al país de origen (DNI), los que deberán encontrarse vigentes.</p> <p>j) La Superintendencia validará las solicitudes en un plazo máximo de 2 días hábiles a contar desde la fecha de recepción o envío del formulario a través del sistema de autoexclusión.</p> <p>k) En el caso que el casino de juego detecte que un autoexcluido intenta ingresar a la sala de juegos y no cuenta con apoderado o éste se encuentra pendiente de aceptación, la sociedad operadora deberá informarlo a través del formulario de contingencias – incidencias comunicado a través del Oficio Ordinario N°08, del 16 de abril de 2019.</p> <p>l) Ante la detección de errores en el ingreso de formularios por parte de las sociedades operadoras o concesionarias que impidan</p>	<p><b>MARINA DEL SOL</b> ¿Se habilitará un nuevo ítem dentro de las “contingencias – incidencias” para informar a la SCJ?</p> <p>k) En cuanto al plazo de entrada en vigor de la solicitud de Autoexclusión presentando el formulario presencialmente, ¿es inmediata o una vez que sea validada por la Superintendencia en el sistema de autoexclusión?</p> <p><b>DREAMS</b> No se entiende la propuesta de incorporación de la letra i), toda vez que su efecto práctico sería solamente un control de edad del extranjero. Lo anterior, por cuanto el Pasaporte o DNI extranjero no entra en la BBDD de AE de la SCJ a nivel nacional.</p> <p>Si el AE no cuenta con apoderado, es responsabilidad de la SCJ, ya que cuando el AE presenta su FUAV debe señalar un apoderado, el cual debiera aceptar el nombramiento. Además, la propuesta hace referencia a una</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se habilitará un nuevo ítem dentro del formulario de “Contingencias – incidencias” para el reporte de situaciones relacionadas con personas autoexcluidas.</li> <li>2. La autoexclusión rige desde la fecha de validación del formulario en el sistema de autoexclusión por parte de la SCJ, sin perjuicio que el plazo de seis meses para solicitar la revocación se cuenta desde la fecha en que el formulario es ingresado al sistema por el casino de juego o la SCJ.</li> <li>3. Es obligación de la persona autoexcluida mantener actualizados en el sistema de autoexclusión su apoderado y datos de contacto, La letra d) del numeral 2 de la Circular N°102 establece que el apoderado será contactado por la SCJ para confirmar su condición. Por ende, si un autoexcluido intenta ingresar a una sala de juego y no cuenta con un apoderado vigente o no ha confirmado su condición, la sociedad operadora deberá informarlo a través del formulario de contingencias – incidencias.</li> </ol> <p>Se ajusta el texto del literal k) de acuerdo con la siguiente redacción:</p> <p>k) En el caso que el casino de juego detecte que un autoexcluido intenta ingresar a la sala de juegos y no cuenta con apoderado o éste no ha confirmado su condición y la sociedad operadora se vea impedida de contactarlo, se deberá informar a la SCJ dicha situación</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 12 de 20

		<p>su validación por parte de esta Superintendencia, ya sea de responsabilidad de la sociedad operadora o del autoexcluido, el respectivo formulario será rechazado o devuelto a través del sistema de autoexclusión, disponiendo de un plazo de cinco días hábiles para subsanar el error o solicitar la anulación del registro.</p> <p>En el caso que no se subsane el error producido por parte del autoexcluido, habiendo la sociedad operadora o concesionaria de casino de juego realizado las gestiones para contactar al autoexcluido o su apoderado, se entenderá que la solicitud ha sido desistida y no será ingresada al sistema de autoexclusión.</p>	<p>situación de “pendiente de aceptación”. ¿En qué disposición previa se exige que el apoderado acepte su designación? (Lo cual es de toda lógica, pero la circular no lo señala). ¿La Sociedad cumple su obligación sólo con informar?</p>	<p>mediante el formulario de contingencias – incidencias comunicado a través del Oficio Ordinario N°08, del 16 de abril de 2019.</p> <p>Se acoge la observación de Dreams, por lo que se elimina la propuesta del literal <i>i) En el caso de extranjeros que deseen ingresar a la sala de juegos, la sociedad operadora o concesionaria deberá solicitar el pasaporte o el Documento Nacional de Identificación correspondiente al país de origen (DNI), los que deberán encontrarse vigentes.</i></p> <p>Conforme a lo anterior, los nuevos literales que se agregan son los siguientes:</p> <p>i) La Superintendencia validará las solicitudes en un plazo máximo de 2 días hábiles a contar desde la fecha de recepción o envío del formulario a través del sistema de autoexclusión.</p> <p>j) En el caso que el casino de juego detecte que un autoexcluido intenta ingresar a la sala de juegos y no cuenta con apoderado o éste no ha confirmado su condición y la sociedad operadora se vea impedida de contactarlo, se deberá informar a esta Superintendencia dicha situación mediante el formulario de contingencias – incidencias comunicado a través del Oficio Ordinario N°08, del 16 de abril de 2019.</p> <p>k) Ante la detección de errores en el ingreso de formularios por parte de las sociedades operadoras o</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 13 de 20

				<p>concesionarias que impidan su validación por parte de esta Superintendencia, ya sea de responsabilidad de la sociedad operadora o del autoexcluido, el respectivo formulario será rechazado o devuelto a través del sistema de autoexclusión, disponiendo de un plazo de cinco días hábiles para subsanar el error o solicitar la anulación del registro.</p> <p>En el caso que no se subsane el error producido por parte del autoexcluido, habiendo la sociedad operadora o concesionaria de casino de juego realizado las gestiones para contactar al autoexcluido o su apoderado, se entenderá que la solicitud ha sido desistida y no será ingresada al sistema de autoexclusión.</p>
	<p><b>Numeral 6 párrafo 2</b></p> <p>La autoexclusión voluntaria podrá ser revocada por el solicitante mientras se encuentre vigente, para lo cual deberá concurrir personalmente acompañado de su apoderado, a cualquiera de los casinos de juego (autorizados por la Ley N°19.995 o concesionarias de casinos municipales) o a esta</p>	<p><b>Numeral 6 párrafo 2</b></p> <p>La autoexclusión voluntaria podrá ser revocada por el solicitante mientras se encuentre vigente, para lo cual deberá concurrir personalmente acompañado de su apoderado, a cualquiera de los casinos de juego (autorizados por la Ley N°19.995 o concesionarias de casinos municipales) o a esta Superintendencia, debiendo completar el Formulario de Revocación señalado en el Anexo N°2 de la presente</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 20

	<p>Superintendencia, debiendo completar el Formulario de Revocación señalado en el Anexo N°2 de la presente circular.</p>	<p>circular, el que deberá corresponder exclusivamente al que se encuentra disponible para descarga en el sitio web de la SCJ, en la sección de autoexclusión.</p>		
	<p><b>Numeral 6 párrafo 3</b></p> <p>Con todo, la revocación no podrá efectuarse ni tendrá valor dentro del plazo de seis meses, contados desde la suscripción del Formulario Único de Autoexclusión Voluntaria</p>	<p><b>Numeral 6 párrafo 3</b></p> <p>Con todo, la revocación no podrá efectuarse ni tendrá valor dentro del plazo de seis meses, contados desde la suscripción del Formulario Único de Autoexclusión Voluntaria. Asimismo, si el apoderado no se encuentra vigente, ya sea porque no ha confirmado su condición o se autoexcluyó con posterioridad a la validación de su condición, el autoexcluido tampoco podrá solicitar su revocación.</p>	<p><b>DREAMS</b></p> <p>Es responsabilidad de la SCJ que el apoderado confirme y autorice su nombramiento por el AE. Por lo tanto, cuando la circular dice que el apoderado “no ha confirmado su condición”, es porque la SCJ no lo ha validado. La AE voluntaria tiene requisitos claros en la norma y que son copulativos (voluntad expresa del AE y un apoderado confirmado). Por lo tanto, la confirmación debe hacerla la SCJ. En relación con la revocación, si no está confirmado el apoderado, en estricto rigor no hay AE, y además, no se entiende la obligación de contar con apoderado al momento de la revocación, ya que el apoderado no ejerce una tutoría o curadoría ni representación legal respecto al AE, por lo tanto podría vulnerar la libertad personal del AE esta exigencia. No estamos frente a una interdicción por disipación.</p>	<p>Es obligación de la persona autoexcluida mantener actualizados en el sistema de autoexclusión su apoderado y datos de contacto, La letra d) del numeral 2 de la Circular N°102 establece que el apoderado será contactado por la SCJ para confirmar su condición.</p> <p>La autoexclusión rige desde la fecha de validación del formulario en el sistema de autoexclusión por parte de la SCJ.</p> <p>Se aclara que de conformidad a lo dispuesto en el inciso final del artículo 9° del D.S. N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda, que establece el Reglamento de Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego, incorporado en su modificación del año 2015, las personas pueden voluntariamente decidir autoexcluirse del ingreso a las salas de juego de un casino de juego.</p> <p>En este contexto y tal como exige la norma citada, las personas que voluntariamente decidan autoexcluirse, deberán sujetarse a las formalidades establecidas al efecto por esta Superintendencia, dentro de las cuales se establece la designación de un apoderado. Sin embargo, el hecho que éste no confirme su condición o</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 15 de 20

			<p>Rechazamos la propuesta de incorporación</p> <p><b>PUERTA NORTE</b> No estamos de acuerdo. Traba la voluntad del AE de revocar su AE, una vez concluido el plazo. Es probable que vistas las trabas no quiera volver a AE en un futuro.</p>	<p>posteriormente determine autoexcluirse, no afecta la condición del autoexcluido como tal.</p> <p>Finalmente, se precisa que, al momento de suscribir el formulario de autoexclusión, la persona adquiere un compromiso de no ingresar a la sala de juego, reconociendo que posee una relación de riesgo de adicción al juego que debe ser complementado con otras medidas para su tratamiento y rehabilitación.</p> <p>De esta manera, la autoexclusión por sí sola no puede abordar la problemática en su totalidad, por lo que es de responsabilidad de cada autoexcluido y de su círculo más cercano tomar otras medidas para velar por este aspecto, por lo que la figura del apoderado en el proceso cumple el rol de apoyar al autoexcluido con el compromiso que adquirió al suscribir su autoexclusión y, por ende, se considera como uno de los requisitos para solicitar la revocación que sea acompañado por esa persona.</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 16 de 20

		<p><b>Numeral 6 párrafo 4</b></p> <p>Las sociedades operadoras y concesionarias de casinos de juego deberán recibir los formularios de revocación de la autoexclusión suscritos ante notario, debiendo tener en consideración lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El formulario de revocación deberá corresponder al que se encuentra publicado actualmente en el sitio web de esta Superintendencia, en la sección de autoexclusión voluntaria.</li> <li>• La fecha de suscripción de la revocación corresponderá a aquella en que el formulario sea entregado por cualquier medio a cada casino de juego o esta Superintendencia, ya sea personalmente por el autoexcluido, su apoderado, un tercero, o bien se reciba a través de correo certificado o medios digitales.</li> <li>• Al recibir el formulario de revocación firmado ante un notario público, el casino de juego deberá validar que haya transcurrido el plazo de seis meses desde que se suscribió la autoexclusión y que el</li> </ul>	<p><b>MARINA DEL SOL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No se cuenta con las fechas de suscripción de autoexclusión de la totalidad de la base de datos de autoexcluidos, por lo que solo se podrían corroborar aquellos formularios presentados presencialmente en cada Casino.</li> </ul>	<p>Se acoge observación, por lo que se ajusta la redacción en lo pertinente:</p> <p><b>Numeral 6 párrafo 4</b></p> <p>Las sociedades operadoras y concesionarias de casinos de juego deberán recibir los formularios de revocación de la autoexclusión suscritos ante notario, debiendo tener en consideración lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El formulario de revocación deberá corresponder al que se encuentra publicado actualmente en el sitio web de esta Superintendencia, en la sección de autoexclusión voluntaria.</li> <li>• La fecha de suscripción de la revocación corresponderá a aquella en que el formulario sea entregado por cualquier medio a cada casino de juego o esta Superintendencia, ya sea personalmente por el autoexcluido, su apoderado, un tercero, o bien se reciba a través de correo certificado o medios digitales.</li> <li>• La validación de los formularios de revocación firmados ante un notario público, será realizada por esta Superintendencia, verificándose que haya transcurrido el plazo de seis meses desde que se suscribió la autoexclusión y que el apoderado se encuentre vigente en el sistema de autoexclusión.</li> <li>• En caso de no cumplirse alguno de estos requisitos y el formulario fue ingresado por una sociedad operadora o</li> </ul>
--	--	--	---	--



**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 20

		<p>apoderado se encuentre vigente en el sistema de autoexclusión que provee diariamente esta Superintendencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>En caso de no cumplirse alguno de estos requisitos, la sociedad operadora o concesionaria de casino municipal deberá proceder a la devolución inmediata del formulario, indicando expresamente los motivos que tuvo a la vista para dicha devolución</li> </ul>		<p>concesionaria de casino municipal, la Superintendencia procederá a la devolución inmediata del formulario, indicando expresamente los motivos que tuvo a la vista para dicha devolución y comunicará dicha situación al autoexcluido.</p>
		<p><b>Numeral 6 párrafo 5</b></p> <p>Con todo, la revocación suscrita por el autoexcluido surtirá efectos desde el momento en que esta Superintendencia valide el respectivo formulario y actualice la información correspondiente en el sistema de autoexclusión, lo que será comunicado al correo electrónico del autoexcluido.</p>		
		<p><b>Numeral 7 Literal e)</b></p> <p>En el caso que el apoderado sea reemplazado, el plazo para solicitar la revocación será de tres meses contados desde la fecha en que el nuevo apoderado confirma tal condición, siempre y cuando ya</p>	<p><b>DREAMS</b> La validación del apoderado es responsabilidad de la SCJ. Rechazamos la propuesta.</p>	<p>Es obligación de la persona autoexcluida mantener actualizados en el sistema de autoexclusión su apoderado y datos de contacto, La letra d) del numeral 2 de la Circular N°102 establece que el apoderado será contactado por esta Superintendencia para confirmar su condición.</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 20

		<p>hayan transcurrido 6 meses desde la suscripción de la autoexclusión.</p>		
	<p><b>Numeral 8 literal b)</b></p> <p>La Superintendencia cumplirá la función de consolidar, de lunes a viernes, los datos de todas las personas autoexcluidas a nivel nacional que estén en sus registros y aquellos que hayan sido recibidos hasta la medianoche del día inmediatamente anterior, el que pondrá a disposición de los casinos de juego a las 01:00 horas de cada uno de esos días, mediante un proceso automático.</p>	<p><b>Numeral 8 literal b)</b></p> <p>Las validaciones de las solicitudes de autoexclusión, revocación y cambios de apoderados serán realizadas por esta Superintendencia en un plazo máximo de 2 días hábiles a contar desde la fecha de recepción o envío del formulario a través del sistema de autoexclusión. Con todo, los datos validados en el sistema de autoexclusión serán puestos a disposición de los casinos de juego mediante procesos automáticos de actualización.</p> <p>Ante fallas o problemas de conectividad que impidan su descarga por parte de los casinos de juego, la Superintendencia implementará mecanismos para permitir su disponibilidad a las sociedades operadoras o concesionarias.</p>		
		<p><b>Numeral 8 literal e)</b></p> <p>En la eventualidad de que la sociedad operadora o concesionaria detecte errores en la base de datos respecto del</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 19 de 20

		<p>autoexcluido o su apoderado, deberá comunicar dicha situación a esta Superintendencia a través del Formulario de Soporte SCJ dispuesto en el sistema SAYN para su corrección.</p>		
		<p><b>Numeral 9</b></p> <p>Numeral 9 Notificación de Procedimientos operativos</p> <p>Las sociedades operadoras deberán elaborar un procedimiento operativo para la implementación de las presentes instrucciones.</p> <p>Las modificaciones que se introduzcan al referido procedimiento deberán ser informadas con a lo menos tres días hábiles de antelación a su implementación.</p>	<p><b>MARINA DEL SOL</b></p> <p>¿Se refiere a una actualización de los procedimientos internos ya informados a la Superintendencia?</p> <p>En este punto quedaría más claro indicando: Las SO deberán elaborar/actualizar un Procedimiento Operativo de Autoexclusión el cual deberá contener la información e instrucciones que se indican en la presente Circular N°102 emitida por esa Superintendencia.</p> <p>Por otra parte, se propone enviar el procedimiento una vez que entra en vigencia en la SO (Publicado internamente), esto quiere decir 05 días hábiles contados desde su entrada en vigencia.</p>	<p>Se acogen observaciones, por lo que se ajusta la redacción en lo pertinente:</p> <p><b>Numeral 9 Notificación de Procedimientos operativos</b></p> <p>Las sociedades operadoras y concesionarias de casinos de juego deberán elaborar y/o actualizar un procedimiento operativo para la implementación de las presentes instrucciones.</p> <p>Las modificaciones que se introduzcan al referido procedimiento deberán ser informadas dentro del plazo de 5 días hábiles contados desde la fecha de su implementación.</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 20

			<p><b>DREAMS</b></p> <p>Se propone que el plazo de envío del nuevo procedimiento con sus modificaciones sea <i>ex post</i> a la entrada en vigencia del mismo, como por ejemplo pasa con el procedimiento de e CCTV, el cual tiene un plazo de envío de 10 días hábiles contados desde su entrada en vigencia.</p>	
--	--	--	--	--