

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 19

Título Nombre específico de la norma o estándar que se está modificando: CIRCULAR N°108, DE 8 DE JUNIO DE 2020, QUE IMPARTE INSTRUCCIONES A LAS SOCIEDADES OPERADORAS Y CONCESIONARIAS DE CASINOS MUNICIPALES PARA LA RESTRICCIÓN DE INGRESO O PERMANENCIA DE 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
1	<p>Numeral 1.3: “La causal establecida en el literal e) del artículo 9° del citado cuerpo legal dispone que no podrán ingresar a las salas de juego o permanecer en ellas; “Los que provoquen desórdenes, perturben el normal desarrollo de los juegos o cometan irregularidades en la práctica de los mismos”. Por 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 que puedan incurrir en las conductas allí descritas, en un tiempo próximo.”</p>	<p>Numeral 1.3.: “La causal establecida en el literal e) del artículo 9° del citado cuerpo legal dispone que no podrán ingresar a las salas de juego o permanecer en ellas; <i>“Los que provoquen desórdenes, perturben el normal desarrollo de los juegos o cometan irregularidades en la práctica de los mismos”.</i></p> <p>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 que puedan incurrir en las conductas allí descritas, en un tiempo futuro.</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 19

<p>2</p>	<p>Numeral 2.1. “Para efectos de esta circular, constituyen desórdenes, perturbación al normal desarrollo de los juegos o irregularidades en la práctica de los mismos, conductas tales como, y sin que esto sea taxativo: agresión física o verbal o intento de agresión física o amenazas a otros clientes, personal de juego o trabajadores que se encuentren dentro de las salas de juego, así como porteros o guardias que se encuentren en las inmediaciones del casino de juego; modificar o alterar los implementos de juego o su desarrollo y dañar el material de juego disponible del casino; cometer fraude o intento de fraude; encontrarse en manifiesto estado de ebriedad que altere el normal desarrollo del juego; consumo de estupefacientes; daños a propiedad del casino; intento de ingreso al casino con armas blancas o de fuego; entre otras”.</p>	<p>Numeral 2.1.: Para efectos de esta circular, constituyen desórdenes, perturbación al normal desarrollo de los juegos o irregularidades en la práctica de los mismos, conductas tales como, y sin que esto sea taxativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) agresión física o verbal o intento de agresión física o amenazas a otros clientes, personal de juego o trabajadores que se encuentren dentro de las salas de juego, así como porteros o guardias que se encuentren en las inmediaciones del casino de juego; (ii) modificar o alterar los implementos de juego o su desarrollo, dañar el material de juego disponible del casino y el mobiliario de éste; (iii) cometer fraude o intento de fraude; (iv) encontrarse en manifiesto estado de ebriedad que altere el normal desarrollo del juego; (v) consumo de drogas; (vi) daños a propiedad del casino; (vii) intento de ingreso al casino con armas 	
----------	--	--	--

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 19

		<p>blancas o de fuego;</p> <p>(viii) Conducta sexual inadecuada en contra de otros clientes, de personal del casino de juego, así como porteros o guardias que se encuentren en las inmediaciones del casino de juego;</p> <p>(ix) Amenaza de muerte contra personal del casino de juego, porteros o guardias que se encuentren en las inmediaciones del casino de juego, así como en contra de otros clientes;</p> <p>(x) Tentativa de robo o hurto a clientes que se encuentren en la sala de juegos;</p> <p>(xi) Suplantación de identidad para ingreso al casino de juego;</p> <p>(xii) Facilitación de cédula de identidad para infringir normas de ingreso al casino de juego, entre otras.</p>	
3	<p>Numeral 2.2. “En caso de ocurrencia de cualquiera de los hechos aquí descritos la sociedad operadora o concesionaria municipal podrá restringir el ingreso temporal de una persona al casino de juego. Para lo anterior, la sociedad operadora deberá informar a la</p>	<p>Numeral 2.2. En caso de ocurrencia de cualquiera de los hechos aquí descritos la sociedad operadora o concesionaria municipal podrá restringir el ingreso temporal de una persona al casino de juego.</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 19

<p>brevedad, en un plazo de 4 día hábil contado desde la ocurrencia de esos hechos para notificar a esta Superintendencia, 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, debiendo indicar el plazo específico de restricción de ingreso, conforme a lo dispuesto en el numeral 3.1. de esta circular.</p> <p>Se exceptúa del plazo anterior, aquellas contingencias de seguridad que puedan afectar a los trabajadores, a los clientes o el normal desarrollo de la actividad y que, por la magnitud del daño producido, requieran informarse a la brevedad a esta Superintendencia. Estas contingencias, deberán informarse en el sistema SAYN, o según la plataforma informática establecida para este trámite, en la sección “Trámites” del sitio web institucional, o en la que la reemplace, inmediatamente ocurrido el hecho, conforme a lo establecido en el Oficio Circular N°1, de 3 de julio de 2017.</p>	<p>Para lo anterior, la sociedad operadora deberá, en un plazo de 3 días hábiles contados desde la ocurrencia de esos hechos para notificar a esta Superintendencia, 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, debiendo indicar el plazo específico de restricción de ingreso, conforme a lo dispuesto en el numeral 3.1. de esta circular.</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 19

4	<p>Numeral 2.3. Aquellas contingencias de seguridad que puedan afectar a los trabajadores, a los clientes o el normal desarrollo de la actividad y que, por la magnitud del daño producido, requieran informarse a la brevedad a esta Superintendencia, deberán informarse en el sistema SAYN inmediatamente ocurrido el hecho en el formulario "Contingencias de seguridad" dispuesto para esos efectos.</p>		
5	<p>Numeral 2.4. párrafo primero: La notificación de la restricción temporal de ingreso no podrá contemplar un plazo superior a 6 meses, salvo autorización judicial expresa que indique un plazo mayor o en casos de reincidencia, en cuyo caso el nuevo plazo que se fije podrá ser ampliado hasta un año.</p>	<p>Numeral 2.3. párrafo primero: La notificación de la restricción temporal de ingreso no podrá contemplar un plazo superior a 12 meses, salvo autorización judicial expresa que indique un plazo mayor o en casos de reincidencia, en cuyo caso el nuevo plazo que se fije podrá ser ampliado hasta dos años.</p>	<p>No queda claro cuáles de las causales de los numerales desde el 3.1.1 al 3.1.5 podrán alcanzar el plazo máximo de 2 años por reincidencia.</p> <p>¿Basta solo con que la conducta sea repetida o se considerará la gravedad del hecho según alguna escala para ir subiendo los plazos de restricción?</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 19

<p>6</p>	<p>Numeral 2.4. párrafo segundo: Esta notificación, vía SAYN en el formulario “Restricción temporal de jugadores”, o según la plataforma informática establecida para este trámite, en la sección “Trámites” del sitio web institucional, o en la que la reemplace, deberá contener, al menos, lo siguiente:</p> <p>a) La individualización de los datos personales de quien se informa la restricción temporal de ingreso: nombres, apellidos y número de cédula de identidad o pasaporte.</p> <p>b) Breve relación cronológica de los hechos denunciados.</p> <p>c) Plazo que durará la restricción temporal del jugador.</p> <p>d) Descripción de los antecedentes que respaldan la decisión adoptada, tales como, imágenes de CCTV, registros fotográficos, Informe de incidencias de seguridad o cualquier otro antecedente que dé cuenta de los hechos. En todo caso, deberá siempre adjuntarse un Informe de incidencias de seguridad.</p> <p>e) Constancia de la notificación a la persona a la que se restringe temporalmente el ingreso.</p> <p>f) Constancia del bloqueo de tarjetas de juego para clientes habituales conforme a lo dispuesto en el numeral 3.3.</p>	<p>Numeral 2.4. párrafo segundo: Esta notificación, deberá contener, al menos, lo siguiente:</p> <p>a) La individualización de los datos personales de quien se informa la restricción temporal de ingreso: nombres, apellidos y número de cédula de identidad o pasaporte.</p> <p>b) Breve relación cronológica de los hechos denunciados.</p> <p>c) Plazo que durará la restricción temporal del jugador, conforme a los criterios establecidos en el numeral 3.</p> <p>d) Descripción de los antecedentes que respaldan la decisión adoptada, tales como, imágenes de CCTV, registros fotográficos, Informe de incidencias de seguridad o cualquier otro antecedente que dé cuenta de los hechos.</p> <p>e) Constancia de la notificación a la persona a la que se restringe temporalmente el ingreso.</p> <p>f) Constancia del bloqueo de tarjetas de juego para clientes habituales conforme a lo dispuesto en el numeral 3.3</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 19

7	<p>Numeral 2.5. La sociedad operadora o la concesionaria municipal deberá mantener a disposición de esta Superintendencia, en las dependencias del mismo casino y por un mínimo de 6 meses, los documentos y antecedentes físicos o digitales, que fundamentan la restricción temporal de ingreso del jugador al casino de juego. En caso de tener imágenes de CCTV, deberá ajustarse a lo dispuesto en el numeral 17. letra d. de la Circular SJ N°94, de 6 de febrero de 2018, respecto de eventos importantes o eventos especiales.</p>	<p>La sociedad operadora o la concesionaria municipal deberá mantener disponible para el caso que sea requerido por el jugador o jugadora o 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 al casino de juego. En caso de tener imágenes de CCTV, deberá ajustarse a lo dispuesto en el numeral 17. letra d. de la Circular SJ N°94, de 6 de febrero de 2018, respecto de eventos importantes o eventos especiales.</p>	<p>Si las imágenes de CCTV según Circular N°94, se mantienen por 6 meses, pero las mismas forman parte del expediente, que debe mantenerse por 12 meses.</p> <p>Tenemos una colisión de Normas preocupante a efectos de fiscalización, consideramos adecuado unificar los plazos de almacenamiento para no quedar expuestos a criterios diferentes al momento de presentar los expedientes para su revisión, ya que habría expedientes cuyas imágenes estén borradas dependiendo del tiempo transcurrido.</p>
8	<p>Numeral 2.6. La sociedad operadora o la concesionaria municipal deberá notificar mediante carta certificada, vía correo electrónico, de manera presencial en el mismo casino de juego o por cédula al jugador, sobre la restricción temporal de ingreso y permanencia en las salas de juego del casino.</p>	<p>Numeral 2.6. La sociedad operadora o la concesionaria municipal deberá notificar mediante carta certificada, vía correo electrónico o de manera presencial en el mismo casino de juego al jugador, sobre la restricción temporal de ingreso y permanencia en las salas de juego del casino.</p> <p>Para el caso las notificaciones por correo electrónico y carta certificada, ésta deberá efectuarse en un plazo máximo de 3 días hábiles contados desde el envío de la notificación a la SCJ de la restricción temporal del jugador/a.</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 8 de 19

		En caso de notificaciones por carta certificada, el plazo se entenderá cumplido con la recepción en la oficina de correos respectiva.	
9	<p>Numeral 3.1. Para restringir en forma temporal el ingreso o permanencia de una persona determinada a un casino de juego, se han establecido los siguientes criterios:</p> <p>3.1.1. Situaciones que pueden significar la expulsión del casino en la jornada y restricción de ingreso hasta por 10 días:</p> <p>Desórdenes o perturbación al normal desarrollo del juego, tales como:</p> <p>i) trato irrespetuoso al personal de juego o trabajadores que se encuentren dentro de las salas de juego, porteros o guardias que se encuentren en las inmediaciones del casino de juego y a los demás clientes;</p> <p>ii) encontrarse en manifiesto estado de ebriedad o bajo la influencia de estupefacientes, que altere el normal desarrollo del juego;</p>	<p>Numeral 3.1. Para restringir en forma temporal el ingreso o permanencia de una persona determinada a un casino de juego, se han establecido los siguientes criterios:</p> <p>3.1.1. Situaciones que pueden significar la expulsión del casino en la jornada y restricción de ingreso hasta por 2 meses:</p> <p>Desórdenes o perturbación al normal desarrollo del juego, tales como:</p> <p>i) Dañar el material de juego disponible del casino</p> <p>ii) 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;</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 19

10	<p>3.1.2. Situaciones que pueden significar la expulsión del casino desde 11 días hasta 3 meses:</p> <p>Desórdenes o perturbación al normal desarrollo del juego, tales como:</p> <p>i) estado de ebriedad reiterado que altere el normal desarrollo de la actividad o consumo de estupefacientes;</p> <p>ii) manipular, modificar o alterar los implementos de juego o su desarrollo y dañar el material de juego disponible del casino.</p>	<p>3.1.2. Situaciones que pueden significar la expulsión del casino desde 2 hasta 4 meses:</p> <p>Desórdenes o perturbación al normal desarrollo del juego, tales como:</p> <p>i) estado de ebriedad o consumo de drogas reiterado que altere el normal desarrollo de la actividad;</p> <p>ii) manipular, modificar o alterar los implementos de juego o su desarrollo;</p> <p>iii) dañar gravemente el material de juego disponible del casino de juego.</p>	
11	<p>3.1.3. Situaciones que pueden significar la suspensión al ingreso al casino por un tiempo desde 3 hasta 6 meses:</p> <p>Desórdenes o perturbación al normal desarrollo del juego, tales como:</p> <p>i) agresión física o verbal a personal del casino de juego y a otros clientes, así como porteros o guardias que se encuentren en las inmediaciones del casino de juego;</p>	<p>Situaciones que pueden significar la expulsión del casino desde 4 hasta 6 meses</p> <p>Desórdenes o perturbación al normal desarrollo del juego, tales como:</p> <p>(i) Insultos al personal de juego, trabajadoras o trabajadoras que se encuentren dentro de las salas de juego, porteros o guardias que se encuentren en las inmediaciones del casino de juego y a los demás</p>	<p>En caso de agresiones y/o amenazas verbales, ¿se presumirá la buena fe de la sociedad operadora? o ¿se establecerán medios probatorios especiales para acreditar palabras ofensivas de los clientes?</p> <p>¿Como se plantea resolver el estado de indefensión en que queda el personal de casino cuando recibe amenazas o insultos por parte de clientes, y ningún tercero (no involucrado) quiera dar alguna declaración impidiendo ampliar las restricciones</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 19

	<p>i — ii) consumo de estupefacientes reiterado; ii — iii) daños al mobiliario o dependencias del casino de juego; iii — iv) conducta sexual inadecuada; iv — v) fraude o intento de fraude e v — vi) intento de ingreso al casino con armas blancas o de fuego.</p>	<p>clientes; (ii) daños al mobiliario o dependencias del casino de juego; (iii) fraude o intento de fraude</p>	
12	No existe	<p>Nuevo 3.1.4. Situaciones que pueden significar la expulsión del casino desde 6 hasta 9 meses</p> <p>(i) Suplantación de identidad para ingreso al casino de juego (ii) Facilitación de cédula de identidad para infringir normas de ingreso al casino de juego.</p>	
13	No existe	<p>Nuevo 3.1.5. Situaciones que pueden significar la expulsión del casino por un tiempo de 9 meses hasta 1 año:</p> <p>(i) Conducta sexual inadecuada en contra de personal del casino de juego, así como porteros o guardias que se encuentren en las inmediaciones del casino de juego; (ii) Cualquier tipo de amenaza en contra de personal del casino de juego;</p>	<p>En caso de agresiones y/o amenazas verbales, ¿se presumirá la buena fe de la sociedad operadora? o ¿se establecerán medios probatorios especiales para acreditar palabras ofensivas de los clientes?</p> <p>¿Como se plantea resolver el estado de indefensión en que queda el personal de casino cuando recibe amenazas o insultos por parte de clientes, y ningún tercero (no involucrado) quiera dar alguna declaración impidiendo ampliar las restricciones</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 19

		(iii) 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; (iv) intento de ingreso al casino con arma blanca o de fuego. (v) Tentativa de robo o hurto	
14	Numeral 3.2. Para efectos de la determinación del plazo de restricción temporal de ingreso al casino de juego, deberá tenerse en consideración, junto a la conducta incurrida, la magnitud del daño producido, la frecuencia de la conducta prohibida, como asimismo la debida protección de los trabajadores y clientes del casino de juego.	Numeral 3.2. Para efectos de la determinación del plazo de restricción temporal de ingreso al casino de juego dentro de los plazos asociadas a cada conducta , deberá tenerse en consideración, junto a la conducta incurrida, la magnitud del daño producido, la frecuencia de la conducta prohibida, y en especial , la debida protección de los trabajadores y clientes del casino de juego	
15	Nuevo numeral 4, pasando el actual 4 a ser 5. El contenido del numeral 4.3. ya existía, reubicándose en esta parte.	4. DEBER DE DENUNCIA Y DEMÁS ACCIONES DE AFECTADOS 4.1. 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”, 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	

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 19

		<p>infractor a disposición de las autoridades competentes.</p> <p>4.2. En virtud de lo anterior, en caso de que la sociedad operadora o concesionaria municipal sorprenda en flagrancia la comisión de cualquier delito en la sala de juego deberá sin demora arbitrar las medidas para poner al presunto infractor a disposición de la policía y efectuar la denuncia correspondiente ante el Ministerio Público.</p> <p>De igual manera, en caso de que la sociedad tenga conocimiento de la comisión de algún delito en sectores complementarios al casino, como estacionamientos o hall de acceso, deberá comunicarlo a la policía o denunciarlo al Ministerio Público.</p> <p>4.3. Por otra parte, la facultad que tiene la sociedad operadora del casino de juego para restringir temporalmente el ingreso o permanencia de una persona a un casino de juego no obsta a la interposición de acciones legales por parte de quienes resulten afectados, sean personales naturales, sociedades operadoras o concesionarios municipales, respecto a los hechos que motivan la restricción.</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 19

	<p>4. RECLAMOS</p> <p>Las personas a las quienes se les restrinja temporalmente el ingreso a las salas de juego, podrán formular reclamos en contra de los casinos de juego, conforme al procedimiento establecido en la Circular N°13, de 30 de diciembre de 2010, modificada por la Circular N°51, de 4 de marzo de 2014, que fija su texto refundido, todas de esta Superintendencia, sin perjuicio del derecho que les asiste de interponer las acciones legales que estimen procedentes.</p>	<p>5. RECLAMOS</p> <p>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, tramitándose de conformidad al procedimiento establecido en el numeral 3.1. de la Circular N°13, de 30 de diciembre de 2010.</p> <p>Lo anterior, sin perjuicio del derecho que les asiste de interponer las acciones legales que estimen procedentes.</p>	<p>En caso de que el cliente al momento de su expulsión se encuentre en sala y quiera plasmar un reclamo, o en caso de intento de ingreso posterior a la restricción, ¿debemos también facilitarle nuestro formulario de reclamos o podemos negarnos y directamente derivarlo a la SCJ?</p>
16		<p>6. PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS</p> <p>Las sociedades operadoras y concesionarias de casinos de juego deberán contar con un procedimiento operativo para la implementación de las presentes instrucciones, cuyo contenido mínimo incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Alcance. b) Objetivo. c) Descripción de tareas y responsables. d) Requisitos y responsables del canal de denuncia 	

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 19

		<p>e) Criterios de determinación del período de restricción para las distintas conductas.</p> <p>f) Formularios – Registros.</p> <p>Las modificaciones que se introduzcan al referido procedimiento deberán ser informadas dentro del plazo de 10 días hábiles contados desde la fecha de su implementación, mediante la plataforma informática establecida para este trámite.</p>	
17	Nuevo	<p>7. CANAL DE DENUNCIA INTERNO</p> <p>La sociedad operadora y concesionaria municipal deberá habilitar un canal interno de denuncia mediante el cual las personas que trabajan en los casinos de juego puedan informar a los responsables del procedimiento establecido en el numeral anterior, de cualquiera de las situaciones descritas en el numeral 3 de la presente circular.</p> <p>Los 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.</p>	<p>¿Qué pasa con denuncias que se notifiquen más allá los 21 días de almacenamiento de imágenes de CCTV?</p> <p>¿Existirá algún plazo perentorio para la realización de las denuncias?</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 19

18	Nuevo	<p>8. REGISTROS QUE DEBEN MANTENER</p> <p>Las sociedades operadoras y concesionarias de casinos de juego deberán mantener un registro digital de las restricciones temporales de jugadores cursadas, que incluya al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Nombres, apellidos y número de cédula de identidad o pasaporte de jugador con restricción temporal de ingreso. ii. Causal de restricción temporal de ingreso. iii. Plazo de restricción temporal del jugador. iv. Fecha de la constancia de la notificación a la persona a la que se restringe temporalmente el ingreso. 	
19	Nuevo	<p>9. INFORMACIÓN A PÚBLICO</p> <p>Con el propósito de difundir al público la existencia de esta Circular y sobre el correcto y adecuado comportamiento que deben tener las personas que ingresan a los casinos de juego, cada sociedad operadora y concesionaria 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:</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 19

		<p>(i) Información breve sobre la existencia de esta circular y de la posibilidad que a los jugadores/as se les pueda restringir el ingreso o permanencia del casino por hasta 12 meses por mala conducta.</p> <p>(ii) Indicar el link donde está disponible la circular: https://www.scj.gob.cl/index.php/marco-normativo/circulares</p> <p>(iii) Disponer el Decálogo de Buen Comportamiento del/la Jugador/a, cuyo contenido se detalla en el Anexo N°2 de la presente circular.</p> <p>Además, deberán tener este mismo decálogo disponible mediante código QR u otro mecanismo equivalente, en las máquinas y mesas de juego.</p>	
20		<p>10. NOTIFICACIÓN DE CONTINGENCIAS</p> <p>Sin perjuicio de lo dispuesto en los numerales 1 a 9 anteriores, aquellas contingencias de seguridad que puedan afectar a los trabajadores, a los clientes o el normal desarrollo de la actividad, y que, por la magnitud del daño producido, requieran informarse a la brevedad a esta Superintendencia, deberán efectuarse a través del sistema SAYN</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 19

		<p>inmediatamente ocurrido el hecho en el formulario "Contingencias de seguridad" dispuesto para esos efectos.</p> <p>En estos casos, deberá siempre adjuntarse un Informe de incidencias de seguridad.</p> <p>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.</p>	
21		<p style="text-align: center;">ANEXO N°2</p> <p style="text-align: center;">DECÁLOGO DE BUEN COMPORTAMIENTO DEL/LA JUGADOR/A DE LOS CASINOS DE JUEGO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Respetar al personal de juego, porteros y a guardias de seguridad. 2. Respetar a los demás clientes que se encuentran dentro de las salas de juego. 3. Usar un vocabulario respetuoso, sin insultar al personal de juego, clientes, porteros o guardias de seguridad. 	

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 19

		<ol style="list-style-type: none"> 4. No agredir física ni verbalmente al personal de juego, clientes, porteros o guardias de seguridad. 5. No tener conductas inapropiadas o de connotación sexual respecto al personal de juego, clientes, porteros o guardias de seguridad. 6. Cuidar el mobiliario e infraestructura del casino de juego. 7. Cuidar los implementos y material de juego disponible en el casino de juego. 8. Respetar las prohibiciones legales de: <ol style="list-style-type: none"> a. No ingresar o permanecer en las salas de juego en manifiesto estado de ebriedad. b. No ingresar o permanecer en las salas de juego bajo la influencia de drogas. c. No portar armas blancas o de fuego. 9. Respetar las reglas de juego establecidas en 	
--	--	---	--

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 19

		<p>el Catálogo de juegos comprometiéndome a no cometer fraudes o intentos de fraudes.</p> <p>10. Respetar las filas de atención en las cajas pagadoras/tótem de autoatención y en los servicios anexos de las salas de juego.</p>	
22		<p>Artículo Transitorio: Tanto para el primer envío del procedimiento establecido en el numeral 6 de la presente circular, como para la habilitación del canal de denuncia establecido en el numeral 7, la sociedad operadora y concesionaria municipal contarán con un plazo de 30 días hábiles contados desde la publicación de esta circular.</p> <p>El procedimiento referido deberá ser remitido a través de la plataforma informática establecida para este trámite, en la sección "Trámites" del sitio web institucional, o en la que la reemplace.</p>	