

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 11

**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
	<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 <i>la Superintendencia mediante correo electrónico</i> para confirmar <i>su</i> condición. <i>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.</i></p>	<p>¿Qué pasa si se informa a un apoderado y éste nunca responde a la designación y luego nunca podrá ser contactado ni por la SCJ ni por cualquiera Sociedad Operadora? Además, delega en el casino la responsabilidad. Se solicita eliminar al Casino. Se propone: <i>Debiera señalarse que “en caso de no obtener respuesta manifestando su conformidad con ser designado apoderado, la SCJ deberá tomar como medida alternativa.....”</i></p>
	<p><b>Numeral 4.3 párrafo 1</b></p> <p>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>	<p><b>Numeral 4.3 párrafo 1</b></p> <p>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, <i>no siendo necesaria la concurrencia de la persona que se designe como</i></p>	<p>¿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</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 11

		apoderado.	concurrir y manifestar su voluntad de ser designado como tal.
<b>Numeral 4.3 párrafo 3</b>	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.	<b>Numeral 4.3 párrafo 3</b>	
<b>Numeral 4.3 párrafo 5</b>	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.	<b>Numeral 4.3 párrafo 5</b>	

Propuesta de modificación de norma o estándares puesto en consulta pública

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-002

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 3 de 11

	<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, <b>el que deberá corresponder exclusivamente al que se encuentra disponible para descarga en el sitio web de la SCJ, en la sección de autoexclusión.</b></p>	
		<p><b>Numeral 4.3 párrafo 7</b></p> <p><b>En el formulario suscrito de manera presencial se deberá dejar constancia del nombre del funcionario habilitado, el timbre y fecha de su recepción.</b></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, <b>para luego enviarlo para su registro al casino de juego o a la Superintendencia, mediante la oficina de partes virtual.</b></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 11

	<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 <b>que sean convertibles en dinero</b> 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. <b>El mismo plazo se aplicará para aquellos casos en que los clubes de fidelización sean administrados por empresas relacionadas o terceros.</b></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 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 juegos, contrastando el RUN de la respectiva persona con la Base de Datos de autoexcluidos a nivel nacional. <b>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.</b></p>	<p>Si la situación anómala queda a criterio de la Sociedad Operadora, ésta “<b>podrá</b>” más que “<b>deberá</b>” informar a través del formulario de contingencias. No es necesario aludir a las acciones que el ordenamiento jurídico le otorga a las sociedades operadoras. Se propone la siguiente redacción:</p> <p><i>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.</i></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 11

	<p><b>Numeral 5 literal f) párrafo 2°</b></p> <p>Para ello, la sociedad operadora 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><b>Numeral 5 literal c) párrafo 2°</b></p> <p>Para ello, la sociedad operadora 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. <b>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</b></p>	
	<p><b>Numeral 5 literal h)</b></p> <p>En caso 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 detección de tal situación.</p>	<p><b>Numeral 5 literal h)</b></p> <p>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, <b>deberá informar al autoexcluido la posibilidad de registrar un nuevo apoderado en un plazo de 10 hábiles contados desde la detección de tal situación.</b></p>	<p>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 de cumplir su rol. Rechazamos la propuesta.</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 11

		<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 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</p>	<p>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 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>
--	--	--	--

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 11

		<p>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 Superintendencia, debiendo completar el Formulario de Revocación señalado en el Anexo N°2 de la presente circular.</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 circular, <b>el que deberá corresponder exclusivamente al que se encuentra disponible para descarga en el sitio web de la SCJ, en la sección de autoexclusión.</b></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 11

	<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>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.</p> <p>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>Rechazamos la propuesta de incorporación.</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 11

		<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 apoderado se encuentre vigente en el sistema de autoexclusión que provee diariamente esta Superintendencia.</li><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</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 10 de 11

		formulario, indicando expresamente los motivos que tuvo a la vista para dicha devolución	
		<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 hayan transcurrido 6 meses desde la suscripción de la autoexclusión.</p>	La validación del apoderado es responsabilidad de la SCJ. Rechazamos la propuesta.
	<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</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 11

		<p>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 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 <b>a lo menos tres días hábiles</b> de antelación a su implementación.</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 <u>desde su entrada en vigencia</u>.</p>