

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas – modificación norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-004

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 1 de 46

Título: Circular N°51, del 04 de marzo de 2010, que modifica la Circular N°13, del 30 de diciembre de 2010, que Imparte instrucciones sobre el conocimiento, tramitación y resolución de los reclamos interpuestos en contra de los casinos de juego autorizados conforme a la Ley N°19.995 y fija texto refundido de la misma:

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

N°	ARTICULADO ACTUAL	PROPUESTA DE MODIFICACIÓN	AUTOR OBSERVACIÓN	COMENTARIOS, OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS	RESPUESTA SCJ
1	TÍTULO DE CIRCULAR QUE IMPARTE INSTRUCCIONES SOBRE EL CONOCIMIENTO, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LOS RECLAMOS INTERPUESTOS EN CONTRA DE LOS CASINOS DE JUEGO AUTORIZADOS CONFORME A LA LEY N° 19.995	TÍTULO DE CIRCULAR QUE IMPARTE INSTRUCCIONES SOBRE EL CONOCIMIENTO, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LOS RECLAMOS INTERPUESTOS EN CONTRA DE LOS CASINOS DE JUEGO AUTORIZADOS CONFORME A LA LEY N° 19.995 Y CASINOS MUNICIPALES	DREAMS	No agregar sociedades concesionarias municipales.	Se rechaza, conforme con lo dispuesto en la Circular N°96, de 2018, de esta Superintendencia, relativas a las facultades fiscalizadoras y sancionadoras de este organismo, respecto de casinos que se encuentren en operaciones con anterioridad a la fecha de publicación de la misma Ley N° 19.995.

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas – modificación norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-004

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 2 de 46

<p>2</p>	<p>Numeral 1.1 Ámbito de aplicación</p> <p>Las presentes instrucciones serán aplicables a los reclamos que se formulen en contra de los casinos de juego autorizados conforme a las disposiciones de la Ley N° 19.995 de 2005, y que se refieran a cualquier cuestión derivada de dicha ley y de sus reglamentos, relacionada con su sala de juego o con la explotación de los juegos de azar que se desarrollen en dicho establecimiento y cuyo cumplimiento debe ser supervigilado por esta Superintendencia, sin perjuicio de las facultades y atribuciones que otros organismos tengan en la materia.</p>	<p>Numeral 1.1 Ámbito de aplicación</p> <p>Las presentes instrucciones serán aplicables a los reclamos que se formulen en contra de los casinos de juego autorizados conforme a las disposiciones de la Ley N° 19.995 de 2005 y casinos que se encuentren bajo concesión municipal, y que se refieran a cualquier cuestión derivada de dicha ley y de sus reglamentos, relacionada con su sala de juego o con la explotación de los juegos de azar que se desarrollen en dicho establecimiento y cuyo cumplimiento debe ser supervigilado por esta Superintendencia, sin perjuicio de las facultades y atribuciones que otros organismos tengan en la materia</p>	<p>DREAMS</p>	<p>No agregar sociedades concesionarias municipales.</p>	<p>Se rechaza en base a lo señalado en la respuesta N° 1.</p>
----------	--	--	----------------------	--	---

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas – modificación norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-004

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 3 de 46

<p>3</p>	<p>Numeral 1.2 Reclamo interpuesto en contra de un casino de juego, sus gerentes, administradores o personal de juego.</p> <p>Todo reclamo dirigido en contra de un casino de juego, sus gerentes, administradores o personal de juego de dicho establecimiento, se entenderá efectuado en contra de la sociedad operadora del mismo.</p>	<p>Numeral 1.2 Reclamo interpuesto en contra de un casino de juego, sus gerentes, administradores o personal de juego.</p> <p>Todo reclamo dirigido en contra de un casino de juego, sus gerentes, administradores o personal de juego de dicho establecimiento, se entenderá efectuado en contra de la sociedad operadora o concesionaria del mismo.</p>	<p>DREAMS</p>	<p>No agregar sociedades concesionarias municipales.</p>	<p>Se rechaza en base a lo señalado en la respuesta N° 1.</p>
<p>4</p>	<p>Párrafo segundo Numeral 1.2 Reclamo interpuesto en contra de un casino de juego, sus gerentes, administradores o personal de juego.</p> <p>Los reclamos que se formulen en el marco de la presente circular serán tramitados y resueltos en la forma que se prescribe en los siguientes títulos.</p>	<p>Párrafo segundo Numeral 1.2 Reclamo interpuesto en contra de un casino de juego, sus gerentes, administradores o personal de juego.</p> <p>Los reclamos que se formulen en el marco de la presente circular serán tramitados y resueltos en la forma que se prescribe en los siguientes títulos. Sin perjuicio de lo anterior, para aquellos reclamos que sean presentados directamente ante esta Superintendencia y que por su naturaleza o gravedad de los hechos denunciados ameriten una</p>	<p>MARINA DEL SOL</p>	<p>Se solicita especificar que canales, métodos y plazos que utilizara la SCJ para referirse a <i>“ser exceptuados del referido procedimiento.”</i></p>	<p>Se refiere a las denuncias enmarcadas en el Art. 55, literales a) y c) de la Ley N°19.995</p> <p>Conforme a lo anterior, se modifica la redacción propuesta, quedando de la siguiente forma:</p>

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas – modificación norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-004

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 4 de 46

		<p>investigación expedita o el inicio de una actividad de fiscalización, podrán ser exceptuados del referido procedimiento</p>			<p>Párrafo segundo Numeral 1.2 Reclamo interpuesto en contra de un casino de juego, sus gerentes, administradores o personal de juego. Los reclamos que se formulen en el marco de la presente circular serán tramitados y resueltos en la forma que se prescribe en los siguientes títulos. Sin perjuicio de lo anterior, para aquellos reclamos que sean presentados directamente ante esta Superintendencia y que por su naturaleza o gravedad de los hechos denunciados ameriten una investigación expedita o el inicio de una actividad de fiscalización, podrán ser exceptuados del referido procedimiento, para lo cual se solicitarán directamente a la sociedad operadora o concesionaria de casinos de juego un informe y antecedentes sobre la situación presentada.</p>
--	--	--	--	--	---

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas – modificación norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-004

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 5 de 46

<p>5</p>	<p>2.1 Presentación y Recepción del Reclamo Párrafo segundo</p> <p>Las sociedades operadoras deberán contar con, al menos, los siguientes medios de recepción de reclamos: presencial, correo postal, correo electrónico y Web. En todos estos casos, formulado el reclamo, se deberá entregar una constancia de su interposición al reclamante.</p>	<p>2.1 Presentación y Recepción del Reclamo Párrafo segundo</p> <p>Las sociedades operadoras y concesionarias de casinos de juegos deberán contar con, al menos, los siguientes medios de recepción de reclamos: presencial, correo postal, correo electrónico y Web. En todos estos casos, formulado el reclamo, se deberá entregar una constancia de su interposición al reclamante.</p>	<p>DREAMS</p>	<p>No agregar sociedades concesionarias municipales.</p>	<p>Se rechaza en base a lo señalado en la respuesta N°1.</p>
<p>6</p>	<p>2.1 Presentación y Recepción del Reclamo Párrafo tercero</p> <p>Para efectos de la interposición de reclamos mediante correo electrónico, las sociedades operadoras deberán habilitar una dirección de correo electrónico exclusiva para su recepción. Dicha dirección deberá ser registrada ante esta Superintendencia e informarse debidamente al público</p>	<p>2.1 Presentación y Recepción del Reclamo Párrafo tercero</p> <p>Para efectos de la interposición de reclamos mediante correo electrónico, las sociedades operadoras y concesionarias de casinos de juego deberán habilitar una dirección de correo electrónico exclusiva para su recepción. Dicha dirección deberá ser registrada notificada ante esta Superintendencia e informarse</p>	<p>MARINA DEL SOL</p>	<p>¿Se agregará algún anexo a la circular donde indique algún periodo para informarla a SCJ? algún formato para presentarlo al público?</p> <p>¿las SO tendrían que notificar nuevamente la casilla electrónica destinada a recibir los reclamos?</p> <p>Respecto a salón y folletería, no se especifica el formato (dimensiones, colores, etc).</p>	<p>Las sociedades operadoras mantienen una casilla electrónica informada a la SCJ, en virtud de la Circular N°13, por lo que no corresponde que se notifique nuevamente, salvo que sea modificada. Las sociedades concesionarias deben realizarlo dado que se incorporan al alcance de esta circular.</p> <p>Sin perjuicio de ello, se</p>

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas – modificación norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-004

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 6 de 46

	<p>en las salas de juego.</p>	<p>debidamente al público en las salas de juego, página web y folletería dispuesta para tal efecto.</p>		<p>¿Como se requiere su publicación en página Web?, si bien tanto en salas de juego es a través de pendones, folletería es muy similar a la información del pendón, ¿pero página Web como debería ser publicada la información?, igual como se publica en pendones, se debería ser más específico.</p>	<p>incorporará un plazo para su notificación ante modificaciones.</p> <p>En cuanto a su publicación en página web y folletería dispuesta para el casino, no se informa ni comunica un formato específico, a fin de cada casino disponga autónomamente la forma y formato de publicarlo.</p> <p>Se debe entender incluido en el término folletería carteles, flyers o pantallas.</p> <p>Por lo anteriormente expuesto, este numeral quedará de la siguiente manera:</p> <p>2.1 Presentación y Recepción del Reclamo Párrafo tercero</p> <p>Para los efectos de la interposición de reclamos mediante correo electrónico, las sociedades operadoras y</p>
--	-------------------------------	--	--	--	---

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas – modificación norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-004

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 7 de 46

					<p>concesionarias de casinos de juego deberán habilitar una dirección de correo electrónico exclusiva para su recepción. Dicha dirección deberá ser notificada ante esta Superintendencia en un plazo de diez días hábiles contados desde su modificación e informarse debidamente al público en las salas de juego, página web y folletería dispuesta para tal efecto.</p>
			DREAMS	<p>No agregar sociedades concesionarias municipales.</p> <p>No agregar página web y folletería. No se entiende la necesidad ni tampoco la oportunidad de su exigencia. Puede ser un mecanismo voluntario de cada Sociedad Operadora.</p>	<p>Respecto a la no incorporación de sociedades concesionarias, se rechaza en base a lo señalado en la respuesta N°1.</p> <p>En cuanto a no agregar página web y folletería, no se acoge la solicitud dado que es necesario informar debidamente a los(as) jugadores(as) sobre los mecanismos para la interposición de los reclamos.</p> <p>No se informa ni comunica un</p>

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas – modificación norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-004

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 8 de 46

					formato específico, para que cada casino disponga autónomamente la forma y formato de publicarlo.
7	<p>2.1 Presentación y Recepción del Reclamo Párrafo cuarto</p> <p>Para acreditar la recepción del reclamo, cuando éste sea presentado personalmente, los casinos de juego deberán proporcionar un comprobante que contenga el nombre y el número de cédula de identidad o de pasaporte del reclamante o apoderado, según sea el caso, la fecha de recepción, el plazo máximo de respuesta, y la firma y timbre de la persona que el casino de juego haya habilitado para estos efectos.</p>	<p>2.1 Presentación y Recepción del Reclamo Párrafo cuarto</p> <p>Para acreditar la recepción del reclamo, cuando éste sea presentado personalmente, los casinos de juego deberán proporcionar un comprobante una copia que contenga el nombre y el número de cédula de identidad o de pasaporte del reclamante o apoderado, según sea el caso la fecha de recepción, el plazo máximo de respuesta, y la firma, timbre y nombre de la persona que el casino de juego haya habilitado para estos efectos.</p>	MARINA DEL SOL	<p>¿SCJ entregará un formato base para aplicar en cada SO?</p> <p>¿será necesario cambiar el formulario para reclamos presenciales? Dado que creo que solo estaría faltando en este momento el nombre de la persona que haya recepcionado tal reclamo.</p> <p>¿El timbre puede contener el nombre de la persona o el timbre debe ser del casino?</p> <p>¿Si el timbre es del casino, el nombre de la persona de casino debe escribirse?</p>	<p>Lo establecido en el numeral 2.1. párrafo cuarto es referido al comprobante de recepción de reclamos realizados presencialmente, por lo que cada sociedad operadora o concesionaria puede utilizar el mecanismo que estime más apropiado.</p> <p>El contenido del formulario de reclamos se regula en el numeral 2.3, por lo que, si los actuales formularios cumplen con lo establecido, no existe necesidad de su reemplazo.</p> <p>En cuanto a la incorporación del</p>

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas – modificación norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-004

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 9 de 46

					<p>nombre de la persona que el casino habilite para la recepción del formulario, se eliminará la exigencia de la propuesta.</p> <p>Por lo anterior, este párrafo quedará de la siguiente manera:</p> <p>2.1 Presentación y Recepción del Reclamo Párrafo cuarto</p> <p>Para acreditar la recepción del reclamo, cuando éste sea presentado personalmente, los casinos de juego deberán proporcionar una copia que contenga la fecha de recepción, el plazo máximo de respuesta y timbre del casino de juego.</p>
--	--	--	--	--	--

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas – modificación norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-004

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 10 de 46

			DREAMS	Respecto de la presencialidad y datos de la persona que el casino haya dispuesto para tal efecto, es preocupante por cuanto existe un tema de seguridad de nuestros anfitriones, explicado más abajo.	Se acoge la solicitud en base a lo señalado en el numeral anterior.
8	<p>2.1 Presentación y Recepción del Reclamo Párrafo quinto</p> <p>Tratándose de los reclamos que sean presentados por correo electrónico o postal o a través de otros medios habilitados, los casinos de juego deberán estar siempre en condiciones de proporcionar dicho comprobante, con el objeto de que el reclamante pueda contar con una constancia de la recepción de su reclamación y la Superintendencia pueda ver facilitada la realización de las auditorías que correspondan.</p>	<p>2.1 Presentación y Recepción del Reclamo Párrafo quinto</p> <p>Tratándose de los reclamos que sean presentados por correo electrónico o postal o a través de otros medios habilitados, los casinos de juego deberán estar siempre en condiciones de proporcionar dicho comprobante acreditar el envío del comprobante de su recepción, con el objeto de que permita al reclamante pueda contar con una constancia de la recepción de su reclamación y la Superintendencia pueda ver facilitada la realización de las auditorías que correspondan. reclamo y que deberá estar a disposición de esta Superintendencia</p>	MARINA DEL SOL	¿La constancia de recepción debe ser diferente a una copia del reclamo o correo automático generado por el correo electrónico que se tiene específico para reclamos?	La constancia de recepción se refiere a cualquier tipo de notificación que el casino determine utilizar para notificar a la persona de la recepción de su reclamo. En el caso de los reclamos presentados por correo electrónico, es suficiente constancia el envío de un correo electrónico automático generado por el casino de juego.

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas – modificación norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-004

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 11 de 46

		cuando sea requerido.			
9		<p>2.1 Presentación y Recepción del Reclamo Párrafo sexto</p> <p>En la eventualidad que se reciba un reclamo en los formularios de quejas o sugerencias de sus sistemas de atención de clientes y/o usuarios, los casinos de juego deberán someterlo al mismo procedimiento regulado por esta circular, entendiéndose que la fecha de recepción para los plazos establecidos en la presente circular será del día hábil siguiente a su interposición.</p>	MARINA DEL SOL	<p>¿Qué criterio utilizar para esta instrucción? Focalizado en aquellas quejas que no dicen relación con juego y más bien están enfocadas en Servicios Anexos.</p> <p>¿La SO debería cambiar el formulario de quejas o sugerencias para cumplir con los campos mínimos?</p>	<p>La incorporación de este párrafo busca cautelar que reclamos referidos a materias descritas en la Circular N°13, interpuestos en los libros o formularios de quejas y sugerencias utilizados para fines distintos a los normados en esta Circular, principalmente relacionados a sus sistemas de atención de clientes y/o usuarios, se sometan a este procedimiento.</p> <p>Por lo anterior no es necesario modificar los formularios de quejas o sugerencias.</p> <p>Se ajusta el texto propuesto de la siguiente forma:</p>

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas – modificación norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-004

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 12 de 46

					<p>2.1 Presentación y Recepción del Reclamo Párrafo sexto</p> <p>En la eventualidad que se reciba un reclamo cuya materia se encuentre normada en la presente circular en los formularios de quejas o sugerencias de sus sistemas de atención de clientes y/o usuarios, los casinos de juego deberán someterlo a este mismo procedimiento, entendiéndose que la fecha de recepción para los plazos establecidos en la presente circular será del día hábil siguiente a su interposición.</p>
--	--	--	--	--	---

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas – modificación norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-004

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 13 de 46

<p>10</p>	<p>2.2 Acerca del plazo para la interposición del reclamo</p> <p>Las sociedades operadoras no podrán establecer plazos menores a los consagrados en la normativa vigente para que sus clientes formulen los reclamos a que se refiere esta Circular. No obstante ello, deberán advertirles a dichos clientes, acerca del tiempo durante el cual están obligados a mantener las grabaciones captadas por su Sistema de Circuito Cerrado de Televisión así como a mantener cualquier otra información que pudiere resultar útil en relación con el o los hechos que pudieran ser reclamados</p>	<p>2.2 Acerca del plazo para la interposición del reclamo</p> <p>Las sociedades operadoras no podrán establecer plazos menores a los consagrados en la normativa vigente para que sus clientes formulen los reclamos a que se refiere esta Circular. No obstante, ello, deberán advertirles a dichos clientes, acerca del tiempo durante el cual están obligados a mantener las grabaciones captadas por su Sistema de Circuito Cerrado de Televisión de acuerdo con las instrucciones impartidas por esta Superintendencia, así como a mantener cualquier otra información que pudiere resultar útil en relación con el o los hechos que pudieran ser reclamados.</p>	<p>MARINA DEL SOL</p>	<p>¿Como debería ser publicado esto para los clientes?, a través de pendones, folletería u otra forma de indicarle al cliente los plazos de las grabaciones de CCTV.</p> <p>Se sugiere a esa SCJ proponer la información que debería estar al público, de esta forma todas las SO le facilite al cumplimiento de la instrucción</p>	<p>El párrafo tercero, del numeral 1.1 de la Circular N°13, establece que todos los funcionarios del casino de juego deberán estar en condiciones de orientar al cliente a presentar su reclamo de acuerdo con las disposiciones contempladas en la misma normativa.</p> <p>En este sentido, las instrucciones establecidas en la letra d) del numeral 17 de la Circular N°94 son plenamente aplicables y, por tanto, forman parte de la información que debe conocer todo el personal de juego y coordinadores y habilitados para la tramitación de reclamos.</p> <p>Por tanto, no se considera necesario instruir su difusión por algún medio en específico</p>
-----------	--	--	------------------------------	---	---

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas – modificación norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-004

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 14 de 46

			DREAMS	<p>Respecto del comentario: “así como mantener cualquier otra información que pudiere resultar útil en relación con el o los hechos que pudieran ser reclamadas”. Esto es muy amplio, y durante proceso de fiscalización estaremos sujetos a opiniones subjetivas sobre que se debe informar a los reclamantes. Por otra parte, es contraproducente llenar los sectores de juego de señalética dado que los reclamantes no los leen, y visualmente se pierden entre tanta información.</p> <p>Las sociedades operadoras tienen personal capacitado para explicar la tramitación de reclamos.</p>	<p>La frase aludida solo faculta a que la sociedad operadora libremente determine disponer de otra información relevante. Por tanto, la obligación de la sociedad operadora se circunscribe únicamente al tiempo de resguardo de las imágenes de CCTV.</p>
11	<p>2.3 Contenido del Formulario de Reclamo</p> <p>b) Individualización del reclamante, debiendo contener los nombres, apellidos, y el número de cédula de identidad o pasaporte. Además, en los casos que proceda, la misma información</p>	<p>2.3 Contenido del Formulario de Reclamo</p> <p>b) Individualización del reclamante, debiendo contener los nombres, apellidos, y el número de cédula de identidad o pasaporte, teléfono y correo electrónico.</p>	MARINA DEL SOL	<p>Los formularios vigentes (web y presencial) ya contemplan estos ítems.</p> <p>Se propone que, si el cliente no deja algún dato, su reclamo no será tramitado por la SO, porque los clientes en algunas ocasiones no quieren proporcionar y aunque se les indique que deben completar todos</p>	<p>Dado que los datos se solicitan en la letra c) del numeral 2.3, se elimina el ajuste, manteniéndose la redacción original.</p> <p>2.4 Contenido del Formulario</p>

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas – modificación norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-004

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 15 de 46

	<p>deberá ser proporcionada respecto de su apoderado</p>	<p>Además, en los casos que proceda, la misma información deberá ser proporcionada respecto de su apoderado</p>		<p>los datos, estos hacen caso omiso a lo indicado. (compartir la responsabilidad tanto en la SO como en el reclamante y no solo en la SO, ya que el que no tenga un dato y aun el cliente sabiendo que no dejo el dato porque no quiso, le deja toda la responsabilidad a la SO, porque de igual forma debe tramitarlo, y no debería ser así si el reclamante no quiere entregar algún dato).</p>	<p>de Reclamo b) Individualización del reclamante, debiendo contener los nombres, apellidos, y el número de cédula de identidad o pasaporte. Además, en los casos que proceda, la misma información deberá ser proporcionada respecto de su apoderado</p> <p>En cuanto a reclamos sin datos de clientes, cabe precisar que dicha situación se encuentra normada en el numeral “2.5 Reclamos incompletos”.</p>
			<p>DREAMS</p>	<p>No agregar teléfono y correo. Dejarlo opcional. Texto sugerido: “Individualización del reclamante, debiendo contener los nombres, apellidos, y el número de cédula de identidad o pasaporte. Además, deberá señalarse la opción de agregar teléfono y correo electrónico, si el cliente desea ser contactado por esa vía.”</p>	<p>Dado que los datos se solicitan en la letra c) del numeral 2.3, se elimina el ajuste, quedando la redacción original.</p>

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas – modificación norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-004

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 16 de 46

<p>11</p>	<p>2.3 Contenido del Formulario de Reclamo Párrafo final</p> <p>Al reclamante se le entregará una copia íntegra del reclamo presentado, debidamente firmado y se certificará la recepción del mismo mediante un timbre u otro medio similar.</p>	<p>2.3 Contenido del Formulario de Reclamo Párrafo final</p> <p>El casino de juego deberá proporcionar al reclamante se le entregará una copia íntegra del reclamo presentado debidamente firmado, en el que y se certificará la su recepción del mismo mediante la fecha, un timbre u otro medio similar y el nombre del funcionario habilitado.</p>	<p>MARINA DEL SOL</p>	<p>¿Qué pasa con aquellos que no son presenciales (web y correo electrónico)?</p> <p>¿solo basta con aplicar un timbre y nombre?</p>	<p>El numeral 2.3 se refiere al contenido mínimo de los formularios de reclamos y su párrafo final a la acreditación de la recepción.</p> <p>Sin embargo, dado que esta situación se encuentra normada en el párrafo 4° del numeral 2.1, se eliminará el párrafo final del numeral 2.3.</p>
			<p>DREAMS</p>	<p>Solo timbre, no pide nombre de formulario.</p> <p>Cuando se trabaja con plataformas para la tramitación de reclamos los comprobantes entregan toda la información pertinente de los reclamantes, pero no se puede incorporar nombre del funcionario puesto que es un sistema.</p> <p>En este sentido se debe considerar como se está llevando la tramitación, toda vez que formularios manuales conducen a error en el llenado de los campos, mientras que los formularios digitales no, estos tienen condiciones para su llenado.</p>	<p>Dado que esta situación se encuentra normada en el párrafo 4° del numeral 2.1, se eliminará el párrafo final del numeral 2.3.</p>

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas – modificación norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-004

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 17 de 46

12	<p>2.4 Registro de los Reclamos y Formación de los Expedientes respectivos</p> <p>Párrafo primero</p> <p>Recibido el reclamo, sea que haya sido presentado personalmente, por correo electrónico o postal o a través de otro medio habilitado, los casinos de juego los inscribirán en un registro correlativo único y anual denominado Registro de Reclamos y abrirán un expediente para su tramitación. El referido Registro, deberá ser administrado en forma independiente de cualquier otro registro que, para estos efectos, posea la sociedad operadora.</p>	<p>2.4 Registro de los Reclamos y Formación de los Expedientes respectivos</p> <p>Párrafo primero</p> <p>Recibido el reclamo, sea que haya sido presentado personalmente, por correo electrónico o postal o a través de otro medio habilitado, los casinos de juego los inscribirán en un registro correlativo único y anual denominado Registro de Reclamos y abrirán un expediente para su tramitación, identificándolo en un formato numérico correlativo anual, independientemente de su reinicio anual si la sociedad operadora así lo determina y sin perjuicio de otros códigos de identificación interno que cada casino de juego determine utilizar. El referido Registro, deberá ser administrado en forma independiente de cualquier otro registro que, para estos efectos, posea la sociedad operadora.</p>			
----	---	---	--	--	--

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas – modificación norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-004

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 18 de 46

<p>13</p>	<p>2.4 Registro de los Reclamos y Formación de los Expedientes respectivos.</p> <p>f) Respuesta al reclamante y fecha de despacho</p>	<p>2.4 Registro de los Reclamos y Formación de los Expedientes respectivos.</p> <p>f) Tipo de respuesta al reclamante, que deberá ajustarse a las definiciones establecidas en el Anexo N° 1 de estas instrucciones.</p> <p>g) Fecha de despacho de la respuesta</p>	<p>MARINA DEL SOL</p>	<p>Favor aclarar si corresponde a la planilla donde se registran los reclamos o a las carpetas de expedientes (físico o digital).</p> <p>De ser este último, tendríamos que categorizarla y luego responder o ¿cómo sería?</p> <p>Por último, ¿este aspecto también tendría implicancia en la confección del SIOC de reclamos?</p>	<p>El registro de reclamos a que se refiere el numeral 2.4 es un registro electrónico que sirve de base para el envío de la información estadística normada en el numeral 5 y que se debe ir completando en la medida que se tramita la respuesta. Luego, para realizar la diferencia con el expediente físico o digital, se proponen ajustes al párrafo tercero del numeral 4.</p> <p>La propuesta de ajuste solo busca precisar que dicho literal se refiere al tipo de respuesta que ya se encuentra definido en el anexo N°3 y por tanto, no modifica la información que debe ser remitida por el aplicativo SIOC.</p> <p>Por lo anterior, se corrige el texto, precisando el anexo.</p> <p>f) Tipo de respuesta al reclamante, que deberá ajustarse a las definiciones</p>
-----------	--	---	------------------------------	--	---

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas – modificación norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-004

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 19 de 46

					establecidas en el Anexo N° 3 de estas instrucciones.
			DREAMS	¿Cuál es la funcionalidad positiva de agregar el Tipo de reclamo?	La propuesta de ajuste solo busca precisar que dicho literal se refiere al tipo de respuesta que ya se encuentra definido en el anexo N°3, ante errores de las sociedades operadoras en los reportes enviados.
14	<p>2.4 Registro de los Reclamos y Formación de los Expedientes respectivos.</p> <p>Párrafo tercero</p> <p>Las sociedades operadoras serán responsables de actualizar permanentemente los Registros de Reclamos, custodiarlos en las</p>	<p>2.4 Registro de los Reclamos y Formación de los Expedientes respectivos.</p> <p>Párrafo tercero</p> <p>Las sociedades operadoras y concesionarias de casinos de juego serán responsables de actualizar permanentemente lesel Registro de</p>	MARINA DEL SOL	<p>Se propone lo siguiente del párrafo anterior:</p> <p>“Los referidos registros y expedientes deberán ser accesibles por el nombre y/o la cédula de identidad o del pasaporte del reclamante o por el número que se encuentre en el expediente digital asignado por la SO (formato numérico)”.</p>	Se busca facilitar la búsqueda de los expedientes de reclamos por parte de la SCJ en sus procesos de fiscalización, siendo un acceso adicional el N° de expediente interno que pueda establecer cada sociedad operadora para el registro.

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas – modificación norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-004

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 20 de 46

	dependencias del casino de juego y mantenerlos siempre a disposición de la Superintendencia. Los referidos registros deberán ser accesibles por el nombre y/o la cédula de identidad o del pasaporte del reclamante	Reclamos, así como de custodiarlos custodiar los expedientes físicos o electrónicos en las dependencias del casino de juego o en un servicio de almacenamiento en la nube o repositorio digital y mantenerlos siempre a disposición de la Superintendencia. Los referidos registros y expedientes deberán ser accesibles por el nombre y/o la cédula de identidad o del pasaporte del reclamante	DREAMS	No se entiende ni respalda la facultad normativa para agregar a las sociedades concesionarias municipales. numeral 2.6 siguiente: Se indica que el registro y expedientes deberán ser accesibles por el nombre y/o cedula de identidad o del pasaporte del reclamante Siguiente numeral 2.6 indica que: Cada expediente, ya sea físico o electrónico, deberá identificarse con el formato único numérico. ¿Cómo identifico el expediente? El registro se identifica con la cédula de identidad, y los expedientes se identifican por el folio de ingreso	Respecto a la no incorporación de sociedades concesionarias, se rechaza en base a lo señalado en la respuesta N°1. La accesibilidad del expediente tiende a facilitar la búsqueda de los expedientes de reclamos por parte de la SCJ en sus procesos de fiscalización, concepto que es distinto a la identificación del expediente por un formato único numérico de cada casino de juego, aun cuando también por dicha variable pueda ser accesible el expediente.
15	2.4 Registro de los Reclamos y Formación de los Expedientes respectivos	2.6 Registro de los Reclamos y Formación de los Expedientes respectivos Párrafo cuarto	DREAMS	Esta modificación no se entiende y se contrapone con la enunciada en el numeral 2.5. El registro se identifica con la cédula de identidad o pasaporte del reclamante y el expediente por el folio de ingreso.	La accesibilidad y la identificación de los expedientes son conceptos distintos, según lo señalado en el numeral 14 del presente cuadro.

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas – modificación norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-004

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 21 de 46

	<p>Párrafo cuarto</p> <p>Cada expediente deberá identificarse con su número del Registro de Reclamos y contendrá todos los antecedentes y documentos que se acumulen durante la tramitación del procedimiento que se instruye, los que se agregarán sucesivamente tan pronto como sean emitidos o recibidos por ellos, debidamente foliados o numerados</p>	<p>Cada expediente, ya sea físico o electrónico, deberá identificarse con su número el formato numérico del Registro de Reclamos y contendrá todos los antecedentes y documentos que se acumulen durante la tramitación del procedimiento que se instruye, los que se agregarán sucesivamente tan pronto como sean emitidos o recibidos por ellos, debidamente foliados o numerados</p>			
16	<p>2.4 Registro de los Reclamos y Formación de los Expedientes respectivos</p> <p>Párrafo quinto</p> <p>El expediente deberá contener, en la medida que en cada caso proceda:</p> <p>i. Formulario de reclamo o</p>	<p>2.4 Registro de los Reclamos y Formación de los Expedientes respectivos</p> <p>Párrafo quinto</p> <p>El expediente deberá contener, en la medida que en cada caso proceda a lo menos, la siguiente documentación y/o antecedentes:</p> <p>i. Formulario de reclamo o</p>	MARINA DEL SOL	<p>No de acuerdo al cambio, en algunas ocasiones cuando se interpone el reclamo vía Web, se pierde la línea como para investigar el motivo del reclamo o CCTV pueda guardar imágenes, ya que algunos clientes interponen el reclamo varios días después a lo ocurrido.</p> <p>Se propone dejarlo de la siguiente forma:</p> <p>Los antecedentes recopilados, entre</p>	<p>La letra d. del numeral 17 de la Circular N°94, precisa las situaciones que deben ser consideradas eventos importantes u eventos especiales, independientemente de la interposición de un reclamo. Por ello, la propuesta busca reforzar que las imágenes de CCTV, que son esenciales en algunos casos para la resolución de un conflicto, formen parte del</p>

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas – modificación norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-004

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 22 de 46

	<p>presentación del reclamante y todos los documentos que se acompañen a ésta.</p> <p>ii. Los antecedentes recopilados, entre los que se deberán incluir las grabaciones del Sistema de CCTV del incidente reclamado, cuando se cuente con ellas.</p> <p>iii. Las comunicaciones efectuadas al reclamante.</p> <p>iv. La copia de la respuesta y el comprobante que acredite su envío</p>	<p>presentación del reclamante y todos los documentos que se acompañen a ésta.</p> <p>ii. Los antecedentes recopilados, entre los que se deberán incluir las grabaciones del Sistema de CCTV del incidente reclamado, cuando se cuente con ellas y el (los) informe(s) de la investigación realizada por cada área del casino de juego. Para efectos de las grabaciones del Sistema de CCTV, la sola interposición de un reclamo permitirá considerar los hechos como "Evento importante" o "Evento especial", debiéndose proceder a su almacenamiento según lo dispongan las instrucciones impartidas por esta Superintendencia.</p> <p>iii. Las comunicaciones efectuadas al reclamante.</p> <p>iv. La copia de la respuesta y el comprobante que acredite su envío por cualquier medio.</p>		<p>los que se deberán incluir las grabaciones del Sistema de CCTV del incidente reclamado cuando se pueda contar con esto, al igual que la respuesta que elabora cada área del casino de juego y que posteriormente es entregada al Coordinador de Reclamo para revisión y respuesta al cliente. Para efectos de las grabaciones del Sistema de CCTV, cuando se pueden obtener éstas de acuerdo al incidente reclamado y la vía en que se interpuso, permitirá considerar los hechos como "Evento importante" o "Evento especial", debiéndose proceder a su almacenamiento según lo dispongan las instrucciones impartidas por esta Superintendencia</p>	<p>expediente de un reclamo, entendiéndose que éste se presente dentro del período de almacenamiento,</p>
			<p>DREAMS</p>	<p>Los antecedentes recopilados son genéricos, por lo que durante el proceso de fiscalización las sociedades operadoras se encontrarán sujetas a que se informe que falta información en los expedientes, siendo esto una aseveración subjetiva, dado que la situación reclamada ocurre en la</p>	<p>La circular establece el contenido mínimo de los expedientes, donde uno de los requisitos son los antecedentes que pueda recopilar la sociedad operadora en su proceso de investigación interna, los que pueden variar, por ejemplo, en función de la naturaleza del</p>

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas – modificación norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-004

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 23 de 46

				<p>sala de juego, quienes revisan, recopilan los antecedentes saben que información incorporar a los expedientes.</p> <p>Por otra parte, si las situaciones de reclamo son respaldadas como un evento especial, la Circular N°94 instruye a mantenerlo por un plazo de 6 meses, lo que se contrapone al numeral siguiente, que instruye 3 años.</p> <p>Finalmente, se define un evento especial solo por la interposición del reclamo obligando a más cosas que la circular sobre dichos eventos.</p>	<p>hecho reclamado, protocolos o políticas internas. Por ello, no es posible realizar una descripción detallada</p> <p>La letra d. del numeral 17 de la Circular N°94, precisa las situaciones que deben ser consideradas eventos importantes u eventos especiales y el período de almacenamiento, independientemente de la interposición de un reclamo.</p> <p>Por el contrario, lo que se instruye en el párrafo sexto es la custodia del expediente del reclamo completo por 3 años, donde se den resguardar las imágenes de CCTV.</p>
--	--	--	--	---	---

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas – modificación norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-004

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 24 de 46

17	<p>2.4 Registro de los Reclamos y Formación de los Expedientes respectivos</p> <p>Párrafo sexto</p> <p>El expediente deberá estar siempre a disposición de la Superintendencia durante su tramitación y permanecerá archivado, a lo menos, durante el plazo de 12 meses contado desde el primer día del mes siguiente a aquél en que el casino de juego emita su pronunciamiento</p>	<p>2.4 Registro de los Reclamos y Formación de los Expedientes respectivos</p> <p>Párrafo sexto</p> <p>El expediente deberá estar siempre a disposición de la Superintendencia durante su tramitación, incluyendo las grabaciones del Sistema de CCTV, y permanecerá archivado en medios físicos o digitales, a lo menos, durante el plazo de 12 meses tres años contado desde el primer día del mes siguiente a aquél en que el casino de juego emita su pronunciamiento.</p>	MARINA DEL SOL	12 meses parece un plazo adecuado, considerando que la materia se revisa constantemente.	El plazo de tres años se establece para armonizar esta norma con lo establecido en el artículo 56 bis de la Ley N°19.995.
			DREAMS	<p>Solo dejar medios físicos y digitales. No se justifica un plazo tan alto. Pueden reducirlo a 12 meses</p> <p>Respecto a mantener las grabaciones de CCTV por un plazo de 3 años, esto se contrapone a lo dispuesto en la Circular N°94, donde las situaciones de conflicto entre jugadores y casinos están catalogadas como un evento especial, y por ende el plazo de almacenamiento es de 6 meses. Se sugieren homologar todos los plazos a dichos 6 meses.</p>	<p>El plazo de tres años se establece para armonizar esta norma con lo establecido en el artículo 56 bis de la Ley N°19.995.</p> <p>Sobre el período de mantención de las grabaciones, se replica la respuesta otorgada anteriormente en la consulta N°16</p>

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas – modificación norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-004

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 25 de 46

18	<p>2.5 Reclamos Incompletos</p> <p>Excepcionalmente, si la presentación del reclamante no contuviese los antecedentes o elementos mínimos necesarios para la elaboración de la respuesta respectiva –identificados en el numeral 2.3 precedente–, o dicha presentación fuese ilegible, el casino de juego deberá así notificarlo al interesado, dentro del plazo máximo de 2 días hábiles, precisando ya sea el o los datos o antecedente(s) faltante(s), o, en su caso, la condición de ilegibilidad, otorgándole en ambos casos, un plazo máximo de diez días hábiles contado desde la notificación para subsanarlo(s). No obstante lo anterior, se tendrán por no presentados los reclamos que no contengan la información requerida en el literal c) del numeral 2.3., de la presente circular.</p>	<p>2.5 Reclamos Incompletos</p> <p>Excepcionalmente, si la presentación del reclamante no contuviese los antecedentes o elementos mínimos necesarios para la elaboración de la respuesta respectiva –identificados en el numeral 2.3 precedente–, o dicha presentación fuese ilegible, el casino de juego deberá así notificarlo al interesado, dentro del plazo máximo de 2 días hábiles, precisando ya sea el o los datos o antecedente(s) faltante(s), o, en su caso, la condición de ilegibilidad, otorgándole en ambos casos, un plazo máximo de diez días hábiles contado desde la notificación para subsanarlo(s). No obstante lo anterior, se tendrán por no presentados los reclamos que no contengan la información requerida en el literal c) del numeral 2.3., de la presente circular. De todas dichas comunicaciones y notificaciones deberá dejarse constancia en el expediente respectivo.</p>			
----	--	--	--	--	--

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas – modificación norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-004

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 26 de 46

19	<p>2.7 Respuesta</p> <p>Párrafo primero</p> <p>Será obligación de los casinos de juego tramitar y contestar los reclamos que reciba, de manera fundada, precisa y oportuna y, especialmente, elaborar una respuesta escrita que resuelva claramente los requerimientos efectuados y que contenga toda la información que permita su evaluación posterior por el reclamante y por esta Superintendencia.</p>	<p>2.7 Respuesta</p> <p>Párrafo primero</p> <p>Será obligación de los casinos de juego tramitar y contestar los reclamos que reciba, de manera fundada, precisa y oportuna y, especialmente, elaborar una respuesta escrita que resuelva específica y claramente los distintos requerimientos efectuados, adjuntando todos los antecedentes necesarios y que contenga toda la información que permitan su evaluación posterior por el reclamante y por esta Superintendencia, evitando el uso de respuestas genéricas que no se refieran directamente a los hechos reclamados.</p>	<p>MARINA DEL SOL</p>	<p>Se debe definir que se define como respuesta genérica. - considerando por ejemplo el mismo reclamo</p>	<p>Se entiende como respuesta genérica a aquella en que no se proporciona información detallada sobre la investigación realizada y antecedentes revisados para elaborar la respuesta a los hechos o requerimientos que motivaron el reclamo.</p>
			<p>DREAMS</p>	<p>No agregar lo propuesto en rojo</p> <p>Este numeral, al igual que el numeral 2.4 no es claro en precisar que son “antecedentes necesarios”. Por otra parte, deja abierta la posibilidad de existir observaciones subjetivas, e incluir en los expedientes documentación que a criterio personal del fiscalizador merecen ser incorporadas.</p> <p>Las situaciones de reclamo ocurren en las salas de juego, personal que asiste sabe resolver y conoce perfectamente la documentación que se necesita para dar respuesta fundada y clara al reclamante.</p>	<p>Se entiende como respuesta genérica a aquella en que no se proporciona información detallada sobre la investigación realizada y antecedentes revisados para elaborar la respuesta a los hechos o requerimientos que motivaron el reclamo.</p> <p>El casino de juego debe velar por dar respuestas claras y específicas a sus clientes sobre los hechos reclamados, donde lo esencial es contar con la mayor cantidad de antecedentes que permitan la revisión posterior por parte de esta Superintendencia.</p>

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas – modificación norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-004

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 27 de 46

				Frente a cualquier diferencia de criterios, el cliente siempre contará con la vía judicial para resolverlas.	Una respuesta precisa debe ser congruente con los reclamos planteados por el cliente. Tal como lo señala esa sociedad operadora, si el casino conoce la documentación necesaria para dar una respuesta clara y fundada, no debiese ser un inconveniente que se incorporen al expediente de tramitación del reclamo, como, por ejemplo, declaraciones de funcionarios, informes de seguridad o registros de jugadas.
20	2.7 Respuesta Párrafo tercero	2.7 Respuesta Párrafo tercero	MARINA DEL SOL	¿Hay un plazo para notificar a esa SCJ la actualización del citado listado? Solo esperar a que especifiquen el tipo de solicitud para SAYN.	Para las sociedades operadoras que ya informan sus nóminas de coordinadores y habilitados, solo deben enviar las actualizaciones a través del formulario SAYN que se habilitará para tal efecto. Se incorpora plazo de “10 días hábiles contado desde su creación y/o actualización.”

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas – modificación norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-004

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 28 de 46

	<p>Los casinos de juego deberán conformar una nómina de personas habilitadas para actuar en su nombre y representación en la recepción, tramitación y respuesta de los reclamos que se presenten. Dicha nómina se deberá registrar ante la Superintendencia y cualquier cambio que se le pretenda introducir deberá ser informado por escrito a esta Superintendencia con, a lo menos, 5 días de anticipación a su vigencia. Una de las personas designadas por el casino deberá cumplir el rol de Coordinador de Reclamos y, en el ejercicio de tal función, deberá estar a disposición de la Superintendencia para los efectos derivados de la tramitación y consulta de los reclamos que se interpongan conforme a las presentes instrucciones.</p>	<p>Los casinos de juego deberán conformar una nómina de personas habilitadas para actuar en su nombre y representación en la recepción, tramitación y respuesta de los reclamos que se presenten. Dicha nómina y sus actualizaciones se deberán registrar notificar a esta ante la Superintendencia a través del formulario dispuesto en el Sistema SAYN, y cualquier cambio que se le pretenda introducir deberá ser informado por escrito a esta Superintendencia con, a lo menos, 5 días de anticipación a su vigencia. Una de las personas designadas por el casino deberá cumplir el rol de Coordinador de Reclamos y, en el ejercicio de tal función, deberá estar a disposición de la Superintendencia para los efectos derivados de la tramitación y consulta de los reclamos que se interpongan conforme a las presentes instrucciones.</p>			<p>2.8 Respuesta Párrafo tercero</p> <p>Los casinos de juego deberán conformar una nómina de personas habilitadas para actuar en su nombre y representación en la recepción, tramitación y respuesta de los reclamos que se presenten. Dicha nómina y sus actualizaciones se deberán notificar a esta Superintendencia a través del formulario dispuesto en el Sistema SAYN con un plazo máximo de 10 días hábiles contado desde su creación y/o actualización. Una de las personas designadas por el casino deberá cumplir el rol de Coordinador de Reclamos y, en el ejercicio de tal función, deberá estar a disposición de la Superintendencia para los efectos derivados de la tramitación y consulta de los</p>
--	--	--	--	--	---

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas – modificación norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-004

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 29 de 46

					<p>reclamos que se interpongan conforme a las presentes instrucciones.</p> <p>Se establecerá un numeral transitorio para aclarar la aplicación de esta instrucción a las sociedades concesionarias.</p>
21	<p>2.7 Respuesta</p> <p>Párrafo cuarto</p> <p>El casino de juego deberá dar una respuesta por escrito al reclamo presentado por el reclamante, abarcando todas las cuestiones planteadas en él. La respuesta que entregue el casino de juego deberá contener, a lo menos, lo siguiente:</p> <p>a) La individualización precisa del reclamante, su domicilio, número de R.U.T. y el número de registro del reclamo.</p>	<p>2.7 Respuesta</p> <p>Párrafo cuarto</p> <p>El casino de juego deberá dar una respuesta por escrito al reclamo presentado por el reclamante, abarcando en forma clara y precisa todas las cuestiones planteadas en él. La respuesta que entregue el casino de juego deberá contener, a lo menos, lo siguiente:</p> <p>a) La individualización precisa del reclamante, su domicilio la dirección o correo electrónico de despacho, número de R.U.T. y el</p>	MARINA DEL SOL	<p>¿Representante debe ser los mismos que tienen poder de firma de cartas a SCJ?</p> <p>¿Letra d), los 10 días es respecto a la fecha para responder o para materializar los eventuales cambios reclamados? ¿Se refiere a la comunicación o la materialización?</p> <p>Los contenidos mínimos ya se abarcan en el actual formato de respuesta, no obstante, se deberá incorporar el ítem de antecedentes, ¿cómo documentos adjuntos o detallados en la misma respuesta?</p>	<p>Corresponden a los representantes legales, apoderados o representantes debidamente autorizados para firmar a nombre de la sociedad operadora o concesionaria.</p> <p>El plazo establecido en la letra d) se refiere solo a la materialización de compromisos que se asuman con el afectado/a. El plazo de respuesta se regula en el Numeral 2.6 de la circular.</p> <p>La referencia a los antecedentes revisados alude a una enunciación de los documentos que se tuvieron a la</p>

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas – modificación norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-004

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 30 de 46

	<p>b) La enunciación breve de la materia reclamada.</p> <p>c) Los fundamentos de su resolución.</p> <p>d) En caso de acogerse el reclamo, el plazo y la forma en que se dará cumplimiento a lo resuelto, el que no podrá exceder de 10 días hábiles contado desde la fecha de su notificación.</p>	<p>número de registro del reclamo.</p> <p>b) La enunciación breve de la materia reclamada.</p> <p>c) Los antecedentes revisados y fundamentos de su resolución.</p> <p>d) En caso de acogerse el reclamo y que deban realizarse acciones o medidas para corregir errores o restituciones al afectado, se deberá comunicar el plazo y la forma en que se materializarán</p>		<p>¿Los antecedentes deben adjuntarse a la carta de respuesta?</p>	<p>vista para resolver el reclamo, quedando a criterio de cada sociedad operadora si se acompañan a la carta de respuesta.</p> <p>No obstante, se debe tener presente que dichos antecedentes deberán formar parte de expediente y estar a disposición de esta Superintendencia.</p>
	<p>e) Firma del habilitado de la sociedad operadora.</p> <p>f) Por último, la carta de respuesta del reclamo deberá contener la siguiente oración: <i>“En caso de disconformidad con el contenido de esta respuesta, Ud. podrá solicitar a la Superintendencia de Casinos de Juego su revisión, debiendo acompañar copia de esta carta”</i>.</p>	<p>dará cumplimiento a lo resuelto, lo el que no podrá exceder de 10 días hábiles contado desde la fecha de su notificación.</p> <p>e) Firma del habilitado o representante de la sociedad operadora por cualquier medio legal debidamente establecido.</p> <p>f) Por último, la carta de respuesta del reclamo deberá contener la siguiente oración: <i>“En caso de disconformidad con el contenido de esta respuesta, Ud. podrá</i></p>	<p>DREAMS</p>	<p>Eliminar la frase “CLARA Y PRECISA”, ya que da margen de subjetividad. Basta con el contenido señalado</p> <p>Ok correo electrónico, y de proceder, por cuanto anteriormente se señaló que era opcional. Aclarar por favor.</p> <p>No debe ser obligatorio señalar medidas y detallarlas. Son decisiones propias de la sociedad operadora. Eliminar antecedentes revisados.</p> <p>Respecto al literal e) sobre firma de</p>	<p>Se incorporan las palabras “clara y precisa” a fin de que se proporcione información detallada sobre la investigación realizada y antecedentes revisados para elaborar la respuesta a los hechos o requerimientos que motivaron el reclamo</p> <p>La respuesta debe incorporar la dirección o correo electrónico de despacho, a fin de verificar que se notifique a los datos consignados en el formulario de reclamo.</p>

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas – modificación norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-004

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 31 de 46

		<p><i>solicitar a la Superintendencia de Casinos de Juego su revisión, debiendo acompañar copia de esta carta”.</i></p>		<p>quien responde, y considerando que los reclamantes pueden molestar con la respuesta a y/o considerarla una burla, en especial en lo que respecta a porcentaje de retorno, situaciones de conflicto con personal de juego y/o los directores de área por situaciones que originan el reclamo. Al colocar una firma con nombre y apellido se expone a los trabajadores a que los reclamantes tomen acciones de tipo violentas, golpes, insultos, entre otros.</p> <p>En el evento que un reclamante decida tomar acciones contra el personal, esta Superintendencia tomará acciones posteriores, una vez ya ocurrido un incidente.</p> <p>En este sentido, se puede establecer entregar respuesta por direcciones de juego:</p> <p>Dirección de Máquinas de Azar Dirección de Mesas de Juego Dirección de Bingo Dirección de Tesorería Operativa Gerencia de Seguridad Gerencia General</p>	<p>Por su parte, las medidas que se adopten para corregir errores o restituciones al afectado se refieren a las que afectan directamente y se comunican a la persona y no tienen relación con las medidas internas que el casino estime pertinente adoptar. Sin perjuicio de lo anterior, ello no obsta a que posteriormente dichos antecedentes sean puestos en conocimiento de esta Superintendencia en el marco de revisión de los expedientes de los reclamos, para acreditar su subsanación.</p> <p>En cuanto a la firma del habilitado o representante de la sociedad operadora por cualquier medio legal debidamente establecido, es para establecer claramente la persona responsable por los antecedentes y contenidos de la respuesta que entrega la sociedad operadora ante sus</p>
--	--	---	--	--	--

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas – modificación norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-004

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 32 de 46

					clientes y esta Superintendencia.
			ENJOY	<p>Respecto a: e) “La firma del habilitado o representante de la sociedad operadora por cualquier medio legal debidamente establecido”.</p> <p>¿No nos queda claro si se puede firmar por la persona informada para tales efectos a través de SAYN y además nos da la opción que sea un representante legal?, o se refiere a la que firma de ambas personas (habilitado o representante legal) sea a través de un medio legalmente establecido como por ejemplo una Firma Electrónica Avanzada?</p>	<p>Corresponden a los representantes legales, apoderados o representantes debidamente autorizados para firmar a nombre de la sociedad operadora o concesionaria, por cualquier medio.</p>

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas – modificación norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-004

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 33 de 46

22	<p>3.1 Solicitud de Revisión Párrafo tercero</p> <p>Para ser considerada, una solicitud de revisión deberá contener, a lo menos, lo siguiente:</p> <p>1) Copia de la respuesta dada por la reclamada.</p>	<p>3.1 Solicitud de Revisión Párrafo tercero</p> <p>Para ser considerada, una La solicitud de revisión podrá acompañarse de deberá contener, a lo menos, los siguientes antecedentes:</p> <p>1) Copia de la respuesta dada por la reclamada o de los antecedentes que acrediten su la presentación del reclamo ante el casino de juego.</p>			
23	<p>3.2 Reclamos efectuados directamente ante la Superintendencia Párrafo primero</p> <p>En caso que se deduzca directamente un reclamo ante la Superintendencia sin que exista constancia de su interposición previa ante el casino de juego, aquél será enviado, dentro de 2 días hábiles como máximo, a la sociedad operadora respectiva para que lo reciba, tramite y se pronuncie de conformidad a lo establecido en las presentes instrucciones. Además, se</p>	<p>3.2 Reclamos efectuados directamente ante la Superintendencia Párrafo primero</p> <p>En caso de que se deduzca directamente un reclamo ante la Superintendencia sin que exista constancia de su interposición previa ante el casino de juego, aquél será enviado, dentro de 2 5 días hábiles como máximo, a la sociedad operadora respectiva para que lo reciba, tramite y se pronuncie de conformidad a lo establecido en las</p>	MARINA DEL SOL	Se recomienda mantener 2 días para proceder con la respuesta al cliente lo antes posible.	El plazo de 5 días hábiles que se informa es el máximo, sin perjuicio que esta Superintendencia continuamente revisa sus procesos a fin de disminuir los tiempos de tramitación.

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas – modificación norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-004

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 34 de 46

	remitirá simultáneamente al reclamante una comunicación que dé cuenta de tal envío	presentes instrucciones, copia de la cual . Además, se remitirá simultáneamente al reclamante. una comunicación que dé cuenta de tal envío. El plazo de respuesta establecido en el numeral 2.6 de esta Circular se computará desde la fecha de notificación del reclamo por parte de esta Superintendencia.			
24	<p>4. Información al Público</p> <p>Con el propósito de informar adecuadamente al público sobre la presentación de sus reclamos, los casinos de juego deberán mantener en un lugar visible en las salas de juego un pendón que deberá ajustarse al contenido, formato y especificaciones que se detallan en el Anexo N° 2 de la presente circular.</p>	<p>4. Información al Público</p> <p>Con el propósito de informar adecuadamente al público sobre la presentación de sus reclamos, los casinos de juego deberán mantener en un lugar visible en los accesos a las salas de juego y al interior de ellas un pendón o soporte gráfico que deberá ajustarse al contenido, formato y especificaciones que se detallan en el Anexo N° 2 de la presente circular.</p>	MARINA DEL SOL	Se solicita aclarar si se debe instalar pendones o soportes gráficos en todos los accesos o solo el principal.	Se refiere a todos los controles de acceso informados a esta Superintendencia.

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas – modificación norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-004

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 35 de 46

			ENJOY	a) Agradecemos incorporar en clasificación y submaterias del reclamo, Materia de Juegos de Azar una clasificación por problemas de acumulación de puntos.	<p>La acumulación de puntos corresponde a actividades que desarrollan los clubes de fidelización, respecto a los cuales está Superintendencia no tiene competencia.</p> <p>Actualmente en la materia Juegos de Azar existe la materia “Créditos Promocionales”, asociada al uso de créditos asociados a las promociones autorizadas por la Superintendencia.</p>

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas – modificación norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-004

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 36 de 46

25		<p>Anexo N° 1 Clasificación de materia y submateria del reclamo</p> <p>A. Definiciones de la estadística de reclamos</p> <p>Materia Casino de juego</p> <table border="1" data-bbox="830 768 1284 1357"> <tr> <td data-bbox="830 768 1059 1357">Control de ingreso a las salas de juego</td> <td data-bbox="1059 768 1284 1357">Corresponderá a todos aquellos reclamos referidos a las medidas aplicadas por el casino de juego para controlar el acceso a la sala de juego por la aplicación del artículo 9° de la Ley N° 19.995 o impedir la entrada de un autoexcluido.</td> </tr> </table>	Control de ingreso a las salas de juego	Corresponderá a todos aquellos reclamos referidos a las medidas aplicadas por el casino de juego para controlar el acceso a la sala de juego por la aplicación del artículo 9° de la Ley N° 19.995 o impedir la entrada de un autoexcluido.	<p>DREAMS</p>	<p>Respecto a esto, existe una categoría que es “Prohibiciones Legales de Acceso al Casino de Juego”, en esa categoría se informan las situaciones de aplicación del artículo 9° de la Ley n°19.995.</p> <p>Respecto a los autoexcluidos, existe una categoría “Procedimiento de Autoexclusión Voluntaria”.</p> <p>Control de ingreso a las salas de juego debe ser utilizado al control efectuado por ser los casinos de juego entidad estratégica.</p> <p>Respecto a “Plataformas promocionales de los casinos de juego en sus páginas web”.</p> <p>Existe una categoría sobre “Promociones autorizadas por Superintendencia”, y se categorizan en ese código, si solo si, en la plataforma se entrega algún tipo de</p>	<p>En consideración a lo comentado, no se incorporarán nuevas materias.</p>
Control de ingreso a las salas de juego	Corresponderá a todos aquellos reclamos referidos a las medidas aplicadas por el casino de juego para controlar el acceso a la sala de juego por la aplicación del artículo 9° de la Ley N° 19.995 o impedir la entrada de un autoexcluido.						

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas – modificación norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-004

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 37 de 46

		<p>Plataformas promocionales de los casinos de juego en sus páginas web</p>	<p>Se aplica a reclamos referidos a las plataformas promocionales en línea dispuestas por los casinos de juego en sus páginas web o en un banner en dichas páginas</p>		<p>voucher promocional que se pueda utilizar en la sala de juego, situación que no ocurre porque sólo se juega por diversión como un juego de video.</p> <p>De acuerdo con cómo se encuentra relacionado a pagos en general, no amerita agregar certificación</p>	
		<p>Materia Juegos de azar</p>				
		<p>Certificación de obtención de premios y nivel de juego</p>	<p>Aplicable a todas aquellas situaciones relacionadas con solicitudes de certificados para acreditar la obtención de</p>			

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas – modificación norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-004

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 38 de 46

			premios o del nivel de juego.			
26	<p>Anexo N°2 Información al Público</p> <p>A. Formato</p> <p>B. Contenido de Pendón o Soporte Gráfico</p> <p>Párrafo segundo El casino de juego debe dar respuesta al reclamo en un plazo de 10 días hábiles, contado a partir del día siguiente hábil de su recepción</p> <p>Párrafo cuarto La solicitud de revisión ante la SCJ puede ser presentada por usted o por su apoderado, personalmente, por correo, teléfono o a través del sitio web</p>	<p>Anexo N°2 Información al Público</p> <p>A. Formato de Pendón</p> <p>B. Contenido de Pendón o Soporte Gráfico</p> <p>Párrafo Segundo El casino de juego debe dar respuesta al reclamo en un plazo de 10 días hábiles, contado a partir del día siguiente hábil de su recepción.</p> <p>Párrafo cuarto La solicitud de revisión ante la SCJ puede ser presentada por usted o por su apoderado, personalmente, por correo, teléfono o a través del</p>				

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas – modificación norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-004

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 39 de 46

	<p>www.scj.cl</p> <p>Carta Morandé N° 115, Oficina N° 802, Santiago. Código Postal 834-0456.</p> <p>Oficina Morandé N° 115, Oficina N° 802, Santiago. Código Postal 834-0456.</p>	<p>sitio web www.scj.cl</p> <p>Carta Morandé N° 115-360, Oficina N° 802, Piso 11, Santiago. Código Postal 834-0456.</p> <p>Oficina Morandé N° 115-360, Oficina N° 802, Piso 11, Santiago. Código Postal 834-0456.</p>			
27	<p>Anexo N° 3</p> <p>CLASIFICACIÓN Y ESTADÍSTICAS DE RECLAMOS TRAMITADOS EN LOS CASINOS DE JUEGO Párrafo primero</p> <p>Según la definición contenida en el numeral 5 de la presente circular, las sociedades operadoras de los casinos de juegos deberán remitir mensualmente a la Superintendencia la información estadística acumulada de los reclamos a más tardar el día 15 del mes siguiente al período informado</p>	<p>Anexo N° 3</p> <p>CLASIFICACIÓN Y ESTADÍSTICAS DE RECLAMOS TRAMITADOS EN LOS CASINOS DE JUEGO Párrafo primero</p> <p>Según la definición contenida en el numeral 5 de la presente circular, las sociedades operadoras y concesionarias de los casinos de juegos deberán remitir mensualmente a la Superintendencia la información estadística acumulada de los reclamos a más tardar el día 15 del mes siguiente al período informado</p>	MARINA DEL SOL	<p>No debería ser necesario enviar 2 veces la misma información a través de la Oficina de Parte Virtual y SIOC, a menos que uno de estos envíos se elimine. Objeto de no duplicar la información emitida a la SCJ.</p>	<p>La implementación del envío de la información estadística a través del aplicativo SIOC fue gradual y, por tanto, los literales B, C, D, E y F del anexo N°3 se aplicaban solamente a los casinos no incorporados al SIOC. Hoy todas las sociedades operadoras realizan su envío por SIOC, por lo que no deben modificar esta modalidad.</p> <p>Sin embargo, las actuales sociedades concesionarias no están incorporadas a SIOC, por lo que el envío deberá ser</p>

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas – modificación norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-004

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 40 de 46

	<p>A. Definiciones de estadística de reclamos</p> <table border="1"> <tr> <td data-bbox="336 602 505 816">Fecha de ingreso del reclamo</td> <td data-bbox="513 602 798 816">Fecha de recepción del reclamo por parte de la sociedad operadora, por cualquier vía de ingreso. Su formato es de dd-mm-aaaa</td> </tr> </table>	Fecha de ingreso del reclamo	Fecha de recepción del reclamo por parte de la sociedad operadora, por cualquier vía de ingreso. Su formato es de dd-mm-aaaa	<p>A. Definiciones de estadística de reclamos</p> <table border="1"> <tr> <td data-bbox="827 602 997 911">Fecha de ingreso del reclamo</td> <td data-bbox="1005 602 1263 911">Fecha de recepción del reclamo por parte de la sociedad operadora del casino de juego, por cualquier vía de ingreso. Su formato es de dd-mm-aaaa</td> </tr> </table>	Fecha de ingreso del reclamo	Fecha de recepción del reclamo por parte de la sociedad operadora del casino de juego , por cualquier vía de ingreso. Su formato es de dd-mm-aaaa			<p>realizado a través de oficina de partes virtual, cumpliendo lo establecido en los literales B, C, D, E y F del anexo N°3.</p>
Fecha de ingreso del reclamo	Fecha de recepción del reclamo por parte de la sociedad operadora, por cualquier vía de ingreso. Su formato es de dd-mm-aaaa								
Fecha de ingreso del reclamo	Fecha de recepción del reclamo por parte de la sociedad operadora del casino de juego , por cualquier vía de ingreso. Su formato es de dd-mm-aaaa								
	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="336 878 505 1385">Estado de tramitación</td> <td data-bbox="513 878 798 1385"> <p>Son los distintos estados que puede tener un reclamo durante su tramitación por parte del casino de juegos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pendiente: Se aplica a aquellos reclamos en los que la sociedad operadora no ha enviado la respuesta al reclamante. • Respondido: Aplicable a los </td> </tr> </table>	Estado de tramitación	<p>Son los distintos estados que puede tener un reclamo durante su tramitación por parte del casino de juegos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pendiente: Se aplica a aquellos reclamos en los que la sociedad operadora no ha enviado la respuesta al reclamante. • Respondido: Aplicable a los 	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="827 938 997 1385">Estado de tramitación</td> <td data-bbox="1005 938 1263 1385"> <p>Son los distintos estados que puede tener un reclamo durante su tramitación por parte del casino de juegos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pendiente: Se aplica a aquellos reclamos en los que la sociedad operadora el </td> </tr> </table>	Estado de tramitación	<p>Son los distintos estados que puede tener un reclamo durante su tramitación por parte del casino de juegos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pendiente: Se aplica a aquellos reclamos en los que la sociedad operadora el 	<p>DREAMS</p>	<p>Solamente aplicable a sociedades operadoras.</p> <p>Ídem comentario anterior.</p> <p>Ídem comentario anterior relativo a los casinos municipales.</p> <p>Sobre el plazo y modalidad de envío, y según lo dispuesto en la Circular N°34 de febrero de 2013, se instruyó a remitir la información estadística de reclamos, a más tardar el día 15 del mes siguiente al periodo informado, a través de SIOC, dejando sin efecto remitir el registro de reclamo a través de la casilla electrónica circularreclamos@scj.gob.cl</p> <p>La SCJ remitió un correo electrónico</p>	<p>Respecto a la no incorporación de sociedades concesionarias, se rechaza en base a lo señalado en la respuesta N°1.</p> <p>La implementación del envío de la información estadística a través del aplicativo SIOC fue gradual y por tanto, los literales B, C, D, E y F del anexo N°3 se aplicaban solamente a los casinos no incorporados al SIOC. Hoy todas las sociedades operadoras realizan su envío por SIOC, por lo que no deben modificar esta modalidad.</p> <p>Sin embargo, las actuales sociedades concesionarias no</p>
Estado de tramitación	<p>Son los distintos estados que puede tener un reclamo durante su tramitación por parte del casino de juegos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pendiente: Se aplica a aquellos reclamos en los que la sociedad operadora no ha enviado la respuesta al reclamante. • Respondido: Aplicable a los 								
Estado de tramitación	<p>Son los distintos estados que puede tener un reclamo durante su tramitación por parte del casino de juegos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pendiente: Se aplica a aquellos reclamos en los que la sociedad operadora el 								

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas – modificación norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-004

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 41 de 46

	reclamos en los que se emitió la respuesta definitiva al reclamante.		<p>casino de juego no ha enviado la respuesta al reclamante.</p> <ul style="list-style-type: none"> Respondido: Aplicable a los reclamos en los que se emitió la respuesta definitiva al reclamante. 		<p>en el año 2013 informando no volver a remitir este archivo por ese canal, dado que la información se carga en SIOC.</p> <p>Respecto a estructura, el resumen de reclamos tramitados es el reporte SIOC RRE01, y cuadro de detalles es el reporte SIOC RRE02</p> <p>Solamente aplicable a sociedades operadoras.</p>	<p>están incorporadas a SIOC, por lo que el envío deberá ser realizado a través de oficina de partes virtual, cumpliendo lo establecido en los literales B, C, D, E y F del anexo N°3.</p> <p>La estructura de reclamos por SIOC se mantiene sin observaciones</p>
Fecha de la respuesta	Fecha de emisión de la carta de respuesta de la sociedad operadora. Solo procede con estado Respondido y su formato es de dd-mm-aaaa	Fecha de la respuesta	Fecha de emisión de la carta de respuesta de la sociedad operadora del casino de juego. Solo procede con estado Respondido y su formato es de dd-mm-aaaa			
Tipo de respuesta	Corresponde a la clasificación que efectúe la sociedad operadora de la respuesta en función de la solución al conflicto planteado por el reclamante:					

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas – modificación norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-004

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 42 de 46

		<ul style="list-style-type: none"> • A favor del casino: Cuando del análisis de los antecedentes del reclamo, el casino de juego estima que no tiene fundamentos o no detecta incumplimientos o errores de procedimientos. • A favor del reclamante: Cuando del análisis de los antecedentes, el casino de juego acoge total o parcialmente el reclamo presentado. • Desistimiento: Cuando el afectado solicita expresamente no continuar con la tramitación de su reclamo 	<p>Tipo de respuesta</p>	<p>Corresponde a la clasificación que efectúe la sociedad operadora el casino de juego de la respuesta en función de la solución al conflicto planteado por el reclamante:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A favor del casino: Cuando del análisis de los antecedentes del reclamo, el casino de juego estima que no tiene fundamentos o no detecta incumplimientos o errores de procedimientos. • A favor del reclamante: Cuando del 			
--	--	---	--------------------------	--	--	--	--

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas – modificación norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-004

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 43 de 46

	<p>E. Plazo y modalidad de envío La sociedad operadora deberá remitir el informe con la estadística de reclamos a más tardar el día 15 del mes siguiente al período informado. El envío de la información deberá efectuarse a la casilla de correo electrónico circularreclamos@scj.gob.cl</p> <p>F. Estructura del archivo</p> <p>3. Resumen de reclamos tramitados en la sociedad operadora</p> <p>6. Cuadro detalle de reclamos ingresados a tramitación en el período informado</p> <p>Corresponde a la información particular de cada reclamo ingresado a tramitación ante cada sociedad operadora, desagregado por N°</p>	<p>E. Plazo y modalidad de envío La sociedad operadora El casino de juego deberá remitir el informe con la estadística de reclamos a más tardar el día 15 del mes siguiente al período informado. El envío de la información deberá efectuarse a la casilla de correo electrónico circularreclamos@scj.gob.cl a través de la Oficina de Partes Virtual, en el siguiente link: https://www.superintendenciadecasin os.cl/form_contacto/index.php</p>	<p>análisis de los antecedentes, el casino de juego acoge total o parcialmente el reclamo presentado.</p> <ul style="list-style-type: none"> Desistimiento: Cuando el afectado solicita expresamente no continuar con la tramitación de su reclamo 		
--	--	--	---	--	--

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas – modificación norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-004

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 44 de 46

	<p>correlativo y fecha de ingreso, datos del reclamante, clasificación, estado de tramitación y registro de la respuesta.</p>	<p>F. Estructura del archivo</p> <p>3- Resumen de reclamos tramitados en la sociedad operadora el casino de juego.</p> <p>6. Cuadro detalle de reclamos ingresados a tramitación en el período informado</p> <p>Corresponde a la información particular de cada reclamo ingresado a tramitación ante cada sociedad operadora casino de juego, desagregado por N° correlativo y fecha de ingreso, datos del reclamante, clasificación, estado de tramitación y registro de la respuesta.</p>			
			<p>ENJOY</p>	<p>e) Plazo y modalidad de envío: se instruye que debemos informar el Link, entonces la duda es ¿el sistema SIOC Módulo de reclamo queda nulo?, ¿ya no se debe realizar la carga en esa plataforma? ¿En qué formato se debe enviar por oficina de partes?</p>	<p>La implementación del envío de la información estadística a través del aplicativo SIOC fue gradual y por tanto, los literales B, C, D, E y F del anexo N°3 se aplicaban solamente a los casinos no incorporados al SIOC. Hoy todas las sociedades operadoras realizan su envío por SIOC, por lo que no deben</p>

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas – modificación norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-004

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 45 de 46

					<p>modificar esta modalidad.</p> <p>Sin embargo, las actuales sociedades concesionarias no están incorporadas a SIOC, por lo que el envío deberá ser realizado a través de oficina de partes virtual, cumpliendo lo establecido en los literales B, C, D, E y F del anexo N°3.</p>				
28	<p>ANEXO 3.1 CUADRO CONSOLIDADO DE RECLAMOS</p> <p>1. Antecedentes sociedad operadora</p> <table border="1"> <tr> <td>Sociedad operadora</td> <td>Razón social</td> </tr> </table> <p>3. Resumen de reclamos tramitados en sociedad operadora</p>	Sociedad operadora	Razón social	<p>ANEXO 3.1 CUADRO CONSOLIDADO DE RECLAMOS</p> <p>1. Antecedentes sociedad operadora</p> <table border="1"> <tr> <td>Sociedad operadora o concesionaria de casino de juego</td> <td>Razón social</td> </tr> </table> <p>3. Resumen de reclamos tramitados en la sociedad operadora-el casino de juego</p>	Sociedad operadora o concesionaria de casino de juego	Razón social	DREAMS	Ídem comentario anterior.	<p>La implementación del envío de la información estadística a través del aplicativo SIOC fue gradual y por tanto, los literales B, C, D, E y F del anexo N°3 se aplicaban solamente a los casinos no incorporados al SIOC. Hoy todas las sociedades operadoras realizan su envío por SIOC, por lo que no deben modificar esta modalidad.</p> <p>Sin embargo, las actuales sociedades concesionarias no están incorporadas a SIOC, por lo que el envío deberá ser realizado a través de oficina de partes virtual, cumpliendo lo</p>
Sociedad operadora	Razón social								
Sociedad operadora o concesionaria de casino de juego	Razón social								

¿Razón de pedir plataformas

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas – modificación norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-004

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 46 de 46

		<p>4. Cuadro Consolidado de reclamos ingresados en el período</p> <p>Materias y Submaterias del reclamo</p> <table border="1" data-bbox="830 708 1282 1097"> <tr> <td data-bbox="830 708 1282 756" style="background-color: #003366; color: white; text-align: center;">Casino de Juego</td> </tr> <tr> <td data-bbox="830 756 1282 854" style="color: red;">Control de ingreso a las salas de juego</td> </tr> <tr> <td data-bbox="830 854 1282 951" style="color: red;">Plataformas promocionales de los casinos de juego en sus páginas web</td> </tr> <tr> <td data-bbox="830 984 1282 1032" style="background-color: #003366; color: white; text-align: center;">Juegos de Azar</td> </tr> <tr> <td data-bbox="830 1032 1282 1097" style="color: red;">Certificación de obtención de premios y nivel de juego</td> </tr> </table>	Casino de Juego	Control de ingreso a las salas de juego	Plataformas promocionales de los casinos de juego en sus páginas web	Juegos de Azar	Certificación de obtención de premios y nivel de juego		<p>promocionales?</p> <p>¿Razón de solicitar certificación?</p>	<p>establecido en los literales B, C, D, E y F del anexo N°3.</p> <p>La implementación del envío de la información estadística a través del aplicativo SIOC fue gradual y por tanto, los literales B, C, D, E y F del anexo N°3 se aplicaban solamente a los casinos no incorporados al SIOC. Hoy todas las sociedades operadoras realizan su envío por SIOC, por lo que no deben modificar esta modalidad.</p> <p>Sin embargo, las actuales sociedades concesionarias no están incorporadas a SIOC, por lo que el envío deberá ser realizado a través de oficina de partes virtual, cumpliendo lo establecido en los literales B, C, D, E y F del anexo N°3.</p>
Casino de Juego										
Control de ingreso a las salas de juego										
Plataformas promocionales de los casinos de juego en sus páginas web										
Juegos de Azar										
Certificación de obtención de premios y nivel de juego										