

## **CARTA DE COMPROMISOS CIUDADANOS SUPERINTENDENCIA DE CASINOS DE JUEGO**

### **¿Quiénes somos?**

La Superintendencia de Casinos de Juego (SCJ), es un organismo autónomo con personalidad jurídica y patrimonio propio, que se rige por la Ley N° 19.995, de 2005, y sus reglamentos, el cual se relaciona con el Presidente de la República por intermedio del Ministerio de Hacienda. Actualmente ejerce sus funciones de regulación y fiscalización del correcto funcionamiento de los casinos de juego autorizados al amparo de dicho cuerpo legal.

Asimismo, con la promulgación de la Ley N° 20.856 que introduce modificaciones a la Ley N° 19.995, se incorporan a la fiscalización de esta Superintendencia, en los ámbitos que no sean competencia de los municipios, los casinos de concesión municipal y de pleno derecho una vez que estos entren a operar con las nuevas Sociedades Operadoras que han obtenido los respectivos permisos.

### **¿Qué hacemos?**

Nuestra misión es promover el desarrollo sustentable de la industria mediante el juego responsable, legal y transparente, contribuyendo al desarrollo regional; a través de los siguientes objetivos estratégicos:

1. Aumentar el valor público, poniendo en valor la oferta de entretenimiento en el territorio y preservando la fe pública.
2. Velar por el cumplimiento de la normativa y la operación de los casinos de juego, en base a un acuerdo ético que, además de resguardar la ley, conciba el desarrollo responsable del juego.
3. Mitigar de manera proactiva los eventuales efectos negativos de la industria en los usuarios, su entorno y la comunidad.

Las propuestas de valor para el cumplimiento de los objetivos estratégicos señalados son:

- Dar autorizaciones y aportar un marco normativo y estándares, que favorezcan desarrollo y faciliten operación.
- Relacionarse con la comunidad para informar, promover juego responsable y control social.
- Aportar conocimientos e inteligencia de información para anticipar riesgos y asegurar sostenibilidad.
- Proveer fiscalización que promueva cumplimiento y buenas prácticas.
- Desarrollar acciones contra el juego ilegal en coordinación con otros actores.
- Prevenir adicciones y evitar fraudes y malas prácticas.

### **¿Cuál es nuestro compromiso con la ciudadanía?**

- Educar sobre el funcionamiento de la industria de casinos de juego, el desarrollo y las reglas de los juegos de azar, así como de la promoción del juego responsable.
- Entregar información sobre la Superintendencia en base al principio de transparencia de la función pública y el derecho de acceso a la información.
- Resolver los reclamos que se formulen en contra de un casino de juegos de manera oportuna, objetiva, responsable y transparente.
- Generar una participación ciudadana efectiva.

### ¿Cuáles son sus derechos ante la SCJ?

- Ser atendido gratuitamente y en forma oportuna.
- Recibir orientación e información en un lenguaje claro, sencillo y preciso.
- Poder identificar al funcionario(a) que lo atiende, así como también a las autoridades y jefaturas de la institución.
- Poder conocer el estado de sus solicitudes y obtener una respuesta en los plazos comprometidos por nuestra institución.
- Poder expresar sus quejas, sugerencias o reclamos respecto de la atención entregada, cuando estime que sus derechos han sido vulnerados o la respuesta no sea satisfactoria.
- Recibir una respuesta escrita por parte del servicio en un lenguaje claro y preciso.
- Recibir todas las facilidades necesarias para su atención y no ser discriminado por razones de raza, edad, género, estado de salud, condición socioeconómica u otra razón arbitraria.

### ¿Cuáles son sus deberes?

- Informarse sobre las facultades, ámbitos de competencia y entidades fiscalizadas por esta Superintendencia.
- Informarse sobre el funcionamiento del servicio: horario de atención, productos y tipos de antecedentes que entrega, vías de atención, formas de reclamar, consultar, sugerir o felicitar.
- Aportar la documentación necesaria para la gestión de sus reclamos en contra de un casino de juego.
- Realizar peticiones concretas, fundadas y fidedignas.
- Tratar a los funcionarios(as) que lo atienden con respeto, cortesía y deferencia.

### Mecanismo de queja

Si el servicio o producto recibido no cumple con los estándares y/o compromisos establecidos en esta carta, o si la respuesta de este organismo no es satisfactoria; usted puede presentar una queja por escrito en nuestras oficinas o a través del sitio web, así como también solicitar una audiencia de conformidad a lo establecido en la Ley N°20.730, que regula el lobby y las gestiones que representen intereses particulares ante las autoridades y funcionarios.

  
  
**Vivien Villagran Acuña**  
**Superintendente de Casinos de Juego**

Horario de atención presencial y telefónica: lunes a jueves de 9:30 a 13:00 y de 15:00 a 17:00 hrs. Viernes de 9:30 a 13:00 y de 15:00 a 16:30 hrs.

[www.scj.gob.cl](http://www.scj.gob.cl) - Teléfono: (2) 2589 3000

Morandé N°360, piso 11, Santiago, Región Metropolitana.