

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 22

Circular N°51, del 04 de marzo de 2010, que modifica la Circular N°13, del 30 de diciembre de 2020, 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	COMENTARIOS, OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS
1	<p>TITULO DE CIRCULAR</p> <p>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</p>	<p>TÍTULO DE CIRCULAR</p> <p>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</p>	
2	<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>	

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 22

<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>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 investigación expedita o el inicio de una actividad de fiscalización, podrán ser exceptuados del referido procedimiento.</p>	

Propuesta de modificación de norma o estándares puesto en consulta pública

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-002

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 3 de 22

<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>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 en las salas de juego.</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 debidamente al público en las salas de juego, página web y folletería dispuesta para tal efecto.</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 22

<p>7</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 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>	
<p>8</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, 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 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 cuando sea requerido.</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 22

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>	
10	<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>	

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 22

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 deberá ser proporcionada respecto de su apoderado</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. Además, en los casos que proceda, la misma información deberá ser proporcionada respecto de su apoderado</p>	
11	<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>	
12	<p>2.4 Registro de los Reclamos y Formación de los Expedientes respectivos 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</p>	<p>2.4 Registro de los Reclamos y Formación de los Expedientes respectivos 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</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 22

	sociedad operadora.	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.	
13	<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>2.5 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>	
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 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</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 les el Registro de 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</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 22

<p>15</p>	<p>2.4 Registro de los Reclamos y Formación de los Expedientes respectivos 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>2.6 Registro de los Reclamos y Formación de los Expedientes respectivos Párrafo cuarto</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>	
<p>16</p>	<p>2.4 Registro de los Reclamos y Formación de los Expedientes respectivos Párrafo quinto</p> <p>El expediente deberá contener, en la medida que en cada caso proceda:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Formulario de reclamo o presentación del reclamante y todos los documentos que se acompañen a ésta. ii. Los antecedentes recopilados, entre los que se deberán incluir las grabaciones del Sistema de CCTV del incidente reclamado, cuando se cuente con ellas. iii. Las comunicaciones efectuadas al reclamante. iv. La copia de la respuesta y el comprobante que acredite su envío 	<p>2.4 Registro de los Reclamos y Formación de los Expedientes respectivos 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> <ul style="list-style-type: none"> i. Formulario de reclamo o presentación del reclamante y todos los documentos que se acompañen a ésta. 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 	

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 22

		<p>"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>	
17	<p>2.4 Registro de los Reclamos y Formación de los Expedientes respectivos 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 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>	
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</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,</p>	

Propuesta de modificación de norma o estándares puesto en consulta pública

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-002

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 10 de 22

	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.	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.	
19	<p>2.7 Respuesta 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 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>	

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 22

<p>20</p>	<p>2.7 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 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>2.7 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 registrar notificar a esta ante la Superintendencia a través del formulario XX 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>21</p>	<p>2.7 Respuesta 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</p>	<p>2.7 Respuesta 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</p>	<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 tal efectos a través de SAYN y además nos da la opción que sea un representante legal?, o se refiere a que la firma de ambas personas (habilitado o representante legal) sea a través de un medio legalmente establecido como por ejemplo una Firma</p>

Propuesta de modificación de norma o estándares puesto en consulta pública

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-002

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 12 de 22

	<p>domicilio, número de R.U.T. y el número de registro del reclamo.</p> <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>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>domicilio la dirección o correo electrónico de despacho, número de R.U.T. y el 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 dar 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 solicitar a la Superintendencia de Casinos de Juego su revisión, debiendo acompañar copia de esta carta”</i>.</p>	<p>Electrónica Avanzada?.</p>
--	---	--	-------------------------------

Propuesta de modificación de norma o estándares puesto en consulta pública

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-002

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 13 de 22

<p>22</p>	<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>	
<p>23</p>	<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 remitirá simultáneamente al reclamante una comunicación que dé cuenta de tal envío</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 presentes instrucciones, copia de la cual Además, se remitirá simultáneamente al reclamante. una comunicación que dé cuenta de tal envío.</p> <p>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.</p>	

Propuesta de modificación de norma o estándares puesto en consulta pública

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-002

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 14 de 22

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>			
25		<p>Anexo N° 1 Clasificación de materia y submateria del reclamo</p> <p>A. Definiciones de la estadística de reclamos Materia Casino de juego</p> <table border="1" data-bbox="1056 954 1755 1369"> <tr> <td data-bbox="1056 954 1413 1369">Control de ingreso a las salas de juego</td> <td data-bbox="1413 954 1755 1369">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>a) Agradecemos incorporar en clasificación y submaterias del reclamo, Materia de Juegos de Azar una clasificación por problemas de acumulación de puntos.</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.				

Propuesta de modificación de norma o estándares puesto en consulta pública

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-002

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 15 de 22

		<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>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 premios o del nivel 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 16 de 22

<p>26</p>	<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 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>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 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>	
-----------	---	--	--

Propuesta de modificación de norma o estándares puesto en consulta pública

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-002

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 17 de 22

<p>27</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 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>A. Definiciones de la estadística de reclamos</p> <table border="1" data-bbox="336 917 1024 1133"> <tr> <td>Fecha de ingreso del reclamo</td> <td>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> <table border="1" data-bbox="336 1193 1024 1365"> <tr> <td>Estado de tramitación</td> <td>Son los distintos estados que puede tener un reclamo durante su tramitación por parte del casino de juegos.</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	Estado de tramitación	Son los distintos estados que puede tener un reclamo durante su tramitación por parte del casino de juegos.	<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> <p>A. Definiciones de la estadística de reclamos</p> <table border="1" data-bbox="1053 917 1741 1161"> <tr> <td>Fecha de ingreso del reclamo</td> <td>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> <table border="1" data-bbox="1053 1193 1741 1365"> <tr> <td>Estado de tramitación</td> <td>Son los distintos estados que puede tener un reclamo durante su tramitación por parte del casino de juegos.</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	Estado de tramitación	Son los distintos estados que puede tener un reclamo durante su tramitación por parte del casino de juegos.	<p>e) Plazo y modalidad de envío: se instruye que debemos informar el reporte de reclamo por oficina de partes y nos indican el Link, entonces la duda es ¿el sistema SIOC Modulo 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>
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										
Estado de tramitación	Son los distintos estados que puede tener un reclamo durante su tramitación por parte del casino de juegos.										
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										
Estado de tramitación	Son los distintos estados que puede tener un reclamo durante su tramitación por parte del casino de juegos.										

Propuesta de modificación de norma o estándares puesto en consulta pública

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-002

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 18 de 22

	<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 reclamos en los que se emitió la respuesta definitiva al reclamante. 		<ul style="list-style-type: none"> • Pendiente: Se aplica a aquellos reclamos en los que la sociedad operadora el casino de juego no ha enviado la respuesta al reclamante. • Respondido: Aplicable a los reclamos en los que se emitió la respuesta definitiva al reclamante. 	
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			

Propuesta de modificación de norma o estándares puesto en consulta pública

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-002

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 19 de 22

		<p>efectúe la sociedad operadora 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 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 	<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 análisis de los antecedentes, el casino de juego acoge total o parcialmente el reclamo presentado. • Desistimiento: 	
--	--	--	--------------------------	---	--

Propuesta de modificación de norma o estándares puesto en consulta pública

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-002

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 20 de 22

	<p>tramitación de su reclamo</p>		<p>Cuando el afectado solicita expresamente no continuar con la tramitación de su reclamo</p>	
<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>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.superintendenciadecasinoss.cl/form_contacto/index.php</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° 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 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>		

Propuesta de modificación de norma o estándares puesto en consulta pública

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-002

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 21 de 22

28	<p>ANEXO 3.1 CUADRO CONSOLIDADO DE RECLAMOS</p> <p>1. Antecedentes sociedad operadora</p> <table border="1" data-bbox="317 911 983 954"> <tr> <td>Sociedad operadora</td> <td>Razón social</td> </tr> </table> <p>3. Resumen de reclamos tramitados en la 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" data-bbox="1034 906 1755 979"> <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> <p>4. Cuadro Consolidado de reclamos ingresados en el período</p> <p>Materias y Submaterias del reclamo</p> <p style="text-align: center;">Casino de Juego</p>	Sociedad operadora o concesionaria de casino de juego	Razón social	
Sociedad operadora	Razón social						
Sociedad operadora o concesionaria de casino de juego	Razón social						

Propuesta de modificación de norma o estándares puesto en consulta pública

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-002

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 22 de 22

		<p>Control de ingreso a las salas de juego</p>	
		<p>Plataformas promocionales de los casinos de juego en sus páginas web</p>	
		<p>Juegos de Azar</p>	
		<p>Certificación de obtención de premios y nivel de juego</p>	