

CIRCULAR N° 0035

SANTIAGO, 21 FEB 2013

**MODIFICA CIRCULAR N° 13 DE 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**

**VISTOS Y CONSIDERANDO** lo dispuesto en los artículos 37 N° 2 y 42 N° 7 de la Ley N° 19.995, que establece las Bases Generales para la Autorización, Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego; en la Ley N° 19.880 que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado; en el D.F.L N°1 -19.653, de 2001, del Ministerio de Secretaría General de la Presidencia, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado en el Decreto Supremo N° 573, de 2012, del Ministerio de Hacienda; así como en las demás disposiciones pertinentes;

**MODIFÍQUESE** la Circular N°13, de 10 de diciembre de 2010 que instruye sobre el conocimiento, tramitación y resolución de los reclamos interpuestos en contra de los casinos de juego autorizados conforme a la citada ley, en los siguientes términos:

**I. MODIFICACIONES**

1. En el numeral 1.1 "Ámbito de aplicación", introdúcese las siguientes modificaciones:
  - a) Elimínese el párrafo segundo que comienza con la frase "*Las presentes instrucciones no serán aplicables...*".
  - b) Sustitúyase el párrafo tercero, que pasa a ser segundo, por el siguiente:

*"En consecuencia, lo establecido en la presente Circular no es aplicable a materias o ámbitos que son de competencia exclusiva de otros Organismos o*

*Autoridades, como por ejemplo, los reclamos relacionados o referidos a los espacios de fumadores y no fumadores o a la calidad de los alimentos que se preparan en los servicios anexos de ser procedente”.*

- c) Agréguese en el último párrafo, a continuación del punto aparte, que pasa a ser punto seguido, el siguiente párrafo:

*“Sin perjuicio de lo anterior, una vez agotadas las instancias implementadas por cada casino, todos sus funcionarios deberán estar en condiciones de orientar al cliente a presentar su reclamo de acuerdo a las disposiciones de esta Circular”.*

2. En el numeral 2. “De los reclamos formulados por clientes en contra del casino de juego”, introdúcese las siguientes modificaciones:

- a) En el numeral 2.1 “Presentación y Recepción del Reclamo”, sustitúyanse los párrafos segundo y tercero por los siguientes:

*“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.*

*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”.*

- b) Sustitúyase el numeral 2.2 “Plazo para la presentación del reclamo” por el siguiente:

*“2.2 Acerca del plazo para la interposición del reclamo”*

*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”.*

- c) En el numeral 2.4 “Registro de los Reclamos y Formación de los Expedientes respectivos”, en el primer párrafo, agréguese a continuación del punto aparte que pasa a ser punto seguido, la siguiente oración:

*“El referido Registro, deberá ser administrado en forma independiente de cualquier otro registro que, para estos efectos, posea la sociedad operadora”.*

- d) En el numeral 2.5 “Reclamos Incompletos”, reemplácese el primer párrafo por el siguiente:
- “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 ilegitimidad, 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”.*
- e) En el numeral 2.6 “Plazo de respuesta”, en el primer párrafo, intercálase la palabra “máximo”, a continuación de la expresión “plazo”, que aparece en dicho párrafo.
- f) En el numeral 2.7 “Respuesta”, introdúcense las siguientes modificaciones:
- i) En el tercer párrafo, intercálase, entre comas, la frase “a lo menos,” entre la preposición “con” y la expresión “5 días” que le sigue.
  - ii) Elimínese el cuarto párrafo que comienza con la oración “Las respuestas suscritas”.
  - iii) En el literal f) del último párrafo, elimínese la siguiente oración y la coma “,” que la precede: “dentro del plazo de 20 días hábiles, contados desde la fecha de la notificación de la respuesta”.
- g) En el numeral 2.8 “Notificación y Plazo”, en el último párrafo, elimínese la oración inicial “A excepción de lo señalado en el numeral 2.2” y la coma “,” que le sigue.
3. En el numeral 3. “Procedimiento ante la Superintendencia”, introdúcense las siguientes modificaciones:
- a) En el numeral 3.1 “Solicitud de Revisión”, elimínese en el primer párrafo, la oración “dentro del plazo de 20 días hábiles, contado desde la fecha de la notificación de la respuesta”, y la coma “,” que la precede.
  - b) En el numeral 3.2 “Reclamos efectuados directamente ante la Superintendencia”, intercálase la expresión “como máximo”, entre las oraciones “días hábiles” y “a la sociedad operadora”.

- c) En el numeral 3.3 "Reclamos sobre materias en que la Superintendencia es incompetente", introdúzcanse las siguientes modificaciones:
- i) Agréguese como frase inicial de su único párrafo, seguida de una coma ",", la siguiente: *"En conformidad a lo dispuesto en la Ley N° 19.880,"*
  - ii) Asimismo, agréguese en el referido párrafo, como frase final, antes del punto aparte, la siguiente: *"en caso de ser procedente"*.
4. En el numeral 4, sustitúyanse los párrafos segundo y tercero, por el siguiente párrafo nuevo:
- "Adicionalmente, las sociedades operadoras deberán difundir en sus casinos de juego el contenido de las presentes instrucciones, a través de material elaborado por ellas, el que, de igual modo, deberá ajustarse al contenido y especificaciones que se detallan en el mencionado Anexo N° 2 de la presente Circular"*.
5. En el numeral 5 "Información a la Superintendencia", sustitúyase el guarismo "10" por "15".
6. Sustitúyanse los Anexos 1, 2 y 3 de la Circular N° 13 antes individualizada, por los que se adjuntan a la presente Circular.

## **II. VIGENCIA**

Las presentes modificaciones entrarán en vigencia el primer día hábil siguiente a la fecha de su notificación.

## **III. DISPOSICIÓN TRANSITORIA**

El cumplimiento de lo instruido en el numeral 4 de la Circular N° 13 antes referida, que por este acto se modifica, se hará exigible una vez transcurrido un plazo de 3 meses, contado desde la entrada en vigencia de las referidas modificaciones.

## **IV. TEXTO REFUNDIDO**

Atendidas las modificaciones referidas en el epígrafe I precedente, fijese como texto refundido de la Circular N° 13 de 30 de diciembre de 2010 de esta Superintendencia, el siguiente:

**CIRCULAR N° 13 DE 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**

Esta Superintendencia, en ejercicio de sus facultades legales, en especial, las previstas en el artículo 42 N° 7 de la Ley N° 19.995, y con el objeto de determinar el procedimiento administrativo para conocer, tramitar y resolver los reclamos interpuestos en contra de los casinos de juego autorizados conforme a las disposiciones de la mencionada ley, viene en impartir las siguientes instrucciones de carácter general:

**1. ASPECTOS GENERALES**

**1.1 Ámbito de aplicación**

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.

En consecuencia, lo establecido en la presente Circular no es aplicable a materias o ámbitos que son de competencia exclusiva de otros Organismos o Autoridades, como por ejemplo, los reclamos relacionados o referidos a los espacios de fumadores y no fumadores o a la calidad de los alimentos que se preparan en los servicios anexos de ser procedente.

Por último, las presentes instrucciones no obstan ni interfieren con la facultad con que cuentan las sociedades operadoras para diseñar, desarrollar e implementar sistemas de atención de los clientes y/o usuarios de sus casinos de juego, que operen o actúen en forma previa a lo establecido en este acto administrativo, y que tengan por finalidad atender y/o dar solución a las inquietudes o problemas que los referidos clientes y/o usuarios planteen y, en consecuencia, evitar que estos últimos presenten reclamos que deban ser tramitados de conformidad a lo establecido en la presente circular. Sin perjuicio de lo anterior, una vez agotadas las instancias implementadas por cada casino, todos sus funcionarios deberán estar en condiciones de orientar al cliente a presentar su reclamo de acuerdo a las disposiciones de esta Circular.

### **1.2 Reclamo interpuesto en contra de un casino de juego, sus gerentes, administradores o personal de juego.**

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.

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.

## **2. DE LOS RECLAMOS FORMULADOS POR CLIENTES EN CONTRA DEL CASINO DE JUEGO**

### **2.1 Presentación y Recepción del Reclamo**

Los casinos de juego deberán recibir, tramitar y pronunciarse sobre todos los reclamos formulados en conformidad a las presentes instrucciones, sea que les fueren presentados directamente o les hayan sido derivados por esta Superintendencia u otro Organismo Público.

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.

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.

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.

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.

## **2.2 Acerca del plazo para la interposición del reclamo**

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.

## **2.3 Contenido del Formulario de Reclamo**

Los casinos de juego deberán tener a disposición del público formularios diseñados especialmente para la presentación de reclamos, los cuales deberán contener, a lo menos, los siguientes campos, que deberán ser completados por los reclamantes:

- a) Individualización del casino de juego en contra del cual se dirige el 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.
- c) Domicilio donde la sociedad operadora deberá notificar al reclamante o la designación de un medio electrónico de notificación y que permita dejar constancia de su recepción.
- d) Fecha de presentación del reclamo.
- e) Situación reclamada. Breve relación de los hechos y antecedentes que fundamentan el reclamo.
- f) Peticiones concretas que se formulan.
- g) En caso que el reclamante comparezca mediante un apoderado, deberá adjuntar el poder de representación, el que deberá constar en escritura pública o en documento privado suscrito ante notario.
- h) Fecha y firma del reclamo por parte del reclamante o su apoderado.

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.

## **2.4 Registro de los Reclamos y Formación de los Expedientes respectivos**

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.

El Registro de Reclamos deberá constar en archivos electrónicos y deberá contener, a lo menos, los siguientes antecedentes:

- a) Número del Registro de Reclamos.
- b) Individualización del reclamante y apoderado, en su caso (nombres, apellidos, R.U.T., número telefónico, correo electrónico, domicilio designado para la notificación).
- c) Fecha de recepción del reclamo.
- d) Materia del reclamo, la que deberá ajustarse a alguna de las categorías de la clasificación contenida en el Anexo N° 1 de estas instrucciones. Cada reclamo deberá ser clasificado en una sola materia. No obstante lo anterior, si en la presentación del cliente se incluyeran asuntos relativos a más de una cuestión reclamada, el casino de juego la clasificará en la materia que, a su juicio, tenga mayor relevancia.
- e) Estado de tramitación del reclamo, distinguiendo entre las siguientes categorías:
  - 1) Pendiente: Cuando la sociedad operadora aún no ha enviado la repuesta al reclamante; o
  - 2) Respondido: Cuando la sociedad operadora envió la repuesta al reclamante.
- f) Respuesta al reclamante y fecha de despacho.

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.

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.

El expediente deberá contener, en la medida que en cada caso proceda:

- 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.

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.

## **2.5 Reclamos Incompletos**

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.

Transcurrido dicho término, sin darse cumplimiento a lo requerido, se tendrá por no presentado el reclamo.

El casino de juego deberá siempre estar en condiciones de acreditar el envío de dicha comunicación.

## **2.6 Plazo de respuesta**

El plazo máximo para dar respuesta a los reclamos será de 10 días hábiles, contado a partir del día siguiente hábil de su recepción.

Para el caso señalado en el segundo párrafo del N° 2.5 de las presentes instrucciones, el plazo se contará desde que el reclamante subsane los defectos de que adoleciere su presentación.

Se entenderá como fecha del pronunciamiento aquélla en que el casino de juego envíe su respuesta al reclamante, debiendo estar siempre en condiciones de acreditar este hecho.

## **2.7 Respuesta**

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.

Sin perjuicio de lo señalado anteriormente, en los casos de reclamos manifiestamente infundados o referidos a materias o ámbitos ajenos o no regulados en la presente circular, las sociedades operadoras deberán responder por escrito al reclamante comunicando el rechazo de plano de su reclamo por alguna de las situaciones antes indicadas.

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.

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:

- a) La individualización precisa del reclamante, su domicilio, número de R.U.T. y el número de registro del reclamo.
- b) La enunciación breve de la materia reclamada.
- c) Los fundamentos de su resolución.

- 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.
- e) Firma del habilitado de la sociedad operadora.
- f) Por último, la carta de respuesta del reclamo deberá contener la siguiente oración: *"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"*.

## **2.8 Notificación y Plazos**

Las notificaciones de las cartas de respuesta a los reclamos formulados por los clientes podrán efectuarse por correo electrónico o por carta certificada, según se expone en el párrafo siguiente, y dirigirse al domicilio designado para tales efectos por el reclamante o su apoderado.

El casino de juego deberá efectuar las notificaciones empleando el mismo medio utilizado para formular el reclamo, a menos que, en dicho acto u otro posterior, el reclamante designe expresamente uno distinto. Tratándose de reclamos presentados personalmente por el reclamante o su apoderado, se deberá efectuar la notificación por carta certificada, a menos que, expresamente en su presentación, se designe otro medio.

Las notificaciones efectuadas por carta certificada se entenderán practicadas a contar del tercer día siguiente a su recepción en la oficina de Correos que corresponda. Las notificaciones por correo electrónico se considerarán practicadas el día siguiente hábil en que haya sido despachado el correo electrónico respectivo.

Los plazos establecidos en las presentes instrucciones son de días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los sábado, domingo y festivos. Los plazos se computarán a partir del día siguiente hábil a aquél en que se notifique la resolución respectiva.

## **3.- PROCEDIMIENTO ANTE LA SUPERINTENDENCIA**

### **3.1 Solicitud de Revisión**

En caso de disconformidad con lo resuelto por el casino de juego, el reclamante podrá requerir a esta Superintendencia la revisión de lo resuelto por la reclamada.

La solicitud de revisión podrá ser presentada personalmente por el reclamante o por su apoderado mediante el formulario que estará a su disposición en la página web de la Superintendencia ([www.scj.cl](http://www.scj.cl)), o bien, por vía telefónica, por mano, correo u otros medios que se habiliten para estos efectos, acompañando los antecedentes que correspondan.

Para ser considerada, una solicitud de revisión deberá contener, a lo menos, lo siguiente:

- 1) Copia de la respuesta dada por la reclamada.
- 2) Breve descripción de los hechos en que se fundamenta la solicitud de revisión.
- 3) En caso que el reclamante comparezca mediante un apoderado, deberá adjuntar el poder de representación, el que deberá constar en escritura pública o en documento privado suscrito ante notario.

En los casos en que existan imprecisiones u omisiones de alguno (s) de los antecedentes antes mencionados, la Superintendencia podrá acoger a tramitación la solicitud de revisión respectiva y requerir al solicitante que acompañe los antecedentes que estime pertinentes dentro del plazo de 5 días.

Una vez recibida la solicitud de revisión del reclamante, la Superintendencia, le conferirá traslado al casino de juego para que manifieste lo que estime pertinente y acompañe el expediente respectivo dentro del plazo de 5 días hábiles.

En todo caso, la solicitud de revisión se reputará como un procedimiento que se inicia a petición de parte interesada y se conocerá, tramitará y resolverá en conformidad a lo dispuesto en la Ley N° 19.880.

La Superintendencia resolverá conforme con el mérito de los antecedentes recabados y notificará su resolución al reclamante y reclamada, confiriéndole a ésta un plazo para cumplirla, en los casos que corresponda.

### **3.2 Reclamos efectuados directamente ante la Superintendencia**

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.

### **3.3. Reclamos sobre materias en que la Superintendencia es incompetente**

En conformidad a lo dispuesto en la Ley N° 19.880, en el evento que la Superintendencia sea requerida para intervenir en un asunto que no sea de su competencia, enviará de inmediato los antecedentes a la autoridad que lo deba conocer según el ordenamiento jurídico, informando de ello al interesado y a la sociedad operadora respectiva en caso de ser procedente.

## **4. INFORMACIÓN AL PÚBLICO**

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.

Adicionalmente, las sociedades operadoras deberán difundir en sus casinos de juego el contenido de las presentes instrucciones, a través de material elaborado por ellas, el que, de igual modo, deberá ajustarse al contenido y especificaciones que se detallan en el mencionado Anexo N° 2 de la presente Circular.

## **5. INFORMACIÓN A LA SUPERINTENDENCIA**

El casino de juego deberá remitir mensualmente a la Superintendencia la información estadística de los reclamos que tramiten de acuerdo a las especificaciones que se señalan en el Anexo N° 3 de las presentes instrucciones, a más tardar el día 15 del mes siguiente al período que se informa.

## **6. VIGENCIA**

Las presentes instrucciones entrarán en vigencia desde el 1 de abril de 2011.

  
  
**LUIS RODRÍGUEZ NEIRA**  
**SUPERINTENDENTE DE CASINOS DE JUEGO (S)**

*Jarc*  
**CFU/RARC**

**Distribución:**

- Sociedades Operadoras
- Divisiones y Unidades SCJ
- Oficina de Partes SCJ.

**Anexo N° 1**

**CLASIFICACIÓN DE MATERIA Y SUBMATERIA DEL RECLAMO**

Según lo establecido en la letra d) del numeral 2.4 de la presente circular, las sociedades operadoras de casinos de juegos deberán clasificar los reclamos de acuerdo a las categorías de materias y submaterias definidas en el presente anexo.

Para estos efectos, cada reclamo deberá ser clasificado en una sola materia y si en la presentación se incluyeran asuntos relativos a más de una categoría, deberá ser clasificado en la de mayor relevancia.

**A. Definiciones de la estadística de reclamos**

Para completar el informe, en relación a los conceptos o variables comprendidos en el mismo, se deberá entender lo siguiente:

Materia	Corresponderá a la clasificación principal del reclamo de acuerdo a las categorías "casino de juego", "juegos de azar" e "impuestos"
Submateria	Corresponde a la apertura en subcategorías de la clasificación principal realizada de cada reclamo

Materia Casino de juego	Corresponderá a todos los reclamos relacionados con el inmueble donde se desarrollan los juegos de azar	
Submaterias	Horarios de funcionamiento	Aplicable a todo reclamo relacionado con los horarios diarios de funcionamiento del casino de juegos autorizados por esta Superintendencia.
	Prohibiciones legales de acceso al casino de juego	Se aplicará a todos los reclamos relacionados directa o indirectamente con las causales establecidas en la ley para prohibir el acceso o la permanencia en las salas de juego
	Prohibiciones legales para apostar	Aplicable a todas aquellas situaciones relacionadas con las prohibiciones legales para apostar aplicables a las personas individualizadas en la ley
	Infraestructura salas de juego (excluye materiales e implementos de juego)	Aplicable a cualquier reclamo relacionado con las condiciones ambientales, infraestructura y/o espacios físicos de las salas de juego. Se excluyen los reclamos que son de competencia exclusiva de otros Organismos o Autoridades.
	Calidad de servicio (excluye	Aplicable a cualquier queja o

	personal de juego)	reclamo recibido en contra de algún funcionario del casino, excluyéndose al personal de juego y de servicios anexos.
	Procedimiento de Autoexclusión Voluntaria	Se aplicará a todos aquellos reclamos referidos al procedimiento de autoexclusión voluntaria implementado por el casino de juego.
	Promociones autorizadas por Superintendencia	Aplicable a promociones que inciden en el normal desarrollo de juegos de azar, que afecten, modifiquen o alteren los procedimientos para su desarrollo o afecten la determinación de ingresos brutos; excluido el uso de créditos promocionales.
	Cualquier situación no comprendida en las submaterias anteriores.	Se deberá utilizar cuando la situación reclamada no pueda ser categorizada en ninguna de las submaterias

Materia Juegos de azar	Corresponde a todos aquellos reclamos relacionados directamente con el desarrollo y la explotación de los juegos de azar autorizados para cada casino.	
Submateria	Aplicación de las reglas del catálogo de juegos	Referida a cualquier discrepancia o disconformidad entre el jugador y el casino de juego relacionada con la aplicación práctica o interpretación de una regla del juego establecida en el catálogo
	Apertura y cierre de mesas de juego, máquinas de azar o Bingo	Aplicable a todos los reclamos por el eventual incumplimiento de los horarios de apertura y cierre de las mesas de juego, salón de bingo o máquina de azar
	Pago de premios y funcionamiento de máquinas de azar	Se aplicará a aquellos casos en que el cliente alegue cualquier dificultad o problema de funcionamiento de las máquinas de azar o respecto al pago de premios
	Materiales de juego	Corresponde aplicarla a cualquier inconveniente que surja con la calidad e idoneidad de los materiales de juego de cualquier categoría
	Personal de juego	Referida a problemas o discrepancias que surjan entre el jugador y el personal de juego, asociado al rol que deben cumplir para el normal desarrollo y práctica del juego
	Apuestas (monto, forma, mínimo y máximo)	Se utilizará para las discrepancias que puedan surgir con la aplicación

		práctica del plan de apuestas, la forma de realizar apuestas o a sus montos.
	Conflictos con otros jugadores	Registrará cualquier inconveniente que pueda surgir entre dos o más jugadores del casino respecto al desarrollo y práctica del juego.
	Pago de premios mesas de juego y bingo	Se aplicará a las disconformidades que manifiesten los jugadores respecto al pago de apuestas ganadoras
	Torneos de juego	Se aplicará a cualquier conflicto, disconformidad o diferencia que pueda surgir durante el desarrollo de un torneo de juegos
	Porcentaje de retorno máquinas de azar	Se aplicará a todo reclamo referido en términos genéricos al eventual incumplimiento del porcentaje teórico de retorno.
	Créditos Promocionales	Aplicable a todo reclamo referido al uso de créditos asociados a las promociones autorizadas por la Superintendencia.
	Cualquier situación no comprendida en las submaterias anteriores.	Se deberá utilizar cuando la situación reclamada no pueda ser categorizada en ninguna de las submaterias

Materia Impuestos	Referido a los reclamos relacionados con el pago de entrada al casino, dadas sus implicancias en el monto recaudado por concepto de impuesto	
Submateria	Pago de entrada	Clasificación específica de los reclamos referidos al monto, procedimiento o recaudación del pago de la entrada al casino de juego.
	Cualquier situación no comprendida en las submaterias anteriores.	Se deberá utilizar cuando la situación reclamada no pueda ser categorizada en ninguna de las submaterias

**B. Tabla de materias y submaterias**

<b>MATERIAS</b>	<b>SUBMATERIAS</b>
Casino de Juego	Horarios de funcionamiento
	Prohibiciones legales de acceso al casino de juego
	Prohibiciones legales para apostar
	Infraestructura salas de juegos (excluye materiales e implementos de juego)
	Calidad de Servicio (excluye personal de juego)
	Procedimiento de Autoexclusión Voluntaria
	Promociones autorizadas por Superintendencia (excluye uso créditos promocionales)
	Cualquier situación no comprendida en las submaterias anteriores
Juegos de Azar	Aplicación de las reglas del catálogo de juegos
	Apertura y cierre mesas de juego, máquinas de azar o bingo
	Pago de premios y funcionamiento máquinas de azar
	Materiales del juego
	Personal de juego
	Apuestas (Monto, forma, mínimo y máximo)
	Conflictos con otros jugadores
	Pago de premios mesas de juego y bingo
	Torneos de juego
	Porcentaje de retorno máquinas de azar
	Créditos Promocionales
	Cualquier situación no comprendida en las submaterias anteriores
	Impuestos
Cualquier situación no comprendida en las submaterias anteriores	

## **Anexo N° 2 INFORMACIÓN AL PÚBLICO**

De acuerdo con lo establecido en el numeral 4, de la presente circular, la información que se deberá mantener disponible al público sobre la presentación de sus reclamos, estará contenida en un pendón con las siguientes características:

### **A. Formato:**

- Pendón con Sistema Roller.
- Medidas: 200 cms alto x 80 cms ancho
- Colores: 4 colores
- Especificaciones: Pendones en papel termolaminado mate a 720 dpi de 0,80 x 2,00 mts. Con Roller.

### **B. Contenido**

#### **Reclamos: Instrucción de la Superintendencia de Casinos de Juego (SCJ)**

##### **Primera instancia**

Si un cliente tiene una discrepancia respecto del funcionamiento del casino de juego y la explotación de juegos de azar, debe presentar su reclamo en primera instancia ante el propio establecimiento.

El casino de juego debe dar respuesta al reclamo en un plazo de 10 días hábiles, a partir de la fecha de recepción del mismo.

##### **Segunda instancia**

En caso de disconformidad con la respuesta dada por el casino de juego, el cliente puede recurrir en segunda instancia a la Superintendencia de Casinos de Juego (SCJ) para su revisión.

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](http://www.scj.cl)

#### **Espacios de atención de la SCJ**

##### **Web**

[www.scj.cl](http://www.scj.cl)

##### **Carta**

Morandé N° 115, Oficina N° 802, Santiago. Código Postal 834-0456.

##### **Teléfono**

(02) 2589 3000

**Oficina**

Morandé N° 115, oficina N° 802, Santiago.

Horarios de atención: Lunes a jueves de 09:30 a 13:00 horas y de 15:00 a 17:00 horas.  
Viernes de 09:30 a 13:00 horas y de 15:00 a 16:30 horas.

Si requiere más detalles acerca del procedimiento instruido en la Circular de Reclamos de la Superintendencia de Casinos de Juego (SCJ), puede solicitar una copia de ésta al encargado de reclamos del casino de juego o descargarla desde [www.scj.cl](http://www.scj.cl) (sección Normativa).

**Anexo N° 3**

**CLASIFICACIÓN Y ESTADÍSTICAS DE RECLAMOS TRAMITADOS EN LOS CASINOS DE JUEGO**

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.

Para efectos de la elaboración del informe, se deberá tener presente que la contabilización de los reclamos ingresados y resueltos se efectuará en forma acumulada al último día del mes del período informado.

**A. Definiciones de la estadística de reclamos**

Para completar el informe, en relación a los conceptos o variables comprendidos en el mismo, se deberá entender lo siguiente:

Total reclamos ingresados en el período	Corresponde a la sumatoria de reclamos ingresados a tramitación durante el período informado.
Total de reclamos resueltos en el período	Corresponde a la sumatoria de reclamos en que la institución haya emitido su respuesta durante el período informado.
Total de reclamos pendientes	Corresponde al total de reclamos que se encuentran en proceso de tramitación al último día del mes que se informa. Es el resultante de la resta entre los reclamos ingresados y los reclamos resueltos.
Materias y submaterias del reclamo	Corresponde a la clasificación del reclamo conforme a las especificaciones contenidas en el anexo 1 de la presente circular.
N° correlativo	Es el número correlativo asignado a la presentación, de acuerdo al registro de reclamos del casino.
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
Categoría de juegos	Corresponde a las distintas categorías establecidas en el catalogo de juegos (Ruleta, cartas, dados, bingo y máquinas de azar). Se aplica solo a los reclamos clasificados con la materia "Juegos de azar".
Juego involucrado	Es la apertura de cada categoría de juegos, conforme a las denominaciones de los mismos contenidas en el catalogo. Se aplica sólo a los reclamos clasificados con la materia "Juegos de azar".

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"> <li>• Pendiente: Se aplica a aquellos reclamos en los que la sociedad operadora no ha enviado la respuesta al reclamante.</li> <li>• Respondido: Aplicable a los reclamos en los que se emitió la respuesta definitiva al reclamante.</li> </ul>
Fecha de la respuesta	<p>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</p>
Tipo de respuesta	<p>Corresponde a la clasificación que 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"> <li>• 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.</li> <li>• A favor del reclamante: Cuando del análisis de los antecedentes, el casino de juego acoge total o parcialmente el reclamo presentado.</li> <li>• Desistimiento: Cuando el afectado solicita expresamente no continuar con la tramitación de su reclamo</li> </ul>

**Casinos no incorporados al envío de información a través de sistema SIOC**  
**B. Presentación del informe**

El informe deberá ser presentado de acuerdo con los formatos de la planilla Excel que se remite en el Anexo 3.1, la que no podrá ser modificada por agregación o eliminación de ítems. En la eventualidad que se produzcan cambios o modificaciones en alguna de las variables, esta Superintendencia realizará la modificación correspondiente y remitirá la nueva planilla a la sociedad operadora para su llenado.

**C. Reprocesos**

En el evento que no sea posible acceder a la información o ésta presente errores o inconsistencias, la institución dispondrá de un plazo de dos días hábiles para reprocesarla, contados desde la fecha en que se notifique la irregularidad.

**D. Respaldo de la información**

La institución deberá mantener a disposición de esta Superintendencia una copia de los archivos en formato Excel por el período de un año, contado desde la fecha de su envío.

### **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](mailto:circularreclamos@scj.gob.cl).

### **F. Estructura del archivo**

1. Antecedentes sociedad operadora.  
Corresponde a la individualización del casino de juego, el nombre y cargo del responsable del envío de la información y la fecha de comunicación a la Superintendencia.
2. Período informado  
En esta sección se deberá comunicar el período al que corresponde la información estadística enviada, la que deberá ser acumulada al último día del mes informado en el período.
3. Resumen de reclamos tramitados en la sociedad operadora  
Corresponde a la sumatoria total de reclamos ingresados, resueltos y pendientes que el casino de juegos haya gestionado hasta el último día del mes del período informado.
4. Cuadro Consolidado de reclamos ingresados en el período  
Los datos que corresponde consignar son los referidos al total de reclamos ingresados en el período, agrupados conforme a la clasificación de materias y submaterias definidas en el anexo N°1. La información correspondiente a cada materia, deberá ser la sumatoria del total de reclamos de cada submateria.
5. Cuadro Consolidado de reclamos por categoría y tipo de juego de azar  
Se deberá informar la totalidad de los reclamos ingresados en el período, clasificados con la materia "Juegos de Azar", desagregados por categoría y tipo de juego. La información correspondiente a cada categoría de juego, deberá ser la sumatoria del total de reclamos clasificados por tipo de juego. En el evento que el juego no se desarrolle en el casino o no ser hayan recibido reclamos por ese tipo, el campo deberá ser llenado con un 0 (cero).
6. Cuadro detalle de reclamos ingresados a tramitación en el período informado  
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.

### **Casinos incorporados al envío de información a través de sistema SIOC**

Los casinos de juego que se encuentren incorporados al sistema de envío y procesamiento de la información denominado "Sistema de Información Operacional de Casinos de Juego – SIOC", deberán efectuar su envío a través de la aplicación web en formato XML, de conformidad al calendario de implementación, pruebas y puesta en marcha comunicado mediante la Circular N°31, del 5 de diciembre de 2012, de esta Superintendencia.

La definición de los códigos de los atributos que se utilizarán en el esquema XML de reclamos, se describen en el Anexo 3.2, de la presente Circular, los que no podrán ser modificados por agregación o modificación de ítems.

### ANEXO 3.1 CUADRO CONSOLIDADO DE RECLAMOS

#### 1. Antecedentes sociedad operadora

Sociedad operadora	Razón social
Responsable Información	Nombre del responsable del envío de la información
Cargo del responsable de la información	
Fecha de envío de datos	Formato de dd-mm-aaaa

#### 2. Periodo informado

Desde	mm-aaaa
Hasta	mm-aaaa

#### 3. Resumen de reclamos tramitados en la sociedad operadora

Total reclamos ingresados en el periodo	
Total reclamos resueltos en el periodo	
Total reclamos pendientes al último día del periodo informado	

#### 4. Cuadro Consolidado de reclamos ingresados en el periodo

Materias y Submaterias del reclamo	Total de Reclamos
<b>Casino de Juego</b>	
Horarios de funcionamiento	
Prohibiciones legales de acceso al casino de juego	
Prohibiciones legales para apostar	
Infraestructura salas de juegos (excluye materiales e implementos de juego)	
Calidad de Servicio (excluye personal de juego)	
Procedimiento de Autoexclusión Voluntaria	
Promociones autorizadas por Superintendencia (excluye uso créditos promocionales)	
Cualquier situación no comprendida en las submaterias anteriores	

<b>Juegos de Azar</b>	
Aplicación de las reglas del catálogo de juegos	
Apertura y cierre de mesas de juego, máquinas de azar o Bingo	
Pago de premios y funcionamiento maquinas de azar	
Materiales de juego	
Personal de juego	
Apuestas (Monto, forma, mínimo y máximo)	
Conflictos con otros jugadores	
Pago de premios mesas de juego y bingo	
Torneos de juego	
Porcentaje de retorno máquinas de azar	
Créditos Promocionales	
Cualquier situación no comprendida en las submaterias anteriores	

<b>Impuestos</b>	
Pago de entrada	
Cualquier situación no comprendida en las submaterias anteriores	

**5. Cuadro Consolidado de reclamos por categoría y tipo de juego de azar**

<b>Juegos de Ruleta</b>	
Ruleta Francesa	
Ruleta Americana con un cero	
Ruleta Americana con doble cero	
Big Six	
<b>Juegos de cartas</b>	
Black Jack	
Challenge 21	
Punto y Banca	
Baccarat	
Midi Punto y Banca	
Mini Punto y Banca	
Draw Poker	
Caribbean Poker	
Stud Poker	
Go Poker	

Texas Hold'em Poker	
Poker Tres Cartas	
Seven Stud Poker	
Omaha Poker	
War	
Treinta y Cuarenta	
<b>Juegos de dados</b>	
Craps	
Mini Craps	
Corona y Ancla	
Chuck a Luck	
<b>Bingo</b>	
<b>Máquina de azar</b>	
<b>No aplica</b>	

En el evento que la Superintendencia incorpore nuevos juegos al Catálogo de Juegos, las sociedades operadoras deberán agregar las líneas de información que correspondan, en la medida que cuenten con la licencia respectiva

6. Cuadro detalle de reclamos ingresados a tramitación en el periodo informado

Periodo informado	
Desde	mm-aaaa
Hasta	mm-aaaa

Registro de Ingreso	Datos del reclamante			Clasificación del reclamo		Estado de tramitación		Registro de respuesta			
	N° correlativo	Fecha de ingreso	rut - pasaporte	DV	Género	Materia del reclamo	Submateria del reclamo	Categoría de juego	Juego involucrado	Estado de tramitación	Fecha de respuesta
N° correlativo de acuerdo al registro de reclamos del casino	Fecha de recepción del reclamo por parte de la sociedad operadora, por cualquier vía de ingreso. Formato dd-mm-aaaa	Rut o pasaporte del reclamante o apoderado	digito verificador	masculino o femenino	Clasificación de acuerdo a anexo 1	Clasificación de acuerdo a anexo 1	Solo para aquellos reclamos clasificados en la materia Juegos de azar. (Ruleta, cartas, dados, bingo y máquinas de azar)	Solo para aquellos reclamos clasificados en la materia Juegos de azar.	Los estados definidos son: "Pendiente", "Respondido"	Fecha de emisión de la carta de respuesta de la SO. Solo procede con estado Respondido. Formato dd-mm-aaaa	A favor del casino; A favor del reclamante;Desisti miento

## ANEXO 3.2 CÓDIGOS DE ESQUEMA XML DE RECLAMOS

### A. Código Materia

<b>Tag:</b> clasificacion	
<b>Atributo:</b> materia	
Código	Descripción
1	Casino de Juego
2	Juegos de Azar
3	Impuestos

### B. Código Submateria

<b>Tag:</b> clasificacion		
<b>Atributo:</b> submateria		
Código	Descripción	materia (código)
101	Horarios de funcionamiento	1
102	Prohibiciones legales de acceso al casino de juego	1
103	Prohibiciones legales para apostar	1
104	Infraestructura salas de juegos (excluye materiales e implementos de juego)	1
105	Calidad de Servicio (excluye personal de juego)	1
106	Procedimiento de Autoexclusión Voluntaria	1
107	Promociones autorizadas por Superintendencia (excluye uso créditos promocionales)	1
199	Cualquier situación no comprendida en las submaterias anteriores	1
201	Aplicación de las reglas del catálogo de juegos	2
202	Apertura y cierre mesas de juego, máquinas de azar o Bingo	2

203	Pago de premios y funcionamiento máquinas de azar	2
204	Materiales de juego	2
205	Personal de juego	2
206	Apuestas (Monto, forma, mínimo y máximo)	2
207	Conflictos con otros jugadores	2
208	Pago de premios mesas de juego y bingo	2
209	Torneos de juego	2
210	Porcentaje de retorno máquinas de azar	2
211	Créditos Promocionales	2
299	Cualquier situación no comprendida en las submaterias anteriores	2
301	Pago de entrada	3
399	Cualquier situación no comprendida en las submaterias anteriores	3

**C. Código Categoría Juego**

<b>Tag:</b> clasificacion	
<b>Atributo:</b> categoriaJuego	
Código	Descripción
1	Ruleta
2	Cartas
3	Dados
4	Bingo
5	Máquinas de Azar

**D. Código Juego**

<b>Tag:</b> clasificacion		
<b>Atributo:</b> juego		
<b>Código</b>	<b>Descripción</b>	<b>categoriaJuego (código)</b>
101	Ruleta Francesa	1
102	Ruleta Americana con un cero	1
103	Ruleta Americana con doble cero	1
104	Big Six	1
201	Black Jack	2
202	Challenge 21	2
203	Punto y Banca	2
204	Baccarat	2
205	Midi Punto y Banca	2
206	Mini Punto y Banca	2
207	Draw Poker	2
208	Caribbean Poker	2
209	Stud Poker	2
210	Go Poker	2
211	Texas Hold'em Poker	2
212	Poker Tres Cartas	2
213	Seven Stud Poker	2
214	Omaha Poker	2
215	War	2
216	Treinta y Cuarenta	2
301	Craps	3
302	Mini Craps	3
303	Corona y Ancla	3

304	Chuck a Luck	3
401	Bingo	4
501	Máquinas de Azar	5

**E. Código Estado Tramitación**

<b>Tag:</b> estado
<b>Atributo:</b> estadoTramitacion
<b>Código</b>
Pendiente
Respondido

**F. Código Tipo Respuesta**

<b>Tag:</b> respuesta	
<b>Atributo:</b> tipo	
<b>Código</b>	<b>Descripción</b>
1	A favor del casino
2	A favor del reclamante
3	Desistimiento