****

Documentación Técnica

SIOC

Anexo 6. Especificación de reportes de Reclamos

Superintendencia de Casinos de Juego – SCJ

Contenido

[1 Introducción 3](#_Toc346202350)

[1.1 Propósito del documento 3](#_Toc346202351)

[1.2 Contenido del documento 3](#_Toc346202352)

[2 Informe de Reclamos por Casino de juego 4](#_Toc346202353)

[3 Informe detallado de reclamos por casino de juego 7](#_Toc346202354)

[4 Informe por Materias y Submaterias del reclamo 9](#_Toc346202355)

[5 Informe por Categoría y Tipo de Juegos 11](#_Toc346202356)

**Contenido de Tablas y figuras**

[Tabla 2 Informe de Reclamos por Casino de Juegos 6](#_Toc333309149)

[Tabla 3 Informe detallado de reclamos por casino de juego 8](#_Toc333309150)

[Tabla 4 Informe por Materias y Submaterias del reclamo 10](#_Toc333309151)

[Tabla 5 Informe por Categoría y Tipo de Juegos 12](#_Toc333309152)

# Introducción

Este informe describe información del negocio que involucra la relación e interacción de información entre la Superintendencia y los Casinos de Juego, relativa a los reportes técnicos que entregan información de los reclamos del Sistema de Información Operacional de Casinos (SIOC).

Forma parte de la documentación final comprometida como parte de los entregables del proyecto.

## Propósito del documento

El propósito es presentar el detalle de los reportes desarrollados con la herramienta JasperReports para la información de reclamos.

## Contenido del documento

Los diferentes capítulos que componen este documento son los descritos a continuación.

|  |  |
| --- | --- |
| Capítulo 1 | Introducción, corresponde a la descripción del propósito y contenido del documento. |
| Capítulo 2 | Detalle de Informe de Reclamos por Casino de Juego |
| Capítulo 3 | Detalle de Informe detallado de reclamos por casino de juego. |
| Capítulo 4 | Detalle de Informe por Materias y Submaterias del reclamo. |
| Capítulo 5 | Detalle de Informe por Categoría y Tipo de Juegos. |

# Informe de Reclamos por Casino de juego

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre del reporte | Informe de Reclamos por casino de Juegos  “Corresponde al reporte que presenta la información de reclamos ingresados a tramitación ante cada sociedad operadora, desagregados por materia y submateria, así como por categoría y tipo de juego.” |
| Layout de ejemplo |  |
| Parámetros de entrada | * Periodo desde – hasta de consulta (mes-año). * Casino. |
| Datos desplegados | |  |  | | --- | --- | | **Tabla** | **Origen de Datos** | | Nombre casino | Nombre del casino de juego que mantiene información de reclamos | | Sociedad operadora | Nombre de la sociedad operadora que tiene la concesión | | Responsable información | Nombre del responsable informado del reclamo enviado por los casinos. | | Fecha de envío de datos | Fecha de envío del reclamo | | Total reclamos ingresados | Contar Inf\_operacional.io\_reclamos\_detalle.red\_id  **Condición:**  Inf\_operacional.io\_reclamos\_detalle.red\_fecha\_ingreso >= Período Desde y  Inf\_operacional.io\_reclamos\_detalle.red\_fecha\_ingreso <= Período Hasta | | Total reclamos resueltos | Número de reclamos resueltos  **Condición:**  Io\_reclamos\_detalles.ere\_id = 2 | | Total reclamos pendientes | Cuenta: Numero de reclamos pendientes.  **Condición:**  Io\_reclamos\_detalles.ere\_id = 1 | |
|  | |  |  | | --- | --- | | **Tabla** | **Origen de Datos** | | Materia | tablas\_generales.tg\_materias\_sioc.mat\_nombre, **donde:**  inf\_operacional.io\_reclamos\_detalles.mat\_id =  tablas\_generales.tg\_materias\_sioc.mat\_id | | Submateria | tablas\_generales.tg\_submaterias\_sioc.sma\_nombre, **donde:**  inf\_operacional.io\_reclamos\_detalles.sma\_id =  tablas\_generales.tg\_submaterias\_sioc.sma\_id | | Casino | inf\_caracterizacion.ic\_casinos.cas\_nombre, **donde:**  inf\_caracterizacion.ic\_casinos.cas\_id =  inf\_caracterizacion.ic\_concesiones\_casinos.cas\_id | | N° de reclamos | Contar Inf\_operacional.io\_reclamos\_detalle.red\_id | |
|  | |  |  | | --- | --- | | **Tabla** | **Origen de Datos** | | Categoría | inf\_caracterizacion.ic\_categorias\_juegos.caj\_nombre, **donde:**  inf\_caracterizacion.ic\_juegos\_autorizados.cas\_id = casino  inf\_caracterizacion.ic\_modalidades\_juegos.moj\_id = inf\_caracterizacion.ic\_juegos\_autorizados.moj\_id  inf\_caracterizacion.ic\_juegos.jue\_id = inf\_caracterizacion.ic\_modalidades\_juegos.jue\_id  inf\_caracterizacion.ic\_categorias\_juegos.caj\_id =  inf\_caracterizacion.ic\_juegos.caj\_id | | Modalidad de juego | inf\_caracterizacion.ic\_modalidades\_juegos.moj\_nombre, **donde:**  inf\_caracterizacion.ic\_juegos\_autorizados.cas\_id = casino  inf\_caracterizacion.ic\_modalidades\_juegos.moj\_id =  inf\_caracterizacion.ic\_juegos\_autorizados.moj\_id | | Casino | inf\_caracterizacion.ic\_casinos.cas\_nombre, **donde:**  inf\_caracterizacion.ic\_casinos.cas\_id =  inf\_caracterizacion.ic\_concesiones\_casinos.cas\_id | | N° de reclamos | Contar Inf\_operacional.io\_reclamos\_detalle.red\_id | |
|  | Tabla   * Nombre Casino. * Sociedad Operadora. * Responsable información * Fecha envío de datos. * Periodo informado (desde – hasta). * Total reclamos ingresados en el período. * Total reclamos resueltos en el período. * Total reclamos pendientes al último día del período informado. |

Tabla 2 Informe de Reclamos por Casino de Juegos

# Informe detallado de reclamos por casino de juego

Corresponde al reporte que presenta la información particular de cada reclamo ingresado a tramitación ante cada sociedad operadora, desagregado por N° correlativo, fecha de ingreso, datos del reclamante, clasificación, estado de tramitación y registro de la respuesta.

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre del reporte | Informe detallado de reclamos por casino de juego |
| Layout de ejemplo |  |
| Parámetros de entrada | * Periodo desde – hasta de consulta (mes-año). * Casino. |
| Datos desplegados | |  |  | | --- | --- | | **Tabla** | **Origen de Datos** | | N° correlativo de ingreso | inf\_operacional.io\_reclamos\_detalles.rec\_nro\_correlativo | | Fecha ingreso | inf\_operacional.io\_reclamos\_detalles.red\_fecha\_ingreso | | Tipo de documento | inf\_operacional.io\_reclamos\_detalles.rec\_tipo\_documento | | Número de documento | inf\_operacional.io\_reclamos\_detalles.rec\_cod\_documento | | DV (en caso de RUN) | inf\_operacional.io\_reclamos\_detalles.rec\_reclamante\_dv | | Género | decode(inf\_operacional.io\_reclamos\_detalles..rec\_reclamante\_genero,'m','masculino','f','femenino','-') | | Materia | tablas\_generales.tg\_materias\_sioc.mat\_nombre, **donde:**  inf\_operacional.io\_reclamos\_detalles.mat\_id =  tablas\_generales.tg\_materias\_sioc.mat\_id | | SubMateria | tablas\_generales.tg\_submaterias\_sioc.sma\_nombre, **donde:**  inf\_operacional.io\_reclamos\_detalles.sma\_id =  tablas\_generales.tg\_submaterias\_sioc.sma\_id | | Categoría de juego | inf\_caracterizacion.ic\_categorias\_juegos.caj\_nombre, **donde:**  inf\_operacional.io\_reclamos\_detalles.caj\_id =  inf\_caracterizacion.ic\_categorias\_juegos.caj\_id | | Juego | inf\_caracterizacion.ic\_modalidades\_juegos.moj\_nombre, **donde:**  inf\_operacional.io\_reclamos\_detalles.moj\_cod\_jue =  inf\_caracterizacion.ic\_modalidades\_juegos.moj\_cod\_jue | | Estado tramitación | tablas\_generales.tg\_estados\_reclamos. ere\_nombre, **donde:**  inf\_operacional.io\_reclamos\_detalles.ere\_id =  tablas\_generales.tg\_estados\_reclamos.ere\_id | | Fecha respuesta | inf\_operacional.io\_reclamos\_detalles.rec\_respuesta\_fecha | | Tipo Respuesta | tablas\_generales.tg\_respuestas\_reclamos. trr\_nombre, **donde:**  inf\_operacional.io\_reclamos\_detalles.trr\_id =  tablas\_generales.tg\_respuestas\_reclamos.trr\_id | |
|  | Tabla   * Registro del ingreso   + N° correlativo de ingreso.   + Fecha de ingreso. * Datos del reclamante   + Tipo de documento.   + Número de documento.   + DV (en caso de RUN).   + Género. * Clasificación del reclamo   + Materia.   + Submateria.   + Categoría de juego.   + Juego. * Estado de tramitación. * Registro de respuesta   + Fecha de respuesta.   + Tipo de respuesta. |

Tabla 3 Informe detallado de reclamos por casino de juego

# Informe por Materias y Submaterias del reclamo

Corresponde al reporte que presenta la información de reclamos ingresados en el período, agrupados conforme a la clasificación de materias y submaterias.

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre del reporte | Informe por Materias y Submaterias del reclamo |
| Layout de ejemplo |  |
| Parámetros de entrada | * Periodo desde – hasta de consulta (mes-año). * Casinos (filtrar por 1 o todos). * Materias (Opción de seleccionar una o todas). * Submaterias (Opción de seleccionar una o todas). |
| Datos desplegados | |  |  | | --- | --- | | **Tabla** | **Origen de Datos** | | Materia | tablas\_generales.tg\_materias\_sioc.mat\_nombre, **donde:**  inf\_operacional.io\_reclamos\_detalles.mat\_id =  tablas\_generales.tg\_materias\_sioc.mat\_id | | Submateria | tablas\_generales.tg\_submaterias\_sioc.sma\_nombre, **donde:**  inf\_operacional.io\_reclamos\_detalles.sma\_id =  tablas\_generales.tg\_submaterias\_sioc.sma\_id | | Casino | inf\_caracterizacion.ic\_casinos.cas\_nombre, **donde:**  inf\_caracterizacion.ic\_casinos.cas\_id =  inf\_caracterizacion.ic\_concesiones\_casinos.cas\_id | | N° de reclamos | Contar Inf\_operacional.io\_reclamos\_detalle.red\_id | | Total reclamos pendientes | Contar Inf\_operacional.io\_reclamos\_detalle.red\_id  **Condición:**  Inf\_operacional.io\_reclamos\_detalle.red\_fecha\_ingreso >= Período Desde y  Inf\_operacional.io\_reclamos\_detalle.red\_fecha\_ingreso <= Período Hasta | | Total reclamos resueltos | Número de reclamos resueltos  **Condición:**  Io\_reclamos\_detalles.ere\_id = 2 | | Total reclamos Ingresados | Cuenta: Numero de reclamos pendientes.  **Condición:**  Io\_reclamos\_detalles.ere\_id = 1 | |
|  | Tabla   * Periodo informado (desde – hasta). * Materia(s) y submateria(s) seleccionada(s). * Nombre casino. * N° de reclamos ingresado por materia(s) y submateria(s) seleccionada(s) por casino de juego (No aplica cuando se selecciona la opción industria). |

Tabla 4 Informe por Materias y Submaterias del reclamo

# Informe por Categoría y Tipo de Juegos

Corresponde al reporte que presenta la información de reclamos ingresados en el período, clasificados con la materia “Juegos de Azar”, desagregados por categoría y tipo de juego.

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre del reporte | Informe por Categoría y Tipo de Juegos |
| Layout de ejemplo |  |
| Parámetros de entrada | * Periodo desde – hasta de consulta (mes-año). * Casinos. (filtrar por 1 o todos). * Categoría (Opción de seleccionar uno o varias). * Tipos de juego (Opción de seleccionar uno o varios). |
| Datos desplegados | |  |  | | --- | --- | | **Tabla** | **Origen de Datos** | | Categoría | inf\_caracterizacion.ic\_categorias\_juegos.caj\_nombre, **donde:**  inf\_caracterizacion.ic\_juegos\_autorizados.cas\_id = casino  inf\_caracterizacion.ic\_modalidades\_juegos.moj\_id = inf\_caracterizacion.ic\_juegos\_autorizados.moj\_id  inf\_caracterizacion.ic\_juegos.jue\_id = inf\_caracterizacion.ic\_modalidades\_juegos.jue\_id  inf\_caracterizacion.ic\_categorias\_juegos.caj\_id =  inf\_caracterizacion.ic\_juegos.caj\_id | | Modalidad de juego | inf\_caracterizacion.ic\_modalidades\_juegos.moj\_nombre, **donde:**  inf\_caracterizacion.ic\_juegos\_autorizados.cas\_id = casino  inf\_caracterizacion.ic\_modalidades\_juegos.moj\_id =  inf\_caracterizacion.ic\_juegos\_autorizados.moj\_id | | Casino | inf\_caracterizacion.ic\_casinos.cas\_nombre, **donde:**  inf\_caracterizacion.ic\_casinos.cas\_id =  inf\_caracterizacion.ic\_concesiones\_casinos.cas\_id | | N° de reclamos | Contar Inf\_operacional.io\_reclamos\_detalle.red\_id | | Total reclamos pendientes | Contar Inf\_operacional.io\_reclamos\_detalle.red\_id  **Condición:**  Inf\_operacional.io\_reclamos\_detalle.red\_fecha\_ingreso >= Período Desde y  Inf\_operacional.io\_reclamos\_detalle.red\_fecha\_ingreso <= Período Hasta | | Total reclamos resueltos | Número de reclamos resueltos  **Condición:**  Io\_reclamos\_detalles.ere\_id = 2 | | Total reclamos Ingresados | Cuenta: Numero de reclamos pendientes.  **Condición:**  Io\_reclamos\_detalles.ere\_id = 1 | |
|  | Tabla   * Periodo informado (desde – hasta). * Categoría(s) y Tipo(s) de juego seleccionado(s). * Nombre casino. * N° de reclamos ingresado por categoría y tipos de juegos. * N° total de reclamos por categoría y tipo de juego. |

Tabla 5 Informe por Categoría y Tipo de Juegos