



REF: Aprueba Norma General de Participación Ciudadana de la Superintendencia de Casinos de Juego.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 368

SANTIAGO, 10 AGO 2011

VISTOS

Lo dispuesto en los artículos 1, 6, 7 de la Constitución Política de la República; en el D.F.L. N° 01, del año 2001, del Ministerio 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 la Ley N° 20.500 Sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública; en la Ley N° 19.995, sobre Bases Generales para la Autorización, Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego; en el Instructivo Presidencial N°002, de fecha 20 de abril de 2011; en el Decreto Supremo N° 72, de 2005, del Ministerio de Hacienda; y en la Resolución N° 1.600, del año 2008, de la Contraloría General de la República, la cual Fija Normas Sobre Exención del Trámite de Toma de Razón.

CONSIDERANDO

1.- Que, con fecha 16 de febrero de 2011, fue publicada en el Diario Oficial la Ley N° 20.500, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, la cual en su artículo 32 modifica la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado se fijó en el Decreto con Fuerza de Ley N° 1, de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, introduciendo un nuevo Título IV que regula la participación ciudadana en la gestión pública, reconociendo a las personas el derecho de participar en las políticas, planes, programas y acciones del Estado, prohibiendo toda conducta destinada a excluir o discriminar sin razón justificada el ejercicio de este derecho.

2.- Que, la referida norma propende al fortalecimiento de la sociedad civil, en ejercicio del mandato constitucional consagrado en el inciso final del artículo 1° de la Constitución Política de la República, que manifiesta el derecho de las personas a participar con igualdad de oportunidades en la vida nacional.

3.- Que, con fecha 20 de abril de 2011, el Presidente de la República dictó el Instructivo N°002, el cual señala los objetivos estratégicos en materia de participación ciudadana y los ejes centrales que dirigirán las acciones y mecanismos a través de los cuales la ciudadanía podrá participar en la gestión del Estado.

4.- Que, para efectos de permitir el ejercicio de este derecho, los Órganos de la Administración del Estado deben establecer las modalidades formales y específicas de participación que tendrán las personas y organizaciones dentro del ámbito de sus respectivas competencias.

5.- Que, en tal sentido, conforme al artículo 36 de la Ley N° 19.995, a esta Superintendencia le corresponde supervigilar y fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y técnicas para la instalación, administración y explotación de los casinos de juego que operen en el país.

6.- Que, en cumplimiento de lo expuesto en los considerandos precedentes, esta Autoridad viene en dictar la presente Norma General de Participación Ciudadana, cuyo propósito es establecer las modalidades formales y específicas de participación que tendrán las personas y organizaciones en el ámbito de su competencia y determinar aquellas materias de interés ciudadano en que se requiera conocer su opinión.

7.- Que, en mérito de lo expuesto en los considerandos precedentes y en virtud de las facultades que me confiere la ley,

RESUELVO

Apruébese la siguiente Norma de Carácter General sobre Participación Ciudadana de la Superintendencia de Casinos de Juego.

“NORMA GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA SUPERINTENDENCIA DE CASINOS DE JUEGO”

Título I

Disposiciones Generales

Artículo 1: Conforme al artículo 36 de la Ley N° 19.995, a esta Superintendencia le compete supervigilar y fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y técnicas para la instalación, administración y explotación de los casinos de juego que operen en el país.

Artículo 2: La Norma General de Participación Ciudadana de la Superintendencia de Casinos de Juego, tiene por objeto establecer las modalidades formales y específicas de participación que tendrán las personas y organizaciones en el ámbito de su competencia y determinar aquellas materias de interés ciudadano en que se requiera conocer su opinión.

Artículo 3: El alcance y ámbito de aplicación de la presente Norma General de Participación Ciudadana es la Superintendencia de Casinos de Juego.

Artículo 4: La presente Norma General de Participación Ciudadana de la Superintendencia de Casinos de Juego, se fundamenta en los objetivos estratégicos de la Política de Participación Ciudadana en el Marco de la Corresponsabilidad, contenido en el Instructivo Presidencial N° 002, de fecha 20 de abril de 2011, los cuales son:

- a) Fortalecer las organizaciones de la sociedad civil, promoviendo una cultura de corresponsabilidad.
- b) Promover y orientar las acciones de participación ciudadana hacia el mejoramiento de la eficacia, eficiencia y efectividad de las políticas públicas.
- c) Mejorar y fortalecer los canales y espacios de información y opinión de la ciudadanía, promoviendo una respuesta oportuna y de calidad por parte de los órganos de la Administración del Estado.
- d) Promover el control ciudadano de las acciones desarrolladas por todos los organismos públicos, a fin de perfeccionarlos, hacerlos más eficaces y cercanos.

Artículo 5: La Norma General de Participación Ciudadana de la Superintendencia de Casinos de Juego, se guiará por tres ejes centrales que dirigirán las acciones y mecanismos

a través de los cuales la ciudadanía podrá participar, contenidos en el Instructivo Presidencial referido en el artículo anterior, y que son los siguientes:

a) Información y consulta a la ciudadanía: La Superintendencia de Casinos de Juego será responsable de entregar información de calidad y de manera oportuna, implementando a su vez dispositivos que operen como espacios y canales para invitar a la ciudadanía a participar e incorporar sus opiniones para el mejoramiento de la gestión institucional.

b) Control ciudadano: La Superintendencia de Casinos de Juego se compromete a profundizar la transparencia de su gestión institucional, y a promover que los ciudadanos puedan acompañar y seguir de forma efectiva los actos de esta Superintendencia.

c) Fortalecimiento de la sociedad civil: La Superintendencia de Casinos de Juego establecerá los canales adecuados para que los actores sociales participen de la gestión institucional dentro del marco de una cultura de corresponsabilidad, en conformidad a lo prescrito en la Ley N° 20.500.-

Título II

Modalidades de Participación Ciudadana

Artículo 6: Las modalidades de participación ciudadana son las Cuentas Públicas Participativas, Sistema de Acceso a Información Relevante, Consultas Ciudadanas y Consejos de la Sociedad Civil.

Artículo 7: Cuenta Pública Participativa: El Superintendente de Casinos de Juego realizará una Cuenta Pública Participativa Virtual Anual, habilitándose para ello un espacio interactivo en el sitio Web institucional a través del cual se presentarán los resultados de la gestión de sus políticas, planes, programas, acciones y gestión presupuestaria del año anterior. La Superintendencia informará a través del referido sitio Web la fecha en que estará disponible la Cuenta Pública y explicará la metodología para participar en dicho proceso.

En la Cuenta Pública Participativa, el Superintendente expondrá en forma clara y didáctica la información más relevante sobre la gestión y desempeño del Organismo, y se recogerán las opiniones, observaciones y sugerencias que la ciudadanía quiera manifestar a este respecto. Posteriormente, las opiniones y comentarios emitidos serán procesados, y se publicará en la página Web institucional la respuesta de la autoridad a los planteamientos efectuados durante el proceso de la Cuenta Pública en un plazo máximo de 45 días corridos desde el cierre del período de consultas, a través de este mismo medio, desconcentradamente por cada región del país. Además, se informará por correo electrónico a las personas que participaron a través del sitio, de la publicación del documento de respuesta en la página Web.

Artículo 8: Sistema de Acceso a Información Relevante: El objetivo de este sistema es la entrega en forma oportuna a la ciudadanía de información relevante y de calidad acerca de las políticas, planes, programas, acciones y presupuesto de este Organismo, y la implementación de espacios para invitarla a participar y considerar sus opiniones en la gestión pública de la institución. Este Sistema contempla el Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC), la página Web Institucional y la información de Transparencia Activa de acuerdo con lo dispuesto en el Título III de la Ley N° 20.285 Sobre Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado.

a) **Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC):** La Superintendencia de Casinos de Juego cuenta con un Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC), a través del cual se coordinan todos los espacios de atención que permiten informar a la ciudadanía sobre las funciones y atribuciones de la Superintendencia, el funcionamiento de la nueva industria de casinos de juego y orientar al usuario en cuanto a la resolución de los reclamos que puedan generarse entre los jugadores y los casinos de juego.

Asimismo, mediante el banner "Atención Ciudadana", los usuarios pueden realizar solicitudes de atención a través de formularios electrónicos, recogiendo de esta manera todo requerimiento que los usuarios formulen a la Superintendencia de Casinos de Juego, con el objetivo de recibir orientación y/o información clara, precisa y oportuna acerca de la correcta interpretación y aplicación de la regulación de la industria de casinos de juego y su funcionamiento; realizar reclamos cuando no hayan quedado conformes con la respuesta de los casinos; o bien presentar quejas, sugerencias y felicitaciones respecto de la labor de este Servicio.

El Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC) se encuentra en la página Web de la Superintendencia de Casinos de Juego, cuya dirección electrónica es www.scj.cl.

b) Página Web: La Superintendencia de Casinos de Juego (SCJ) a través de su sitio Web www.scj.cl –el que es actualizado permanentemente– pone a disposición de la ciudadanía información referida a su quehacer y respecto de los casinos de juego que se encuentran en actual operación al amparo de la Ley N° 19.995 y sus Reglamentos.

El sitio Web de la Superintendencia contempla diversas secciones informativas, entre las cuales se encuentran las siguientes:

i) Casinos de Juego: En ella se entrega información referida a la ubicación de cada uno de estos recintos, horarios, valor de la entrada, juegos disponibles, planes de apuestas y antecedentes sobre la sociedad operadora, entre otras.

ii) Juegos Autorizados: Se realiza una descripción general y los elementos necesarios para desarrollar cada uno de los juegos autorizados por la Superintendencia para ser explotados comercialmente al interior de los casinos de juego.

iii) Resultados de la Industria: La Superintendencia publica mensualmente los principales resultados de la industria referidos a los ingresos brutos del juego, impuestos, número de visitas, gasto promedio por visita y porcentaje de retorno real a clientes en máquinas de azar. Asimismo, se publican mensualmente, Estadísticas de la Industria.

iv) Sanciones: Se efectúa una descripción general y se publican las sanciones que se aplican a los sujetos fiscalizados, poniéndose a disposición de los usuarios, los actos administrativos que resuelven los procesos sancionatorios respectivos.

v) Registro de Homologaciones: El Registro de Homologación es la nómina e identificación de los implementos de juego expresamente autorizados por la Superintendencia para el desarrollo de los juegos de azar en los casinos de juego autorizados al amparo de la Ley de Casinos de Juego.

vi) Juego Responsable: La Superintendencia tiene disponible en su sitio Web institucional, las políticas de juego responsable que han implementado los casinos de juego y un Test de Autoevaluación a través del cual los jugadores pueden determinar si se encuentran en situación de riesgo de padecer adicción al juego o ludopatía. Además, el organismo dictó una circular en la que instruye a las sociedades operadoras la obligación de contar con un procedimiento para tramitar las solicitudes voluntarias de autoexclusión de los jugadores, el que incluye un formulario de autoexclusión que debe ser suscrito ante Notario Público.

c) Transparencia Activa: En la portada del sitio Web institucional, la Superintendencia cuenta con un banner dirigido a la sección Gobierno Transparente, a través del cual se da cumplimiento al Título III de la Ley N° 20.285 Sobre la Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado.

Artículo 9: Consultas Ciudadanas: La Superintendencia de Casinos de Juego (SCJ) señalará, de oficio o a petición de parte, aquellas materias que, dentro de su competencia, requiera conocer la opinión de las personas.

Para efectos de lo anterior, la Superintendencia de Casinos de Juego habilitará en su sitio web www.sci.cl un sistema de ventanillas virtuales, a través del cual se realizarán las Consultas Ciudadanas. A través de este sistema, se invitará a la ciudadanía a participar de manera informada, pluralista y representativa, entregando una respuesta oportuna y de calidad en las áreas de su competencia.

Dentro de los tres primeros meses del año calendario, la Superintendencia de Casinos de Juego, dictará una resolución estableciendo las materias que someterá a Consultas Ciudadanas, fijando la fecha de realización de éstas. Sin perjuicio de lo anterior, podrá fijar nuevas materias a someterse a Consulta Ciudadana, de oficio o a petición de parte, en cualquier período del año.

Las Ventanillas contendrán, al menos, la siguiente información:

- i. Un resumen del tema de interés ciudadano.
- ii. Las razones por las cuales el tema es sometido a consideración de la ciudadanía.
- iii. Un espacio para poder opinar, proponer y preguntar sobre el tema en discusión.

En las Ventanillas de Opinión, podrán participar todos los ciudadanos, ya sea en forma individual o como representantes de organizaciones, previa inscripción en el sitio Web. El sistema tratará los datos personales de los ciudadanos conforme a la Ley N° 19.628, y las opiniones vertidas serán de carácter anónimo.

Las Ventanillas de Opinión se mantendrán abiertas a la ciudadanía, durante un plazo de 15 días.

Una vez vencido el plazo señalado en el inciso anterior, la Superintendencia de Casinos de Juego revisará las opiniones, propuestas y consultas realizadas, las organizará temáticamente y dará respuesta a ellas, considerando las preguntas individualmente o agrupando éstas de manera dar una respuesta sistemática. Dentro de 45 días a la conclusión del proceso de Ventanilla, la Superintendencia de Casinos de Juego publicará en su sitio Web de manera sistemática la respuesta sobre el planteamiento efectuado por la autoridad.

Artículo 10: Consejos de la Sociedad Civil: La Superintendencia establecerá consejos de la sociedad civil, en los casos que proceda, los cuales serán de carácter consultivo y estarán conformados de manera diversa, representativa y pluralista por integrantes de asociaciones sin fines de lucro que tengan relación con la competencia de esta Autoridad. Las organizaciones que deseen participar en dichas instancias, deberán cumplir con los requisitos establecidos en la Ley N° 20.500. La constitución del Consejo, su estructura interna, y todas las materias que regulen su funcionamiento serán materia de un Reglamento que se dictará a través de la resolución respectiva, dentro del plazo de un año a contar de la entrada en vigencia de la presente norma.

Artículo 11: Deróguese la Norma General de Participación Ciudadana dictada mediante Resolución Exenta N° 178, de fecha 21 de abril de 2009, de esta Superintendencia.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE



FRANCISCO JAVIER LEIVA VEGA
SUPERINTENDENTE DE CASINOS DE JUEGO

CSA/CVA/PR/CFU/PSV

Distribución:

- Divisiones y Unidades SCJ
- Ministerio de Hacienda
- Archivo/Oficina de Partes