

CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS

QUÉ ES LA SUPERINTENDENCIA DE CASINOS DE JUEGO

La Superintendencia de Casinos de Juego (SCJ), creada el 7 de mayo de 2005, es el organismo autónomo que representa al Estado de Chile en el ejercicio de las funciones de regulación y fiscalización del correcto funcionamiento de la nueva industria de casinos de juego, la que está conformada por 15 casinos en funcionamiento -ubicados en las comunas de Calama, Antofagasta, Copiapó, San Antonio, Rinconada, Mostazal, Santa Cruz, Talca, Pinto (Termas de Chillán), Talcahuano, Los Ángeles, Temuco, Valdivia, Osorno y Punta Arenas- y 3 en construcción en Ovalle, Castro y Coyhaique.

MISIÓN

La misión de la SCJ es regular la industria de casinos de juego, promoviendo su desarrollo eficiente, responsable y transparente; efectuando una fiscalización de calidad que garantice el íntegro cumplimiento de la normativa y la fe pública, mediante funcionarios y procesos de excelencia.

FUNCIONES

A la Superintendencia le corresponde principalmente:

- Generar las normas necesarias para el adecuado funcionamiento de la industria de casinos de juego.
- Fiscalizar las actividades de los casinos de juego, en sus aspectos jurídicos, financieros, comerciales y contables.
- Autorizar los juegos de azar que se desarrollan comercialmente al interior de los casinos y los implementos de juego utilizados.
- Fiscalizar el correcto desarrollo de los juegos de azar.
- Conducir el proceso mediante el cual se otorgan los permisos de operación de casinos de juego.

PRODUCTOS Y SERVICIOS

Informe Anual de la Industria de Casinos de Juego

Publicaciones periódicas referidas a los resultados operacionales de la nueva industria de casinos de juego, tales como ingresos brutos del juego, impuesto específico al juego, IVA al juego, impuesto por entrada, número de visitas, gasto promedio por visita, entre otros.

Boletín Estadístico Mensual

Newsletter Estadísticas de Casinos en Chile

Catálogo de Juegos

Registro de los juegos de azar que pueden desarrollarse en los casinos de juego, definiendo los elementos de juego, las reglas, condiciones y prohibiciones aplicables, así como el pago de los premios asociados.

Registro de Homologación

Nómina con la identificación de las máquinas de azar y demás implementos de juego respecto de los cuales la SCJ ha verificado su idoneidad y autorizado su uso en los casinos de juego.

Registro de Sanciones

Listado de las sanciones que la SCJ ha aplicado a cada sociedad operadora de casino de juego.

Servicios de Atención Presencial y Telefónica

La SCJ entrega información y orientación en forma presencial o telefónica, sobre el funcionamiento del organismo y de la industria de casinos de juego.

Tramitación de Reclamos y Consultas

Tramitación de consultas o reclamos formulados por escrito o a través de la página web, por los usuarios de casinos de juego y/o el público en general.

Sitio Web

El sitio web de la SCJ contiene información respecto del quehacer institucional, de los casinos de juego, juegos autorizados, normativa, sanciones, informes y estudios, noticias, promoción del juego responsable, entre otros temas.

DERECHOS DE LOS USUARIOS Y COMPROMISOS DE LA SUPERINTENDENCIA

“Derecho a una atención oportuna y de calidad y a recibir una respuesta en tiempo prudente”

Como usuario usted:

- ✓ Será atendido gratuitamente y en forma oportuna.
- ✓ Será respetado el principio de probidad y transparencia de los actos públicos.
- ✓ Recibirá orientación e información en un lenguaje claro, sencillo y preciso.
- ✓ Podrá identificar al funcionario que lo atiende, así como también a las autoridades y jefaturas de la institución.
- ✓ Podrá conocer el estado de sus solicitudes y obtener una respuesta en los plazos comprometidos por nuestra institución.

“Derecho de petición”

Como usuario usted:

- ✓ Podrá expresar sus quejas, sugerencias o reclamos respecto de la atención entregada cuando estime que sus derechos han sido vulnerados o la respuesta no sea satisfactoria.
- ✓ Recibirá una respuesta escrita por parte del servicio en un lenguaje claro y preciso.

“Derecho a recibir un trato digno y no discriminatorio”

Como usuario usted:

- ✓ Recibirá todas las facilidades necesarias para su atención y no será discriminado por razones de raza, edad, sexo, estado de salud, condición socioeconómica u otra razón arbitraria.

DEBERES DE LOS USUARIOS

- **Usted debe** informarse sobre las facultades, ámbitos de competencia y entidades fiscalizadas por esta Superintendencia.
- **Usted debe** informarse sobre el funcionamiento del servicio: horario de atención, productos y tipos de información que entrega, vías de atención, formas de reclamar, sugerir o felicitar.
- **Usted debe** tratar a los funcionarios que lo atienden con respeto, cortesía y deferencia.

IDENTIFICACIÓN DE ESPACIOS Y HORARIOS DE ATENCIÓN



Página Web

En www.scj.cl, sección de Atención Ciudadana, usted dispone de un formulario a través del cual puede realizar consultas o reclamos sobre los casinos de juegos.



Carta o Fax

Si desea remitir una consulta, reclamo o solicitud por carta, puede escribir a Morandé N°115, Oficina N°802, Santiago, Región Metropolitana o al fax 589 3009.



Atención Telefónica

Si necesita información, orientación o asistencia telefónica, puede contactarse al (2) 589 3000.



Atención Presencial

Si desea presentar una consulta, reclamo o solicitar orientación personalmente, puede concurrir a nuestras oficinas ubicadas en Morandé N°115, Oficina N°802, Santiago, Región Metropolitana.

Horarios de atención

Lunes a jueves de 9:30 a 13:00 y de 15:00 a 17:00 hrs.

Viernes de 9:30 a 13:00 y de 15:00 a 16:30 hrs.

MECANISMOS DE QUEJA

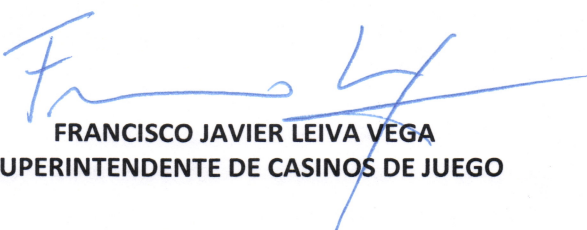
Si el servicio o producto recibido no cumple con los estándares y/o compromisos establecidos en esta carta, o si la respuesta de este organismo no es satisfactoria; usted puede presentar una queja por escrito en nuestras oficinas o a través del sitio web, así como también solicitar una entrevista con el Encargado de la Unidad de Atención Ciudadana de la Superintendencia.

EVALUACIÓN DEL SERVICIO

Con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios entregados, la Superintendencia dispone de los siguientes mecanismos:

- **Atención Presencial:** Todos los usuarios tienen derecho a contestar la "Encuesta de Opinión" que evalúa la calidad de la infraestructura, la atención entregada y los tiempos de espera.
- **Sitio Web:** Cuenta con una sección que permite aplicar encuestas periódicas respecto a la calidad de los servicios e información entregados.




FRANCISCO JAVIER LEIVA VEGA
SUPERINTENDENTE DE CASINOS DE JUEGO