

Anexo N° 3
CLASIFICACIÓN Y ESTADÍSTICAS DE RECLAMOS TRAMITADOS EN LOS CASINOS DE JUEGO

Según la definición contenida en el numeral 5 de las presentes instrucciones, las sociedades operadoras y concesionarias de los casinos de juego 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.

Complementariamente a lo antes señalado, la información de los reclamos de los casinos de juego deberá ser informada a la Superintendencia a través de la plataforma informática establecida para este trámite en la sección “Trámites” del sitio web institucional.

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 las presentes instrucciones.
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 del casino de juego, por cualquier vía de ingreso. Su formato es de dd-mm-aaaa
Categoría de juegos	Corresponde a las distintas categorías establecidas en el catálogo 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 catálogo. 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 juego.</p> <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.
Fecha de la respuesta	<p>Fecha de emisión de la carta de respuesta del casino de juego. Solo procede con estado Respondido y su formato es de dd-mm-aaaa</p>
Tipo de respuesta	<p>Corresponde a la clasificación que efectúe 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: Cuando el afectado solicita expresamente no continuar con la tramitación de su reclamo

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

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 través de la plataforma informática establecida para este trámite, en la sección “Trámites”

del sitio web institucional.

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 el casino de juego
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 se 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 el casino de juego, 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 las instrucciones “Envío información operacional y reclamos (SIOC)”

La definición de los códigos de los atributos que se utilizarán en el esquema XML de reclamos, se describe en el Anexo 5, de las presentes instrucciones, los que no podrán ser modificados por agregación o modificación de ítems.