

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.

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 37 N° 2 y 42 N° 7, ambos de la Ley N° 19.995, que establece las Bases Generales para la Autorización, Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego; la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de Los Órganos de la Administración del Estado; en los Decretos N° 32, de 2017, y N°248 de 2020, ambos del Ministerio de Hacienda, que informan la designación y renovación de alta directiva pública en el cargo de Superintendente, a doña Vivien Villagrán Acuña, respectivamente; y en la Resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República, que Fija Normas Sobre Exención del Trámite de Toma de Razón.

CONSIDERANDO:

1. La 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.
2. La Circular N° 35, de 21 de febrero de 2013, de esta Superintendencia, que modificó la referida Circular N° 13, de 30 de diciembre de 2010.
3. La Circular N° 51, de 4 de marzo de 2014, de esta Superintendencia, que modificó la referida Circular N° 13, de 30 de diciembre de 2010.
4. La Circular N° 52, de 19 de marzo de 2014, de esta Superintendencia, que rectificó la referida Circular N° 51, de 4 de marzo de 2014.
5. La necesidad de estandarizar en la industria de casinos de juego, incorporando a las sociedades concesionarias de casinos de juego municipales en la tramitación y resolución de reclamo, compatibilizar con la tramitación de procedimientos administrativos sancionatorios, aumentar la información al público, entre otros, con el fin de mejorar continuamente el proceso de tramitación de reclamos.
6. Que, atendido lo antes expuesto, y en uso de las facultades que me confiere la ley,

RESUELVO:

1. **MODIFÍCASE** la referida Circular N°13, de 2020, en los siguientes términos:
 - a) En el Título de la referida Circular N° 13 se agrega después de la expresión “LEY N° 19.995”, la expresión “Y CASINOS MUNICIPALES”.
 - b) En el numeral 1.1. Ámbito de aplicación, se elimina después de la expresión “Ley N° 19.995”, la expresión “de 2005” y se reemplaza por la frase “y casinos que se encuentren bajo concesión municipal”.
 - c) En el numeral 1.2, se intercala entre la palabra “operadora” y la frase “del mismo”, la frase “o concesionaria”.

d) En el párrafo segundo del numeral 1.2, después del punto aparte, que pasa a ser punto seguido se agrega: “Sin perjuicio de lo anterior, para aquellos reclamos que sean presentados directamente ante esta Superintendencia y que por su naturaleza o gravedad de los hechos denunciados ameriten una investigación expedita o el inicio de una actividad de fiscalización, podrán ser exceptuados del referido procedimiento, para lo cual se solicitarán directamente a la sociedad operadora o concesionaria de casinos de juego un informe y antecedentes sobre la situación presentada”.

e) En el párrafo segundo del numeral 2.1 se intercala entre las palabras “operadoras” y “contar” la frase “y concesionarias de casinos de juegos deberán”.

f) Se reemplaza el párrafo tercero del numeral 2.1 por el siguiente: “Para los efectos de la interposición de reclamos mediante correo electrónico, las sociedades operadoras y concesionarias de casinos de juego deberán habilitar una dirección de correo electrónico exclusiva para su recepción. Dicha dirección deberá ser notificada ante esta Superintendencia en un plazo de diez días hábiles contados desde su modificación e informarse debidamente al público en las salas de juego, página web y folletería dispuesta para tal efecto”.

g) Se reemplaza el párrafo cuarto del numeral 2.1. por el siguiente: “Para acreditar la recepción del reclamo, cuando éste sea presentado personalmente, los casinos de juego deberán proporcionar una copia que contenga la fecha de recepción, el plazo máximo de respuesta y timbre del casino de juego”.

h) Se reemplaza el párrafo quinto del numeral 2.1. por el siguiente: “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 acreditar el envío del comprobante de su recepción, que permita al reclamante contar con una constancia de la recepción de su reclamo y que deberá estar a disposición de esta Superintendencia cuando sea requerido”.

i) Se agrega el siguiente párrafo sexto en el numeral 2.1: “En la eventualidad que se reciba un reclamo cuya materia se encuentre normada en la presente circular en los formularios de quejas o sugerencias de sus sistemas de atención de clientes y/o usuarios, los casinos de juego deberán someterlo a este mismo procedimiento, entendiéndose que la fecha de recepción para los plazos establecidos en la presente circular será del día hábil siguiente a su interposición”.

j) En el numeral 2.2. agregase después de la palabra “Televisión”, la frase “de acuerdo con las instrucciones impartidas por esta Superintendencia”.

k) Se elimina el párrafo final del numeral 2.3., cuyo texto es el siguiente: “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”.

l) Se reemplaza el párrafo primero del numeral 2.4. por el siguiente: “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 de Reclamos y abrirán un expediente para su tramitación, identificándolo en un formato numérico correlativo anual, independientemente de su reinicio anual si la sociedad operadora así lo determina y sin perjuicio de otros códigos de identificación internos que cada casino de juego determine utilizar. El referido Registro deberá ser administrado en forma independiente de cualquier otro registro que, para estos efectos, posea la sociedad operadora”.

m) Se reemplaza el literal f) del numeral 2.4. por el siguiente: “f) Tipo de respuesta al reclamante, que deberá ajustarse a las definiciones establecidas en el Anexo N° 3 de estas instrucciones”.

n) Se agrega un nuevo literal g), en el numeral 2.4., cuyo texto es el siguiente: “g) Fecha de despacho de la respuesta”.

o) Se reemplaza el párrafo tercero del numeral 2.4. por el siguiente: “Las sociedades operadoras y concesionarias de casinos de juego serán responsables de actualizar permanentemente el Registro de Reclamos, así como de custodiar los expedientes físicos o electrónicos en las dependencias del casino de juego o en un servicio de almacenamiento en la nube o repositorio digital y mantenerlos siempre a disposición de la Superintendencia. Los referidos registros y expedientes deberán ser accesibles por el nombre y/o la cédula de identidad o del pasaporte del reclamante”.

p) Se reemplaza el párrafo cuarto del numeral 2.4. por el siguiente: “Cada expediente, ya sea físico o electrónico, deberá identificarse con el formato numérico 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”.

q) Se reemplaza el párrafo quinto del numeral 2.4. por el siguiente: “El expediente deberá contener, a lo menos, la siguiente documentación y/o antecedentes:

- 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, y el (los) informe(s) de la investigación realizada por cada área del casino de juego. Para efectos de las grabaciones del Sistema de CCTV, la sola interposición de un reclamo permitirá considerar los hechos como "Evento importante" o "Evento especial", debiéndose proceder a su almacenamiento según lo dispongan las instrucciones impartidas por esta Superintendencia.
- iii. Las comunicaciones efectuadas al reclamante.
- iv. La copia de la respuesta y el comprobante que acredite su envío por cualquier medio”.

r) Se reemplaza el párrafo sexto del numeral 2.4. por el siguiente: “El expediente deberá estar siempre a disposición de la Superintendencia durante su tramitación, incluyendo las grabaciones del Sistema de CCTV, y permanecerá archivado en medios físicos o digitales, a lo menos, durante el plazo de tres años contado desde el primer día del mes siguiente a aquél en que el casino de juego emita su pronunciamiento”.

s) Se agrega en el párrafo primero del numeral 2.5. después del punto aparte, que pasa a ser punto seguido, el siguiente párrafo: “De todas dichas comunicaciones y notificaciones deberá dejarse constancia en el expediente respectivo”.

t) Se reemplaza el párrafo primero del numeral 2.7 por el siguiente: “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 específica y claramente los distintos requerimientos efectuados, adjuntando todos los antecedentes necesarios que permitan su evaluación posterior por el reclamante y esta Superintendencia, evitando el uso de respuestas genéricas que no se refieran directamente a los hechos reclamados”.

u) Se reemplaza el párrafo tercero del numeral 2.7., por el siguiente: “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 y sus actualizaciones se deberán notificar a esta Superintendencia a través del formulario dispuesto en el Sistema SAYN con un plazo máximo de 10 días hábiles contado desde su creación y/o actualización. 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”.

v) Se reemplaza el párrafo cuarto del numeral 2.7, por el siguiente: “El casino de juego deberá dar una respuesta por escrito al reclamo presentado, que contenga, a lo menos, lo siguiente:

- a) La individualización precisa del reclamante, la dirección o correo electrónico de despacho, número de R.U.T. y el número de registro del reclamo.
- b) La enunciación breve de la materia reclamada.
- c) Los antecedentes revisados y fundamentos de su resolución.
- d) En caso de acogerse el reclamo y que deban realizarse acciones o medidas para corregir errores o restituciones al afectado, se deberá comunicar el plazo y la forma en que se materializarán, lo que no podrá exceder de 10 días hábiles contado desde la fecha de su notificación.
- e) Firma del habilitado o representante de la sociedad operadora por cualquier medio legal debidamente establecido.
- 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”*.

w) Se reemplaza el numeral 1) del párrafo tercero del numeral 3.1. por el siguiente: “La solicitud de revisión podrá acompañarse de los siguientes antecedentes:

1) Copia de la respuesta o de los antecedentes que acrediten la presentación del reclamo ante el casino de juego”.

x) Se reemplaza el numeral 3.2. por el siguiente: “En caso de 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 5 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, copia de la cual se remitirá al reclamante.

El plazo de respuesta establecido en el numeral 2.6 de esta Circular se computará desde la fecha de notificación del reclamo por parte de esta Superintendencia”.

y) Se reemplaza el párrafo primero del numeral 4 por el siguiente: “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 los accesos a las salas de juego y al interior de ellas un pendón o soporte gráfico que deberá ajustarse al contenido, formato y especificaciones que se detallan en el Anexo N° 2 de la presente circular”.

z) En el anexo N°1, en el párrafo primero se intercala entre las palabras “operadoras” y “de casinos de juego” la frase “y concesionarias”.

aa) En el anexo N°2 Información al Público:

1. Se reemplaza el título del literal A “Formato” por “Formato del Pendón”.

2. Se reemplaza el título del literal B “Contenido de Pendón” por “Contenido de Pendón o Soporte Gráfico”.

3. En el párrafo segundo del subtítulo “Primera Instancia”, se reemplaza la frase “a partir de la fecha de recepción del mismo” por la frase “contado a partir del día siguiente hábil de su recepción”.

4. En los subtítulos carta y oficina, se actualiza la dirección de la Superintendencia de Casinos de Juego, indicando calle Morandé N° 360, Piso 11, Santiago.

5. En el subtítulo “Teléfono”, se actualiza el número a: “+56 2 2589 3000”.

bb) En el párrafo primero del Anexo N° 3 “CLASIFICACIÓN Y ESTADÍSTICAS DE RECLAMOS TRAMITADOS EN LOS CASINOS DE JUEGO”, entre las palabras “operadoras” y “de”, la frase “y concesionarias”.

cc) En los subtítulos “Fecha de ingreso del reclamo” y “Fecha de la respuesta” del literal A del Anexo N° 3, se reemplaza la expresión “de la sociedad operadora” por “del casino de juego”.

dd) En los subtítulos “Estado de tramitación” y “Tipo de respuesta”, del literal A del Anexo N° 3, se reemplaza la expresión “de la sociedad operadora” por “el casino de juego”.

ee) En el Literal E “Plazo y modalidad de envío”, se reemplazan la frase “La sociedad operadora” por “El casino de juego” y la frase “a la casilla de correo electrónico circularreclamos@scj.gob.cl” por “a través de la Oficina de Partes Virtual, en el siguiente link: https://www.superintendenciadecasinosa.cl/form_contacto/index.php”.

ff) En los numerales 3 y 6 del Literal F “Estructura del archivo”, se reemplaza la frase “la sociedad operadora” por “el casino de juego”.

gg) En el Anexo N° 3.1. Cuadro Consolidado de Reclamos, en el numeral 1, se reemplaza el subtítulo “Sociedad operadora” por “Sociedad operadora o concesionaria de casino de juego”.

hh) En el Anexo N° 3.1. Cuadro Consolidado de Reclamos, en el numeral 3, se reemplaza el título “Resumen de reclamos tramitados en la sociedad operadora”, por “Resumen de reclamos en el casino de juego”.

ii) En el párrafo siguiente al “Cuadro Consolidado de reclamos por categoría y tipo de juego de azar”, se reemplaza la expresión “las sociedades operadoras” por “los casinos de juego”.

jj) En el cuadro 6 “Cuadro detalle de reclamos ingresados a tramitación en el período informado” del Anexo 3.1, en los contenidos de los subtítulos “Fecha de ingreso” y Estado de tramitación” y “Tipo de respuesta”, del literal A del Anexo N° 3, se reemplaza la expresión “de la sociedad operadora” por “del casino de juego”.

2. TÉNGASE PRESENTE que transitoriamente las sociedades concesionarias de casinos de juego municipales deberán notificar al Coordinador de Reclamos la nómina de personas habilitadas para actuar en su nombre y representación en la recepción, tramitación y respuesta de los reclamos que se presenten y la/s casilla/s de correos electrónicos donde se recibirán los reclamos a más tardar el 30 de junio de 2022.

3. TÉNGASE PRESENTE que las sociedades operadoras deberán actualizar al Coordinador de Reclamos y la nómina de personas habilitadas para actuar en su nombre y representación en la recepción, tramitación y respuesta de los reclamos que se presenten, a más tardar el 30 de junio de 2022, a través del Formulario SAYN dispuesto para tal efecto.

4. TÉNGASE PRESENTE que las sociedades concesionarias de casinos de juego municipales deberán remitir la información que solicita esta Superintendencia mediante la oficina de partes, en la modalidad que estimen pertinente.

5. TÉNGASE PRESENTE que las modificaciones que por este acto se incorporan a la Circular N°13, entrarán en vigor a partir del 1 de julio de 2022.

6. TÉNGASE PRESENTE que en lo no modificado sigue plenamente vigente la referida Circular N°13.

ANOTESE, NOTÍFQUESE Y ARCHÍVESE

Distribución:

- Sociedades Operadoras y Concesionarias Municipales de casinos de juego.
- Fabricantes de implementos de juego.
- Divisiones de la SCJ.
- Unidad de Gestión Estratégica y de Clientes SCJ.
- Oficina de Partes.

