

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas-nueva norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-003

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 1 de 37

Nombre específico de la nueva norma o estándar: Libro Segundo, Título VIII, Capítulo 2: Reclamos.

No	TEMA/ARTÍCULO	AUTOR OBSERVACIÓN	COMENTARIOS, OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS	RESPUESTA SCJ
1	1.2. En este sentido, y en conformidad a lo dispuesto en la Ley N°19.880, en el evento de que la Superintendencia sea requerida para intervenir en un asunto que no sea de su competencia, enviará de inmediato los antecedentes a la autoridad que lo deba conocer según el ordenamiento jurídico, informando de ello al interesado y a la sociedad operadora o concesionaria municipal respectiva,	Juan Machuca (Talcahuano)	Sin perjuicio del nuevo numeral 1.2, se sugiere mantener el actual 1.1.2 del Compendio, ya que ilustra claramente cuál es el ámbito de los reclamos que tramitará la SCJ.	El numeral 1.1.2 del actual Compendio señala dos ejemplos respecto a materias que no son competencia de la SCJ. En cambio, en el numeral 1.1.1 se establecen los límites respecto de aquello que es reclamable, diferenciando la ley N°19.995 y sus reglamentos de otras normas.
2		Juan Machuca (Talcahuano)	La redacción es imprecisa, ya que se puede interpretar que la notificación a la sociedad operadora será solo en el caso de que estime procedente. Pero atendido que la SCJ remitirá el reclamo a otro servicio público, es imprescindible que la sociedad operadora sea notificada.	Se acoge. Se eliminará "en caso de ser procedente".

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas-nueva norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-003

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 2 de 37

	en caso de ser procedente.			
3	<p>2. Plazo para interponer los reclamos</p> <p>El cliente podrá interponer un reclamo dentro del plazo de tres años contados desde la ocurrencia de los hechos que lo motivan.</p>	Juan Machuca (Talcahuano)	<p>El plazo de tres años parece excesivo, ya que la experiencia muestra que los jugadores reclaman apenas haya ocurrido el hecho. Por tanto, se sugiere máximo seis meses, que es un plazo más que razonable. Además, para reclamos donde han transcurrido tres años, puede que los antecedentes ya no estén disponibles (por ejemplo: grabaciones de CCTV).</p>	<p>Se acoge la observación, por lo que se ajustará el numeral 2 reduciendo el plazo a 6 meses.</p>
4		Christian Vidal B.	<p>Consideramos que el plazo de tres años es en exceso largo, considerando los plazos de prescripción de las acciones que emanan del ejercicio de los derechos de los consumidores, considerando que las acciones que emanan de infracciones a dicha ley prescriben en dos años.</p> <p>El plazo de tres años obligaría en la práctica a que las sociedades operadores guarden registro de imágenes por dicho período, lo que en la práctica se hace imposible, ya</p>	<p>Actualmente, no existe un plazo establecido para interponer reclamos, y precisamente por esa razón se hace la precisión a las personas sobre el periodo de resguardo de las imágenes de CCTV. Por lo que el plazo propuesto no obligaba a los casinos de juegos ampliar el periodo de resguardo de imágenes del CCTV.</p>

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas-nueva norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-003

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 3 de 37

			que no se puede anticipar qué hecho dará lugar a un evento "reclamable".	Sin perjuicio de lo anterior, y dado que el expediente de reclamo debe tener capacidad probatoria, se acoge la observación y se disminuye el plazo para interponer reclamos a 6 meses desde la ocurrencia de los hechos que lo motivan.
5		Casino de Juego de Talca S.A.	<p>Esta disposición, genera en la práctica un perjuicio relevante para los operadores, ya que permite la presentación de reclamos respecto de cualquier tipo de incidente, que incluso puede no ser real, cuya verificación material puede resultar imposible de revisión con posterioridad, puesto que el plazo que se señala es de 3 años, especialmente cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Por Compendio debemos mantener 21 días de grabación como mínimo continuos (Libro II, Capítulo 5, numeral 17.1, letra C), por tanto, no existirá registro audiovisual o documental disponible, por no ser exigible más allá del tiempo legal de almacenamiento,</li> <li>• Si se trata de situaciones propias de la operación en mesas de juego, sin cámaras, no existe trazabilidad</li> </ul>	Se acoge parcialmente la observación, por lo que se ajusta el numeral 2 en el sentido de que el plazo para la presentación del reclamo será de 6 meses.

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas-nueva norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-003

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 4 de 37

			<p>individual del comportamiento del cliente verificable respecto de su tracking de juego.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En ausencia de medios objetivos como grabaciones o registros operacionales, el casino quedaría en una posición desventajosa para acreditar su versión de los hechos ante un reclamo formulado hasta tres años después de ocurrido.</li> </ul> <p>En este sentido se sugiere señalar que el plazo máximo para que el cliente o usuario interponga un reclamo es dentro del plazo de 21 días contado desde la ocurrencia de los hechos, plazo que corresponde al período mínimo de conservación de registros operacionales y audiovisuales conforme al Compendio Normativo del Sistema de CCTV o respecto la cantidad de días de grabación exigida para la Sociedad Operadora, lo cual no puede ser 3 años, en virtud de un costo de almacenaje.</p>	
--	--	--	--	--

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas-nueva norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-003

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 5 de 37

6		Sindicato de Empresa N°1 Trabajadores Casino de Juegos Enjoy Coquimbo	El cliente podrá interponer un reclamo dentro del plazo de 30 días corridos contados desde la ocurrencia de los hechos que lo motivan.	Se acoge parcialmente la observación, por lo que se ajusta el numeral 2 en el sentido de que el plazo para la presentación del reclamo será de 6 meses.
7	3.1.1. Los casinos de juego deberán recibir, tramitar y pronunciarse sobre todos los reclamos formulados en conformidad a las presentes instrucciones, sea que les fueron presentados directamente o les hayan sido derivados por esta Superintendencia u otro organismo público.	Casino de Juego de Talca S.A.	Respecto del numeral 3.1.1, se solicita revisar la habilitación para que “otro organismo público” pueda derivar reclamos directamente al operador, ya que ello ampliaría indefinidamente el universo de entidades con facultad de intervenir, generando inseguridad operativa y administrativa. Se propone que solo la SCJ sea el organismo competente para canalizar y derivar reclamos, asegurando trazabilidad, control y un procedimiento uniforme o de lo contrario precisar qué organismos públicos se encuentran facultados para derivar reclamos directamente a la sociedad operadora, toda vez que la redacción actual es amplia y podría comprender una cantidad indeterminada de entidades, generando incertidumbre operativa y dificultades de gestión.	Se acoge la propuesta. En la versión final se eliminará la frase “u otro organismo público”.

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas-nueva norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-003

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 6 de 37

8	Juan Machuca (Talcahuano)	Respecto de reclamos vía correo electrónico, se sugiere que se mantengan los numerales 2.1.4 y 2.1.6, que establecen requisitos para la dirección del correo electrónico.	Estos numerales no fueron eliminados, más bien fueron incorporados en el numeral 7. "Información a la Superintendencia" y en el Anexo N°2, con el objetivo de mejorar la pertinencia y eficacia en la entrega de esta información tanto a la SCJ como al público.
9	Juan Machuca (Talcahuano)	Es imprescindible que los medios de recepción de reclamos deben contar con una formalidad mínima. En ese sentido, los WhatsApp carecen de esa cualidad. Por tanto, se sugiere no utilizar ese medio.	Se acoge la observación. En la versión final se eliminará el medio "WhatsApp".
10	Christian Vidal B. (Dreams)	En relación a la interposición de reclamos vía WhatsApp, consideramos complicada su inclusión en virtud de los siguientes argumentos: La propuesta no contempla un instructivo de cómo generar la constancia de dicho reclamo. No debiese admitirse además el WhatsApp como canal de ingreso de reclamos, por cuanto los datos requeridos son más difíciles de recoger. La información y datos personales quedan expuestos, más aun sin que exista un procedimiento e instructivo claro de la SCJ de qué requisitos debe cumplir el reclamo via WhatsApp para admitirlo a tramitación.	Se acoge la observación. En la versión final se eliminará el medio "WhatsApp".

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas-nueva norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-003

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 7 de 37

			Presenta problemas desde el punto de vista del almacenamiento: Cómo y quién registrará los reclamos ingresados por WhatsApp en los sistemas de gestión de clientes de cada sociedad operadora, tal y como se registra ahora, con un número de ticket, por lo que son fácilmente administrables.	
11		Sindicato de Coquimbo	Las sociedades operadoras y concesionarias de casinos de juegos deberán contar con, al menos, los siguientes medios de recepción de reclamos: presencial, correo postal, correo electrónico, sitio o aplicación web.	Se acoge la observación. En la versión final se eliminará el medio "WhatsApp".
12	3.1.3. En todos estos casos, formulado el reclamo, se deberá entregar una constancia de su interposición al cliente y/o usuario.	Juan Machuca (Talcahuano)	¿cómo se dejará constancia en el caso de un reclamo vía WhatsApp?, esta opción es obligatoria?	En la versión final se eliminará el medio "WhatsApp".

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas-nueva norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-003

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 8 de 37

13	3.1.4. Dicha constancia deberá contener la fecha de recepción del reclamo y el plazo máximo de respuesta. Cuando el reclamo sea presentado de manera presencial o por correo postal, deberá contar además con el timbre del casino de juego.	Juan Machuca (Talcahuano)	El uso de timbre es una medida arcaica, fuera de uso en los tiempos actuales.	Se acoge parcialmente la observación, por lo que se ajusta el numeral 3.1.4 en el siguiente sentido de dar una alternativa.
14	3.2.2. El plazo de respuesta establecido en el numeral 3.5.1 de estas instrucciones se computará desde la fecha de derivación del reclamo por parte de esta Superintendencia.	Juan Machuca (Talcahuano)	Se sugiera aumentar el plazo a 10 días hábiles, se propone ampliar el plazo a 10 días hábiles, atendido que la tramitación de reclamos requiere recabar antecedentes de distintas áreas, revisar grabaciones y elaborar informes fundados. Un plazo menor puede afectar la calidad y completitud de la respuesta, comprometiendo la adecuada reconstrucción de los hechos y el debido proceso.	De acuerdo con el actual Compendio Normativo, en su numeral 2.7.1 en relación al 3.5.1, el plazo máximo para dar respuesta es de 10 días hábiles, por lo que no corresponde a un plazo menor, sino que al actual.

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas-nueva norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-003

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 9 de 37

15	<p>3.2.3. Sin perjuicio de lo anterior, si la naturaleza o gravedad de los hechos expuestos ameritara una investigación expedita o el inicio de una acción de fiscalización por parte de este organismo, el reclamo no será derivado a la sociedad operadora o concesionaria municipal, procediéndose en dicho caso a requerir directamente a la sociedad operadora o concesionaria municipal, la elaboración de un informe y la entrega de los antecedentes pertinentes sobre la situación presentada.</p>	<p>Juan Machuca (Talcahuano)</p>	<p>Si se requiere de una investigación profunda, con un informe claro y completo de los hechos y lo que está Solicitando la SCJ, el plazo debería ser de 10 a 15 días hábiles como mínimo.</p>	<p>La sociedad operadora o concesionaria municipal puede requerir formalmente ampliación de plazo conforme a aplicación supletoria de la Ley N°19.880. Se hará referencia expresa a dicha norma.</p>
----	---	----------------------------------	--	--

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas-nueva norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-003

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 10 de 37

	La sociedad operadora o concesionaria municipal, deberá remitir toda la información solicitada dentro del plazo de 5 días hábiles contados desde la solicitud.			
16		Sindicato de Coquimbo	Sin perjuicio de lo anterior, si la naturaleza o gravedad de los hechos expuestos ameritara una investigación expedita o el inicio de una acción de fiscalización por parte de este organismo, <b>el reclamo no será derivado a la sociedad operadora</b> , procediéndose en dicho caso a requerir directamente a la sociedad operadora o concesionaria municipal, la elaboración de un informe y la entrega de los antecedentes pertinentes sobre la situación presentada. La sociedad operadora o concesionaria municipal, deberá remitir toda la información solicitada dentro del plazo de 5 días hábiles contados desde la solicitud.	No aplica la eliminación de “o concesionaria municipal” sugerida, ya que aún existen concesionarias municipales.
17	3.3. Contenido del formulario de reclamo	Casino de Juego de Talca S.A.	No se señala nada acerca de la posibilidad de realizar reclamos por medio de apoderado y sus requisitos, situación que puede evidentemente presentarse y era posible en la versión actual de compendio.	Se acoge y se incorporará.

División Jurídica

Solo la versión del documento consultada en Intranet es la válida

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas-nueva norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-003

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 11 de 37

18	<p>3.3.1. Los formularios de reclamos implementados por cada operadora o concesionaria de un casino de juego deberán contener, a lo menos, los siguientes campos de información:</p> <p>(...) b) Individualización de la persona reclamante, debiendo contener los nombres, apellidos y el número de cédula de identidad o un número de identificación fiscal que conste en un documento emitido en el extranjero. Voluntariamente, puede indicar el sexo.</p>	Juan Machuca (Talcahuano)	¿Se considera el pasaporte como documento válido para la individualización de la persona, en el caso de clientes extranjeros?	Sí, el pasaporte se considera un documento similar a la cédula de identidad, lo que permite acreditar la identidad del reclamante.
----	--	------------------------------	---	--

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas-nueva norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-003

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 12 de 37

<p>19</p>	<p>3.3.1. Los formularios de reclamos implementados por cada operadora o concesionaria de un casino de juego deberán contener, a lo menos, los siguientes campos de información:</p> <p>(...) b) Individualización de la persona reclamante, debiendo contener los nombres, apellidos y el número de cédula de identidad o un número de identificación fiscal que conste en un documento emitido en el extranjero. Voluntariamente, puede indicar el sexo.</p>	<p>Juan Machuca (Talcahuano)</p>	<p>¿Cuál es el sentido de esa información? ¿Mero fin estadístico? (sexo)</p>	<p>Sí, la recopilación, uso y almacenamiento de esta información tiene como finalidad mejorar la caracterización de las personas usuarias, así como fines estadísticos.</p>
-----------	--	--------------------------------------	--	---

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas-nueva norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-003

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 13 de 37

<p>20</p>	<p>3.3.1. Los formularios de reclamos implementados por cada operadora o concesionaria de un casino de juego deberán contener, a lo menos, los siguientes campos de información:</p> <p>(...) Asimismo, todos los formularios que la operadora o concesionaria de un casino de juego pongan a disposición de los clientes/usuarios, deberán advertir expresamente que la información entregada será objeto de tratamiento de los datos personales conforme lo establecido en la Ley N°19.628, de</p>	<p>Juan Machuca (Talcahuano)</p>	<p>¿El párrafo que debe estar es el siguiente? <i>“la información entregada será objeto de tratamiento de los datos personales conforme lo establecido en la Ley N°19.628, de protección de datos de la vida privada.”?</i> Se sugiere destacar el mensaje textual para agregarlo a formularios.</p>	<p>Se ajustará para mayor claridad.</p>
-----------	--	--------------------------------------	--	---

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas-nueva norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-003

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 14 de 37

	protección de datos de la vida privada.			
21	3.3.2. Si el reclamo es presentado mediante correo postal o de manera presencial deberá incluir la firma por parte de la persona reclamante.	Juan Machuca (Talcahuano)	Si es a través de correo postal y la carta no llega con la firma de la persona reclamante, ¿se deberá tramitar de igual forma o se daría como un reclamo no presentado?,	Mediante el numeral 3.3.3 se señala que cualquier error, omisión o falta de claridad en los datos entregados será de exclusiva responsabilidad de la persona reclamante. En ese sentido, se precisará en numeral 3.4.1
22		Christian Vidal B.	¿Qué ocurre en caso de negativa de incluir firma?	Se precisará en numeral 3.4.1

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas-nueva norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-003

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 15 de 37

23	3.3.3. La persona reclamante será responsable de proporcionar información completa, correcta y legible en todos los campos del formulario. Cualquier error, omisión o falta de claridad en los datos entregados será de su exclusiva responsabilidad.	Casino de Juego de Talca S.A.	Respecto del numeral 3.3.3, se solicita precisar que, en caso de que el reclamo resulte ilegible y el reclamante no acepte subsanar o volver a redactarlo, este deba tenerse por no presentado, pues de lo contrario sería imposible continuar su tramitación y garantizar un debido procedimiento.	Se precisará en numeral 3.4.1
----	---	-------------------------------	---	-------------------------------

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas-nueva norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-003

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 16 de 37

<p>24</p>	<p>3.4.1. Requerimiento de antecedentes faltantes</p> <p>Excepcionalmente, si la presentación de la persona reclamante no contuviese los elementos necesarios para la elaboración y notificación de la respuesta, el casino de juego deberá notificarlo a la persona reclamante, dentro del plazo máximo de 5 días hábiles, precisando los datos o antecedente(s) faltante(s).</p> <p>La persona reclamante dispondrá de 5 días hábiles, contados desde la notificación de la solicitud de aclaración, para precisar su reclamo.</p>		<p>Se sugiere incorporar expresamente que, si la presentación fuese ilegible, el reclamante también pueda ser requerido para subsanar, considerando que los reclamos presenciales son manuscritos y con frecuencia resulta difícil interpretar su contenido.</p> <p>Se sugiere, además, indicar que, si el reclamante no proporciona un medio de notificación, el reclamo deberá tenerse por no presentado, pues de otro modo se haría imposible darle curso y garantizar el debido procedimiento, lo que se contempla actualmente.</p>	<p>Se precisará en el numeral 3.4.1</p>
-----------	--	--	---	---

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas-nueva norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-003

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 17 de 37

	Si la persona reclamante no responde dentro del plazo otorgado, el reclamo se considerará no presentado.			
--	--	--	--	--

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas-nueva norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-003

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 18 de 37

<p>25</p>	<p>3.4.3. Contenido del expediente del reclamo</p> <p>El expediente deberá contener, a lo menos, la siguiente documentación:</p> <p>a) Formulario de reclamo, constancia de la recepción y todos los documentos que se acompañen.</p> <p>b) Las grabaciones del Sistema de CCTV del incidente reclamado, cuando corresponda, es decir cuando el reclamo se relacione con hechos que pueden ser verificados visualmente.</p> <p>Para efectos de las grabaciones del</p>	<p>Casino de Juego de Talca S.A.</p>	<p>Sin embargo, actualmente el Compendio de Normas del Sistema de CCTV establece plazos significativamente menores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 21 días mínimos de conservación continua para todas las grabaciones (Libro II, título II, Capítulo 5, numeral 17.1 letra C).</li> <li>• 6 meses de conservación para imágenes asociadas a incidentes relevantes (Libro II, título II, Capítulo 5, numeral 17.1 letra D).</li> </ul> <p>Esto genera una incompatibilidad normativa:</p> <p>Si un cliente presenta un reclamo inmediatamente ocurrido el hecho o dentro del plazo de 21 días o 6 meses de incidente relevante, existiría prueba audiovisual. Pero si presenta el reclamo después de ese período (lo que la nueva normativa permite hasta tres años) el casino no dispondrá de medios objetivos para acreditar los hechos, aun cuando haya actuado conforme al Compendio vigente.</p> <p>Esto hace que el operador quede expuesto a reclamos con una posición probatoria debilitada, Y, a su vez, no resulte</p>	<p>Nos remitimos a las respuestas a las observaciones del numeral 2.</p>
-----------	--	--------------------------------------	--	--

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas-nueva norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-003

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 19 de 37

	<p>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.</p>		<p>posible cumplir la expectativa que la propia instrucción crea respecto de que el expediente incluya grabaciones.</p> <p>Para evitar esta inconsistencia normativa, proponemos la obligación de incorporar grabaciones del Sistema de CCTV al expediente de reclamo será exigible únicamente cuando el reclamo haya sido presentado dentro del período legal de conservación establecido en el Compendio del Sistema de CCTV. Transcurrido dicho plazo, el operador quedará liberado de la obligación de acompañar dichas grabaciones, tal como se sugiere anteriormente, que solo sea posible realizar reclamos dentro de los plazos que se exige a CCTV conservar registros.</p>	
26	<p>3.4.3. Contenido del expediente del reclamo c) El(Los) informe(s) de la investigación realizada por cada área del casino de juego, el cual deberá contener el detalle del incidente</p>	<p>Juan Machuca (Talcahuano)</p>	<p>Se sugiere considerar que las comunicaciones internas sean consideradas informe/investigación del área, ya que se hace un resumen de lo acontecido por parte del área y del habilitado que recibió el reclamo.</p> <p>Además, dentro de la respuesta ya se informa en detalle el incidente y la justificación de la respuesta. Un informe aparte podría ser redundante. En caso de aplicar dicha medida, se sugiere definir un formato único de aplicación a toda la industria.</p>	<p>Esta modificación se realiza debido a que, en muchas ocasiones, el informe que detalla el incidente resulta incompleto y carece de información relevante para la evaluación del caso.</p> <p>Del mismo modo, los correos electrónicos entre funcionarios/as corresponden únicamente a gestiones de coordinación y no constituyen una versión final y depurada que</p>

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas-nueva norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-003

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 20 de 37

	<p>ocurrido, la cronología de los hechos y la justificación del proceder de la sociedad operadora o concesionaria municipal para resolver el incidente.</p> <p>No se considerará como informe las copias de las comunicaciones efectuadas entre los funcionarios del casino de juego.</p>			<p>explique los hechos. Por ello, el expediente de reclamo debe ser pertinente, estandarizado y elaborado con prolijidad, considerando que los expedientes remitidos a este servicio son de carácter público. En consecuencia, se debe evitar el registro innecesario de datos sensibles.</p> <p>Por lo tanto, no se acoge la observación, dado que esta modificación define el contenido de los informes. Lo anterior es sin perjuicio de realizar evaluaciones posteriores para determinar la pertinencia de establecer un formato único.</p>
27		Christian Vidal B.	¿Qué pasa si el reclamo se presenta a los 2 años y 11 meses de ocurridos los hechos, de acuerdo al plazo de interposición de reclamos que propone al inicio de este texto, de 3 años? Es imposible almacenar hechos del pasado que en su momento no se consideraron "almacenables".	Revisar las respuestas a las observaciones del numeral 2.

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas-nueva norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-003

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 21 de 37

28		Casino de Juego de Talca S.A.	<p>Se debe señalar que los informes solo deben provenir del área involucrada a los hechos que se reclaman, no todas las áreas del casino.</p> <p>Además, se solicita precisar el alcance de la expresión “justificación del proceder de la sociedad operadora o concesionaria” respecto de los informes, ya que la redacción podría interpretarse en el sentido de exigir que cada informe incluya un sustento formal y exhaustivo de todas las decisiones adoptadas en el marco de la operación. Ello implicaría una carga administrativa desproporcionada y podría exceder lo necesario para la correcta tramitación del reclamo. Se propone que solo deba desprenderse de los informes una explicación suficiente y proporcional a los hechos que motivan el reclamo, reservándose informes más extensos o detallados únicamente para los casos en que la SCJ lo requiera.</p>	<p>Se acogerá la precisión respecto de la participación de cada área del casino de juego y se hará referencia al informe del Casino.</p> <p>Respecto a la expresión “justificación del proceder de la sociedad operadora o concesionaria”, se reemplaza por “explicación”, precisando que los informes incluyan argumentos sólidos y coherentes que justifiquen las acciones de la sociedad operadora o concesionaria municipal para resolver el incidente. Lo anterior, tiene como finalidad evitar informes imprecisos, incompletos, superficiales e insuficientes.</p> <p>Los requisitos para la correcta tramitación del reclamo se detallan en el numerales 3.5.2, 3.5.3 y 3.5.4, donde se establece que la tramitación y respuesta debe ser de manera fundada y con respaldo normativo y técnico, por lo que esas son las características que debe tener un informe para ser suficiente y</p>
----	--	-------------------------------	---	---

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas-nueva norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-003

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 22 de 37

				proporcional a los hechos que motivan su reclamo.
29	<p>3.4.4. Custodia y conservación del expediente del reclamo.</p> <p>La sociedad operadora o concesionaria municipal deberá:</p> <p>(...) b) Custodiar y resguardar los expedientes electrónicos en un repositorio digital dispuesto de conformidad a la normativa que regula la protección y el tratamiento de los datos personales.</p>	Juan Machuca (Talcahuano)	Se sugiere aclarar este punto y a que se refieren con un repositorio digital, ¿¿se refieren a algún Sistema??, actualmente los expedientes se llevan en una nube de usuarios, aclarar si ese medio de podría considerar como repositorio digital.	Este repositorio es el mismo que se señala en el actual compendio de normas (numeral 2.5.3) la diferencia es que los expedientes ya no podrán ser archivados físicamente. De esta manera, y respondiendo a su duda específica, una nube de usuario sí se considera como repositorio digital.

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas-nueva norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-003

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 23 de 37

30	<p>3.4.4. Custodia y conservación del expediente del reclamo</p> <p>La sociedad operadora o concesionaria municipal deberá:</p> <p>(...) c) Mantener el expediente, a lo menos, durante el plazo de tres años contado desde el primer día del mes siguiente a aquel en que responda el reclamo, siempre a disposición de esta Superintendencia.</p>	Juan Machuca (Talcahuano)	Se sugiere reducir ese plazo a seis meses o un año, ya que mantener archivos por ese lapso parece totalmente innecesario y solo significa un costo administrativo.	<p>Este plazo corresponde al establecido en el Compendio Normativo actual (numeral 2.5.3) y su justificación se fundamenta en lo dispuesto en la Ley N°19.995:</p> <p><b>Artículo 56 bis.- Las acciones de la Superintendencia para imponer las sanciones a las que se refiere este Párrafo, prescribirán en el plazo de tres años desde la ocurrencia de las infracciones respectivas. Dicho plazo se interrumpirá con la notificación de la formulación de cargos por los hechos constitutivos de las mismas.</b></p> <p>Por lo tanto, es indispensable que el periodo de almacenamiento del expediente de reclamo sea coherente con el plazo que tiene este servicio para ejercer acciones sancionatorias. Esto se debe a que, en caso de que esta Superintendencia inicie un proceso sancionatorio por la detección de presuntas infracciones a la Ley N° 19.995 o a su normativa, derivadas de un reclamo</p>
----	---	------------------------------	--	--

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas-nueva norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-003

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 24 de 37

				presentado ante el organismo, el casino de juego deberá contar con el expediente de reclamo en cuestión para llevar a cabo la investigación correspondiente.
31	3.5.2. El casino de juego deberá tramitar y contestar los reclamos de manera fundada, ajustándose a la normativa vigente e ingresando el respaldo técnico correspondiente.	Christian Vidal B.	¿No especifica si el reclamo menciona más de una materia o submaterias O se tramitarían por separado? Es inconsistente con la decisión de la respuesta de la SO sobre la de materia de mayor importancia señalada en el punto 3.6.1. letra d)	<p>No. Por un lado, el numeral 3.5 establece el contenido que debe tener la respuesta al reclamo; en cambio, el numeral 3.6 define cómo debe clasificarse el reclamo en el registro.</p> <p>En este sentido, el numeral 3.5.3 dispone que el casino deberá elaborar una respuesta escrita que resuelva específica y claramente los distintos requerimientos efectuados. Esto, sin perjuicio de que el reclamo se clasifique y registre en la materia que, a su juicio, resulte más relevante.</p>

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas-nueva norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-003

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 25 de 37

<p>32</p>	<p>3.5.5. Para el caso del numeral precedente, la respuesta deberá incluir, como mínimo, los siguientes elementos orientados a promover una conducta de juego responsable:</p> <p>a) Recomendaciones para una práctica de juego responsable, que fomenten el autocontrol, la planificación del tiempo y la gestión adecuada del dinero destinado al juego.</p> <p>b) Promoción del juego como actividad recreativa, destacando que su propósito es el entretenimiento, y no debe considerarse como una fuente de</p>	<p>Juan Machuca (Talcahuano)</p>	<p>Se sugiere podrán incluir recomendaciones y pasos para suscribir la autoexclusión voluntaria y su vigencia mínima. ¿En el caso de un cliente que presenta múltiples reclamos relacionados con el juego y/o pérdidas de dinero, se deberá incluir información de juego responsable en cada una de las respuestas?</p>	<p>Los elementos señalados representan el mínimo requerido; sin embargo, la sociedad operadora puede, a su discreción, incorporar elementos adicionales, como la subscripción de la autoexclusión voluntaria.</p> <p>El criterio para determinar la incorporación de los elementos indicados en el numeral 3.5.5 se establece en el numeral 3.5.4: “(...) en el caso que existan reclamos en los que se detecten creencias erróneas sobre el azar”.</p> <p>Por consiguiente, el número de reclamos, por sí solo, no constituye un criterio para implementar lo dispuesto en el numeral 3.5.5.</p>
-----------	--	--------------------------------------	---	---

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas-nueva norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-003

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 26 de 37

	<p>ingresos ni como una solución a problemas económicos.</p> <p>c) Informar a las personas sobre las reglas de los juegos y los riesgos asociados a la actividad.</p> <p>d) Advertencias sobre señales de juego problemático, tales como la pérdida de control, el juego compulsivo o el uso del juego como mecanismo de evasión emocional.</p> <p>e) Explicación clara sobre la aleatoriedad de los resultados en los juegos de azar, desmitificando de la</p>			
--	---	--	--	--

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas-nueva norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-003

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 27 de 37

	denominada “falacia del jugador”.			
33	3.5.6. El casino de juego deberá adjuntar todos los antecedentes necesarios que permitan la evaluación posterior del reclamo por parte de la persona reclamante y esta Superintendencia.	Casino de Juego de Talca S.A.	Se propone acotar el numeral 3.5.6, respecto a lo indicado de adjuntar todos los antecedentes necesarios que permitan la evaluación posterior, se debe contener datos y fundamentos necesarios, por ejemplo, no resulta conveniente acompañar los informes internos completos al reclamante, ya que contienen información operativa, de seguridad y procedimientos sensibles cuya divulgación puede comprometer los sistemas de control del casino. Solo debiera remitirse la información estrictamente necesaria para la evaluación del reclamo o que de la respuesta se desprenda la información necesaria sin que sea obligación remitir todo el informe y expediente al reclamante, manteniéndose los en el expediente a disposición de la SCJ	El propósito de este numeral es establecer la obligación que tiene el casino de juego de entregar una respuesta completa y pertinente al reclamo, de manera que la persona reclamante pueda comprender y analizar adecuadamente lo informado. Por lo anterior no corresponde el envío total de los antecedentes que conforman el expediente de reclamo, sino más bien a aquellos antecedentes que sean indispensables para comprender el contenido de la respuesta.

División Jurídica

Solo la versión del documento consultada en Intranet es la válida

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas-nueva norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-003

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 28 de 37

			cuando esta los requiera en fiscalización, garantizando así el debido proceso sin exponer antecedentes que exceden el estándar probatorio necesario.	Conforme lo anterior, se ajustará el numeral en la versión final.
34	3.6.1. Cada reclamo deberá ser clasificado en una sola materia y si en la presentación del cliente se incluyeran asuntos relativos a más de una cuestión reclamada, el operador lo clasificará en la materia que, a su juicio, tenga mayor relevancia.	Christian Vidal B.	Al parecer es inconsistente con el 3.5.3	No. Por un lado, el numeral 3.5 establece el contenido de la respuesta del reclamo, en cambio, el numeral 3.6 establece cómo se debe clasificar el reclamo en el registro.  En este caso, el numeral 3.5.3 señala que el casino deberá elaborar una respuesta escrita que resuelva específica y claramente los distintos requerimientos efectuados. Esto, sin perjuicio que el reclamo se clasifique y registre en la materia que, a su juicio, tenga mayor relevancia.

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas-nueva norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-003

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 29 de 37

35	3.6.2. El casino de juego será responsable de custodiar los expedientes electrónicos en las dependencias del casino de juego o en un servicio de almacenamiento en la nube o repositorio digital, manteniéndolos siempre a disposición de la Superintendencia en el plazo de 3 años indicado en el numeral 2.	Juan Machuca (Talcahuano)	Ajustar de acuerdo a lo señalado en el comentario al numera 2.	El numeral 2 establece el plazo para interponer un reclamo, en cambio este numeral establece el plazo para almacenar el expediente electrónico, por lo que no tienen relación entre sí.  Por error involuntario se citó el numeral 2 y no el 3.4.4, por lo que se ajustará en tal sentido.
36		Casino de Juego de Talca S.A.	Respecto a este numeral debemos señalar que el plazo puede ser 3 años, pero no de conformidad al numeral 2, como ya se ha indicado respecto al numeral 2.	Se acoge. Hubo un error al citar el numeral. Corresponde al numeral 3.4.4.

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas-nueva norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-003

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 30 de 37

37	3.6.3. Los referidos registros y expedientes deberán ser accesibles por el nombre y/o cédula de identidad o del pasaporte de la persona reclamante.	Juan Machuca (Talcahuano)	Deberían ser solo por el folio interno/correlativo de cada casino.	Este numeral se encuentra descrito en el numeral 2.4.4 del actual Compendio Normativo, por lo que no hay modificaciones respecto al acceso a los registros. Sin embargo, el numeral se ajustará para que tenga consistencia con los datos contenidos en el Registro.
38	3.7.2. Las notificaciones efectuadas por carta certificada se entenderán practicadas a contar del tercer día siguiente a su recepción en la oficina de Correos que corresponda.  Las notificaciones por correo electrónico se considerarán practicadas el día siguiente hábil en que	Juan Machuca (Talcahuano)	Debería considerarse el mismo día, ya que los correos electrónicos son automáticos, llegan de inmediato.	En el numeral 4.6 se señala que <i>“la solicitud de revisión presentada ante esta Superintendencia corresponde a un procedimiento que, iniciado a petición de parte interesada, se tramitará en conformidad a lo dispuesto en la Ley N°19.880”</i> . En este sentido, este numeral abarca todas las disposiciones establecidas en la normativa citada, siendo una de ellas la señalada en el artículo 25. <i>“Cómputo de los plazos del procedimiento administrativo”</i> .

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas-nueva norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-003

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 31 de 37

	haya sido despachado el correo electrónico respectivo.			Al respecto, se establece que <i>“Los plazos se computarán desde el día siguiente a aquél en que se notifique el acto”</i> , por lo que no aplica que se considere el mismo día efectuada la notificación.
39		Casino de Juego de Talca S.A.	Es necesario reforzar como señala en compendio que los plazos establecidos en las presentes instrucciones son de días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los sábados, domingos y festivos. Los plazos se computarán a partir del día siguiente hábil a aquel en que se notifique la recepción del reclamo, respuesta, oficio o resolución.	En el numeral 4.6. se señala que <i>“la solicitud de revisión presentada ante esta Superintendencia corresponde a un procedimiento que, iniciado a petición de parte interesada, se tramitará en conformidad a lo dispuesto en la Ley N°19.880”</i> . En este sentido, este numeral abarca todas las disposiciones establecidas en la normativa citada, siendo una de ellas la señalada en el artículo 25. <i>“Cómputo de los plazos del procedimiento administrativo”</i> , en donde se precisa que <i>“Los plazos de días establecidos en esta ley son de días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, los domingos y los festivos”</i> .

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas-nueva norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-003

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 32 de 37

				Conforme lo anterior, es redundante incorporar esta precisión, al igual que las demás contenidas en la Ley N°19.880.
40	4.5. Recibida la solicitud de revisión de lo resuelto por el casino de juego, presentada por la reclamante, la Superintendencia informará dicha situación a la sociedad operadora o concesionaria municipal vía SAYN o la plataforma que lo reemplace. En este caso, la operadora o concesionaria deberá cargar el expediente respectivo dentro del plazo de 5 días hábiles	Casino de Juego de Talca S.A.	Se recomienda incorporar, que se otorgará traslado donde la sociedad operadora podrá agregar lo que se estime conveniente, <b>a fin de asegurar que el derecho a un debido procedimiento en materia administrativa y la debida contradicción.</b>	No se acoge, ya que tal como está redactada la normativa se le permite a la sociedad operadora o concesionaria municipal agregar lo que estime pertinente, pudiendo corresponder ello a antecedentes que le permitan exponer su posición, si así lo estima.

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas-nueva norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-003

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 33 de 37

	contados desde que el reclamo se encuentre disponible, pudiendo agregar lo que estime pertinente.			
41	6.2 Asimismo, deberán habilitar de manera visible y destacada en la página de inicio del portal o sitio web del respectivo casino de juego, un banner en el que se informe al público la dirección de correo electrónico vigente para realizar el reclamo, que permita asimismo derivarlo directamente a la sección de Atención Ciudadana del sitio web	Christian Vidal B,	¿Complementa el email o debe cumplir estas 2 funciones? ¿El banner va a un formulario de la sociedad operadora y además al de la SCJ?	Con el objetivo de asegurar que los clientes de los casinos de juego realicen un reclamo dentro del plazo establecido en el numeral 2, se ajustará el numeral 6 en ese sentido.

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas-nueva norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-003

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 34 de 37

	de la Superintendencia para efectuar consultas.			
42	8. Anexos Instrucciones Reclamos	Casino de Juego de Talca S.A.	Asimismo, conviene advertir que los Anexos N°4 y N°5, incorporados en el Compendio vigente, no han sido considerados en la presente propuesta normativa. Por ello, se solicita a la Superintendencia pronunciarse expresamente respecto de su vigencia, actualización o eventual reemplazo, a fin de evitar vacíos normativos.	Para los Anexos N°1 y N°5 no se realizaron modificaciones.  Por el contrario, los Anexos N°2, N°3 y N°4 fueron ajustados conforme a las modificaciones efectuadas al capítulo. Exceptuando el Anexo N°2, las modificaciones en los Anexos N°3 y N°4 son principalmente de forma, destacando entre ellas los ajustes al “Cuadro detalle de reclamos ingresados a tramitación en el período informado”, para que sea consistente con los datos exigidos en el numeral 3.6.1.

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas-nueva norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-003

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 35 de 37

43	8. Anexos Instrucciones Reclamos N°1 "Clasificación de materias y submaterias de reclamos".	Christian Vidal B.	¿No disponible en consulta, hubo modificaciones?	No se modificó este anexo.
44	8. Anexos Instrucciones Reclamos  N°2 "Información al público"  Plazo para la interposición del reclamo.  La persona podrá interponer un reclamo dentro del plazo de 3 años contados desde la ocurrencia de los hechos que lo motivan.	Christian Vidal B.	Lo ya señalado respecto a plazos y respaldos: No conversa con el respaldo de imágenes de 21 días por CCTV	Se ajustará el plazo a 6 meses.

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas-nueva norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-003

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 36 de 37

45	<p>Recepción de reclamos en el casino de juego.</p> <p>La persona podrá realizar un reclamo a través de los siguientes medios: presencial, correo postal, correo electrónico sitio o aplicación web y WhatsApp.</p>		<p>Lo ya señalado respecto a las vulnerabilidades y escasas instrucciones que se dan respecto a reclamos vía WhatsApp.</p>	<p>Revisar respuesta a observaciones del numeral 3.1.1.</p>
46	<p>8. Anexos Instrucciones Reclamos</p> <p>N°3 "Clasificación y estadística de reclamos".</p>	<p>Christian Vidal B.</p>	<p>¿No disponible en consulta, hubo modificaciones? Especialmente para estructura XML de SIOC</p>	<p>Las modificaciones en los Anexos N°3 y N°4 son principalmente de forma, destacando entre ellas los ajustes al "Cuadro detalle de reclamos ingresados a tramitación en el período informado", para que sea consistente con los datos exigidos en el numeral 3.6.1.</p>
47	<p>8. Anexos Instrucciones Reclamos</p> <p>Anexo N°2</p> <p>B. Contenido de Pendón o Soporte Gráfico</p>	<p>Juan Machuca (Talcahuano)</p>	<p>Parece un texto muy largo para el espacio que debe tener el tendón. Quizás una alternativa es que haya un QR con esa información.</p>	<p>Se simplificará el texto del Anexo N°2 en la versión final.</p>

División Jurídica

Solo la versión del documento consultada en Intranet es la válida

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas-nueva norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-003

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 37 de 37

48	<p>Anexo N°2</p> <p>Plazo para la interposición del reclamo</p> <p>La persona podrá interponer un reclamo dentro del plazo de 3 años contados desde la ocurrencia de los hechos que lo motivan.</p>	Juan Machuca (Talcahuano)	Plazo excesivo. Ver los comentarios correspondientes al texto en consulta.	Revisar respuesta a observaciones del numeral 2.
49	<p>Recepción de reclamos en el casino de juego. La persona podrá realizar un reclamo a través de los siguientes medios: presencial, correo postal, correo electrónico sitio o aplicación web y WhatsApp.</p>	Juan Machuca (Talcahuano)	Ver comentario correspondiente en texto en consulta	Revisar respuesta a observaciones del numeral 3.1.1.

claridad