Compendio de Normas de la Superintendencia de Casinos de Juego

LIBRO PRIMERO:
OTORGAMIENTO DE PERMISOS

LIBRO SEGUNDO:
PERÍODO DE OPERACIÓN DEL PERMISO

LIBRO TERCERO:
OTRAS MATERIAS

Versión N°7 del 14/10/26
(REX. N°994/2026)

Este documento se visualiza de manera óptima con **Adobe Acrobat**.

PRÓLOGO

Me complace presentarles el **Compendio de Normas de la Superintendencia de Casinos de Juego** (SCJ), que representa el resultado de un esfuerzo conjunto de la institución motivado por el propósito de simplificar el entendimiento del marco regulatorio de la industria y con ello facilitar el cumplimiento normativo de las sociedades operadoras y concesionarias de casinos de juego y, asimismo, la supervisión que realiza este organismo.

A la fecha de publicación de este Compendio, la Superintendencia había dictado 149 circulares, de las cuales 85 se encontraban vigentes, siendo complementadas por 53 anexos. Si bien dichas instrucciones han cumplido su objetivo, esto es, definir y aplicar de forma clara los criterios jurídicos e interpretativos de la Ley N°19.995, existía el anhelo de elaborar un documento actualizado, ordenado y simplificado, que contuviera toda la normativa aplicable y que fuera de fácil acceso para la ciudadanía y nuestros regulados.

Su importancia no sólo radica en su capacidad de ordenar y estructurar en un único instrumento toda la normativa vigente, entregando una visión actualizada de la reglamentación, sino que también nos permite perfeccionar nuestra técnica regulatoria a través de la simplificación y la correlación de sus materias, con un enfoque práctico que sirva de guía, incluso para quienes no se encuentran familiarizados con esta industria.

Tenemos la convicción de que nuestra institución, en el ejercicio de sus facultades, debe hacer de la regulación un asunto accesible, de fácil comprensión, de manera que pueda orientar tanto a quienes participan dentro de esta industria, como a los ciudadanos que reciben los servicios de ésta. Nos mueve en ese sentido la mejora continua de nuestros procesos, como una forma de aportar a la construcción de una sociedad más informada y consciente del marco regulatorio que le concierne, contribuyendo así a mejorar la transparencia en este ámbito.

Finalmente, cabe señalar que el **Compendio de Normas de la SCJ** es un documento vivo que se actualizará constantemente, reflejando la dinámica de los cambios de la ley, reglamentos y el desarrollo de las mejores prácticas regulatorias. Esperamos que este esfuerzo de sistematización contribuya a la divulgación, conocimiento y fácil consulta del marco jurídico aplicable a los casinos de juego en Chile.

Vivien Villagrán Acuña
Superintendenta de Casinos de Juego

ABREVIATURAS

SCJ	Superintendencia de Casinos de Juego
Ley N°19.995/Ley de Casinos de Juego	La Ley N°19.995, modificada por la Ley N°20.856, que Establece las Bases generales para la autorización, funcionamiento y fiscalización de casinos de juego.
Ley N°19.880	Ley N°19.880, que establece Bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado.
Ley N°18.575	DFL 1-19653, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley Nº18.575, Orgánica constitucional de bases generales de la administración del Estado.
DS N°1722/2015	Decreto Supremo N°1722, del Ministerio de Hacienda, de 2015, que aprueba reglamento para la tramitación y otorgamiento de permisos de operación de casinos de juego y deroga Decreto Supremo Nº211, del Ministerio de Hacienda, de 2005.
DS N°1536/2011	Decreto Supremo N°1.536, del Ministerio de Hacienda, de 2011, que aprueba reglamento para la tramitación de la solicitud de operación de juegos de azar en naves mercantes mayores extranjeras.
DS N°547/2005	Decreto Supremo N°547, del Ministerio de Hacienda, de 2006 que aprueba el reglamento de juegos de azar en casinos de juego y sistema de homologación.
DS N°329/2005	Decreto Supremo N°329, del Ministerio de Hacienda, de 2005, que aprueba el reglamento del Consejo Resolutivo de la Superintendencia de Casinos de Juego.
DS N°287/2005	Decreto Supremo Nº 287, del Ministerio de Hacienda, de 2005, que aprueba el reglamento de funcionamiento y fiscalización de casinos de juego.
CGR	Contraloría General de la República
UAF	Unidad de Análisis Financiero
CMF	Comisión para el Mercado Financiero
PEP	Personas Expuestas Políticamente
ROS	Reporte de Operaciones Sospechosas
SAYN	Sistema de autorizaciones y notificaciones
MDA	Máquinas de azar
SMC	Sistema de monitoreo y control en línea
TITO	Sistema de tickets entrantes/salientes
CCTV	Sistema de Circuito Cerrado de Televisión
Sistema CSS	Sistema Cliente Servidor
SBGS	Sistema de Juego Basado en Servidor
SSGS	Sistema de juego Respaldado por un Servidor
WAP	Sistemas Progresivos Intercasinos
SIOC	Sistema de Información Operacional de Casino
(I°)	Interpretación administrativa

ALCANCES PRELIMINARES

1. El Compendio Normativo es una sistematización de todas las instrucciones e interpretaciones dictadas por la Superintendencia de Casinos de Juego mediante circular a la fecha. No incluye el Catálogo de Juego ni los Estándares Técnicos, que se mantienen como instrumentos diversos.

2. Para simplificar la lectura de la normativa se eliminan todos los vistos y considerandos de cada una de las instrucciones. En su reemplazo, se acompaña un cuadro comparativo con la normativa fundante.

3. En concordancia con lo anterior, a cada instrucción o interpretación administrativa se le asigna un nombre corto asociado a un capítulo, individualizado en el Índice.

4. Se efectúan diversas modificaciones formales, para armonización de toda la normativa, a saber:

   (i) Se estandarizan numerales en cada una de las instrucciones.

   (ii) Se genera un formato único para todas las tablas y cuadros.

   (iii) Se crea un numeral por párrafo. En lo posible se busca que cada párrafo contenga una idea, evitando, por ejemplo, múltiples instrucciones en un solo párrafo.

   (iv) Las definiciones que contenían instrucciones se separan en la estructura respectiva, por coherencia.

   (v) Se reemplaza las instrucciones dirigidas a los "casinos de juego", por "sociedades operadoras de casino de juego".

   (vi) Se reemplaza la acepción "órgano contralor", por "Superintendencia de Casinos de Juego", o "SCJ", indistintamente.

   (vii) Se actualiza normativa citada que se encontraba derogada (ej: D.S. N°211/2005).

5. No se consideran en este Compendio las circulares Nºs 64 a 77 de los procesos municipales del año 2018, y la circular Nº 100/2020 del proceso municipal de Natales, ya que corresponden a circulares aclaratorias.

6. Todos los anexos se individualizan al final de sus capítulos respectivos y se vinculan para su descarga en la página web de la Superintendencia.

7. Producto de la dictación de este Compendio, con el objetivo de evitar duplicidades en la normativa y eventuales inconsistencias, se derogan todas las circulares vigentes que se hayan dictado a esa fecha, salvo la circular N°57, de 2014, que Imparte instrucciones para la elaboración de un sistema de prevención del lavado de activos y del financiamiento del terrorismo, al ser una instrucción dictada en conjunto con la Unidad de Análisis Financiero.

   Con fecha 29 de julio de 2026, la UAFy la SCJ dictaron la circular conjunta N° 63-150, que deroga expresamente la anterior circular conjunta N°50-57.

8. Una vez dictado este Compendio, se irá actualizando mediante Resolución.

ÍNDICE

LIBRO PRIMERO:
OTORGAMIENTO DE PERMISOS 6

Título I. Proceso de postulación a permisos 7

- Capítulo 1: Distancia vial entre casinos 7
- Capítulo 2: Conductas prohibidas durante proceso de otorgamiento 9

Título II. Período de ejecución de proyectos 10

- Capítulo 1: Plazo de ejecución de proyectos 10
- Capítulo 2: Renovaciones / Continuidad operacional 14
- Capítulo 3: Modificaciones al proyecto autorizado 20

Título III. Continuidad de operación de los 15 años del permiso (26 bis) 27

- Capítulo: Continuidad operacional sociedades operadoras 27

Título IV. Otorgamiento de permisos de operación de casinos de juego en determinadas naves mercantes 29

- Capítulo: Naves mercantes 29

LIBRO SEGUNDO:
PERÍODO DE OPERACIÓN DEL PERMISO 30

Título I. Modificaciones sustanciales al proyecto vigente 31

- Capítulo: Modificaciones sustanciales al proyecto vigente 31

Título II. Funcionamiento sala de juegos y servicios anexos 37

- Capítulo 1: Horario de funcionamiento 37
- Capítulo 2: Elecciones 39
- Capítulo 3: Valor de entradas 41
- Capítulo 4: Registro y control de apertura y cierre diario 43
- Capítulo 5: Sistemas de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV) 48
- Capítulo 6: Eventos especiales 66
- Capítulo 7: Actividades de demostración y enseñanza 68

Título III. Desarrollo del juego 74

- Capítulo 1: Definición aleatoriedad MDA 74
- Capítulo 2: Número mínimo de mesas de juego y máquinas 76
- Capítulo 3: Modificaciones, aumentos o disminuciones de parque de juego y modificación de bingo 78
- Capítulo 4: Bingo electrónico 86
- Capítulo 5: Transacciones de entrega de valores 98
- Capítulo 6: Plan de apuestas 107
- Capítulo 7: Torneos de juego 112
- Capítulo 8: Promociones 117
- Capítulo 9: Formulario de modificación y ajustes de catálogo de juego 127
- Capítulo 10: Formulario solicitud homologación 129

Título IV. Cumplimientos de normas y/o estándares técnicos 133

- Capítulo 1: Cumplimiento estándar TITO 133
- Capítulo 2: Cumplimiento Estándar Progresivos 143
- Capítulo 3: Cumplimiento Estándar MDA 147
- Capítulo 4: Cumplimiento estándar SMC 159
- Capítulo 5: Cumplimiento estándar cashless 161
- Capítulo 6: Cumplimiento sistemas SBGS y SSGS 165
- Capítulo 7: Cumplimiento sistemas progresivos intercasinos (WAP) 181

Título V. Win 190

- Capítulo 1: Pago de la Oferta Económica 190
- Capítulo 2: Presentación de estados financieros 195
- Capítulo 3: Envío información operacional y reclamos (SIOC) 221

Título VI. Personal de juego 234

- Capítulo 1: Personal de Juego 234
- Capítulo 2: Propinas 239

Título VII. Administración y compliance 243

- Capítulo 1: Estructura societaria de sociedades operadoras 243
- Capítulo 2: Cambios de gerente general, directores, representantes y/o apoderados 258
- Capítulo 3: Códigos sociedades operadoras y concesionarias 263
- Capítulo 4: Comunicaciones digitales 265
- Capítulo 5: Traducción de documentos extranjeros 268
- Capítulo 6: Fiscalización en sociedades operadoras y concesionarias 270
- Capítulo 7: Cumplimiento normativo 272
- Capítulo 8: Prevención de lavado de activos 281
- Capítulo 9: Ciberseguridad 293
- Capítulo 10: Billetes y monedas presuntamente falsos 307

Título VIII. Protección al jugador y juego responsable 311

- Capítulo 1: Derechos y Deberes de los jugadores 311
- Capítulo 2: Reclamos 314
- Capítulo 3: Autoexclusión 323
- Capítulo 4: Prohibición de ingreso jugadores que provoquen desórdenes. 333
- Capítulo 5: Prohibición de ingreso privados de razón 343
- Capítulo 6: Prohibición de apostar para funcionarios públicos que custodien fondos públicos 345

Título IX. Causales de extinción del permiso de operación 346

- Capítulo 1: Renuncia 346

LIBRO TERCERO:
OTRAS MATERIAS 353

Título I. Casinos municipales 354

- Capítulo 1: Fiscalización a casinos municipales 354
- Capítulo 2: Continuidad operacional de concesiones municipales 356

Título II. Instrucciones dirigidas a terceros 360

- Capítulo 1: Calificación de máquinas de juego 360
- Capítulo 2: Acreditación de laboratorios certificadores 363

I LIBRO PRIMERO: OTORGAMIENTO DE PERMISOS

LIBRO PRIMERO:
OTORGAMIENTO DE PERMISOS **6**

Título I. Proceso de postulación a permisos **7**

- Capítulo 1: Distancia vial entre casinos 7
- Capítulo 2: Conductas prohibidas durante proceso de otorgamiento 9

Título II. Período de ejecución de proyectos **10**

- Capítulo 1: Plazo de ejecución de proyectos 10
- Capítulo 2: Renovaciones / Continuidad operacional 14
- Capítulo 3: Modificaciones al proyecto autorizado 20

Título III. Continuidad de operación de los 15 años del permiso (26 bis) **27**

- Capítulo: Continuidad operacional sociedades operadoras 27

Título IV. Otorgamiento de permisos de operación de casinos de juego en determinadas naves mercantes **29**

- Capítulo: Naves mercantes 29

Capítulo 1: Distancia vial entre casinos

Capítulo 2: Conductas prohibidas durante proceso de otorgamiento

TÍTULO I. PROCESO DE POSTULACIÓN A PERMISOS

Capítulo 1: Distancia vial entre casinos

Normativa fundante: Artículos 16 y 42 N°7 de la Ley N°19.995; artículo 2 del Decreto Supremo N°1722, de 2015, del Ministerio de Hacienda.

INTERPRETACIÓN SOBRE EL CORRECTO SENTIDO Y ALCANCE DE LA EXPRESIÓN "PRINCIPAL VÍA DE CIRCULACIÓN" QUE UTILIZA EL ARTÍCULO 2 DEL REGLAMENTO PARA LA TRAMITACIÓN Y OTORGAMIENTO DE PERMISOS DE OPERACIÓN DE CASINOS DE JUEGO

1. De la distancia vial que debe existir entre casinos de juego

1.1. Conforme lo establece el artículo 16 de la Ley N°19.995, el Consejo Resolutivo de la Superintendencia de Casinos de juego no podrá autorizar la instalación de nuevos casinos de juego *"a una distancia vial inferior a 70 kilómetros, sea entre ellos o respecto de otros en actual funcionamiento"*.

1.2. En ese mismo orden de ideas, el artículo 2 del D.S. N°1722, del Ministerio de Hacienda de 2005, que contiene el Reglamento para la tramitación y otorgamiento de permisos de operación de casinos de juego, prescribe en lo pertinente que *"la distancia señalada se medirá entre los respectivos establecimientos, considerando al efecto la principal vía de circulación existente entre ellos, según certifique la Dirección de Vialidad del Ministerio de Obras Públicas"* (El subrayado es nuestro).

1.3. En consecuencia, considerando que para poder determinar la distancia vial efectiva que en cada caso existe entre los proyectos de casinos de juego o entre éstos y aquellos casinos de juego en actual funcionamiento o entre los referidos proyectos y aquellos casinos de juego que, sin haber entrado en operaciones a la fecha, ya han sido legalmente autorizados por la SCJ, resulta necesario definir qué ha de entenderse por *"principal vía de circulación"*, expresión a la que alude la norma reglamentaria citada precedentemente. Para lo anterior, se ha estimado indispensable contar con la opinión que sobre el particular tiene la Dirección de Vialidad, Organismo técnico competente en la materia.

2. Pronunciamiento de la Dirección de Vialidad

Atendido el principio de coordinación con que deben actuar los órganos de la Administración del Estado, según lo establece expresamente el inciso segundo del artículo 5° de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, mediante Oficio Ordinario N° 4219, de fecha 6 de mayo de 2008, la Dirección de Vialidad concluyó lo siguiente:

a) La expresión reglamentaria *"principal vía de circulación"* carece de un significado legal y reglamentario, dado que nuestra legislación vial no define ni se refiere en ninguna de sus disposiciones a la referida expresión.

b) Sin perjuicio de lo anterior, indica que, para efectos prácticos de la interpretación del concepto antes aludido, se debe tener presente que el DFL N°850/97 que fija el Texto Refundido, Coordinado y

Capítulo 1: Distancia vial entre casinos

Capítulo 2: Conductas prohibidas durante proceso de otorgamiento

TÍTULO I. PROCESO DE POSTULACIÓN A PERMISOS

Sistematizado de la Ley N°15.840, de 1964, y del DFL N°206, de 1960, del Ministerio de Obras Públicas, en su artículo 2.o, clasifica los caminos públicos en Nacionales y Regionales, definiendo cada uno de ellos.

3. De la medición de distancia vial en consideración a la principal vía de circulación

En el contexto normativo antes descrito y atendida la respuesta contenida en el Oficio Ordinario N°4219 de la Dirección de Vialidad del Ministerio de Obras Públicas, se entenderá por *"principal vía de circulación"* lo siguiente:

Principal Vía de Circulación es aquella que implique la menor distancia vial entre los proyectos de casinos de juego o entre estos y aquellos casinos de juego en actual funcionamiento o, entre los referidos proyectos y aquellos casinos de juego que, sin haber entrado en operaciones a la fecha, ya han sido legalmente autorizados por esta Superintendencia.

Para estos efectos, la respectiva distancia vial será medida considerando tanto los caminos públicos -incluidos los nacionales y regionales- como las vías urbanas de uso público o una combinación de aquellos, que unan entre sí a los respectivos proyectos con los casinos de juego en actual funcionamiento o con los casinos de juego autorizados, aun cuando éstos no hayan entrado en operaciones.

Capítulo 1: Distancia vial entre casinos

Capítulo 2: Conductas prohibidas durante proceso de otorgamiento

TÍTULO I. PROCESO DE POSTULACIÓN A PERMISOS

Capítulo 2: Conductas prohibidas durante proceso de otorgamiento

Normativa fundante: Artículos 22, 38 y 42 N°7 de la Ley N°19.995; Ley N°19.880; Ley N°18.575; Ley N°19.175

INSTRUCCIONES A SOCIEDADES POSTULANTES A PERMISOS DE OPERACIÓN PARA CASINOS DE JUEGO DE ABSTENERSE DE EJECUTAR LAS CONDUCTAS QUE INDICA

1. Consideraciones generales

Las sociedades postulantes a permisos de operación para casinos de juego deben abstenerse de ejecutar aquellas conductas que puedan atentar contra la imparcialidad y objetividad requeridas en la emisión de los informes necesarios para la evaluación de los correspondientes proyectos de operación, dictados por el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, el Servicio Nacional de Turismo, el Gobierno Regional[1] de la región en que se emplazará el establecimiento y la Municipalidad de la comuna en que se emplazará el establecimiento.

2. Conductas de las que deben abstenerse las sociedades postulantes

2.1. En vista de lo anterior, se instruye a las sociedades postulantes abstenerse, durante el proceso de otorgamiento de un permiso de operación en cualquiera de sus etapas, de las siguientes conductas:

a) Realizar o ejecutar, directa o indirectamente, por sí o por interpósita persona, respecto de los integrantes del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, del Servicio Nacional de Turismo y del Gobierno Regional de la región en que se emplazará el casino de juego y de la Municipalidad de la comuna en que éste emplazará, lo siguiente:

   i. Ofrecimientos de donaciones

   ii. Regalos

   iii. Invitaciones de cualquier tipo

b) Desarrollar cualquier tipo de conducta que pueda afectar la imparcialidad u objetividad con que deben actuar las autoridades de las correspondientes Gobiernos Regionales y Municipalidades, conjuntamente con los restantes servicios públicos mencionados en el referido artículo 22° de la Ley N°19.995, en virtud de lo dispuesto en las normas pertinentes de las Leyes N°19.880 y N°18.575.

2.2. Lo señalado precedentemente es sin perjuicio de las presentaciones que los interesados efectúen de sus proyectos, de conformidad a las normas que regulan los procesos para otorgamiento de permisos de operación de casinos de juego, las Bases Técnicas respectivas y la normativa vigente en general.

1 *La CGR señaló en el dictamen N°E202203, de fecha 7 de abril de 2022, que corresponde entender que la autoridad regional que debe intervenir en el Consejo Resolutivo de la SCJ, según la integración prevista en el artículo 38 de la Ley N°19.995, es el respectivo gobernador regional en tanto órgano ejecutivo del gobierno regional pertinente, ya que una interpretación distinta implicaría desatender la actual regulación que rige en materia de administración regional. Disponible en: https://www.contraloria.cl/pdfbuscador/dictamenes/E202203N22/html*

TÍTULO II. PERÍODO DE EJECUCIÓN DE PROYECTOS

Capítulo 1: Plazo de ejecución de proyectos

Capítulo 2: Renovaciones / Continuidad operacional

Capítulo 3: Modificaciones al proyecto autorizado

Capítulo 1: Plazo de ejecución de proyectos

Normativa fundante: Artículo 28 y 42 N°7 de la Ley N°19.995; artículo 47 del Decreto Supremo N°1722, de 2015, del Ministerio de Hacienda.

INTERPRETA E INSTRUYE A LAS SOCIEDADES OPERADORAS SOBRE LOS PLAZOS PARA DESARROLLAR EL PROYECTO AUTORIZADO, LA VERIFICACIÓN DE REQUISITOS PARA EL INICIO DE OPERACIÓN DEL CASINO DE JUEGO Y DE LA EJECUCIÓN DE LAS OBRAS COMPLEMENTARIAS

1. Objetivos

La finalidad de la presente interpretación e instrucción es establecer precisiones y lineamientos respecto al procedimiento de verificación de cumplimiento de la ejecución de obras establecido en el artículo 47 del Decreto N°1722, de 2015, haciendo uso de las facultades que a esta Superintendencia le confiere el artículo 42 numeral séptimo de la Ley N°19.995, lo que se materializa en los siguientes objetivos:

a) Precisar el plazo dentro del cual las sociedades operadoras adjudicatarias o renovantes de un permiso de operación deben solicitar formalmente a la Superintendencia la verificación de la ejecución de las obras para la obtención del certificado que las habilita para iniciar la operación del casino y desarrollar las demás obras e instalaciones que conforman el proyecto integral autorizado.

b) Pronunciarse respecto de las formalidades y contenido de las obligaciones que surgen para la sociedad operadora adjudicataria o renovante de un permiso de operación producto de la comunicación formal a la Superintendencia de encontrarse en condiciones de iniciar la operación del casino de juego.

c) Precisar el procedimiento a que deben sujetarse las sociedades operadoras adjudicatarias o renovantes de un permiso de operación al momento de comunicar formalmente a la Superintendencia el encontrarse en condiciones de iniciar la operación del casino de juego.

2. Solicitud de verificación de requisitos para el inicio de operación de casinos de juego

2.1. En conformidad con lo señalado en el artículo 47 del Decreto N°1722, de 2015, antes referido, la sociedad operadora nueva o renovante que esté en condiciones de iniciar la operación del casino de juego o la renovación de dicha operación, debe solicitar formalmente a esta Superintendencia el inicio de la verificación de cumplimiento de las obras comprometidas en la resolución que otorgó el permiso de operación o de aquellas especialmente comprometidas para la renovación.

2.2. Esta solicitud debe ser ingresada a más tardar en la fecha de término del plazo previsto para la ejecución de las obras comprometidas, establecido en la respectiva resolución de otorgamiento y/o renovación de permiso a la sociedad operadora adjudicataria o renovante para ejecutar las obras del casino de juego, el cual no

TÍTULO II. PERÍODO DE EJECUCIÓN DE PROYECTOS

Capítulo 1: Plazo de ejecución de proyectos

Capítulo 2: Renovaciones / Continuidad operacional

Capítulo 3: Modificaciones al proyecto autorizado

podrá exceder de dos años contados desde la publicación de la resolución que otorga o renueva el permiso de operación -sin perjuicio de las eventuales prórrogas- acompañando todos los documentos que acrediten el encontrarse en condición de iniciar la operación o certificar la renovación del permiso vigente.

3. Condiciones a las que deben sujetarse las sociedades operadoras que soliciten la verificación de requisitos para el inicio o renovación de operación de casinos de juego

3.1. Dentro del plazo señalado en el numeral anterior, la sociedad operadora deberá solicitar formalmente a esta Superintendencia el inicio de la verificación de cumplimiento de la ejecución de las obras comprometidas y demás requisitos para el inicio y/o renovación del permiso de operación de casinos de juego, remitiendo dicha solicitud a través de las plataformas informáticas dispuestas para este trámite en la página del sitio web institucional de este Servicio.

3.2. Igualmente, debe acompañar toda la documentación que respalde y acredite el término de ejecución de las obras comprometidas en el nuevo permiso o en la renovación y demás requisitos para la habilitación del casino cuando corresponda, según lo señalado en la Lista de Verificación de Cumplimiento para Inicio o Renovación de Operaciones, la que variará dependiendo si se trata una nueva sociedad operadora o una renovante (en adelante Lista de Verificación).

3.3. Con el objetivo de lograr un mejor cumplimiento de lo anterior, esta Superintendencia habilitará un repositorio virtual con acceso restringido, que podrá ser OneDrive u otro, para que la sociedad operadora adjudicataria o renovante realice la carga de toda la documentación pertinente, en formato digital, el mismo día en que solicite formalmente a este organismo la verificación de cumplimiento de la ejecución de las obras comprometidas, requisito indispensable para justificar que se encuentra en condición de iniciar las operaciones del nuevo casino de juego y/o de aquel que se renueva.

3.4. La Superintendencia elaborará una Lista de Verificación para el proyecto casino de juego y otra para el proyecto de obras complementarias, documentos que serán informados a las sociedades operadoras adjudicatarias o renovantes de un permiso de operación.

La Lista de Verificación, el vínculo con la ruta de acceso al repositorio virtual y las instrucciones para el ingreso y uso de este medio digital, se informarán oportunamente a la sociedad operadora respectiva mediante oficio ordinario o correo electrónico, pudiendo en todo caso solicitarlo la sociedad operadora adjudicataria o renovante una vez publicada la resolución que le otorga o renueva el permiso de operación para un casino de juego.

3.5. En conformidad con lo señalado anteriormente, se entenderá que la sociedad operadora adjudicataria o renovante de un permiso de operación se encuentra en condición de iniciar operaciones del permiso de operación y/o renovación de éste, cuando solicite formalmente y dentro de plazo, el inicio de la verificación, habiendo cargado en el repositorio virtual indicado todos los documentos

TÍTULO II. PERÍODO DE EJECUCIÓN DE PROYECTOS

Capítulo 1: Plazo de ejecución de proyectos

Capítulo 2: Renovaciones / Continuidad operacional

Capítulo 3: Modificaciones al proyecto autorizado

requeridos según lo indicado en la Lista de Verificación informada. Lo anterior, sin perjuicio de otros requerimientos pertinentes que realice esta Superintendencia.

3.6. La sociedad operadora adjudicataria o renovante de un permiso de operación podrá solicitar el inicio de la verificación sólo si ha ejecutado la totalidad de las obras comprometidas en aquél, incluidas las modificaciones autorizadas, en caso de existir, y cumplido con todos los requisitos para el inicio y/o renovación de la operación del casino, en los términos descritos en estas instrucciones.

3.7. Finalmente, si esta Superintendencia constata que la solicitud presentada por la sociedad operadora adjudicataria o renovante no cumple con los requisitos establecidos en el Decreto Supremo N°1722, no dará curso al inicio del proceso de verificación de cumplimiento y notificará a la respectiva sociedad operadora acerca del incumplimiento normativo.

4. Subsanación de observaciones y plazo de respuesta de la Superintendencia

4.1. Una vez presentada oportunamente la solicitud formal señalada en los numerales anteriores, acompañando los documentos respectivos, esta Superintendencia dispondrá de un plazo conforme a la normativa vigente de 30 días hábiles para verificar el cabal cumplimiento de las obras del proyecto adjudicado en el permiso de operación, ajustadas si corresponde, de acuerdo con las modificaciones autorizadas por el Consejo Resolutivo.

4.2. La Superintendencia revisará los términos y condiciones del permiso de operación autorizado y sus antecedentes fundantes, en especial lo que respecta a la integridad y calidad de las obras e instalaciones comprometidas, como asimismo respecto de la inversión total que haya comprometido la sociedad operadora en el proyecto autorizado o renovado.

Esta verificación se realizará, dependiendo de su naturaleza, mediante visitas de inspección a las instalaciones del casino y/o a través de la revisión de toda la documentación exigida por este Servicio. También podrá la Superintendencia solicitar reuniones con la sociedad operadora adjudicataria o renovante en caso de ser pertinente.

4.3. Una vez realizadas las visitas de verificación a las instalaciones del casino y concluida la revisión de la documentación requerida, esta Superintendencia podrá expedir el certificado que acredita dicho cumplimiento o, en caso contrario, formular observaciones.

4.4. En caso de existir observaciones, éstas se informarán y detallarán mediante Resolución Exenta.

Igualmente, de acuerdo con lo señalado en el artículo 47, letra e) del Decreto Supremo N°1722, de 2015, este Servicio informará en dicha resolución el plazo máximo dentro del cual la sociedad operadora adjudicataria o renovante debe subsanar dichas observaciones y presentar una nueva solicitud formal para proceder con la verificación.

El plazo que fije esta Superintendencia será fundado en el conocimiento del avance en la ejecución de las obras del proyecto,

TÍTULO II. PERÍODO DE EJECUCIÓN DE PROYECTOS

Capítulo 1: Plazo de ejecución de proyectos

Capítulo 2: Renovaciones / Continuidad operacional

Capítulo 3: Modificaciones al proyecto autorizado

las observaciones levantadas y la documentación aportada por la respectiva sociedad operadora.

4.5. Una vez recibida la nueva presentación de la sociedad operadora adjudicataria o renovante dentro del plazo fijado, que da respuesta a la totalidad de las observaciones formuladas por este Servicio, acompañando la documentación requerida, la Superintendencia deberá verificar la efectiva subsanación de dichas observaciones.

4.6. Sólo una vez que la Superintendencia haya comprobado el cumplimiento de todas las condiciones legales y reglamentarias, procederá a emitir una resolución que dé por subsanadas las observaciones emitidas a la sociedad operadora adjudicataria o renovante, autorice el plan de apuestas y ordene certificar de conformidad con lo prescrito en el artículo 28 de la Ley N°19.995.

4.7. La nueva presentación de la sociedad operadora adjudicataria que da respuesta a las observaciones levantadas por la Superintendencia y la carga de documentación que justifique la subsanación de las observaciones, debe hacerse en los mismos términos indicados en el numeral 3 de estas instrucciones, especialmente en lo que dice su ingreso a través de las plataformas informáticas institucionales y haciendo uso del mismo disco virtual indicado.

5. Inicio y término de la verificación de cumplimiento de la ejecución de las obras complementarias

De acuerdo con lo señalado en el artículo 47 letra d) del Decreto N°1722, el mismo procedimiento descrito en el numeral anterior deberá ser implementado para la verificación de cumplimiento de las obras complementarias e instalaciones comprendidas en el proyecto integral, abarcando todos los aspectos antes mencionados para la verificación de las obras del casino de juego que sean aplicables a la etapa de verificación de las correspondientes obras complementarias.

Capítulo 1: Plazo de ejecución de proyectos

Capítulo 2: Renovaciones / Continuidad operacional

Capítulo 3: Modificaciones al proyecto autorizado

TÍTULO II. PERÍODO DE EJECUCIÓN DE PROYECTOS

Capítulo 2: Renovaciones / Continuidad operacional

Normativa fundante: Artículos 26, 28 y 42 N°7 de la Ley N°19.995; artículo 47 del Decreto Supremo N°1722, de 2005, del Ministerio de Hacienda.

INTERPRETA EL SENTIDO Y ALCANCE DE LOS ARTÍCULOS 26 INCISO 3° Y 28 INCISO 3°, AMBOS DE LA LEY N°19.995, COMO ASIMISMO DE LOS ARTÍCULOS 43 LETRA D) Y 47 LETRA E), AMBOS DEL DECRETO SUPREMO N°1722, DE 2015, DEL MINISTERIO DE HACIENDA

1. Fundamentos de la interpretación

1.1. Sobre la finalidad del legislador de dar continuidad a la operación de los casinos de juego

1.1.1. La versión original de la Ley N°19.995, que contemplaba un régimen de licitación de *"beauty contest"*, disponía en el artículo 19 letra b) lo siguiente: *"Las solicitudes de renovación de permisos de operación de casinos de juego en ejercicio, deberán anunciarse por sus respectivos operadores entre los 240 y los 210 días anteriores al día del vencimiento del permiso vigente"*.

1.1.2. Con el cambio del modelo de *"beauty contest"* a uno de oferta económica efectuado por la Ley N°20.856 en el año 2015, se modificó entre otros aspectos los plazos respecto de los cuales la Superintendencia debía iniciar el proceso de otorgamiento y/o renovación del permiso de operación.

1.1.3. En efecto, señala la norma original del proyecto de la Ley N°20.856 lo siguiente: *"a) Con una antelación que no podrá superar los 48 ni ser inferior a 36 meses, contados desde la fecha de vencimiento de los permisos en actual explotación, la Superintendencia deberá dictar una resolución declarando formalmente abierto el proceso de otorgamiento y/o renovación de permisos de operación. Dicha resolución deberá publicarse en extracto en el Diario Oficial y completa en un diario de circulación nacional de conformidad a las reglas que defina el reglamento respectivo"*.

Esta propuesta tuvo leves ajustes en su versión final, manteniéndose en todo caso la obligatoriedad de licitar para este organismo en los plazos señalados.

1.1.4. En este contexto, consta del Mensaje de la Ley N°20.856 que existió una especial preocupación del legislador por la continuidad en la operación de los casinos de juego en el país:

"5. Período para iniciar un proceso de otorgamiento de permisos de operación

Otro tema relevante en relación con el procedimiento, es el momento en que se pueden abrir los concursos para los permisos de operación, en particular en los casos en que no hay una renovación de los mismos. En efecto, la ley establece que la Superintendencia deberá efectuar la convocatoria de los procesos de otorgamiento de los permisos de operación el primer bimestre de cada año. Esto implica que si un permiso de operación termina en el año uno, en enero del año dos puede concursarse ese permiso. Considerando

TÍTULO II. PERÍODO DE EJECUCIÓN DE PROYECTOS

Capítulo 1: Plazo de ejecución de proyectos

Capítulo 2: Renovaciones / Continuidad operacional

Capítulo 3: Modificaciones al proyecto autorizado

que el proceso de habilitación de un casino considera un plazo máximo de dos años, existen períodos de tiempo en que no se estarán explotando todos los casinos de juego que permite la legislación.

Es urgente atender esta situación, particularmente respecto de las comunas donde se ubican los casinos municipales y, en el largo plazo, para la continuidad y buen desarrollo de la industria de casinos en general.

Por tanto, la norma propuesta obliga a la Superintendencia a iniciar este proceso de postulación con la antelación necesaria para asegurar que una vez vencido un determinado permiso de operación, entre en funciones el nuevo casino sea que continúe el mismo operador o llegue uno nuevo, de modo que exista continuidad entre aquellos.

Con esta norma se intenta evitar que el Fisco se vea privado, durante uno o dos años - dependiendo del tiempo de instalación del nuevo operador- de percibir los impuestos generados por el juego, que es lo que ocurriría si los procesos de postulación a los nuevos permisos de operación solo comenzaran a realizarse una vez que hayan vencido los permisos de operación ya otorgados." (Historia de la Ley, páginas 6 y 7).

1.2. Sobre el contexto dispuesto por los artículos 28 de la Ley N°19.995 y 47 letra e) del Decreto Supremo N°1722, de 2015.

1.2.1. Conforme con lo dispuesto en el artículo 22 inciso 1° del Código Civil: *"El contexto de la ley servirá para ilustrar el sentido de cada una de sus partes, de manera que haya entre todas ellas la debida correspondencia y armonía"*.

1.2.2. De esta manera, bajo esta regla, el contexto de la ley -es decir, lo que rodea en la misma ley a una frase o artículo específico-, sirve para fijar el sentido de cada una de sus partes, máxime si existe una expresión confusa como ocurre en este caso respecto de los artículos 28 de la Ley N°19.995 y el artículo 47 letra e) del Decreto Supremo N°1722 de 2015.

1.2.3. En efecto, las normas descritas inician con la siguiente frase: *"El operador que se encuentre en condiciones de iniciar la operación de un casino de juego deberá comunicarlo a la Superintendencia"* (artículo 28 Ley N°19.995) y *"La sociedad operadora que se encuentre en condiciones de iniciar la operación del casino de juego deberá comunicarlo formalmente a la Superintendencia"* (artículo 47 del Decreto Supremo N° 1722 de 2015).

1.2.4. Que, en el caso de una sociedad operadora postulante renovante, ya inició en su oportunidad la operación del casino de juego, pudiendo dicha sociedad operadora eventualmente proponer modificaciones dependiendo del proyecto que postula a la renovación.

1.2.5. En este sentido, el artículo 34 N°1 del Decreto Supremo N°1722 establece que, para los efectos de la evaluación y ponderación de una solicitud de renovación de un permiso de operación vigente, la Superintendencia tendrá en cuenta dos requisitos:

a) Que se cumpla la inversión mínima definida para la comuna en las respectivas Bases Técnicas y,

TÍTULO II. PERÍODO DE EJECUCIÓN DE PROYECTOS

Capítulo 1: Plazo de ejecución de proyectos

Capítulo 2: Renovaciones / Continuidad operacional

Capítulo 3: Modificaciones al proyecto autorizado

b) Que el proyecto no considere modificaciones que afecten negativamente las condiciones, cualitativas y/o cuantitativas del casino de juego en actual operación, ya sea que se hayan establecido en el permiso de operación respectivo o en modificaciones posteriores autorizadas por la Superintendencia.

1.2.6. De cumplirse los dos requisitos antes señalados se entenderá que el proyecto postulado cumple con los criterios establecidos en los numerales 1, 2, 3 y 4, y con los factores de las letras a), b), c), d) y e) del Nº 5 del artículo 33 del reglamento y en tal virtud podrá acceder al máximo de ponderación que en cada uno de ellos se contempla (900 puntos).

De no cumplirse con los dos requisitos indicados, esta Superintendencia deberá efectuar una nueva evaluación y ponderación del proyecto presentado.

1.2.7. Por otra parte, el artículo 34 numeral 2 del reglamento señala que: *"La sociedad operadora que postula a una renovación del permiso de operación podrá demostrar hasta un 80% de la inversión mínima con obras existentes avaluadas, según indica el inciso precedente"*.

1.2.8. En este orden de ideas, es posible concluir que el legislador le reconoce y valora al momento de la evaluación de la infraestructura ya existente a la sociedad postulante a la renovación y producto de ello, le da la opción de tener una evaluación simplificada, cumpliendo los requisitos indicados en el artículo 34 N°1.

1.2.9. Lo anterior es relevante, ya que coherente con el reconocimiento de la infraestructura ya existente y de la evaluación diferenciada que hizo el legislador para el renovante, resulta necesario una certificación diferenciada del permiso de operación que se renueva en relación con uno que inicia operación por primera vez, que tenga en consideración las particularidades de un permiso con un casino de juego ya existente y en funcionamiento.

2. Interpretación

2.1. Sobre el sentido y alcance del artículo 28 inciso 3° de la Ley N°19.995 y del artículo 47 letra e) del Decreto Supremo N°1722

Conforme a lo anteriormente expuesto, el artículo 28 inciso tercero de la Ley N°19.995 y el artículo 47 letra e) del Decreto Supremo N°1722, para el caso del renovante debe entenderse en el siguiente sentido:

2.1.1. La sociedad operadora que se encuentre en condiciones de iniciar la operación de la renovación de un permiso de operación del casino de juego deberá comunicarlo formalmente a la Superintendencia antes del vencimiento del plazo de ejecución con que cuenta.

2.1.2. Se entenderá que una sociedad operadora está en condiciones de certificar el inicio de operación de la renovación del respectivo, cuando haya ejecutado todas las obras incorporadas al proyecto vigente al momento de la postulación, comprometidas de conformidad con la resolución de renovación el permiso de operación.

2.1.3. Luego, para efectos de *"revisar el estricto cumplimiento de las obligaciones legales y reglamentarias necesarias para iniciar*

TÍTULO II. PERÍODO DE EJECUCIÓN DE PROYECTOS

Capítulo 1: Plazo de ejecución de proyectos

Capítulo 2: Renovaciones / Continuidad operacional

Capítulo 3: Modificaciones al proyecto autorizado

las actividades" (artículo 28 Ley N° 19.995) y *"verificar el estricto cumplimiento de las obligaciones legales y reglamentarias necesarias para iniciar las actividades, como asimismo el pleno cumplimiento de las condiciones establecidas en el respectivo permiso de operación"* (artículo 47 del Reglamento), la Superintendencia:

a) Verificará que se haya cumplido con la totalidad de las *"obras nuevas"*, en los términos indicados en las Bases Técnicas correspondientes, comprometidas en la postulación a la renovación del permiso;

b) Que se mantengan todas aquellas existentes, vigentes al momento de la postulación a la renovación; y,

c) En el caso que, posterior a la fecha de postulación a la renovación existan modificaciones autorizadas, la verificación se efectuará con relación al estado de dichas obras.

2.1.4. Por otra parte, es dable indicar que ambas normas señalan lo siguiente: *"Verificado dicho cumplimiento, la Superintendencia expedirá un certificado en el que conste tal circunstancia, documento que habilitará para dar inicio a la operación del casino de juego"* (art. 28 Ley N°19.995) y en términos similares que *"Una vez verificado dicho cumplimiento, ésta expedirá un certificado en el que conste tal circunstancia, documento que habilitará para dar inicio a la operación del casino de juego"*

2.1.5. De esta forma, el tenor literal indicado en el numeral precedente, para el caso de la renovación de un permiso, se entenderá en el sentido que el certificado acredita tanto el cumplimiento de todas las obras incorporadas comprometidas en la renovación del permiso como todas aquellas correspondientes al permiso de operación original, que se encuentren vigentes al momento de la postulación a la renovación que puedan haber sido modificadas en el período que media entre el otorgamiento de la renovación del permiso de operación y la solicitud de certificación.

Lo anterior, en coherencia con el artículo 28 de la Ley N°19.995 en su inciso final y el artículo 49 del Decreto Supremo N°1722, de 2015.

2.2. Sobre el sentido y alcance de los artículos 28 inciso 3° de la Ley N°19.995 y 47 letra e) del Decreto Supremo N°1722, en relación con los artículos 26 inciso tercero de la Ley N°19.995 y 43 letra d) del Decreto Supremo N°1722, en aquellos casos que el plazo de ejecución de un proyecto que se renueva es superior al vencimiento del plazo original.

2.2.1. La sociedad operadora que postula a la renovación de un permiso de operación, tiene la libertad para proponer el cronograma de ejecución de las obras e instalaciones, teniendo como límite el plazo máximo dispuesto en el artículo 28 de la Ley N°19.995, sin perjuicio de la posibilidad de eventuales prórrogas, debidamente fundadas.

2.2.2. Consta en el Mensaje de la Ley N°20.856, que existió una especial preocupación del legislador por la continuidad en la operación de los casinos de juego en el país.

2.2.3. Conforme con lo dispuesto en el artículo 19 letra a) de la Ley N°19.995, este organismo debe abrir mediante una resolución el proceso de otorgamiento o de renovación de permisos de operación

TÍTULO II. PERÍODO DE EJECUCIÓN DE PROYECTOS

Capítulo 1: Plazo de ejecución de proyectos

Capítulo 2: Renovaciones / Continuidad operacional

Capítulo 3: Modificaciones al proyecto autorizado

con una antelación que no podrá superar los 48 meses ni ser inferior a 36 meses, contados desde la fecha de vencimiento de los permisos en actual explotación.

2.2.4. Sin perjuicio del espíritu del legislador de velar por la continuidad operacional de los casinos de juego en el país, puede ocurrir que, habiéndose dado estricto cumplimiento a los plazos legales para desarrollar el proceso de otorgamiento de un permiso de operación, el plazo de ejecución de un proyecto que se renueva sea superior al vencimiento del plazo original de dicho permiso.

2.2.5. Más aún, puede ocurrir que producto de un caso fortuito o fuerza mayor no sea factible iniciar un proceso de otorgamiento de permiso de operación o, estando ya iniciado, sea necesario suspenderlo.

2.2.6. En ambas hipótesis (numerales 2.2.4 y 2.2.5 anteriores), se produce un desfase para la ejecución de la renovación del permiso que impide la continuidad de operación, objetivo que tenía el legislador al regular la materia.

2.2.7. En este contexto y en coherencia con la finalidad de la norma, resulta necesario precisar para aquellas situaciones en que se pueda producir un desfase entre el término del plazo del permiso de operación original y la ejecución del proyecto de renovación dentro del plazo legal establecido para ello en el artículo 28 de la Ley N°19.995, que el cómputo de inicio del plazo del permiso de operación renovado se contará a partir del día siguiente del plazo de vencimiento del permiso original.

2.2.8. Lo anterior, sin perjuicio del cómputo del plazo dispuesto en los artículos 26 incisos tercero de la Ley N°19.995 y 43 letra d) del Decreto Supremo N°1722, que debe entenderse para todos los efectos aplicable para el inicio de operación de un nuevo casino de juego o cuando no exista desfase en la ejecución de la renovación del permiso de operación.

3. Consideraciones relevantes para una adecuada coherencia en la interpretación formulada en las presentes instrucciones interpretativas

3.1. Mecanismo de materialización de continuidad operacional

La sociedad operadora renovante de un permiso que se encuentre en la hipótesis de desfase, entre el término del plazo del permiso de operación original y la ejecución del proyecto de renovación en los plazos legales establecidos, y desee que el cómputo del plazo de renovación del permiso de operación se cuente a partir del día siguiente del plazo de vencimiento del permiso original, deberá notificar que hará uso de dicha facultad a esta Superintendencia con una anterioridad de a lo menos 30 días hábiles anteriores al vencimiento del plazo del permiso original.

3.2. Certificación de obras comprometidas

3.2.1. La continuidad de la operación no exime a la sociedad operadora de dar estricto cumplimiento a la certificación de las obras, conforme a los criterios señalados en estas instrucciones y a lo dispuesto en las instrucciones *"Plazo ejecución de proyectos"*, o la que las reemplacen.

TÍTULO II. PERÍODO DE EJECUCIÓN DE PROYECTOS

Capítulo 1: Plazo de ejecución de proyectos

Capítulo 2: Renovaciones / Continuidad operacional

Capítulo 3: Modificaciones al proyecto autorizado

3.2.2. De esta manera, si una sociedad operadora que renueva un permiso de operación no obtiene la certificación de obras correspondiente a la renovación en el plazo legal establecido para ello, este Servicio dará inicio a un proceso de revocación del permiso de operación, conforme lo dispone el artículo 31 literal a) en relación con el artículo 28 de la Ley N°19.995.

3.3. Pago de la oferta económica

En el caso que una sociedad operadora que renueva un permiso opte por la continuidad de la operación, deberá dar estricto cumplimiento con su obligación del pago de la oferta económica, y conforme a las reglas vigentes al efecto, a contar del inicio del cómputo del plazo de renovación, aun cuando esté pendiente la certificación de la renovación.

Lo anterior, en concordancia con lo establecido en el artículo 15 del Decreto Supremo N°1722, de 2015, del Ministerio de Hacienda.

3.4. Sobre el contenido de la certificación de la renovación

3.4.1. Por otra parte, es necesario tener presente que el artículo 28 de la Ley N°19.995 en su inciso final dispone que: *"Las circunstancias acreditadas por la sociedad operadora, a efectos del otorgamiento del certificado referido en el inciso anterior, deberán mantenerse durante toda la vigencia del permiso de operación, lo que será fiscalizado por la Superintendencia de acuerdo a sus facultades. En caso de perderse alguna de dichas condiciones procederá la revocación conforme a la causal dispuesta en el artículo 31, letra a)"*.

3.4.2. En términos similares, el artículo 49 inciso primero del Decreto Supremo N°1722, de 2015, establece que: *"Las circunstancias que fueron acreditadas por la sociedad operadora, para efectos del otorgamiento del certificado habilitante para dar inicio a la operación del casino de juego, deberán mantenerse durante toda la vigencia del permiso de operación, lo que será fiscalizado por la Superintendencia de acuerdo a sus facultades. En caso de perderse alguna de dichas condiciones, la Superintendencia podrá revocar el permiso de operación, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 31 de la ley Nº 19.995"*.

3.4.3. Conforme con lo anterior, aun cuando la verificación de un permiso de operación que se renueva se focaliza en las obras nuevas del proyecto comprometidas en la postulación de la renovación del permiso, también se debe constatar que se mantienen todas aquellas correspondientes al permiso de operación original, y las modificaciones autorizadas vigentes al momento de la postulación a la renovación, y las que pudieran haber sido autorizadas en el período entre la renovación del permiso de operación y la solicitud de inicio de su certificación.

3.4.4. Así, el certificado que se expida en su caso no solo dará cuenta de las obras nuevas, sino que también de todo el proyecto integral que se renueva.

Capítulo 1: Plazo de ejecución de proyectos

Capítulo 2: Renovaciones / Continuidad operacional

Capítulo 3: Modificaciones al proyecto autorizado

TÍTULO II. PERÍODO DE EJECUCIÓN DE PROYECTOS

Capítulo 3: Modificaciones al proyecto autorizado

Normativa fundante: Artículo 31 letra i) y 42 Nº7 de la Ley Nº19.995; artículos 47, 48 y 51 del Decreto Supremo Nº1722, de 2015, del Ministerio de Hacienda.

PRECISA ALCANCE DEL INCISO PRIMERO DEL ARTICULO 48 DEL DECRETO Nº1722, DE 2015, DEL MINISTERIO DE HACIENDA, PARA EFECTOS DE SOLICITUDES DE MODIFICACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE LOS PROYECTOS AUTORIZADOS EN EL TIEMPO QUE MEDIA ENTRE EL OTORGAMIENTO DEL PERMISO DE OPERACIÓN Y LA CERTIFICACIÓN ALLÍ ESTABLECIDA E INDICA LA TRAMITACIÓN PARA DICHA SOLICITUD

1. Objetivo de las presentes instrucciones

El artículo 48 inciso primero del Decreto Supremo Nº1722, de 2015, del Ministerio de Hacienda, establece la posibilidad excepcional de aprobar modificaciones al proyecto autorizado, en el tiempo que media entre el otorgamiento del permiso de operación y la respectiva certificación.

Para ello, la norma dispone como requisito principal que las modificaciones propuestas no signifiquen reducir, disminuir, restringir o atenuar las condiciones cualitativas y/o cuantitativas que se establecieron en el permiso de operación, teniendo en consideración *"los fundamentos del otorgamiento del permiso de operación correspondiente y lo dispuesto en el artículo 23 Nos 1 y 2 de la ley Nº 19.995"*.

En ese contexto, el objetivo principal de las presentes instrucciones es precisar el alcance de la remisión que se efectúa en el artículo 48 citado a los criterios dispuestos en los artículos 23 Nº1 y Nº2 de la Ley N°19.995, para así dar mayor certeza respecto a los requisitos para que las modificaciones que se propongan por una sociedad operadora no signifiquen reducir, disminuir, restringir o atenuar las condiciones, cualitativas y/o cuantitativas que se establecieron en el permiso de operación.

Junto a lo anterior, se indica los requisitos y tramitación de esta solicitud.

2. Definiciones

Para efectos de las presentes instrucciones, se entenderá por:

a) **Infraestructura:** Obras físicas del casino de juego, de las obras complementarias y de las obras interiores y exteriores que comprenden el proyecto integral autorizado a una sociedad operadora.

b) **Obras complementarias**: Obras e instalaciones adicionales al casino de juego, definidas en el proyecto integral autorizado, las que pueden incluir hotel, centro de convenciones, restaurante, bar, cafetería, piscina, spa, gimnasio, sala de eventos, locales comerciales, museo, sala de exposiciones, centro de negocios, discoteca, oficina de operador turístico, teatro, zona de juegos infantiles, parque urbano, entre otros recintos.

TÍTULO II. PERÍODO DE EJECUCIÓN DE PROYECTOS

Capítulo 1: Plazo de ejecución de proyectos

Capítulo 2: Renovaciones / Continuidad operacional

Capítulo 3: Modificaciones al proyecto autorizado

c) **Servicios anexos:** Los servicios complementarios a la explotación de los juegos que debe ofrecer un operador, según se establezca en el permiso de operación, ya sea que se exploten directamente o por medio de terceros, tales como restaurante, bar, salas de espectáculos o eventos, y cambio de moneda extranjera, los que se prestarán en los recintos que forman parte de la infraestructura del casino de juegos, que sean definidos por el proyecto respectivo.

d) **Formulario de solicitud de modificación:** Formulario único que deberán usar las sociedades operadoras para formalizar sus solicitudes de modificación a la infraestructura de sus proyectos, disponible a través del SAYN o mediante la plataforma informática establecida para este trámite.

e) **Planos de arquitectura:** Planos referidos a la superficie completa del casino y/o de las obras complementarias, que describe gráficamente sus principales elementos arquitectónicos. En los planos de arquitectura requeridos por la SCJ, la sociedad debe ilustrar la situación actual y la situación propuesta en el contexto de una solicitud de modificación de infraestructura.

f) **Recinto:** Espacio delimitado que se utiliza con un fin determinado. Por ejemplo, sala de juego, servicio de apoyo, oficina, pasillo, bar, sala de evento etc.

g) **Planilla de Modificaciones de Infraestructura:** Documento en formato tipo que forma parte del formulario de solicitud de autorización, que debe ser completado y adjuntado por la sociedad operadora que realiza una solicitud de modificación de infraestructura y de ampliación o reducción de servicios anexos.

h) **Memoria Explicativa de Modificaciones de infraestructura:** Documento en el que la sociedad operadora que solicita una modificación de infraestructura, debe dar cuenta de todos los aspectos para su aprobación, en consistencia con las presentes instrucciones.

i) **Ubicación del proyecto integral:** Localización general del proyecto referida a un lugar, dentro de una comuna o ciudad en una región determinada.

j) **Emplazamiento del proyecto integral:** Ubicación específica del proyecto integral dentro de los deslindes en un determinado sitio, lote, predio o parcela en el que se encuentra.

3. Alcance

3.1. Todas las solicitudes de modificación de infraestructura que las sociedades adjudicatarias de un permiso de operación soliciten en el período que media entre el otorgamiento del permiso de operación y la certificación de inicio de operación del casino o la certificación de cumplimiento de las obras complementarias, requerirán de la autorización del Consejo Resolutivo de la SCJ.

Es decir, dicha autorización es aplicable a la totalidad del proyecto integral, esto es, tanto para las obras del casino de juego (incluido sus servicios anexos) como para las obras complementarias.

TÍTULO II. PERÍODO DE EJECUCIÓN DE PROYECTOS

Capítulo 1: Plazo de ejecución de proyectos

Capítulo 2: Renovaciones / Continuidad operacional

Capítulo 3: Modificaciones al proyecto autorizado

3.2. Las modificaciones de infraestructura que alteren el layout de los recintos autorizados, sin alterar sus superficies ni su proyecto general de diseño de arquitectura ni los recintos comprometidos, según fueron autorizados en el respectivo permiso de operación, no requerirán la autorización del Consejo Resolutivo y únicamente deberán ser notificadas a la Superintendencia, atendido a que no son considerados modificaciones de infraestructura propiamente tal para los efectos del artículo 48 del Decreto Supremo Nº1722, de 2015, del Ministerio de Hacienda.

4. Consideración de los fundamentos del otorgamiento del permiso de operación correspondiente y lo dispuesto en el artículo 23 Nos 1 y 2 de la Ley Nº 19.995

4.1. De manera general, se tendrá en consideración para efectos de la solicitud de autorización de modificación del proyecto autorizado en el período que media entre el otorgamiento y certificación de inicio de operaciones:

a) Los fundamentos del otorgamiento del permiso de operación correspondiente según los criterios y factores definidos en el artículo 23 números 1 y 2 de la Ley Nº19.995 y el artículo 29 del Decreto Supremo Nº1722, de 2015, del Ministerio de Hacienda.

b) Los criterios establecidos en las respectivas bases técnicas del proceso de otorgamiento a través del que se obtuvo el permiso de operación, referidos a las cualidades del proyecto integral, de acuerdo con la forma en que fueron analizados en la evaluación del permiso de operación que se solicita modificar.

Para lo anterior, los criterios y factores serán analizados conforme a la metodología de evaluación a través de la que fue otorgado el correspondiente permiso de operación establecida en las respectivas bases técnicas, únicamente en relación con aquellos aspectos directamente vinculados a la modificación solicitada.[1]

4.2 Criterios y factores a considerar:

4.2.1 Incremento de la oferta turística

La sociedad operadora deberá acreditar en el Formulario Único de Modificaciones de Infraestructura, que las modificaciones propuestas no implican una reducción, disminución, restricción o atenuación de la oferta turística autorizada.

4.2.2 Ubicación, Diseño y Calidad de las instalaciones

La sociedad operadora deberá acreditar en la Memoria explicativa o en el respectivo formulario de modificaciones de infraestructura según corresponda, que las modificaciones propuestas no implican una reducción, disminución, restricción o atenuación respecto de los siguientes aspectos:

a) Estacionamientos

b) Eficiencia energética y sustentabilidad del proyecto

c) Valor de la construcción por metro cuadrado

1 *La metodología de evaluación utilizada para el otorgamiento del permiso de operación se considerará únicamente respecto de aquellos criterios, factores e indicadores que guarden una relación directa y proporcional con la modificación solicitada, no implicando en caso alguno una nueva evaluación integral del proyecto.*

TÍTULO II. PERÍODO DE EJECUCIÓN DE PROYECTOS

Capítulo 1: Plazo de ejecución de proyectos

Capítulo 2: Renovaciones / Continuidad operacional

Capítulo 3: Modificaciones al proyecto autorizado

4.2.3 Relación armónica con el entorno

La sociedad operadora deberá acreditar en la Memoria explicativa o en el Formulario único de modificaciones de infraestructura según corresponda, que las modificaciones propuestas no implican una reducción, disminución, restricción o atenuación respecto de los siguientes aspectos:

a) Creación de nuevos espacios públicos sin control de accesos

b) Condiciones ambientales del entorno e incorporación de ecologías sensibles del lugar o diseño de arquitectura del proyecto

c) Tratamiento sustentable de residuos

4.2.4 Efectos económicos y sociales

La sociedad operadora deberá acreditar en la Memoria explicativa o en la Planilla de modificaciones de infraestructura según corresponda, que las modificaciones propuestas no implican una reducción, disminución, restricción o atenuación respecto de los siguientes aspectos:

a) Empleo directo

b) Inversión total del proyecto integral

4.3 No se considera como modificación de infraestructura y será declarada inadmisible, la solicitud de modificación que incluya el cambio de ubicación del proyecto autorizado, por cuanto modifica las condiciones a través de las que fue evaluado en el proceso de otorgamiento de un permiso de operación, a menos que se puedan acreditar por razones fundadas el acaecimiento de circunstancias fácticas y/o jurídicas de forma posterior al otorgamiento del permiso de operación que impliquen la imposibilidad material de ejecutar el proyecto, que constituyan caso fortuito o fuerza mayor[2], en los términos del artículo 45 del Código Civil.

Corresponderá al interesado dar cuenta de las circunstancias que configurarían el caso fortuito o fuerza mayor en la memoria explicativa contenida en su solicitud, acompañando todos los antecedentes que estime pertinente.

En cualquier caso, este último cambio de ubicación excepcional sólo es posible dentro de la misma comuna.

4.4 En caso de que las metodologías de evaluación de los procesos de otorgamiento de permisos de operación posteriores sean modificadas en el detalle de los indicadores a evaluar asociados a las cualidades del proyecto, dentro del marco exigido en los artículos 29 y 33 del DS Nº 1.722 del Ministerio de Hacienda, las solicitudes de modificaciones de infraestructura deberán dar siempre cuenta de los indicadores correspondientes a las Bases Técnicas a través de las que se les otorgó el respectivo permiso. En consecuencia, no les regirá modificaciones posteriores de otras Bases Técnicas en el período que media entre el otorgamiento y la certificación del inicio de operación.

2 *Por lo que, las circunstancias que justifiquen el cambio de ubicación del proyecto integral deben ser ajenas a la voluntad de la sociedad operadora, imprevistas e irresistibles.*

TÍTULO II. PERÍODO DE EJECUCIÓN DE PROYECTOS

Capítulo 1: Plazo de ejecución de proyectos

Capítulo 2: Renovaciones / Continuidad operacional

Capítulo 3: Modificaciones al proyecto autorizado

5. Tramitación de la solicitud

5.1. Ingreso de la solicitud

5.1.1 Todas las solicitudes de autorización deberán realizarse completando el Formulario Único de Solicitud de Modificación, disponible a través del SAYN o mediante la plataforma informática establecida para este trámite, en la sección *"Trámites"* del sitio web institucional, acompañando al menos, la siguiente documentación técnica:

a) Planos esquemáticos de arquitectura del proyecto, que incluirán una comparación entre la situación inicialmente autorizada y la situación propuesta, incluyendo todos los elementos necesarios para su correcta lectura (plantas, cortes, elevaciones, cuadros de superficie, etc.

b) Planilla de modificaciones de infraestructura en formato tipo, que incluirá las superficies, capacidades e inversión a través de tablas comparativas de su situación originalmente autorizada y modificada

c) Memoria explicativa de modificaciones, que describa a través de texto y/o otros elementos de soporte (imágenes, gráficos, por ejemplo) que permitan comprender de manera íntegra la modificación que se solicita.

El contenido mínimo de la memoria explicativa es el siguiente:

i Individualización de la sociedad operadora y del proyecto autorizado

a) Nombre de la sociedad operadora.

b) Individualización del permiso de operación y de la resolución que lo otorgó.

ii Descripción de la modificación solicitada

a) Descripción clara y detallada de las modificaciones propuestas.

b) Identificación de las obras, recintos, instalaciones o servicios anexos afectados.

c) Indicación de si la modificación corresponde al casino de juego, obras complementarias o ambas.

d) Fundamentación técnica, constructiva, funcional o económica que justifica la modificación.

iii Comparación entre la situación autorizada y la situación propuesta

La memoria deberá describir comparativamente la situación originalmente autorizada y la modificación solicitada, considerando, según corresponda:

a) Cantidad y destino de recintos.

b) Programa arquitectónico.

c) Servicios anexos comprometidos.

TÍTULO II. PERÍODO DE EJECUCIÓN DE PROYECTOS

Capítulo 1: Plazo de ejecución de proyectos

Capítulo 2: Renovaciones / Continuidad operacional

Capítulo 3: Modificaciones al proyecto autorizado

d) Emplazamiento de las obras dentro del predio.

Las comparaciones antes señaladas podrán presentarse mediante texto, tablas, cuadros comparativos, imágenes, esquemas u otros elementos gráficos que permitan comprender adecuadamente la modificación propuesta.

iv Análisis de cumplimiento de las presentes instrucciones

La sociedad operadora deberá explicar fundadamente cómo la modificación propuesta no reduce, disminuye, restringe o atenúa las condiciones cualitativas y/o cuantitativas consideradas para el otorgamiento del permiso de operación, conforme a los criterios establecidos en las instrucciones del Compendio de Normas y en las respectivas Bases Técnicas del proceso de otorgamiento.

Para estos efectos, deberá abordar, en lo que corresponda, los aspectos señalados en el numeral "4.2 Criterios y factores a considerar", conforme a la metodología de evaluación a través de la que fue otorgado el correspondiente permiso de operación establecida en las respectivas bases técnicas.

5.1.2. Las sociedades adjudicatarias o renovantes de un permiso de operación de un casino de juego deberán, en forma previa a la presentación de la respectiva solicitud de modificación ante esta Superintendencia, informar por escrito de la propuesta de modificación tanto al Gobernador Regional como al alcalde de la comuna donde se ubica el proyecto autorizado, debiendo dejarse constancia de dicha comunicación en la solicitud que se ingrese en la plataforma informática de la SCJ.

5.1.3. En caso de que las modificaciones impliquen un aumento en el monto de la inversión del proyecto integral autorizado, la Superintendencia de Casinos de Juego, en virtud de sus atribuciones legales y reglamentarias, y según la naturaleza y magnitud de la modificación, podrá solicitar a la sociedad operadora, cualquiera de los siguientes antecedentes:

a) Comprobantes de financiamiento donde declara y justifica el origen, ruta y suficiencia de fondos destinados a financiar el aumento de la inversión derivado de la modificación.

b) Sustentos documentales que respaldan la operación correspondiente y que permitan verificar la validez, tanto económica como legal, del mecanismo de financiamiento declarado en el literal precedente.

c) Nuevo programa de inversión donde consigna el aumento de los ítems respectivos, y que servirá de base para el cálculo de la nueva caución.

De igual forma, la SCJ podrá requerir todas las aclaraciones, precisiones y antecedentes que sean necesarios para la revisión del aumento en la inversión.

5.1.4. Las modificaciones que por sus características deban ser notificadas a este servicio, según se describe en el numeral 3.2 de las presentes instrucciones, deberán acompañar la documentación descrita en el

TÍTULO II. PERÍODO DE EJECUCIÓN DE PROYECTOS

Capítulo 1: Plazo de ejecución de proyectos

Capítulo 2: Renovaciones / Continuidad operacional

Capítulo 3: Modificaciones al proyecto autorizado

numeral 5.1.1. con la finalidad de acreditar el cumplimiento dichas características.

6. Análisis preliminar de la solicitud de modificaciones sustanciales

Las solicitudes de modificación serán en primer lugar analizadas con el objeto de verificar que cuenten con toda la información requerida. En este proceso, la SCJ revisará la documentación presentada y, de estimarlo necesario, podrá solicitar a la sociedad operadora la precisión, aclaración, complementación y/o corrección de los antecedentes, a fin de contar con la información suficiente para su análisis y resolución.

7. Propuesta al Consejo Resolutivo y resolución final respecto de solicitud de modificaciones

7.1 Las solicitudes de modificaciones al proyecto autorizado en el período que media entre el otorgamiento del permiso de operación y el inicio de operaciones propiamente tal, que cumplan satisfactoriamente con los requisitos definidos por la SCJ en el artículo 47 del D.S. Nº1722, de 2015, en conformidad a estas instrucciones, serán propuestas al Consejo Resolutivo para su revisión y decisión.

7.2 Posteriormente, adoptada una decisión por parte del Consejo Resolutivo, la SCJ dictará la resolución respectiva.

Capítulo: Continuidad operacional sociedades operadoras

TÍTULO III. CONTINUIDAD DE OPERACIÓN DE LOS 15 AÑOS DEL PERMISO (26 BIS)

Capítulo: Continuidad operacional sociedades operadoras

Normativa fundante: Artículos 26 bis, 42 N°7 y 61 de la Ley N°19.995; artículo 82 de la Ley N°21.647.

INSTRUCCIONES RELATIVAS A LA FORMA DE PAGO A BENEFICIO FISCAL EQUIVALENTE AL 5% SOBRE EL PROMEDIO MENSUAL DE LOS INGRESOS BRUTOS DEL ÚLTIMO AÑO DE OPERACIÓN PARA EL CASO QUE SE OPTE POR LA CONTINUIDAD OPERACIONAL DEL PERMISO ASOCIADO AL CUPO REGIONAL EN RESERVA.

1. Introducción

El presente capítulo tiene por objetivo precisar la forma y plazo del pago de la tasa regulada en el artículo 26 bis de la Ley N°19.995 respecto de aquellas sociedades operadoras que, encontrándose en la hipótesis descrita en la norma, opten por la continuidad del permiso de operación del casino de juego.

2. Notificación de continuidad operacional

2.1. Aquellas sociedades operadoras de casinos de juego que, encontrándose en la hipótesis del artículo 26 bis referido, opten por continuar con la operación del permiso, deberán informarlo a esta Superintendencia, declarando su aceptación a las obligaciones impuestas en el mencionado artículo.

2.2. La notificación del pago debe realizarse por medio del Sistema de Autorizaciones y Notificaciones (SAYN), o según la plataforma informática establecida para este trámite, en la sección *"Trámites"* del sitio web institucional o en la que la reemplace[1].

3. Plazo de notificación de continuidad operacional

3.1. El plazo de notificación de la continuidad operacional para aquellas sociedades operadoras de casinos de juego que venzan su permiso durante el año 2023 será la fecha en que entra en vigencia la Ley N°21.647.

3.2. Para las demás sociedades operadoras cuyos respectivos permisos venzan con posterioridad al año 2023 y se encuentren en la hipótesis del artículo 26 bis de la Ley N°19.995, el plazo será de al menos 5 días hábiles de anticipación al vencimiento del plazo original.

4. Resolución de continuidad operacional

4.1. Notificado el interés de continuar la operación del permiso por parte de la respectiva sociedad operadora, la SCJ dictará una Resolución que tome conocimiento de dicha voluntad.

4.2. Para todos los efectos legales, habiéndose dictado y notificada la resolución referida en el numeral 4.1. anterior, la sociedad operadora extiende su permiso de operación a contar del día siguiente del vencimiento del plazo original y hasta la fecha de inicio de operaciones del nuevo casino de juego que opere en dicha región.

1 *Excepcionalmente, en el caso que no se encuentre habilitada la plataforma SAYN, se podrá ingresar vía Oficina de Partes Virtual de esta Superintendencia.*

TÍTULO III. CONTINUIDAD DE OPERACIÓN DE LOS 15 AÑOS DEL PERMISO (26 BIS)

Capítulo: Continuidad operacional sociedades operadoras

5. Plazo del pago del tributo y notificación

5.1. El pago de la tasa del 5% mencionado en el artículo 26 bis de la Ley N°19.995 debe efectuarse hasta el último día del mes correspondiente de pago. Este pago debe ser realizado al Servicio de Tesorería.

5.2. Para el cálculo del promedio mensual a que se refiere el artículo 26 bis, deberá considerarse el valor de la UF al último día de cada uno de los doce (12) meses concluidos previos al vencimiento del permiso de operación[2].

5.3. Efectuado ya el cálculo del monto a beneficio final, el pago de la tasa del 5% mencionado debe realizarse considerando el valor de la Unidad de Fomento del día en que se efectúe dicho pago.

5.4. Si la fecha de inicio y/o término de la continuidad operacional fuese distinto al primer o último día del mes calendario, el monto de la tasa a pagar durante dicho período deberá ser proporcional a los días que corresponda de dicho mes[3].

5.5. La notificación del pago debe realizarse por medio del Sistema de Autorizaciones y Notificaciones (SAYN), o según la plataforma informática establecida para este trámite, en la sección *"Trámites"* del sitio web institucional o en la que la reemplace.

5.6. En la notificación deberá incluir el comprobante de pago al Servicio de Tesorería.

6. Afectación y fiscalización del tributo

La sociedad operadora que se acoja al artículo 26 bis de la Ley N°19.995 quedará sujeta para todos los efectos tributarios a lo dispuesto en el artículo 61 de la Ley N°19.995.

2 *Se debe tener presente que los resultados operacionales se reportan de manera mensual (por mes calendario) hasta el día 15 del mes siguiente y la SCJ realiza un procedimiento de validación de los datos.*

3 *Es decir, si, por ejemplo, corresponde pagar 5 días de diciembre, deberá cancelarse el monto proporcional a 5 días de un total de 31.*

Capítulo: Naves mercantes

TÍTULO IV. OTORGAMIENTO DE PERMISOS DE OPERACIÓN DE CASINOS DE JUEGO EN DETERMINADAS NAVES MERCANTES

Capítulo: Naves mercantes

Normativa fundante: Artículo 42 N°7 y 63 bis de la Ley N°19.995. Decreto N°1536, de 2011, del Ministerio de Hacienda.

INSTRUCCIONES SOBRE EL CONTENIDO DEL FORMULARIO PARA LA SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE OPERACIÓN DE JUEGOS DE AZAR EN NAVES MERCANTES MAYORES EXTRANJERAS

Conforme a las atribuciones legales y reglamentarias, en particular, aquellas señaladas en el artículo 63° bis de la Ley N°19.995 y en el Decreto N°1536, de 2011, esta Superintendencia viene en fijar el contenido del formulario para la solicitud de autorización de operación de juegos de azar en naves mercantes mayores extranjeras, en el anexo de estas instrucciones.

Póngase a disposición de los interesados el formulario, mediante la plataforma informática establecida para este trámite, en la sección *"Trámites"* del sitio web institucional.

Anexos		
Instrucciones Naves mercantes	Único	"Formulario de solicitud de operación de juegos de azar en naves mercantes mayores extranjeras"

II LIBRO SEGUNDO: PERÍODO DE OPERACIÓN DEL PERMISO

LIBRO SEGUNDO:
PERÍODO DE OPERACIÓN DEL PERMISO **30**

Título I. Modificaciones sustanciales al proyecto vigente **31**

- Capítulo: Modificaciones sustanciales al proyecto vigente 31

Título II. Funcionamiento sala de juegos y servicios anexos **37**

- Capítulo 1: Horario de funcionamiento 37
- Capítulo 2: Elecciones 39
- Capítulo 3: Valor de entradas 41
- Capítulo 4: Registro y control de apertura y cierre diario 43
- Capítulo 5: Sistemas de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV) 48
- Capítulo 6: Eventos especiales 66
- Capítulo 7: Actividades de demostración y enseñanza 68

Título III. Desarrollo del juego **74**

- Capítulo 1: Definición aleatoriedad MDA 74
- Capítulo 2: Número mínimo de mesas de juego y máquinas 76
- Capítulo 3: Modificaciones, aumentos o disminuciones de parque de juego y modificación de bingo 78
- Capítulo 4: Bingo electrónico 86
- Capítulo 5: Transacciones de entrega de valores 98
- Capítulo 6: Plan de apuestas 107
- Capítulo 7: Torneos de juego 112
- Capítulo 8: Promociones 117
- Capítulo 9: Formulario de modificación y ajustes de catálogo de juego 127
- Capítulo 10: Formulario solicitud homologación 129

Título IV. Cumplimientos de normas y/o estándares técnicos **133**

- Capítulo 1: Cumplimiento estándar TITO 133
- Capítulo 2: Cumplimiento Estándar Progresivos 143
- Capítulo 3: Cumplimiento Estándar MDA 147
- Capítulo 4: Cumplimiento estándar SMC 159
- Capítulo 5: Cumplimiento estándar cashless 161
- Capítulo 6: Cumplimiento sistemas SBGS y SSGS 165
- Capítulo 7: Cumplimiento sistemas progresivos intercasinos (WAP) 181

Título V. Win **190**

- Capítulo 1: Pago de la Oferta Económica 190
- Capítulo 2: Presentación de estados financieros 195
- Capítulo 3: Envío información operacional y reclamos (SIOC) 221

Título VI. Personal de juego **234**

- Capítulo 1: Personal de Juego 234
- Capítulo 2: Propinas 239

Título VII. Administración y compliance **243**

- Capítulo 1: Estructura societaria de sociedades operadoras 243
- Capítulo 2: Cambios de gerente general, directores, representantes y/o apoderados 258
- Capítulo 3: Códigos sociedades operadoras y concesionarias 263
- Capítulo 4: Comunicaciones digitales 265
- Capítulo 5: Traducción de documentos extranjeros 268
- Capítulo 6: Fiscalización en sociedades operadoras y concesionarias 270
- Capítulo 7: Cumplimiento normativo 272
- Capítulo 8: Prevención de lavado de activos 281
- Capítulo 9: Ciberseguridad 293
- Capítulo 10: Billetes y monedas presuntamente falsos 307

Título VIII. Protección al jugador y juego responsable **311**

- Capítulo 1: Derechos y Deberes de los jugadores 311
- Capítulo 2: Reclamos 314
- Capítulo 3: Autoexclusión 323
- Capítulo 4: Prohibición de ingreso jugadores que provoquen desórdenes. 333
- Capítulo 5: Prohibición de ingreso privados de razón 343
- Capítulo 6: Prohibición de apostar para funcionarios públicos que custodien fondos públicos 345

Título IX. Causales de extinción del permiso de operación **346**

- Capítulo 1: Renuncia 346

TÍTULO I. MODIFICACIONES SUSTANCIALES AL PROYECTO VIGENTE

Capítulo: Modificaciones sustanciales al proyecto vigente

Capítulo: Modificaciones sustanciales al proyecto vigente

Normativa fundante: Artículo 31 letra i) y 42 N°7 de la Ley N°19.995; artículos 47, 48 y 51 del Decreto Supremo N°1722, de 2015, del Ministerio de Hacienda; Decreto Supremo N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda.

INSTRUCCIONES SOBRE EL PROCEDIMIENTO PARA FORMULAR SOLICITUDES DE MODIFICACIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y DE AMPLIACIÓN O REDUCCIÓN DE SERVICIOS ANEXOS DE LOS PROYECTOS AUTORIZADOS POSTERIORES A SU CERTIFICACIÓN

1. Objetivo de las presentes instrucciones

El objetivo principal de las presentes instrucciones es instruir respecto del proceso de autorización de las solicitudes de modificación de infraestructura de los proyectos de las sociedades adjudicatarias de un permiso de operación de un casino de juego, como asimismo de las solicitudes de ampliación o reducción de sus servicios anexos, solicitadas por dichas sociedades en la etapa posterior a su certificación de inicio de operación, es decir, una vez iniciadas las operaciones.

2. Definiciones

Para efectos de las presentes instrucciones, se entenderá por:

a) **Infraestructura:** Obras físicas del casino, las obras complementarias y las obras interiores y exteriores que comprenden el proyecto integral autorizado a una sociedad operadora.

b) **Obras complementarias:** Obras físicas adicionales al casino, definidas en el proyecto integral autorizado, las que pueden incluir hotel, centro de convenciones, restaurante, bar, cafetería, piscina, spa, gimnasio, sala de eventos, locales comerciales, museo, sala de exposiciones, centro de negocios, discoteca, operador turístico, teatro, zona de juegos infantiles, parque urbano, entre otros recintos.

c) **Modificación sustancial de infraestructura:** Modificación de carácter significativa o mayor en un casino de juego, propuesta efectuada por la operadora con posterioridad al inicio de operación, de acuerdo con los criterios definidos en las presentes instrucciones, que requiere ser autorizada por la SCJ a través de una resolución exenta fundada.

d) **Modificación no sustancial de infraestructura:** Modificación de carácter no significativa o menor, en un casino de juego, propuesta efectuada con posterioridad al inicio de operación de acuerdo con los criterios definidos en las presentes instrucciones, que no requiere ser autorizada por la SCJ a través de una resolución, sino que debe ser notificada por la sociedad operadora.

TÍTULO I. MODIFICACIONES SUSTANCIALES AL PROYECTO VIGENTE

e) **Servicios Anexos:** Los recintos que forman parte de la infraestructura del casino de juego y que están destinados a la habilitación de servicios complementarios a la explotación de los juegos que debe ofrecer un operador, según se establezca en el permiso de operación, ya sea que se exploten directamente o por medio de terceros, tales como restaurante, bar, cafetería, salas de espectáculos o eventos, y cambio de moneda extranjera.

f) **Ampliación de Servicio Anexo:** Incorporación al casino de uno o más servicios anexos, lo que requiere previamente la aprobación del Consejo Resolutivo de la SCJ y autorización mediante una resolución exenta, de conformidad con las disposiciones de estas instrucciones.

g) **Reducción de Servicio Anexo:** Eliminación de uno o más servicios anexos del casino de juego, lo que requiere previamente la aprobación del Consejo Resolutivo de la SCJ y autorización mediante una resolución exenta, de conformidad con las disposiciones de estas instrucciones.

h) **Formulario de Solicitud de Modificación:** Formulario único que deberán usar las sociedades operadoras para formalizar sus solicitudes de modificación a la infraestructura de sus proyectos y/o la ampliación o reducción de los servicios anexos.

i) **Diagrama de Planta:** Sección o área completa de una planta del casino y/o de las obras complementarias, que describe gráficamente sus componentes. Los diagramas de planta son requeridos por la SCJ para ilustrar la situación actual y la situación propuesta en el contexto de una solicitud de modificación de infraestructura y de ampliación o reducción de servicios anexos.

j) **Recinto:** Espacio delimitado que se utiliza con un fin determinado. Por ejemplo, sala de juego, servicio de apoyo, oficina, pasillo, etc.

3. Criterios de clasificación de la solicitud

La clasificación que tendrán las diversas solicitudes formuladas por las sociedades operadoras se regirán por los siguientes criterios definidos por esta Superintendencia:

3.1. Modificaciones de Infraestructura

Las modificaciones que se realicen al establecimiento en que funciona el casino de juego, en ningún caso pueden implicar una reducción, disminución, restricción o atenuación de las condiciones, cualitativas y/o cuantitativas que se establecieron en el permiso de operación.

Para lo anterior, se tendrán en consideración los fundamentos del otorgamiento del permiso de operación correspondiente y los informes que se hayan emitido de conformidad con el artículo 23° números 1 y 2 de la Ley Nº19.995; y, en todo caso, se podrán requerir nuevos informes para complementar o actualizar aquellos emitidos durante la evaluación del respectivo proceso.

TÍTULO I. MODIFICACIONES SUSTANCIALES AL PROYECTO VIGENTE

Capítulo: Modificaciones sustanciales al proyecto vigente

3.1.1. Solicitud de modificaciones sustanciales de infraestructura después de iniciadas las operaciones

3.1.1.1. Las modificaciones en infraestructura al casino de juego, de carácter sustancial, que las sociedades operadoras soliciten luego de iniciadas las operaciones requerirán de la autorización de la SCJ, sin intervención de su Consejo Resolutivo.

3.1.1.2. Se considerarán como sustanciales las siguientes modificaciones al casino de juego:

a) Obras que requieren de permiso de edificación municipal[1] o sus modificaciones posteriores. Entre éstas se encuentran las ampliaciones mayores a 100 m^2, permiso de obra nueva, permiso de alteración, reparación o reconstrucción, autorización de cambio de destino y permiso de demolición.

b) Modificaciones en un recinto que implique una reducción de superficie mayor a 100 m^2.

c) Modificaciones en dos o más recintos, o en áreas diferenciadas, que en conjunto impliquen una reducción mayor a 100 m^2.

3.1.2. Modificaciones a obras complementarias posteriores a la certificación

3.1.2.1. Las modificaciones en obras complementarias posteriores a su certificación no requieren ser autorizadas por la SCJ.

No obstante, las sociedades operadoras deberán comunicar dichas modificaciones a la SCJ, con el objetivo que ésta mantenga un registro actualizado del proyecto integral.

3.1.2.2. Las modificaciones necesarias de comunicar incluyen la identificación de la obra afectada -hotel, centro de convenciones, restaurante, etc.-, como asimismo las características de la modificación, informando la superficie, capacidad, ubicación, según sea aplicable.

3.1.3. Modificaciones en infraestructura que deben ser notificadas a la SCJ

3.1.3.1. Todas las modificaciones en infraestructura que no sean calificadas como sustanciales conforme a lo señalado en los numerales 3.1.1 y 3.1.2, serán notificadas a la SCJ con un mínimo de 5 días hábiles de antelación a su concreción, a través del SAYN o de la plataforma informática establecida para este trámite, en la sección *"Trámites"* del sitio web institucional, utilizando el Formulario de Solicitud de Modificaciones que se describe en el numeral 4.1.

3.1.3.2. Entre las modificaciones que se deben notificar, sin que estos casos sean taxativos, se encuentran las siguientes:

a) Obras que no requieren permiso municipal (según lo señalado en los artículos 5.1.2. y 5.1.3. de la Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones).

   Entre éstas se encuentran las obras de carácter no estructural, elementos exteriores sobrepuestos que no requieren cimientos, cierros interiores, obras de mantención e instalaciones interiores adicionales a las reglamentariamente requeridas, tales como:

1 *Según lo señalado en los artículos 5.1.6, 5.1.7, 5.1.17 y 5.1.18 de la Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones*

TÍTULO I. MODIFICACIONES SUSTANCIALES AL PROYECTO VIGENTE

instalaciones de computación, telefonía, música, iluminación decorativa, aire acondicionado, alarmas, controles de video, y otras.

Lo anterior, sin perjuicio del cumplimiento de las normas técnicas que en cada caso correspondan.

b) Modificaciones que requieren permiso municipal de obra menor (según lo señalado en el artículo 5.1.4. de la Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones), siempre y cuando no se supere la carga de ocupación que permite el Plan Regulador Comunal.

Entre estas modificaciones, se encuentran las intervenciones menores a 100 m^2 y cambios en edificaciones existentes que no alteran su estructura.

c) Cambios de ubicación o distribución (layout) de recintos, que no estén asociados a ampliaciones mayores a 100 m^2.

d) Cambios en la capacidad de los servicios anexos.

Las sociedades operadoras podrán modificar la capacidad de los recintos donde se prestan los servicios anexos, respetando las cargas de ocupación máximas definidas en la Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones (artículo 4.2.4).

e) Las modificaciones de capacidad de los recintos, expresada en número de personas, deberán ser notificadas por las sociedades operadoras, utilizando el Formulario de Solicitud de Modificaciones que se describe en el numeral 4.1.

3.2. Ampliación y/o reducción de servicios anexos

Durante la vigencia del permiso de operación otorgados a la sociedad operadora respectiva, todas las solicitudes de ampliación y/o reducción de servicios anexos requieren ser sometidas al pronunciamiento del Consejo Resolutivo de la SCJ. En esta materia se deberá tener presente:

a) Las solicitudes de reducción de servicios anexos sólo podrán ser efectuadas por las sociedades operadoras una vez transcurridos 5 años desde el inicio de operación del casino, y en ningún caso puede implicar que no se presten los servicios de bar y de restaurante, que corresponde a servicios anexos obligatorios.

b) Para efectos de la obtención de la correspondiente autorización de la SCJ, no se consideran como ampliaciones o reducciones de servicios anexos aquellas modificaciones asociadas a las salas de estar, carros móviles que transporten y ofrezcan alimentos y/o bebidas y que funcionen como accesorio, o dando asistencia a un servicio anexo autorizado; la habilitación de tarimas o escenarios para la realización de presentaciones artísticas o culturales en servicios anexos autorizados; ni aquellos servicios que se presten a los clientes en forma gratuita y que en consecuencia no impliquen una explotación comercial.

No obstante, tales cambios deberán ser notificados a la Superintendencia dentro de los 5 días hábiles siguientes a su realización.

TÍTULO I. MODIFICACIONES SUSTANCIALES AL PROYECTO VIGENTE

Capítulo: Modificaciones sustanciales al proyecto vigente

c) Las ampliaciones y reducciones de servicios anexos se refieren a su incorporación o eliminación, no a cambios en su superficie o capacidad.

4. Procedimiento de solicitud

4.1. Ingreso de la solicitud

4.1.1. Todas las solicitudes de autorización, como también las notificaciones descritas en las presentes instrucciones, deberán realizarse necesariamente complementado el Formulario de Solicitud de Modificación disponible a través del SAYN, o mediante la plataforma informática establecida para este trámite, en la sección *"Trámites"* del sitio web institucional.

4.1.2. La SCJ podrá acumular cada cuatro meses las distintas solicitudes antes de someterlas al pronunciamiento del Consejo Resolutivo en la respectiva sesión.

4.2. Análisis preliminar de la solicitud de modificaciones sustanciales

4.2.1. Las solicitudes de modificaciones sustanciales recibidas serán analizadas con el objeto de verificar que cuenten con toda la información requerida.

4.2.2. La SCJ la revisará y determinará si es necesario precisar, aclarar, complementar y/o corregir la información recibida, lo que comunicará a la sociedad operadora, requiriendo los antecedentes que estime necesarios que permitan analizar y resolver dicha solicitud.

4.2.3. En el caso de que se constate que una solicitud de modificaciones vulnere de alguna forma el marco normativo vigente, la SCJ lo notificará a la sociedad operadora mediante el acto administrativo correspondiente, en el cual se indicarán los fundamentos que impiden acoger la respectiva solicitud.

4.3. Evaluación de la solicitud de modificaciones sustanciales

4.3.1. Las solicitudes de modificaciones sustanciales, con toda la información requerida pasarán a la etapa de evaluación técnica, cuyo objetivo es verificar el cumplimiento por parte de la sociedad operadora de los criterios de clasificación de su solicitud definidos en las presentes instrucciones.

4.3.2. Si la evaluación determina que la sociedad operadora no cumple satisfactoriamente con los requisitos definidos por la SCJ en estas instrucciones, se identificarán los incumplimientos o no conformidades detectadas, comunicándose a la referida sociedad el rechazo de su solicitud de modificaciones mediante resolución fundada.

4.4. Resoluciones finales respecto de solicitud de modificaciones

4.4.1. Resolución respecto de una solicitud de modificaciones sustanciales de infraestructura

4.4.1.1. En caso de que se hayan presentado todos los antecedentes indicados y producto de la evaluación se determine la procedencia de lo solicitado, la SCJ procederá a la emisión de la resolución exenta correspondiente, la que deberá ser fundada.

TÍTULO I. MODIFICACIONES SUSTANCIALES AL PROYECTO VIGENTE

Capítulo: Modificaciones sustanciales al proyecto vigente

4.4.1.2. En el caso de que las obras autorizadas se ejecuten parcialmente o si la sociedad operadora desistiera de implementarlas, deberá comunicarlo a esta Superintendencia, en un plazo acorde al cronograma de ejecución que haya presentado.

4.4.2. Resolución respecto de una solicitud de ampliación y/o reducción de servicios anexos

En caso de que se hayan presentado todos los antecedentes indicados y producto de la evaluación se determine la procedencia de lo solicitado, se someterá la solicitud al pronunciamiento del Consejo Resolutivo de la SCJ, instancia en la que se decidirá respecto de la referida solicitud, y conforme a ello, se procederá con la emisión de la resolución exenta correspondiente, la que deberá ser fundada.

TÍTULO II. FUNCIONAMIENTO SALA DE JUEGOS Y SERVICIOS ANEXOS

Capítulo 1: Horario de funcionamiento

Capítulo 2: Elecciones

Capítulo 3: Valor de entradas

Capítulo 4: Registro y control de apertura y cierre diario

Capítulo 5: Sistemas de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV)

Capítulo 6: Eventos especiales

Capítulo 7: Actividades de demostración y enseñanza

Capítulo 1: Horario de funcionamiento

Normativa fundante: Artículo 42 N°7 de la Ley N°19.995; artículo 6 del Decreto Supremo N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda.

INSTRUCCIONES A LAS SOCIEDADES OPERADORAS SOBRE LA FORMA EN QUE DEBEN COMUNICAR A LA SUPERINTENDENCIA EL HORARIO DE FUNCIONAMIENTO DE LOS CASINOS DE JUEGO

1. Comunicación del horario de funcionamiento a la Superintendencia

1.1. Las sociedades operadoras deben comunicar a la Superintendencia el horario de funcionamiento de los casinos de juego, en conformidad a las instrucciones que se imparten en el numeral 4 de las presentes instrucciones. La referida comunicación deberá efectuarse con, a lo menos, 1 día hábil de anticipación a su entrada en vigencia.

1.2. Asimismo, la sociedad operadora deberá comunicar cualquier modificación particular o especial que desee introducir al horario de funcionamiento ordinario del casino de juego, entendiendo por tal aquella que vaya a aplicarse durante una o más jornadas específicas, explicando brevemente la causa de dicha modificación.

1.3. En todo caso, cualquiera sea el horario de funcionamiento de los casinos de juego, ordinario o especial, debe ceñirse estrictamente a lo dispuesto en el artículo 6° del Decreto Supremo N°287 de 2005, del Ministerio de Hacienda, por lo que, su extensión, no podrá ser inferior a 6 horas diarias dentro de cada día calendario. Lo anterior, con independencia de la jornada horaria que defina cada sociedad operadora para otros efectos.

2. Comunicación del horario de funcionamiento al público

2.1. El horario de funcionamiento vigente deberá anunciarse de manera visible al público, aun cuando el establecimiento estuviere cerrado, a través de letreros y/o señalética durante todo el período en que resulte aplicable.

2.2. Asimismo, cualquier modificación que se efectúe al referido horario deberá ser anunciada con, a lo menos, 1 día hábil de anticipación a su entrada en vigencia.

3. Notificación del horario de funcionamiento

La información que se notifique o comunique a esta Superintendencia de conformidad a lo dispuesto en estas instrucciones, deberá ser ingresada a través de la plataforma informática establecida para este trámite, en la sección *"Trámites"* del sitio web institucional.

4. Contenido de la comunicación

4.1. Tanto el horario de funcionamiento ordinario del casino de juego, como las modificaciones particulares al mismo, deberán ser comunicadas a la Superintendencia considerando la información de los Anexos N°1, N°2 y N°3 de estas instrucciones, según corresponda.

TÍTULO II. FUNCIONAMIENTO SALA DE JUEGOS Y SERVICIOS ANEXOS

Capítulo 1: Horario de funcionamiento

Capítulo 2: Elecciones

Capítulo 3: Valor de entradas

Capítulo 4: Registro y control de apertura y cierre diario

Capítulo 5: Sistemas de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV)

Capítulo 6: Eventos especiales

Capítulo 7: Actividades de demostración y enseñanza

4.2. En cualquier caso, la comunicación a que se refiere el numeral precedente, deberá contener lo siguiente:

a) Días de la semana, festivo y víspera de festivo.

b) Hora de apertura y cierre de los juegos de azar para cada uno de dichos días.

La hora de funcionamiento deberá informarse empleando el formato de 00:00 hrs. a 24:00 hrs. En los casos en que las sociedades operadoras definiesen un funcionamiento continuo de 24 horas para sus respectivos casinos de juego, deberán informar la hora a partir de la cual se considera el inicio de la jornada.

c) Hora de apertura y cierre de los juegos de azar para cada una de las siguientes salas:

i. Máquinas de azar

ii. Mesas de juego

iii. Vip (si corresponde)

iv. Bingo

En el evento que exista más de una sala por categoría, todas deberán ser incorporadas en los anexos que correspondan e identificarlas por su denominación; si las salas tuvieren, además, horarios de funcionamiento diferenciado según fueren destinadas para fumadores o para no fumadores, así deberá registrase en aquellos. A modo de ejemplo: Sala de Máquinas de Azar-fumadores, Sala de Máquinas de Azar- no fumadores.

d) Fecha de la comunicación.

e) Fecha de inicio del horario informado.

f) Tratándose de modificaciones particulares o especiales, además, deberá informarse su fecha de término y destacarse en el Anexo N°3 la o las salas que cambia(n) de manera puntual su horario.

4.3. Para todos los efectos, se entenderá que el horario informado por las sociedades operadoras se mantendrá vigente mientras no se comunique un nuevo cambio a esta Superintendencia.

4.4. Asimismo, se entenderá que, al término de una modificación particular, se reanudará el horario de funcionamiento ordinario informado por la sociedad operadora.

Anexos		
Instrucciones Horario de funcionamiento	N°1	"Horario de funcionamiento ordinario del casino de juego"
	N°2	"Resumen horario de funcionamiento ordinario del casino de juego"
	N°3	"Modificación particular o especial del resumen horario de funcionamiento ordinario del casino de juego"

Capítulo 1: Horario de funcionamiento

Capítulo 2: Elecciones

Capítulo 3: Valor de entradas

Capítulo 4: Registro y control de apertura y cierre diario

Capítulo 5: Sistemas de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV)

Capítulo 6: Eventos especiales

Capítulo 7: Actividades de demostración y enseñanza

TÍTULO II. FUNCIONAMIENTO SALA DE JUEGOS Y SERVICIOS ANEXOS

Capítulo 2: Elecciones

Normativa fundante: Artículo 42 N°7 de la Ley N°19.995; artículo 6 del Decreto Supremo N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda; artículo 128 de la Ley N°18.700.

INSTRUCCIONES A LAS SOCIEDADES OPERADORAS RESPECTO DEL FUNCIONAMIENTO DE SUS CASINOS DE JUEGO DURANTE LOS DIAS QUE SE REALICEN PROCESOS ELECCIONARIOS EN EL PAÍS

1. Instrucciones

1.1. Para los días en que se celebren procesos eleccionarios y/o plebiscitos en el país, las sociedades operadoras deberán dar estricto cumplimiento a lo prescrito en la norma reglamentaria establecida en el artículo 6 del Decreto N°287 de 2005, del Ministerio de Hacienda, en cuanto dispone que:

"La totalidad de las salas de juego de los casinos funcionarán a lo menos seis días a la semana, salvo aquellos días de excepción establecidos por la ley. Cada sociedad operadora determinará los días y el horario de funcionamiento de las salas de juego, así como de los juegos que se desarrollen en ellas, en consideración a lo establecido en el inciso final del artículo 5º de la ley Nº 19.995. Sin perjuicio de lo anterior, el bingo deberá funcionar a lo menos tres días durante la semana y, como mínimo, dos horas diarias. En todo caso, ningún casino de juego, cualquiera sea el día o la época del año, podrá funcionar menos de seis horas en el día".

1.2. Para lo anterior, deberá comunicar a esta Superintendencia el horario en que funcionará, en caso de haber modificaciones, todo esto en conformidad con lo dispuesto en las instrucciones de *"Horario de funcionamiento"*.

1.3. Por otra parte, se hace presente a las sociedades operadoras lo dispuesto en el artículo 128° de la Ley N°18.700, en cuanto a que, en el día de una elección o plebiscito, *"(...) hasta dos horas después del cierre de la votación, no podrán realizarse espectáculos o eventos deportivos, artísticos o culturales de carácter masivo, cuando la fuerza encargada del orden público estime que éstos podrían afectar el normal desarrollo del proceso electoral"*.

1.4. Por su parte, se les indica a las sociedades operadoras que el inciso segundo del mismo artículo señalado, dispone que durante dicha jornada *"(...) entre las cinco horas de la mañana y dos horas después del cierre de la votación, los establecimientos comerciales no podrán expender bebidas alcohólicas para su consumo en el local o fuera de él, exceptuándose sólo a los hoteles respecto de los pasajeros que pernocten en ellos"*.

1.5. Además, se hace presente a las sociedades operadoras que la ley antes citada, dispone para uno u otro caso que la fuerza encargada del orden público dispondrá la clausura de los recintos en que se infringiere esta disposición.

TÍTULO II. FUNCIONAMIENTO SALA DE JUEGOS Y SERVICIOS ANEXOS

Capítulo 1: Horario de funcionamiento

Capítulo 2: Elecciones

Capítulo 3: Valor de entradas

Capítulo 4: Registro y control de apertura y cierre diario

Capítulo 5: Sistemas de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV)

Capítulo 6: Eventos especiales

Capítulo 7: Actividades de demostración y enseñanza

1.6. Por otra parte, se hace presente lo dispuesto en el artículo 165° de la Ley N°18.700, en cuanto que: *"ninguna autoridad o empleador podrá exigir servicio o trabajo alguno que impida votar a los electores. En aquellas actividades que deban necesariamente realizarse el día en que se celebrare una elección o plebiscito, los trabajadores podrán ausentarse durante dos horas, a fin de que puedan sufragar, sin descuento en sus remuneraciones"*.

1.7. Finalmente, se hace presente lo dispuesto en el artículo 166 de la misma ley: *"los empleadores deberán conceder los permisos necesarios, sin descuento de remuneraciones, a los trabajadores designados vocales de Mesas Receptoras de Sufragios, miembros de Colegios Escrutadores o delegados de Junta Electoral"*.

Capítulo 1: Horario de funcionamiento

Capítulo 2: Elecciones

Capítulo 3: Valor de entradas

Capítulo 4: Registro y control de apertura y cierre diario

Capítulo 5: Sistemas de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV)

Capítulo 6: Eventos especiales

Capítulo 7: Actividades de demostración y enseñanza

TÍTULO II. FUNCIONAMIENTO SALA DE JUEGOS Y SERVICIOS ANEXOS

Capítulo 3: Valor de entradas

Normativa fundante: Artículos 36, 37 N°2, 42 N°7 y 58 de la Ley N°19.995; artículo 10 del Decreto Supremo N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda; Circular N°28, de 2005, del Servicio de Impuestos Internos (SII), acerca de la Autorización, Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego.

INSTRUCCIONES A LAS SOCIEDADES OPERADORAS ACERCA DE LA NOTIFICACIÓN A LA SUPERINTENDENCIA SOBRE CAMBIOS EN EL VALOR DE LA ENTRADA A LAS SALAS DE JUEGO DE LOS CASINOS DE JUEGO, Y LAS ACCIONES PROMOCIONALES QUE INCIDAN EN EL PAGO DE ÉSTA

1. Notificación del cambio de valor de la entrada al casino de juego

1.1. El cambio en el valor de la entrada que cobra una sociedad operadora para el acceso a las salas de juego del casino deberá ser notificado a través de la plataforma informática establecida para este trámite, en la sección *"Trámites"* del sitio web institucional.

1.2. La notificación del nuevo valor de la entrada deberá notificarse con una anticipación de, a lo menos, 1 día hábil respecto de la fecha en que la sociedad operadora pretenda implementar el citado valor.

2. Notificación de acciones promocionales que inciden en el pago de la entrada al casino de juego

2.1. Si la sociedad operadora, como parte de sus políticas comerciales, desea implementar condiciones especiales para el acceso de las personas a las salas de juego del casino, cobrándoles un porcentaje menor al valor de la entrada, deberá informar de tal situación a esta Superintendencia.

2.2. En la información que se proporcione a este respecto, la sociedad operadora deberá señalar, a lo menos, los términos y/o condiciones de la o las acciones promocionales, indicando de manera clara y precisa, cuál será el monto de pago efectivo de los/as clientes/as, en virtud de la aplicación de cada una de las acciones promocionales de que se trate; el período de vigencia de cada acción; los/as destinatarios/as y/o beneficiarios/as de las acciones promocionales; y cualquier otra información que estime pertinente.

2.3. La notificación a que se refiere el numeral 2.1. deberá enviarse a la Superintendencia, si corresponde en conjunto con la notificación de nuevo valor de entrada, con una anticipación de, a lo menos, 1 día hábil respecto de la fecha en que la sociedad operadora pretenda implementar acciones de promoción con el valor de entrada.

2.4. La notificación de las acciones promocionales con el cobro de la entrada al casino de juego deberá ser enviada mediante la plataforma informática establecida para este trámite.

TÍTULO II. FUNCIONAMIENTO SALA DE JUEGOS Y SERVICIOS ANEXOS

Capítulo 1: Horario de funcionamiento

Capítulo 2: Elecciones

Capítulo 3: Valor de entradas

Capítulo 4: Registro y control de apertura y cierre diario

Capítulo 5: Sistemas de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV)

Capítulo 6: Eventos especiales

Capítulo 7: Actividades de demostración y enseñanza

3. Contenido de la notificación

La sociedad operadora, para los efectos de notificar el nuevo valor de la entrada y/o de las acciones de promoción referidas al cobro de la entrada, deberá completar la información que se señala en el Anexo N°1 y/o Anexo N°2, respectivamente.

4. Exhibición del valor de la entrada

4.1. La información referida al valor de la entrada, las acciones promocionales que incidan en el pago de la misma, y las condiciones de admisión a los establecimientos de casinos, deberán estar exhibidas y visibles al público, aun cuando el establecimiento esté cerrado, en todos los accesos que disponga el casino de juego.

4.2. A este respecto, se deberá tener especial cuidado de mantener permanentemente actualizado el valor de la entrada, de acuerdo con lo informado a esta Superintendencia.

5. Implementación del nuevo valor de la entrada

Las sociedades operadoras sólo podrán implementar el nuevo valor de la entrada y las acciones de promoción que incidan en el pago de la misma, previa notificación a esta Superintendencia.

6. Pago de impuesto por ingreso a las salas de juego del casino

6.1. Sin perjuicio del valor de la entrada que haya fijado la sociedad operadora, o que, en virtud de acciones promocionales ésta cobre un valor diferente, ya sea porque lo cobra parcialmente al público o porque asume íntegramente su valor, es obligación de la sociedad operadora, al momento de efectuar la declaración y pago mensual del impuesto pertinente, enterar en arcas fiscales el monto total que corresponda al impuesto establecido en el artículo 58 de la Ley N°19.995, por un monto equivalente al 0,07 de una Unidad Tributaria Mensual que se cobrará por el ingreso a las salas de juego de los casinos de juego.

6.2. Para efectos de control de acceso y pago de impuestos por el ingreso a las salas de juego de los casinos, la sociedad operadora deberá atenerse tanto a las instrucciones que imparta esta Superintendencia como a lo dispuesto por el Servicio de Impuestos Internos en su circular N°28, del año 2005, o aquella que la reemplace o modifique. Lo señalado anteriormente, es sin perjuicio de la normativa tributaria o de otra naturaleza que sea aplicable al cobro de entradas por establecimientos o empresas de diversión y esparcimiento.

Anexos		
Instrucciones Valor de entradas	N°1	"Notificación a la superintendencia del nuevo valor de la entrada al casino de juego"
	N°2	"Notificación a la Superintendencia de Acciones Promocionales que Inciden en el Pago de las Entradas al Casino de Juego"

Capítulo 1: Horario de funcionamiento

Capítulo 2: Elecciones

Capítulo 3: Valor de entradas

Capítulo 4: Registro y control de apertura y cierre diario

Capítulo 5: Sistemas de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV)

Capítulo 6: Eventos especiales

Capítulo 7: Actividades de demostración y enseñanza

TÍTULO II. FUNCIONAMIENTO SALA DE JUEGOS Y SERVICIOS ANEXOS

Capítulo 4: Registro y control de apertura y cierre diario

Normativa fundante: Artículos 8 inciso segundo, 36 y 42 N°7 de la Ley N°19.995; artículo 6, 26, 27 y 28 del Decreto Supremo N°547, de 2005, del Ministerio de Hacienda; artículo 6 del Decreto Supremo N°286, de 2005, del Ministerio de Hacienda.

INSTRUCCIONES SOBRE PRESENTACIÓN Y CONTENIDOS MÍNIMOS DE LOS PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS, RELACIONADOS CON EL REGISTRO Y CONTROL DIARIO DE APERTURA Y CIERRE DIARIO; CUSTODIA, DEVOLUCIÓN Y REPOSICIÓN DE MATERIAL DE JUEGO; RECAUDACIONES, RECUENTOS PARCIALES Y GENERALES DE LAS CATEGORÍAS DE JUEGOS, QUE SE PRESTAN EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE CASINOS DE JUEGO.

1. Objetivo

Las presentes instrucciones tienen como objetivo entregar y uniformar el contenido mínimo de los procedimientos operativos existentes en las sociedades operadoras, relativos al registro y control de apertura y cierre diario de las categorías de los juegos, custodia de material de juego, recuentos y recaudación en los casinos de juego, a fin de que aquellas cuenten con las herramientas para el efectivo cumplimiento del mandato legal y reglamentario del control y registro de dichos procedimientos.

Asimismo, refuerza conceptos contemplados en el artículo 6° del Decreto Supremo N° 287 de 2005 y en el título III del Decreto Supremo N° 547 de 2005, ambos del Ministerio de Hacienda

2. Definiciones

Para la elaboración y aplicación del procedimiento operativo relativo a la apertura y cierre de las categorías de juego, como asimismo para la habilitación, la reposición y la devolución de material de juego, de acuerdo con las presentes instrucciones, se atenderá a las siguientes definiciones:

a) Oferta mínima de juego según permiso de operación:

Las sociedades operadoras deberán elaborar su procedimiento de apertura y cierre de las categorías de juego, disponiendo siempre la oferta mínima de juego consignada en el permiso de operación[1] otorgado por esta Superintendencia[2].

b) Oferta de juego habilitada:

i. Mesas de Juego habilitada: Se entenderá por mesa de juego habilitada, cuando ésta, dentro del horario de funcionamiento del casino de juego, cuente con los elementos materiales y humanos necesarios, según el Catálogo de Juego, para ofrecer

1 *De acuerdo con lo establecido por el artículo 28 inciso final de la Ley N°19.995, las circunstancias acreditadas por la sociedad operadora para efectos del otorgamiento del certificado de inicio de operaciones deberán mantenerse durante toda la vigencia del permiso de operación.*

2 *Sin perjuicio de aquellas excepciones eventualmente dispuestas por instrucciones o normas especiales, las que serán informadas por la Superintendencia.*

TÍTULO II. FUNCIONAMIENTO SALA DE JUEGOS Y SERVICIOS ANEXOS

Capítulo 1: Horario de funcionamiento

Capítulo 2: Elecciones

Capítulo 3: Valor de entradas

Capítulo 4: Registro y control de apertura y cierre diario

Capítulo 5: Sistemas de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV)

Capítulo 6: Eventos especiales

Capítulo 7: Actividades de demostración y enseñanza

la categoría de juego al público de ruleta, cartas y dados en el momento que un/a jugador/a lo solicite.

ii. Máquinas de Azar habilitada: Se entenderá por máquina de azar habilitada, cuando esta, dentro del horario de funcionamiento del casino de juego, se encuentre conectada al sistema de monitoreo y control, que cumpla con los estándares respectivos.

iii. Bingo habilitado: Se entenderá por bingo habilitado, cuando este, dentro del horario informado para su funcionamiento, cuente con los elementos materiales y humanos necesarios, según lo indicado en el Catálogo de Juegos, en el momento de que un/a jugador/a lo solicite.

c) Apertura de Categorías de Juego:

i. Mesa de Juego abierta al público: Se entenderá por mesa de juego abierta al público, aquella que se encuentre habilitada y en funcionamiento, disponible para recibir apuestas de forma inmediata por parte de los/as jugadores/as.

ii. Máquina de Azar abierta al público: Se entenderá por máquina de azar abierta al público, aquella que se encuentra conectada al Sistema de Monitoreo y Control (SMC) y disponible para recibir apuestas por parte de los/as jugadores/as, sin necesidad de requerir asistencia de personal de juego para su utilización.

iii. Bingo: Se entenderá por bingo abierto al público, cuando se encuentre habilitado y disponible para recibir apuestas por parte de los/as jugadores/as, en los días y el horario de funcionamiento definido por la sociedad operadora.

d) Cierre de Categorías de Juego:

Se entenderá que una categoría de juego se encuentra cerrada cuando esta no se encuentre disponible al público para recibir apuestas.

Una categoría de juego puede encontrarse habilitada, de acuerdo con el horario de funcionamiento del casino de juego, pero cerrada en virtud de la facultad que detenta la sociedad operadora de acuerdo con lo indicado en el inciso final del artículo 6 del Decreto Supremo N°287, de 2005.

e) Recaudaciones Brutas:

Flujos de ingresos y egresos en cada día de funcionamiento de las salas de juego para cada categoría de juego, según definiciones contenidas en instrucciones de *"Envío información operacional y reclamos (SIOC)"*.

3. Alcance

Las sociedades operadoras deberán contar con, al menos, procedimientos operativos relativos a las siguientes materias:

a) Registro y control de apertura y cierre diario de los juegos que se prestan en el establecimiento.

b) Custodia, devolución y reposición de material de juego y llaves.

TÍTULO II. FUNCIONAMIENTO SALA DE JUEGOS Y SERVICIOS ANEXOS

Capítulo 1: Horario de funcionamiento

Capítulo 2: Elecciones

Capítulo 3: Valor de entradas

Capítulo 4: Registro y control de apertura y cierre diario

Capítulo 5: Sistemas de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV)

Capítulo 6: Eventos especiales

Capítulo 7: Actividades de demostración y enseñanza

c) Control y registro de las recaudaciones de cada juego que se produzcan durante la jornada.

4. Aspectos formales del procedimiento

Los procedimientos dispuestos por las sociedades operadoras para el registro y control de la apertura y cierre de todas las categorías de juegos, así como para el de la habilitación, la reposición y la devolución de material de juego, deberán contar, al menos, con los siguientes elementos:

a) Nombre del procedimiento: Cada procedimiento deberá ser claramente identificado con un nombre que lo distinga del resto de los procedimientos de una misma sociedad operadora y a qué categoría de juegos pertenece.

b) Número de versión: El procedimiento deberá incluir un número de versión y el año.

c) Nombre de la sociedad operadora: El procedimiento deberá individualizar el nombre de la sociedad operadora.

d) Vigencia: El procedimiento deberá indicar la fecha de entrada en vigencia.

e) Índice de contenidos: El procedimiento deberá contar con un listado del contenido a fin de identificar rápidamente la ubicación de un tema en el documento.

f) Control de cambios: El procedimiento deberá poseer un cuadro con control de cambios con una breve descripción de los cambios que tuvo el documento con relación a la versión anterior.

g) Numeración del documento: Cada hoja del procedimiento deberá estar numerada.

5. Contenidos

5.1. Contenidos Generales

Los procedimientos operativos deberán contener los siguientes elementos generales:

a) Alcance: Deberá definir el ámbito de aplicación del procedimiento, definiendo qué proceso y área comprende el procedimiento.

b) Objetivo: Deberá describir el propósito del procedimiento que deberá incluir el conocimiento del personal de juego de la sociedad operadora de las tareas, controles y registros de dicho documento.

c) Glosario: Deberá poseer un glosario para homogeneizar y racionalizar la terminología específica utilizada.

d) Responsables: Deberá establecer los/as responsables que intervienen en cada tarea.

e) Formularios: Deberá señalar el contenido mínimo de los formularios que serán utilizados en las distintas actividades.

TÍTULO II. FUNCIONAMIENTO SALA DE JUEGOS Y SERVICIOS ANEXOS

Capítulo 1: Horario de funcionamiento

Capítulo 2: Elecciones

Capítulo 3: Valor de entradas

Capítulo 4: Registro y control de apertura y cierre diario

Capítulo 5: Sistemas de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV)

Capítulo 6: Eventos especiales

Capítulo 7: Actividades de demostración y enseñanza

5.2. Contenidos Específicos

a) Cada procedimiento debe contener la descripción de las siguientes tareas y los/as responsables de estas, según se indica:

i. Registro y control de apertura y cierre diario de los juegos que se prestan en el establecimiento respecto de cada categoría de juego:

- Habilitación
- Aperturas
- Cierres
- Control de las variaciones de pozos progresivos

ii. Custodia, devolución y reposición de material de juego y llaves

- Almacenamiento de material de juegos
- Resguardo de material de juegos
- Revisión de material de juego y llaves
- Devolución y reposición de material de juego
- Destrucción y/o eliminación de material de juego
- Incorporación y eliminación de llaves
- Entrega y recepción de llaves

iii. Control y registro de las recaudaciones de cada juego que se produzcan durante la jornada.

- Recaudación diaria de mesas de juego, máquinas de azar y bingo
- Pagos de premios
- Intercambio/retiro de Stacker y Drop
- Control de variaciones en el conteo físico de las recaudaciones en los respectivos sistemas utilizados
- Recuentos parciales y generales de mesas de juego, máquinas de azar y bingo
- Ejecución de protocolos de seguridad y CCTV

b) Descripción de los controles asociados a cada tarea y la forma en que estos controles se registran.

c) Definición detallada de todo tipo de prohibiciones a las cuales estarán afectos el personal, como, por ejemplo, efectuar reposiciones cruzadas o cambios de dinero entre mesas, u otras.

d) Descripción de las medidas de contingencia relacionadas a cada categoría de juego, frente a eventuales cortes de energías, problemas en los sistemas u otras.

e) Evaluación de los riesgos del proceso en específico y la metodología utilizada para dicha evaluación.

6. Elaboración y modificación de los actuales procedimientos

Las modificaciones posteriores que se introduzcan a los procedimientos operativos regulados por las presentes instrucciones

TÍTULO II. FUNCIONAMIENTO SALA DE JUEGOS Y SERVICIOS ANEXOS

Capítulo 1: Horario de funcionamiento

Capítulo 2: Elecciones

Capítulo 3: Valor de entradas

Capítulo 4: Registro y control de apertura y cierre diario

Capítulo 5: Sistemas de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV)

Capítulo 6: Eventos especiales

Capítulo 7: Actividades de demostración y enseñanza

deberán ser notificadas a esta Superintendencia a través del SAYN o de la plataforma informática establecida para este trámite, dentro del plazo de 10 días hábiles contados desde su implementación.

7. Capacitación

7.1. La sociedad operadora deberá contemplar una actividad de capacitación al personal de juego dentro de los 60 días corridos siguientes a la fecha de envío de los procedimientos a esta Superintendencia.

7.2. La capacitación deberá ser obligatoria para los directores y para el personal de juego del área correspondiente al procedimiento operativo, de acuerdo con la nómina de personal de juego remitida a la Superintendencia.

7.3. Los medios de verificación de la realización de las capacitaciones deberán estar disponibles para la fiscalización de esta Superintendencia por un período de dos años desde su realización. Estos consistirán, al menos, en la nómina de asistencia, la fecha de realización de la actividad, los contenidos abordados y la individualización de la relatora o el relator a cargo.

Capítulo 1: Horario de funcionamiento

Capítulo 2: Elecciones

Capítulo 3: Valor de entradas

Capítulo 4: Registro y control de apertura y cierre diario

Capítulo 5: Sistemas de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV)

Capítulo 6: Eventos especiales

Capítulo 7: Actividades de demostración y enseñanza

TÍTULO II. FUNCIONAMIENTO SALA DE JUEGOS Y SERVICIOS ANEXOS

Capítulo 5: Sistemas de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV)

Normativa fundante: Artículo 8 inciso primero, 12, 37 N°6 y 42 N°s 7 y 9 de la Ley N°19.995; artículo 8 del Decreto Supremo N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda.

INSTRUCCIONES A LAS SOCIEDADES OPERADORAS SOBRE ESTÁNDAR TÉCNICO DE SISTEMAS DE CIRCUITO CERRADO DE TELEVISIÓN PARA CASINOS DE JUEGO[3]

1. Alcance

1.1. Las instrucciones contenidas en este documento determinan los requisitos mínimos para la implementación de nuevas instalaciones tecnológicas que permiten el control total de actividades que se desarrollan en los casinos de juego, así como la aplicación de mejoras y ajustes a los Sistemas de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV) que operan dentro de los establecimientos regulados por la SCJ.

1.2. Asimismo, contiene aspectos técnicos para cumplir con requisitos de suministro, instalación, operación, cambios o modificaciones de los sistemas que se encuentran en funcionamiento y en los que operarán a futuro la implementación de sistemas de CCTV de casinos de juego.

1.3. Se incluyen dentro del presente alcance los sistemas existentes, modificados, en proceso de migración o nuevas y futuras instalaciones.

1.4. El propósito final es contar con un sistema CCTV que aporte a disponer de medios de control efectivos y suficientes de las salas de juego, interés compartido por las sociedades operadoras y esta Superintendencia.

1.5. Si bien estas instrucciones determinan un estándar mínimo exigible de acuerdo a las mejores prácticas de la industria, también será exigible que el resultado buscado -las imágenes disponibles- cumplan con los objetivos de control ya indicados.

1.6. Los recintos destinados a casinos de juego disponen de Sistemas CCTV operando para una visualización integral de las actividades desarrolladas dentro de las salas de juego abiertas al público. Dado esto, es factible aplicar mejoras basadas y explicadas en las presentes instrucciones, aprovechando las capacidades técnicas de los sistemas ya instalados o mediante mínimos cambios o modificaciones previo análisis y levantamiento de lo implementado.

1.7. De igual forma, y en el caso de que el sistema de CCTV utilizado por la sociedad operadora haya cumplido su vida útil y que requiera ser reemplazado por nuevas tecnologías, se deberán considerar procesos de migración con mínimo impacto técnico-económico

3 *Adicionalmente existe el documento Guía de Buenas Prácticas "Orientación general para estándar técnico en sistemas CCTV para Casinos de Juego", el cual no es parte de esta instrucción, y por lo tanto, es referencial y no vinculante, y contiene recomendaciones de buenas prácticas de la industria para un adecuado suministro, montaje, instalación, operación y servicio de los sistemas de CCTV en Casinos de Juego. Su propósito es sólo proveer información técnica relevante para una mejor compresión del sistema CCTV en Casinos de Juego. Disponible en: https://www.scj.cl/sites/default/files/2018-08/533201804130819 33BuenasPracticasCCTV.pdf*

TÍTULO II. FUNCIONAMIENTO SALA DE JUEGOS Y SERVICIOS ANEXOS

Capítulo 1: Horario de funcionamiento

Capítulo 2: Elecciones

Capítulo 3: Valor de entradas

Capítulo 4: Registro y control de apertura y cierre diario

Capítulo 5: Sistemas de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV)

Capítulo 6: Eventos especiales

Capítulo 7: Actividades de demostración y enseñanza

para la sociedad operadora, y con las condiciones que resguarden adecuadamente a los objetivos de seguridad y de la fe pública en el juego.

1.8. Las presentes instrucciones deberán ser aplicadas a:

a) Sistemas originalmente instalados, previos al inicio de operación del casino.

b) Sistemas ya instalados que posean tecnologías que requieran ser actualizadas para un mejor desempeño y para dar cumplimiento a los entandares mínimos exigidos por esta Superintendencia.

c) Sistemas de CCTV correspondientes a nuevas construcciones de casinos de juego que cuentan actualmente con permiso de operación y aquellos que cuenten con dicho permiso en el futuro.

2. Objetivo

2.1. Definir los requerimientos técnicos mínimos para el suministro, montaje, conectividad, operación continua y eficiente que deberán cumplir los sistemas de CCTV, acorde con la normativa vigente, para permitir una completa labor de fiscalización, un eficiente control, vigilancia, grabación, registro de los diversos juegos y otras operaciones que se desarrollan en el establecimiento.

2.2. Disponer de todos los componentes y recursos asociados a un Sistema de CCTV como adecuadas cámaras fijas y móviles, iluminación y el correcto posicionamiento de estos equipos.

2.3. Considerar la integración de otros sub-sistemas relacionados con el objeto propuesto, y en general de todos los mecanismos que permitan una vigilancia ininterrumpida y eficiente de cada una de las actividades desarrolladas en máquinas de azar, mesas de juego, cajas pagadoras, salas de recuento, bóveda, vías de circulación, accesos, áreas públicas o de circulación restringida y de cualquier otro lugar dentro del recinto de casino de juego que así lo requiera.

3. Procedimiento del sistema de CCTV

3.1. Los casinos de juego deberán contar con un procedimiento formalmente definido para el Sistema de CCTV en el cual se detalle:

a) La totalidad de las actividades que conllevan los registros, revisión y respaldo de las imágenes de eventos del casino.

b) La implementación, mantención y reparación de la infraestructura y equipos que componen el sistema de CCTV, de tal forma que se asegure la disponibilidad operacional de éste.

c) Detalles del tratamiento, registro y almacenamiento de los eventos según las exigencias descritas en las presentes instrucciones.

3.2. Respecto de los responsables del cumplimiento de dicho procedimiento, éste deberá contar con:

a) Una descripción de los funcionarios responsables de la operación del sistema y de la sala de CCTV.

TÍTULO II. FUNCIONAMIENTO SALA DE JUEGOS Y SERVICIOS ANEXOS

Capítulo 1: Horario de funcionamiento

Capítulo 2: Elecciones

Capítulo 3: Valor de entradas

Capítulo 4: Registro y control de apertura y cierre diario

Capítulo 5: Sistemas de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV)

Capítulo 6: Eventos especiales

Capítulo 7: Actividades de demostración y enseñanza

b) La definición del proceso de mantención de usuarios (creación, modificación y eliminación) y asignación de privilegios en los Sistemas de CCTV.

3.3. En relación con las acciones referidas al registro y almacenamiento de los eventos, el procedimiento deberá incluir:

a) Clasificación de los eventos

b) Condiciones de almacenamiento y consulta de imágenes

c) Mantenimiento y acciones a seguir frente a fallas, tratamiento de consultas de los clientes y controles implementados para la fuga de imágenes

d) Disponibilidad de las copias de archivos.

3.4. Toda modificación o actualización del procedimiento definido para el sistema de CCTV deberá registrarse en una nueva versión, la cual deberá ser enviada a esta Superintendencia a más tardar dentro del plazo de 10 días hábiles posteriores a su fecha de vigencia.

3.5. El documento debe contar con un control de cambios donde al menos se defina:

a) Versión

b) Fecha

c) Aspecto modificado

d) Persona que realizó el cambio

e) Persona que autorizó el cambio

4. Zonas de operación

La cobertura de zonas y procesos a través de CCTV se clasificarán según el siguiente detalle:

a) Zonas y Procesos Críticos:

i. Accesos de clientes al casino de juego

ii. Accesos de usuarios a sala de CCTV

iii. Operación de cajas y boleterías

iv. Zona de procesos de recaudación y recuento

v. Bóveda

vi. Operación de mesas y torneos

vii. Zona de procesos relativos a retiro de valores

b) Zonas y Procesos No Críticos:

i. Salas de Data Center y salas de UPS

ii. Parque de Máquinas de Azar, operación y mantenimiento

iii. Vista frontal de islas de Máquinas de Azar

TÍTULO II. FUNCIONAMIENTO SALA DE JUEGOS Y SERVICIOS ANEXOS

Capítulo 1: Horario de funcionamiento

Capítulo 2: Elecciones

Capítulo 3: Valor de entradas

Capítulo 4: Registro y control de apertura y cierre diario

Capítulo 5: Sistemas de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV)

Capítulo 6: Eventos especiales

Capítulo 7: Actividades de demostración y enseñanza

iv. Bodegas

v. Pasillos administrativos

vi. Guardarropía

vii. Bingo

viii. Servicios anexos

ix. Salidas de emergencia

x. Ascensores

xi. Estacionamientos

5. Actualización y disposición del equipamiento de CCTV

5.1. Las sociedades operadoras de casinos de juego deberán elaborar un documento con la disposición del equipamiento de CCTV a través del Anexo *"Listado de Cámaras y Equipos de Almacenamiento del Sistema de CCTV"* (desde ahora, *"Anexo Nº1"*).

5.2. Con respecto al aumento, disminución o modificación de equipamiento de CCTV, las sociedades operadoras deberán enviar a la Superintendencia, máximo 10 días hábiles contados desde realizada la implementación, el listado actualizado de cámaras del sistema CCTV, utilizando el Anexo Nº1.

5.3. La información indicada en el numeral anterior deberá ser informada a la Superintendencia a través de la plataforma informática establecida para este trámite, en la sección *"Trámites"* del sitio web institucional.

5.4. A su vez, la sociedad operadora deberá mantener en el establecimiento del casino de juego autorizado, a disposición de la Superintendencia, el Layout actualizado de las cámaras del sistema CCTV, que considere las características relativas a su ubicación y especificaciones técnicas, así como las de almacenamiento (equipos de almacenamiento y condiciones de grabación), a efectos de dar cumplimiento a lo prescrito en los incisos segundo y tercero del artículo 8° del Decreto Supremo Nº287 de 2005 del Ministerio de Hacienda.

5.5. Todos los sistemas existentes y nuevos deben contar con una completa documentación impresa y digitalizada con información del proyecto final indicando sus detalles, a saber:

a) Fecha de la instalación

b) Versión del sistema

c) Proveedor

d) Personal involucrado

e) Contratos

TÍTULO II. FUNCIONAMIENTO SALA DE JUEGOS Y SERVICIOS ANEXOS

Capítulo 1: Horario de funcionamiento

Capítulo 2: Elecciones

Capítulo 3: Valor de entradas

Capítulo 4: Registro y control de apertura y cierre diario

Capítulo 5: Sistemas de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV)

Capítulo 6: Eventos especiales

Capítulo 7: Actividades de demostración y enseñanza

Esta misma información se debe registrar y mantener frente a modificaciones (ya sea actualizaciones o mantenciones) que se realicen en el Sistema de CCTV.

5.6. Todos los sistemas deberán disponer de la siguiente información relacionada:

a) Planimetría con detalle final de cómo quedó construido el sistema, en formato virtual e impreso, con la ubicación de cada equipo, incluyendo la simbología que permita la clara identificación de los dispositivos, equipos y componentes del sistema.

b) Listado de cámaras de CCTV instaladas y operativas con el detalle de calidad de video, tipo, alimentación y otras características especificadas en el Anexo Nº1, que se incluyen en estas instrucciones.

Esta información permitirá apoyar la labor de fiscalización al describir el tipo de cámara de CCTV que está siendo utilizada, detallando la resolución máxima del equipo y la cantidad de cuadros por segundo (cps o fps) a la cual ha sido programada, según la criticidad del objeto observado y establecido en este mismo documento.

c) Listado y Diagramas de Configuración de los equipos, incluyendo conectividad.

Se debe presentar un detalle de la configuración general de sistemas de control que contiene el listado de cámaras antes descrito. Para esto, se debe disponer de una descripción general de equipos de administración, control, grabación y reproducción de cámaras de CCTV, de Sub-sistemas analógicos, digitales o híbridos, según corresponda, detallando cantidades y capacidades técnicas más relevantes.

Cuadro N°1: Lista mínima de componentes típicos de equipos de Sala de control que deben ser considerados en la información del sistema.

COMPONENTES DE SUB-SISTEMAS DE CONTROL C.C.T.V.			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	FABRICANTE	MODELO
Interfaz de Video			
Teclados			
Estaciones de Trabajo para Visualización de			
Monitores de Video			
Servidores de Administración			
Servidores de Grabación			
DVR			
NVR			
Matriz de Video			
Codificación			
Decodificación			
Unidades de Respaldo de Energía			
Racks			
Equipos y Componentes de Red			
Otros			

TÍTULO II. FUNCIONAMIENTO SALA DE JUEGOS Y SERVICIOS ANEXOS

Capítulo 1: Horario de funcionamiento

Capítulo 2: Elecciones

Capítulo 3: Valor de entradas

Capítulo 4: Registro y control de apertura y cierre diario

Capítulo 5: Sistemas de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV)

Capítulo 6: Eventos especiales

Capítulo 7: Actividades de demostración y enseñanza

5.7. La sociedad operadora deberá mantener la información actualizada del Sistema de CCTV ante cualquier modificación, sean éstas por aumentos o disminuciones de mesas de juego, máquinas de azar, áreas de bingo o similar, cambios estructurales o de la arquitectura de los recintos, salas, vías de circulación o de flujo y traslado de valores, áreas de almacenamiento de valores, bóvedas o de cualquier otro cambio que implique modificar el Sistema de CCTV.

5.8. Dicha información deberá estar disponible para su revisión en caso de ser requerida por la Superintendencia.

5.9. Mediante la labor de fiscalización se verificará que los Sistemas de CCTV estén en condiciones de grabar con la calidad requerida, las imágenes de todas las áreas exigidas en estas instrucciones.

La excepción la constituye la sala privada destinada a la labor de los fiscalizadores para el desarrollo de sus tareas.

6. Posicionamiento de cámaras

6.1. Las cámaras dedicadas al control de mesas de juego deberán tener una ubicación cenital.

6.2. Si la arquitectura impide lo anterior, éstas podrán ser enfocadas hacia el objeto de interés, no superando los 60° respecto a la línea perpendicular justo bajo la cámara.

6.3. Si el objeto observado corresponde a controles de acceso a los casinos de juego, se requiere una imagen que permita el adecuado reconocimiento o identificación del individuo, principalmente de los rasgos faciales o de su indumentaria. Para este fin se deberá utilizar una resolución SVGA si corresponde a cámaras digitales o 4CIF si corresponde a cámaras análogas como mínimo.

6.4. En caso de no cubrir con una cámara de CCTV una escena completa, sea esta una mesa de juego o un área crítica, se deberá incluir una segunda cámara de CCTV complementando la imagen visualizada en forma correlativa en el mismo monitor.

7. Tipos de lentes

7.1. Se deben seleccionar lentes con rangos de distancia focal, ajustados a las necesidades de cobertura de los campos de imagen de interés con el fin de obtener una imagen completa de los objetos observados. Un lente con distancia focal inadecuado tendrá limitaciones en la cobertura.

7.2. Se deben calibrar y ajustar tanto las cámaras como los sistemas de control con el fin de regular el exceso de luz que impida una clara visualización del objeto observado.

8. Montajes típicos

8.1. Las cámaras montadas sobre muros destinadas al control de campos de imagen verticales deberán ser instaladas fuera del alcance de mano de una persona para evitar la manipulación del equipo con el propósito de no alterar la imagen del objeto observado.

TÍTULO II. FUNCIONAMIENTO SALA DE JUEGOS Y SERVICIOS ANEXOS

Capítulo 1: Horario de funcionamiento

Capítulo 2: Elecciones

Capítulo 3: Valor de entradas

Capítulo 4: Registro y control de apertura y cierre diario

Capítulo 5: Sistemas de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV)

Capítulo 6: Eventos especiales

Capítulo 7: Actividades de demostración y enseñanza

8.2. Si la arquitectura del recinto impide seguir esta indicación, se deberán proponer soluciones alternativas que cumplan con lo señalado en estas instrucciones.

9. Superposición de campos de imagen

En aquellos lugares donde la arquitectura impida posicionar una cámara según lo señalado, se deberán considerar soluciones que abarquen más de un campo de imagen, instalando una segunda cámara. En este caso, se recomienda superponer las imágenes en cuadros contiguos o de secuencia, en la pantalla de un mismo monitor.

10. Punto de cruce de campos de imagen

10.1. En el punto de cruce de dos campos de imagen superpuestos, se debe ajustar la posición de los equipos para cubrir completamente las imágenes de objetos observados en altura sobre el nivel del piso, como por ejemplo las caras de individuos circulando. Si el ajuste no es adecuado, se perderán los detalles a una determinada altura en el punto de cruce de los campos de imagen.

10.2. La cobertura de campos de imagen cruzados o superpuestos facilita una continua y clara visualización de acciones de todo tipo, como actividades de jugadores en mesas y máquinas, pagos de premios, manipulación de cualquier tipo ya sea a máquinas, mesas, cartas, fichas, dados u otro elemento, labores de mantenimiento, vías de flujo o transporte de valores desde mesas y máquinas de azar, servicios y circulación de público, espectadores y personal de servicio propio y externo de los casinos de juego.

11. Campo de imágenes en mesas de juego y máquinas

11.1. No se podrán instalar objetos decorativos, pendones, o similares que obstruyan la imagen del objeto observado.

11.2. Las cámaras deberán tener una ubicación cenital.

Si la arquitectura impide lo anterior, estas podrán ser enfocadas hacia el objeto de interés, no superando los 60° respecto a la línea perpendicular justo bajo la cámara.

11.3. Para casos de mesas de juego más pequeñas tales como Póker, Black Jack o similares, el campo de imagen puede quedar cubierto con una única cámara en posición cenital. Para ello, dependiendo de la altura, se debe seleccionar el ángulo de cobertura según la distancia focal del lente, sea este de tipo fijo o variable.

11.4. Para mesas de juego de mayor dimensión como es el caso de las mesas de Ruletas, Punto y Banca o Craps, los campos de imagen pueden quedar cubiertos con uno o más equipos ubicados en cielos de baja altura, buscando una correcta superposición de planos.

11.5. Si se utilizan cámaras de CCTV de alta resolución o digitales ubicadas a una altura adecuada, se podrá cubrir una mayor área con un solo campo de imagen.

12. Campo de imagen de salas de recuento, bóvedas y flujo de valores

12.1. Los campos de imágenes de cámaras deben cubrir la totalidad de las áreas donde se realicen transacciones de valores. En salas de

TÍTULO II. FUNCIONAMIENTO SALA DE JUEGOS Y SERVICIOS ANEXOS

Capítulo 1: Horario de funcionamiento

Capítulo 2: Elecciones

Capítulo 3: Valor de entradas

Capítulo 4: Registro y control de apertura y cierre diario

Capítulo 5: Sistemas de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV)

Capítulo 6: Eventos especiales

Capítulo 7: Actividades de demostración y enseñanza

recuento, bóvedas, áreas de almacenamiento de stackers, objetos de valor o similares, las áreas deberán quedar completamente cubiertas con imágenes de campos antagónicos incluyendo los accesos de entrada y salida[4].

12.2. Junto con las imágenes de vías de flujo de valores, también se debe realizar el control al interior de ascensores públicos e internos, administrativos o de servicio, así como los montacargas destinados al tráfico de valores. Todos deberán quedar cubiertos con imágenes de cámaras de CCTV, de forma de dar completa cobertura al proceso de traslado.

13. Calidad de imagen de cámaras de CCTV

Este documento define el estándar de resolución adecuado para cámaras de CCTV analógicas de sistemas existentes y nuevas de tipo digital. Se debe mantener un estándar mínimo para la fijación de parámetros de resolución de cámaras de casinos de juego.[5]

13.1. Calidad de video

13.1.1. La calidad de video es uno de los factores más relevantes a resolver en un sistema de cámaras de CCTV de casinos de juego. La calidad de un video se mide en cantidad de cuadros por segundo (Cps o Fps frame per second en su sigla en inglés), donde se define calidad de video como el interlace o secuencia de cuadros en una unidad de tiempo.

Una cámara a mayor resolución y cuadros por segundo, consumirá un mayor ancho de banda.

13.1.2. La calidad mínima aceptable es indicada en el cuadro N°2, siendo 25 Fps la cantidad de cuadros aceptable para las Zonas y Procesos Críticos (definidas en el numeral 4 de estas instrucciones) dentro de salas de juego. Para áreas de Zonas y Procesos No Críticos, 15 Fps será el mínimo exigido.

13.1.3. En aquellos casos donde con este mínimo establecido no se obtenga una imagen de calidad a una determinada resolución y tipo de cámara, se debe aumentar a 30 Fps, incrementando la resolución del equipo si es necesario.

13.1.4. A continuación, se presenta un cuadro que muestra la relación entre la resolución de tipo de cámaras y los FPS, para efectos de determinar la calidad del video:

4 *Como recomienda la Guía de Buenas Prácticas "Para visualizar acciones de manejo de valores se recomienda instalar cámaras murales manteniendo continuidad de campos de imagen, para el control en accesos a salas de valores, exclusas de acceso a las anteriores, lugares de carga de transporte de valores y vías de flujos de valores. Se sugiere asignar estas imágenes a un mismo monitor de tal forma que se pueda ver la secuencia completa de los recorridos".*

5 *Ejemplos de calidad de imagen óptima se presentan de manera detallada y en extenso en el documento "GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS - ORIENTACION GENERAL PARA ESTANDAR TÉCNICO DE SISTEMAS DE CIRCUITO CERRADO DE TELEVISIÓN PARA CASINOS DE JUEGO".*

TÍTULO II. FUNCIONAMIENTO SALA DE JUEGOS Y SERVICIOS ANEXOS

Capítulo 1: Horario de funcionamiento

Capítulo 2: Elecciones

Capítulo 3: Valor de entradas

Capítulo 4: Registro y control de apertura y cierre diario

Capítulo 5: Sistemas de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV)

Capítulo 6: Eventos especiales

Capítulo 7: Actividades de demostración y enseñanza

Cuadro N°2: Rendimiento (throughput) mínimo según tipo de cámara, resolución y calidad.

Tipo de cámaras		Resolución rango fps	25 fps	22 fps	20 fps	18 fps	15 fps	12,5 fps	10 fps	8 fps	6 fps
	Digital	12 Mbps-20 Mbps	12 Mbps-20 Mbps	16384 Kbps	16384 Kbps	15360 Kbps	13312 Kbps	11264 Kbps	10240 Kbps	8192 Kbps	7168 Kbps
	Digital	6 Mbps-13 Mbps	6 Mbps-13 Mbps	9216 Kbps	8192 Kbps	8192 Kbps	7168 Kbps	7168 Kbps	6144 Kbps	5120 Kbps	5120 Kbps
	Digital	3 Mbps-9 Mbps	3 Mbps-9 Mbps	6144 Kbps	5120 Kbps	5120 Kbps	4096 Kbps	4096 Kbps	4096 Kbps	3072 Kbps	3072 Kbps
	Digital	3 Mbps-8 Mbps	3 Mbps-8 Mbps	6144 Kbps	5120 Kbps	5120 Kbps	4096 Kbps	4096 Kbps	96 Kbps	3072 Kbps	3072 Kbps
	Digital	3 Mbps-7 Mbps	3 Mbps-7 Mbps	4096 Kbps	3072 Kbps	3072 Kbps	3072 Kbps	2048 Kbps	2048 Kbps	2048 Kbps	1792 Kbps
	Digital	2 Mbps-6 Mbps	2 Mbps-6 Mbps	3072 Kbps	3072 Kbps	3072 Kbps	2048 Kbps	2048 Kbps	2048 Kbps	1792 Kbps	1536 Kbps
Análogica	Digital	2 Mbps-4 Mbps	2 Mbps-4 Mbps	3072 Kbps	2048 Kbps	2048 Kbps	1792 Kbps	1792 Kbps	1536 Kbps	1536 Kbps	1536 Kbps
Análogica		1536 Kbps-2048 Kbps	1536 Kbps-2048 Kbps	1536 Kbps	1280 Kbps	1280 Kbps	1024 Kbps	896 Kbps	768 Kbps	640 Kbps	640 Kbps
Análogica		1280 Kbps-1536 Kbps	1280 Kbps-1536 Kbps	1280 Kbps	1280 Kbps	1024 Kbps	896 Kbps	768 Kbps	640 Kbps	640 Kbps	512 Kbps
Análogica		768 Kbps-1024 Kbps	768 Kbps-1024 Kbps	768 Kbps	640 Kbps	512 Kbps	512 Kbps	448 Kbps	384 Kbps	320 Kbps	320 Kbps

Estándar mínimo			Cámaras de CCTV en áreas clasificadas según nivel de Criticidad
a)	25 fps		Cámaras de CCTV de mesas de juego, salas de recuento, salas de valores, cajas pagadoras, boleterías, bóvedas, vías de flujo valores, accesos, salas de seguridad, sala de control, o equivalentes
b)	15 a 22 fps		Cámaras de áreas de Bodegas de materiales, oficinas y pasillos administrativos,
c)	12,5 fps		Cámaras con Rendimiento (Troughput) bajo el estándar mínimo.

13.2. Resolución mínima para cámaras de casinos de juego

13.2.1. En base a los valores de resolución que determinan el tipo de cámara, se establecen las resoluciones mínimas de grabación y reproducción de imágenes y videos.

Cuadro N°3: Resoluciones típicas referenciales según tipo de cámara

Resolución	Dimensión en Megapixel	Términos Broadcast	Otros términos
704 x 576	0,4	Análoga	4CIF
800 x 600	0.5	SD	SVGA
1280 x 720	0,9	720 o HD	WXGA
1280 x 1024	1,3	HD	SXGA
1920 x 1080	2,1	1080i o HD o 1080p	HD 1080
2048 x 1536	3,1	SHD	QXGA

13.2.2. La mínima resolución aceptada para cámaras analógicas existentes corresponderá a 4CIF (704x576 pixeles). A su vez, la resolución mínima definida para cámaras digitales es SVGA (800x600).

13.2.3. La calidad de resolución de imagen deberá ser clara para todo tipo de objeto observado permitiendo su identificación y reconocimiento, ver ejemplos en *"Guía de Buenas Prácticas"*.

13.2.4. Toda nueva instalación de casinos de juego debe utilizar tecnología de cámaras digitales debido a mejores prestaciones de operación y calidad de imagen, en donde se deben considerar los siguientes aspectos:

TÍTULO II. FUNCIONAMIENTO SALA DE JUEGOS Y SERVICIOS ANEXOS

Capítulo 1: Horario de funcionamiento

Capítulo 2: Elecciones

Capítulo 3: Valor de entradas

Capítulo 4: Registro y control de apertura y cierre diario

Capítulo 5: Sistemas de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV)

Capítulo 6: Eventos especiales

Capítulo 7: Actividades de demostración y enseñanza

a) Mantener una resolución mínima aceptable de tipo SVGA (800x600), equivalente o superior para grabación o reproducción en Zonas No Críticas.

b) Considerar una resolución mínima HD 720P (1280x720) equivalente o superior, en cámaras digitales para funciones de grabación o reproducción de imágenes para Zonas Críticas.

13.3. Iluminación de escena

13.3.1. Se deben considerar factores de iluminación de escenas de campos de imagen visualizados por cámaras, para el control de salas de juego en casinos, de forma de lograr una óptima calidad de imagen.

Se destaca la importancia de la iluminación de campos de imagen de cámaras para el control de mesas de juego y lugares de manejo de valores, como son las cajas, las boleterías y las áreas de conteo. Los campos de imágenes sobre las mesas de juego y áreas (en especial las superficies) donde se transan valores, deben tener la iluminación adecuada para obtener la máxima calidad de imágenes de los objetos observados.

Esta iluminación de tipo natural o artificial puede ser implementada según las capacidades de las cámaras evitando escenas con mucho brillo, con reflejos de luz sobre la cámara o demasiado oscuras y que impidan la identificación o reconocimiento de objetos.

13.3.2. Para este propósito se debe considerar lo siguiente:

a) Mantener, mediante una adecuada iluminación, la identificación de objetos observados como números y bolita de ruleta, dados, fichas y dinero, ya sea en tiempo real o mediante grabaciones. Una buena iluminación de la escena mantiene colores destacables y permite una correcta identificación de las combinaciones obtenidas y/o los valores de dinero que se transan.

b) En caso de no disponer de adecuada iluminación y que ello impida el adecuado posicionamiento de las luminarias, debido a la arquitectura o decoración del área de cobertura o la ubicación del equipo, deberá utilizarse el apoyo de cámaras con iluminadores infrarrojos incorporados en el mismo equipo.

c) Las imágenes de las cámaras visualizadas por el monitor de CCTV deben ser adecuadamente calibradas mediante los controles de brillo, contraste y otros parámetros de control de color como matiz, saturación y luminosidad, con el fin de disponer de la más clara imagen de los objetos, en especial aquellos en movimiento, como es el caso de mesas de las categorías Craps o de Ruleta.

13.4. Calibración o ajuste de cámaras

13.4.1. Las cámaras de CCTV, sean analógicas o digitales, poseen elementos de ajuste y calibración para obtener la mejor y más clara imagen en un monitor, conjugando además factores de menor consumo de anchos de banda en el caso de éstas últimas.

13.4.2. Dado lo anterior, toda cámara se debe mantener correctamente ajustada y calibrada ya sea en el mismo equipo o a través de los ajustes centralizados en sus respectivas unidades de procesamiento.

TÍTULO II. FUNCIONAMIENTO SALA DE JUEGOS Y SERVICIOS ANEXOS

Capítulo 1: Horario de funcionamiento

Capítulo 2: Elecciones

Capítulo 3: Valor de entradas

Capítulo 4: Registro y control de apertura y cierre diario

Capítulo 5: Sistemas de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV)

Capítulo 6: Eventos especiales

Capítulo 7: Actividades de demostración y enseñanza

13.4.3. Debido a la importancia de la nitidez de las imágenes para identificar y reconocer objetos en el control de actividades, deberá ser fundamental la labor técnica del operador de casinos de juego, en la labor de fijar la correcta calibración y ajuste de cada cámara del Sistema de CCTV, dependiendo de su uso específico.

14. Cuadro de cargas de alimentación de cámaras

Para determinar el consumo de corriente y calcular la autonomía ante cortes de energía, se debe disponer de un cuadro de cargas de los equipos distribuidos en forma local o centralizada.

Los cuadros de cargas facilitan el control y distribución local de fuentes de alimentación de cámaras por área y por cada equipo.

15. Alimentación centralizada de cámaras

15.1. Corresponde al suministro de energía del equipamiento CCTV, constituido por un sistema de alimentación ininterrumpida (UPS) de 220VAC, el cual suministrará en forma directa el voltaje necesario para asegurar la operación continua de las cámaras y de los equipos procesadores locales ante cortes de energía primaria, entendiendo a esta última como la energía suministrada directamente de la red de alimentación externa.

15.2. Como en todos los casinos de juego se contemplan grupos generadores de respaldo de energía (considerada como alimentación secundaria), se establece que estos equipos no alimenten en forma directa los Sistemas de Circuito Cerrado de Televisión puesto que generan subidas de voltaje que podrían dañar los sistemas en general.

15.3. Con el fin de proteger los Sistemas de CCTV ante transferencias de voltajes durante cortes de energía primaria, se debe contar con fuentes de respaldo de energía (UPS o Bancos de baterías auto-recargables) que suministren alimentación de voltaje continuo en 12 o 24 Volts (DC).

"Se recomienda que, ante un corte de energía, estos sistemas de respaldo de alimentación secundaria (UPS), deben ocupar como máximo hasta el 70% de su capacidad total"[6].

15.4. En instalaciones con alimentación PoE (Power over Ethernet) se debe cumplir con lo siguiente:

a) Para ambos casos, es decir con switch PoE o inyectores, las fuentes de alimentación tienen que quedar debidamente respaldadas por las UPS.

b) De acuerdo al límite según norma Ethernet (TIA/EIA-586-B) las distancias máximas entre switch y la cámara tienen que ser menor a cien metros.

16. Canalización de cables de cámaras de CCTV

16.1. Los tendidos de cables de sistemas de cámaras del Sistema de CCTV son ejecutados a través de diferentes medios de canalización. Esta puede ser realizada en forma pre-embutida, sobrepuesta, por escalerillas o bandejas verticales y horizontales en cielos falsos.

6 *SCJ, "Guía de Buenas Prácticas: Orientación general para estándar técnico de sistema CCTV para Casinos de Juego", Santiago, 2017, pág. 21.*

Capítulo 1: Horario de funcionamiento

Capítulo 2: Elecciones

Capítulo 3: Valor de entradas

Capítulo 4: Registro y control de apertura y cierre diario

Capítulo 5: Sistemas de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV)

Capítulo 6: Eventos especiales

Capítulo 7: Actividades de demostración y enseñanza

TÍTULO II. FUNCIONAMIENTO SALA DE JUEGOS Y SERVICIOS ANEXOS

16.2. En concordancia con una correcta operación de los sistemas, calidad de imagen y mejor resolución, se deben mantener en las mejores condiciones de orden y montaje a todos los medios utilizados para el tendido de líneas, sin daños mecánicos, evitando la presencia de humedad o deterioro por cualquier causa.

17. Obligaciones generales para sistemas de control de CCTV

17.1. Para disponer de un completo y confiable sistema de procesamiento de señal de video para un casino de juego, se debe cumplir con los siguientes aspectos:

a) Centralizar en una sala de control protegida y climatizada (Centro de Datos), todos los equipos que alojen la infraestructura que da soporte al Sistema de CCTV ya sea hardware, software, UPS, storage, grabadores, otros.

b) Considerar sistemas de almacenamiento de carga distribuida y balanceada para un buen desempeño en tiempo real de video, audio y otras aplicaciones de datos.

c) Contar con una capacidad de almacenamiento de cada servidor que pueda mantener registro por lo menos de 21 días de grabación.

d) Los eventos importantes u eventos especiales requieren de almacenamiento por un mínimo de seis meses. Dentro de esta categoría se consideran las siguientes situaciones:

i. Todos los eventos donde existan discrepancias en el desarrollo del juego.

ii. Las pérdidas de continuidad operacional que correspondan a desperfectos o caídas del Sistema de Monitoreo y Control (SMC), registrando el inicio y recuperación de las operaciones.

iii. Controversias detectadas en el desarrollo de los juegos de azar, o desarrollo de los juegos de azar en términos distintos a las reglas de juego contenidas en el Catálogo de Juegos elaborado por esta Superintendencia.

iv. Todos los eventos asociados a intervenciones a la caja lógica, al programa de juego, a las tarjetas de los controladores de pozos progresivos y a dispositivos de comunicaciones, ya sean que estén ubicados en su interior o exterior de la máquina de azar.

v. Todos los pagos de premios que sean igual o superior a los $2.000.000, sin importar si se encuentran o no asociados a premios progresivos.

vi. Las transacciones que superen los US$10.000 tanto en mesas de juego como en cajas.

e) Definir actividades de control que permitan la prevención de ataques lógicos sobre el Sistema de CCTV.

f) Toda imagen de video digital debe tener incorporada la fecha y la hora de su captura.

TÍTULO II. FUNCIONAMIENTO SALA DE JUEGOS Y SERVICIOS ANEXOS

Capítulo 1: Horario de funcionamiento

Capítulo 2: Elecciones

Capítulo 3: Valor de entradas

Capítulo 4: Registro y control de apertura y cierre diario

Capítulo 5: Sistemas de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV)

Capítulo 6: Eventos especiales

Capítulo 7: Actividades de demostración y enseñanza

g) Se deben aplicar estrategias que permitan asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información del Sistema de CCTV, a través de metodologías redundantes, de tal forma que se asegure la continuidad operativa ante todo evento y circunstancia.

h) El sistema debe poseer una arquitectura *"Cliente Servidor"* dada su flexibilidad de configuración u otra arquitectura similar que permita al menos distribuir servicios y aplicaciones alrededor de varias estaciones de trabajo o servidores, o ejecutar todas ellas en una sola máquina.

i) La sociedad operadora debe proveer registros de videos posibles de visualizar durante los procesos de fiscalización en terreno y en las dependencias de esta Superintendencia. Para esto último, la sociedad operadora deberá proporcionar los códec o controladores necesarios e informar y enviar la actualización de los mismos cuando corresponda.

j) Administrar las señales de video a través de la red IP para controlar video, audio, alarmas y controles de movimiento de cámaras cuando sea requerido. Para todos estos datos se precisa que su conducción sea ejecutada a través de cable Ethernet u otra tecnología superior.

k) Ejecutar opciones de detección de movimiento a través de determinadas cámaras de CCTV para complementar las acciones de protección anti-intrusión o detección de circulación de personas cuando se requiera. Esta funcionalidad puede ser seleccionada con el objeto de generar una alarma al operador.

l) Evitar la fuga de imágenes implementando medidas de control tales como bloqueo de puertos USB, CD-ROM y correo electrónico. A modo de contar con un control detectivo se deberá disponer de una cámara dentro de la sala de CCTV, cuyo acceso esté restringido al Jefe de CCTV u otro cargo similar.

m) Mantener todos los grabadores de la operación de CCTV sincronizados o en su defecto con un *"delay"* o diferencia máxima de 60 segundos entre grabadores. Por otra parte, el Sistema de CCTV deberá estar configurado con el horario oficial dictaminado por Servicio Hidrográfico y Oceanográfico de la Armada de Chile (SHOA).

n) Finalmente, tanto el monitoreo como la infraestructura que da soporte a CCTV pueden ser compartido con instalaciones fuera de las dependencias de la Sociedad Operadora. Sin embargo, se debe cumplir con los siguientes requisitos:

   i. Contar con una sala de CCTV con el equipamiento necesario y personal calificado, tanto para efectos de fiscalización (realizadas por esta Superintendencia) como para la atención de clientes.

   ii. Contar con la infraestructura adecuada que garantice la disponibilidad de imágenes frente a situaciones de contingencia, de tal forma que no afecte a la operación ni a procesos de fiscalización realizadas por esta Superintendencia.

TÍTULO II. FUNCIONAMIENTO SALA DE JUEGOS Y SERVICIOS ANEXOS

Capítulo 1: Horario de funcionamiento

Capítulo 2: Elecciones

Capítulo 3: Valor de entradas

Capítulo 4: Registro y control de apertura y cierre diario

Capítulo 5: Sistemas de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV)

Capítulo 6: Eventos especiales

Capítulo 7: Actividades de demostración y enseñanza

A su vez, esta situación debe estar definida, cubierta y formalizada en los Planes de Recuperación de Desastres de las Sociedades Operadoras.

17.2. Las instrucciones dispuestas en los numerales precedentes, se entienden sin perjuicio de otras exigencias normativas vigentes de otros organismos públicos, cuyo objetivo sea el resguardo de la seguridad e integridad de las personas y del establecimiento.

A su vez, se debe recordar que uno de los objetivos de CCTV es brindar apoyo a la labor de fiscalización de la SCJ para el cumplimiento de un efectivo control y correcto desarrollo de la gestión de un casino de juego, como también en la seguridad de personas y bienes.

18. Estaciones de trabajo

Se debe contar con una cantidad de operadores y estaciones de trabajo suficientes para que no se degrade el monitoreo y control del sistema CCTV.

19. Sistemas híbridos

En procesos de migración de cámaras analógica a digitales, las sociedades operadoras podrán efectuar un proceso intermedio que considere sistemas híbridos, que incluyan ambas tecnologías. En cualquier caso, dichos sistemas deberán cumplir con las presentes instrucciones.

20. Sistemas de energía

20.1. Tipos de sistemas de energía

20.1.1. Los Sistemas de CCTV requieren los siguientes sistemas de energía de alimentación y respaldo.

a) Alimentación primaria: Suministro de la red eléctrica de 220VAC. Este suministro se deberá utilizar solo para alimentar las fuentes terciarias.

b) Alimentación secundaria: Transferencia desde el grupo generador común de los sistemas de casino de juego ante un corte de energía de la fuente de alimentación primaria.

c) Alimentación Terciaria: Corresponde al suministro de alimentación directa a equipos de CCTV en general, desde unidades de respaldo de energía estabilizada (UPS). Estas deben contar con una capacidad suficiente para operar por un mínimo de 10 minutos en forma continua, ante cortes de energía desde las fuentes primaria y secundaria.

20.1.2. El sistema de alimentación ininterrumpida debe ser de alto rendimiento en una configuración de arreglo de alimentación, diseñado para alimentar servidores de alta disponibilidad y otros equipos electrónicos sensibles y redes de computación.

Capítulo 1: Horario de funcionamiento

Capítulo 2: Elecciones

Capítulo 3: Valor de entradas

Capítulo 4: Registro y control de apertura y cierre diario

Capítulo 5: Sistemas de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV)

Capítulo 6: Eventos especiales

Capítulo 7: Actividades de demostración y enseñanza

TÍTULO II. FUNCIONAMIENTO SALA DE JUEGOS Y SERVICIOS ANEXOS

20.2. Alimentación dedicada

Los sistemas de energía para los equipos de CCTV y seguridad de casinos de juego deberán cumplir con los siguientes aspectos:

a) Disponer de sistemas de alimentación de respaldo UPS exclusivos y suficientes, para infraestructura y cámaras del Sistema de CCTV.

b) Mantener una separación e identificación clara de circuitos de alimentación.

21. Referencias de normas y estándares

Los equipos, instalaciones, materiales eléctricos u otros deberán cumplir con cualquiera de las normas y/o estándares de referencias nacionales e internacionales o sus equivalentes, que se indican a continuación:

- **Norma:** Eléctrica Chilena NCH Elec. 4/2003.
- **NESC:** National Electrical Safety Code.
- **ISA:** Instrument Society of America.
- **IEEE:** Instituto de Ingenieros Eléctricos y de Electrónica.
- **IEC:** International Electrotechnical Commission.
- **NFPA:** National Fire Protection Association.
- **VDS:** Verband der Sachversicherer.
- **NEMA:** National Electrical Manufacturers Association.
- **NEC:** National Electric Code.
- **ANSI**: American National Standard Institute.
- **ASME:** American Society of Mechanical Engineers.
- **AWS:** American Welding Society.
- **UL:** Underwriters Laboratories.
- **EIA RS-232-C:** Serial Communication Standard.

22. Sala de operación de CCTV

22.1. La sala de operación de CCTV es la zona más sensible del sistema de CCTV. En ella se encuentran las estaciones de trabajo de operadores y supervisión a través de las cuales se puede acceder a información de procesos sensibles, propios de la industria de casinos.

22.2. Por esta razón fundamental, esta sala deberá contar con controles suficientes que eviten el acceso de personal ajeno al área de CCTV.

23. Centro de datos

23.1. Los equipos de control, servidores, elementos de conectividad e infraestructura de CCTV deberán ser alojados en salas especialmente implementadas para tal efecto.

23.2. Dado esto, deberá existir un Centro de Datos que cuente con las siguientes medidas de seguridad:

a) Controles de accesos que permitan solo el ingreso autorizado mediante lectura de tarjetas de proximidad u otros dispositivos equivalentes.

TÍTULO II. FUNCIONAMIENTO SALA DE JUEGOS Y SERVICIOS ANEXOS

Capítulo 1: Horario de funcionamiento

Capítulo 2: Elecciones

Capítulo 3: Valor de entradas

Capítulo 4: Registro y control de apertura y cierre diario

Capítulo 5: Sistemas de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV)

Capítulo 6: Eventos especiales

Capítulo 7: Actividades de demostración y enseñanza

b) Disponer de un espacio cerrado y controlado, especialmente dedicado a los equipos de control, independientes del área de operación y administración. Este lugar puede compartir espacio con equipamiento de tecnologías de información.

c) Cámaras de CCTV al interior del Centro de Datos, en el caso que se encuentre separada de la sala de operación de CCTV.

d) Sistema automático de supresión de incendio (como FM200) en base a agente extintor limpio que no produzca daños ni efectos adversos en los equipos electrónicos.

e) Mantener un adecuado ordenamiento de líneas conductoras de llegada a los equipos, tendiendo a las mejores prácticas de la industria.

f) Disponer de puntos de red de alimentación de 220VAC para todos los equipos, debidamente instalados de acuerdo a las normas eléctricas.

g) Evitar cajas de paso, derivación, u otras que estén sueltas, sin tapas o con cables en evidente riesgo de falla.

h) No mantener instalaciones provisorias, en desorden o puntos de red de 220VAC sobrecargados.

i) Mantener los tableros eléctricos debidamente identificados con interruptores de protección, señalizados según funciones, destacando aquel interruptor de corte general de energía de todos los demás sistemas, el que deberá quedar protegido de acceso no autorizado.

j) Utilizar adecuados racks, que se encuentren normalizados para contener los equipos, sistemas de ventilación, fuentes de poder, elementos de conectividad, bandejas porta-conductoras.

k) Mantener una clara identificación de equipos y funciones para facilitar las labores de servicio mediante etiquetas adhesivas u otras similares.

l) Instalar en el Centro de Datos equipos de control de temperatura, climatización y extracción de aire adecuados, para mantener las temperaturas recomendadas, generalmente en el rango de 15° a 25° Celsius.

m) No utilizar los lugares de instalación de racks y equipos, para acopio de otros elementos ajenos a los sistemas o como bodega. Mantener completamente despejadas las vías de acceso a los racks tanto frontal como por el acceso posterior.

24. Administración y función de operadores

Las responsabilidades de administradores y operadores deben quedar correctamente definidas, considerando como mínimo las expresadas en el presente estándar.

TÍTULO II. FUNCIONAMIENTO SALA DE JUEGOS Y SERVICIOS ANEXOS

Capítulo 1: Horario de funcionamiento

Capítulo 2: Elecciones

Capítulo 3: Valor de entradas

Capítulo 4: Registro y control de apertura y cierre diario

Capítulo 5: Sistemas de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV)

Capítulo 6: Eventos especiales

Capítulo 7: Actividades de demostración y enseñanza

24.1. Funciones de administración

Conjuntamente con la gestión de administración está la fijación de niveles de autorización a grupos de usuarios que controlan los privilegios de cliente para realizar actividades de visualización en directo, comando de movimiento de cámaras móviles (Pan-Tilt-Zoom), determinación de rutas de almacenamiento y grabación y recuperación de registros. A través del sistema se deberá poder buscar y reproducir muy fácilmente videos y eventos previamente grabados y exportarlos para utilizarlos en el futuro.

La asignación de privilegios a operadores está asociada al plan de acción para el completo control de las operaciones del casino de juego por el que deberán velar las sociedades operadoras para el estricto cumplimiento de la normativa y procedimientos de sus casinos de juego.

24.2. Carpetas virtuales de archivo

Se debe definir una estructura de archivos para almacenar información con el objeto de reportar cualquier incidente detectado a través de las imágenes de cada cámara. Dicho almacenamiento podrá ser en base a tecnología de Cloud Computing [7].

Se debe mantener carpetas virtuales por estación de trabajo, de tipo compartido para permitir el acceso remoto autorizado. Dentro de esta carpeta, deberán almacenarse los archivos de video. Estos archivos de video deberán ser ordenados en subcarpetas separadas por año, mes, día y hora.

Es recomendable que la nomenclatura de los archivos tenga un orden lógico que permita una interpretación intuitiva de su contenido.

24.3. Archivos de exportación de datos

24.3.1. Se debe disponer de diferentes tipos de opciones de exportación de datos como discos, pendrives, memorias flash, extracción remota a través de una red LAN, todo ello limitado al perfil de la jefatura facultada.

24.3.2. Las sociedades operadoras deberán llevar un registro detallado de las solicitudes de copia de las grabaciones realizadas por personal del casino de juego ajeno a CCTV. Dichas solicitudes, debidamente autorizadas por el responsable de CCTV de la sociedad operadora, deberán indicar información del solicitante, motivo de la solicitud y detalle de los registros entregados. Asimismo, deberá establecer un formulario de entrega para las imágenes del Sistema de CCTV, precisando en el mismo, el dispositivo de almacenamiento en que se hace entrega de las imágenes.

24.3.3. Todas las acciones y medios dispuestos para esta finalidad deberán estar detallados en el procedimiento de CCTV descrito en el numeral 3 de estas instrucciones.

7 *Consiste en almacenar archivos en servidores remotos vía Internet.*

Capítulo 1: Horario de funcionamiento

Capítulo 2: Elecciones

Capítulo 3: Valor de entradas

Capítulo 4: Registro y control de apertura y cierre diario

Capítulo 5: Sistemas de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV)

Capítulo 6: Eventos especiales

Capítulo 7: Actividades de demostración y enseñanza

TÍTULO II. FUNCIONAMIENTO SALA DE JUEGOS Y SERVICIOS ANEXOS

25. Seguridad lógica de sistemas de CCTV

El Sistema de CCTV debe implementar los siguientes aspectos de seguridad lógica:

a) Contar con un adecuado control de acceso siguiendo el lineamiento de buenas prácticas[8].

b) Contar con un mecanismo de bloqueo frente a un número determinado de intentos de accesos fallidos (como máximo 5).

c) Contar con una definición de perfiles que permita restringir el acceso a la información dependiendo del cargo (o perfil) asociado a la cuenta del usuario.

d) Contar con redundancia de tal forma que permita asegurar la continuidad de su operación frente a situaciones de contingencias.

e) Diseñar la arquitectura del sistema de monitoreo de CCTV de tal forma que bajo condiciones normales de operación no exista ninguna falla puntual que cause la interrupción de la operación.

f) Registrar en una pista de auditoría todos los intentos de accesos no autorizados al sistema de monitoreo de CCTV.

Anexos		
Instrucciones Sistemas de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV)-	N°1	"Listado de cámaras y equipo de almacenamiento del sistema CCTV"
	N°2	Guía de Buenas Prácticas "Orientación general para estándar técnico en sistemas CCTV para Casinos de Juego"

8 *Lineamiento de buenas prácticas se refiere a estándares tales como ISO27001-2 u otra similar.*

Capítulo 1: Horario de funcionamiento

Capítulo 2: Elecciones

Capítulo 3: Valor de entradas

Capítulo 4: Registro y control de apertura y cierre diario

Capítulo 5: Sistemas de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV)

Capítulo 6: Eventos especiales

Capítulo 7: Actividades de demostración y enseñanza

Capítulo 6: Eventos especiales

Normativa fundante: Artículos 4, 12, 36, 37 N°2 y 42 N°7 de la Ley N°19.995; artículo 50 del Decreto Supremo N°1722, de 2015, del Ministerio de Hacienda; artículos 4, 33 y 34 del Decreto Supremo N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda.

INSTRUCCIONES PARA LA NOTIFICACIÓN A LA SUPERINTENDENCIA ACERCA DE LA REALIZACIÓN DE EVENTOS ESPECIALES EN LAS SALAS DE JUEGO DE LOS CASINOS DE JUEGO

1. Condiciones necesarias para la realización de los eventos especiales

Los eventos especiales se deberán desarrollar solo de manera especial y extraordinaria, cumpliendo las condiciones que se explicitan a continuación:

a) Deben ser complementarios al desarrollo de los juegos de azar autorizados, es decir, con miras a potenciar la afluencia de jugadores.

b) No deben perturbar ni alterar, entorpecer o restringir el normal desarrollo de los juegos de azar autorizados en los días anteriores o posteriores a aquel en que se llevará a efecto la precitada actividad, así como, durante el desarrollo mismo del aludido evento.

c) No deben desplazar ningún implemento de juego fuera de las ubicaciones que están informadas a esta Superintendencia, de acuerdo con el layout actualmente vigente; con la excepción de las mesas y sillas que una sociedad operadora puede utilizar para el desarrollo del juego de Bingo.

d) No deben utilizar ningún implemento de juego para otras actividades, no relacionadas con el juego.

e) Se deben mantener las medidas de seguridad requeridas para el funcionamiento de los juegos autorizados.

f) Se deben efectuar dentro del horario de funcionamiento del casino de juego, en un horario predeterminado, antes, durante y/o después del funcionamiento de la sala de juego donde se desarrolle el evento especial, siempre y cuando cumpla con todas las condiciones antes señaladas.

g) En cuanto a las condiciones de acceso y permanencia en las salas de juego se debe cumplir estrictamente con las disposiciones de la Ley N°19.995 y sus reglamentos, lo que significa, entre otras cosas, que debe darse estricto cumplimiento al cobro del impuesto establecido en el artículo 58° del referido cuerpo legal respecto de todos quienes ingresen o permanezcan en las salas de juego del casino de juego respectivo.

TÍTULO II. FUNCIONAMIENTO SALA DE JUEGOS Y SERVICIOS ANEXOS

Capítulo 1: Horario de funcionamiento

Capítulo 2: Elecciones

Capítulo 3: Valor de entradas

Capítulo 4: Registro y control de apertura y cierre diario

Capítulo 5: Sistemas de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV)

Capítulo 6: Eventos especiales

Capítulo 7: Actividades de demostración y enseñanza

2. Notificación de eventos especiales que han de realizarse en las dependencias del casino

2.1. Los eventos especiales o actividades afines o complementarias al desarrollo de los juegos de azar que se explotan en las salas de juego, deberán ser notificados a esta Superintendencia dentro de los 10 días hábiles siguientes respecto de la fecha en que la sociedad operadora dio inicio a dicho evento, indicando en la carta conductora la fecha y la hora del evento especial.

2.2. La notificación a la que se refiere el numeral precedente, deberá realizarse a esta Superintendencia a través de la plataforma informática establecida para este trámite, en la sección *"Trámites"* del sitio web institucional, describiendo pormenorizadamente en qué consiste el correspondiente evento especial.

2.3. En el caso de que la realización de los eventos especiales implique la perturbación o modificación, en cualquiera de sus formas, del normal desarrollo y funcionamiento de las salas de juego, modificando la información disponible por la Superintendencia al respecto, como por ejemplo horarios de funcionamiento de la sala de bingo o la disposición de las máquinas de juego, las sociedades operadoras deberán cumplir, en forma estricta, la normativa vigente a este respecto, en forma previa a la realización del evento notificado a esta Superintendencia.

3. Publicidad del evento especial

Las sociedades operadoras podrán informar la fecha y hora de realización del evento especial por los medios de comunicación que estimen convenientes. En este contexto, la sociedad operadora deberá publicitar en todos los accesos a las salas de juego, que se realizará el evento especial, indicando de manera clara y visible al público la fecha y horarios del mismo.

Capítulo 1: Horario de funcionamiento

Capítulo 2: Elecciones

Capítulo 3: Valor de entradas

Capítulo 4: Registro y control de apertura y cierre diario

Capítulo 5: Sistemas de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV)

Capítulo 6: Eventos especiales

Capítulo 7: Actividades de demostración y enseñanza

TÍTULO II. FUNCIONAMIENTO SALA DE JUEGOS Y SERVICIOS ANEXOS

Capítulo 7: Actividades de demostración y enseñanza

Normativa fundante: Artículos 4, 6, 36, 37 N°s 2 y 4 y 42 N°7 de la Ley N°19.995; artículo 2 inciso segundo del Decreto Supremo N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda.

INSTRUCCIONES RELATIVAS A LOS PROCEDIMIENTOS Y REQUISITOS QUE DEBERÁN CUMPLIR LAS SOCIEDADES OPERADORAS PARA IMPLEMENTAR ACTIVIDADES DE DEMOSTRACIÓN Y/O ENSEÑANZA EN LAS QUE SE UTILICEN EL FUNCIONAMIENTO DE MÁQUINAS DE AZAR Y/O MESAS DE JUEGO

1. Actividades de demostración y/o enseñanza en las que se utilicen máquinas de azar

Las sociedades operadoras que decidan ofrecer al público la posibilidad de aprender cómo jugar en una máquina de azar, deberán ingresar una presentación a través del SAYN o según la plataforma informática establecida para este trámite, en la sección *"Trámites"* del sitio web institucional, que cumpla con los siguientes requerimientos de información:

1.1. Notificación de realización de actividades de demostración y/o enseñanza en las que se utilicen máquinas de azar dentro del casino de juego

La presentación deberá cumplir con los siguientes requisitos:

a) Se deberá identificar la o las máquinas de azar que serán utilizadas para fines de demostración y/o enseñanza, las cuales deben estar homologadas. Para estos efectos, la sociedad operadora deberá indicar de acuerdo con el último layout registrado ante esta Superintendencia:

   i. La cantidad de máquinas de azar que serán destinadas a dicha actividad de demostración y/o enseñanza.

   ii. La identificación correspondiente a cada una de las máquinas de azar destinadas a la actividad de demostración y/o enseñanza, señalando al menos su número de identificación, modelo del gabinete, modelo del programa del juego, nombre del progresivo asociado, en caso de que correspondiera.

b) Informar la fecha y hora de inicio y de término de la precitada actividad y especificar si la misma se desarrollará ininterrumpidamente durante ese período.

c) Precisar de qué manera operarán los contadores de las máquinas de azar durante la actividad de demostración, informando por separado, de qué manera podrían verse afectados tanto los contadores físicos o mecánicos como los electrónicos.

d) Explicar detalladamente qué medidas adoptará la sociedad operadora para el caso que se produzcan alteraciones en los contadores y/o en las transacciones referidas en el literall anterior, al momento en que las máquinas de azar vuelvan a su operación normal dentro del casino de juego.

TÍTULO II. FUNCIONAMIENTO SALA DE JUEGOS Y SERVICIOS ANEXOS

Capítulo 1: Horario de funcionamiento

Capítulo 2: Elecciones

Capítulo 3: Valor de entradas

Capítulo 4: Registro y control de apertura y cierre diario

Capítulo 5: Sistemas de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV)

Capítulo 6: Eventos especiales

Capítulo 7: Actividades de demostración y enseñanza

e) Si se utilizan máquinas de azar que sean parte del parque de juego, se debe indicar el plazo en que serán reincorporadas a su funcionamiento normal dentro del casino de juego.

f) Indicar de acuerdo al último layout registrado ante esta Superintendencia, la ubicación de las máquinas de azar que se usarán en dicha actividad, identificando la o las islas y la sala de juegos donde se localizarán dentro del casino de juego.

1.2. Solicitud de autorización de realización de actividades de demostración y/o enseñanza en las que se utilicen máquinas de azar fuera del casino de juego

1.2.1. La presentación deberá cumplir con los requisitos señalados en las letras a), b), c), d) y e) del numeral 1.1 precedente.

Sin embargo, se podrán utilizar en actividades de demostración y/o enseñanza, máquinas no homologadas, siempre y cuando se comunique al público tal circunstancia mediante material gráfico, dejando constancia de aquello mediante fotografías como medios de verificación, los que deberán estar a disposición de esta Superintendencia por un plazo de seis meses.

Asimismo, se podrán utilizar máquinas de azar que, estando homologadas, no sean parte del parque de juego.

1.2.2. Además, la presentación deberá indicar:

a) Dirección y el lugar específico en que se realizará la actividad de demostración y/o enseñanza.

b) La manera en que se resguardará que las personas establecidas en el artículo 9 de la Ley N°19.995 no jueguen en la actividad de demostración.

2. Actividades de demostración y/o enseñanza en las que se utilicen mesas de juego

Las sociedades operadoras que decidan ofrecer al público la posibilidad de aprender cómo jugar en las mesas de juego, deberán, en forma previa a la implementación de tal medida, realizar una presentación ingresada a través del SAYN o según la plataforma informática establecida para este trámite, en la sección *"Trámites"* del sitio web institucional, que cumpla con los siguientes requerimientos de información:

2.1. Notificación de realización de actividades de demostración y/o enseñanza en las que se utilicen mesas de juego dentro del casino de juego

La presentación deberá cumplir con los siguientes requisitos:

a) Identificar las mesas de juego en que se desarrollará la referida actividad, las cuales deben estar homologadas.

b) Indicar los juegos que serán incluidos en la actividad de demostración y/o enseñanza.

c) Informar la fecha y hora de inicio y de término de la precitada actividad y especificar si la misma se desarrollará ininterrumpidamente durante ese período

TÍTULO II. FUNCIONAMIENTO SALA DE JUEGOS Y SERVICIOS ANEXOS

Capítulo 1: Horario de funcionamiento

Capítulo 2: Elecciones

Capítulo 3: Valor de entradas

Capítulo 4: Registro y control de apertura y cierre diario

Capítulo 5: Sistemas de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV)

Capítulo 6: Eventos especiales

Capítulo 7: Actividades de demostración y enseñanza

d) Las fichas de valor y/o color que se utilicen en la actividad no podrán corresponder a aquellas utilizados en la operación habitual del casino de juego.

e) Si se utilizan mesas de juego, que sean parte del parque de juego, se debe indicar el plazo en que serán reincorporadas a su funcionamiento normal dentro del casino de juego.

f) Indicar la ubicación de las mesas de juego identificando el sector específico en que se realizará la actividad de demostración y/o enseñanza.

2.2. Solicitud de autorización de realización de actividades de demostración y/o enseñanza en las que se utilicen mesas de juego fuera del casino de juego

2.2.1. La presentación deberá cumplir con los requisitos señalados en las letras a), b), c), d) y e) del numeral 2.1 precedente.

Sin embargo, se podrán utilizar en actividades de demostración y/o enseñanza, mesas de juego no homologadas, siempre y cuando se comunique al público tal circunstancia mediante material gráfico, dejando constancia de aquello mediante fotografías como medios de verificación, que deberán estar a disposición de esta Superintendencia por un plazo de seis meses.

Asimismo, se podrán utilizar mesas de juego que estando homologadas, no sean parte del parque de juego.

2.2.2. Además, la presentación deberá indicar:

a) Dirección y el lugar específico en que se realizará la actividad de demostración y/o enseñanza.

b) La manera en que se resguardará que las personas establecidas en el artículo 9 de la Ley N°19.995 no jueguen en la actividad.

3. Cumplimiento de disposiciones generales

Sin perjuicio de lo señalado en los numerales precedentes, durante la actividad de demostración y/o enseñanza, las sociedades operadoras deberán dar estricto cumplimiento a todas las exigencias legales, reglamentarias y administrativas aplicables a la actividad del casino de juego, entre las que, a modo de ejemplo, se cuentan las siguientes:

3.1. La actividad de demostración y/o enseñanza ofrecida al público no podrá desarrollarse fuera del horario de funcionamiento autorizado del respectivo casino de juego, cuando se lleve a cabo en su interior.

3.2. Sólo podrán incluirse en esta actividad de demostración y/o enseñanza aquellos juegos con cuyas licencias cuente la respectiva sociedad operadora.

3.3. El personal de juego que se desempeñe en las mesas de juego y/o máquinas de azar desarrollando las actividades de demostración y/o enseñanza deberá corresponder a aquellas personas incluidas en la nómina de personal de algún casino de juego, manteniendo las mismas funciones desarrolladas en aquel. Esta exigencia no será obligatoria para las actividades de demostración y enseñanza autorizadas para ser desarrolladas fuera del casino de juego.

TÍTULO II. FUNCIONAMIENTO SALA DE JUEGOS Y SERVICIOS ANEXOS

Capítulo 1: Horario de funcionamiento

Capítulo 2: Elecciones

Capítulo 3: Valor de entradas

Capítulo 4: Registro y control de apertura y cierre diario

Capítulo 5: Sistemas de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV)

Capítulo 6: Eventos especiales

Capítulo 7: Actividades de demostración y enseñanza

3.4. Para cumplir con la finalidad de demostración y/o enseñanza, durante el desarrollo de los juegos se deberá dar cumplimiento en todo momento a las reglas contenidas en el Catálogo de Juegos, salvo en lo referente a la simulación de las apuestas y pago de premios, los que no podrán estar constituidos ni por fichas de valor y/o color, dinero, tickets o tarjetas, ni otras especies convertibles en fichas de valor y/o color del casino de juego o dinero en efectivo. Asimismo, la sociedad operadora deberá informar al público la existencia del Catálogo de Juego y la manera de acceder a él.

3.5. No se podrán recibir apuestas en fichas de valor y/o color, dinero, ni en especies tasables en dinero, ni utilizar tickets o tarjetas, que forman parte de la operación habitual de un casino de juego, ni se pagarán premios en dinero ni en ninguna otra especie convertible en dinero, durante el período en que las máquinas de juego o las mesas de juego individualizadas se encuentren en el período de demostración y/o enseñanza.

3.6. La sociedad operadora podrá realizar acciones promocionales paralelamente a las actividades de demostración y/o enseñanza, siempre y cuando aquellas no intervengan durante el juego que se pretende demostrar y/o enseñar.

Por tanto, las respectivas acciones promocionales no podrán afectar la actividad de demostración y/o enseñanza, sin perjuicio de permitirse por ejemplo el otorgamiento de créditos promocionales solo por participar, independientemente del resultado del juego.

Por lo mismo, durante la actividad de demostración y/o enseñanza, en ningún caso se podrá apostar créditos promocionales o premiar una jugada con ellos. Se deberá notificar las bases de dicha acción promocional el mismo día de la notificación o solicitud de autorización de la actividad de demostración y/o enseñanza, haciendo referencia a esta última.

3.7. Durante la actividad de demostración y/o enseñanza, los clientes no podrán jugar con dinero, tickets o tarjetas en alguna de las máquinas de azar destinadas a la actividad de demostración y/o enseñanza, como tampoco apostar con fichas de valor y/o color en las mesas destinadas a demostración y/o enseñanza. Será responsabilidad de la sociedad operadora velar por el acatamiento de estas prohibiciones.

3.8. La sociedad operadora deberá informar claramente al público en las mesas de juego y máquinas de azar, mediante los medios que estime pertinente y que sean visibles durante todo el período que dure dicha actividad, tales como letreros, pantallas, entre otras; que estas están destinadas exclusivamente a la demostración y/o enseñanza del juego y el horario en que funcionarán.

3.9. Los implementos de juego que se utilicen en estas actividades de demostración y/o enseñanza deberán estar inscritos en el Registro de Homologación que para tal efecto lleva esta Superintendencia. Se deben exceptuar de lo señalado anteriormente, los medios que se utilizaran para la simulación de las apuestas en las máquinas de azar y en las mesas de juego, estableciéndose que el destino exclusivo de estos implementos es el desarrollo de actividades de demostración

TÍTULO II. FUNCIONAMIENTO SALA DE JUEGOS Y SERVICIOS ANEXOS

Capítulo 1: Horario de funcionamiento

Capítulo 2: Elecciones

Capítulo 3: Valor de entradas

Capítulo 4: Registro y control de apertura y cierre diario

Capítulo 5: Sistemas de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV)

Capítulo 6: Eventos especiales

Capítulo 7: Actividades de demostración y enseñanza

y/o enseñanza. Esta disposición no rige para las actividades de demostración y enseñanza desarrolladas fuera del casino de juego.

3.10. Las sociedades operadoras deberán adoptar todas las medidas y/o precauciones necesarias para que el funcionamiento y/o las transacciones realizadas en las máquinas de azar y/o mesas de juego utilizadas en estas actividades de demostración y enseñanza no afecten el reconocimiento de ingresos brutos o win del casino de juego.

Lo anterior es independiente de si las máquinas de azar se encuentran conectadas al Sistema de Monitoreo y Control en Línea de Máquinas de Azar (SMC).

En consecuencia, se requiere que en la información operacional que la sociedad operadora remite mensualmente a esta Superintendencia, las reporte como de *"Demostración y Enseñanza"*, debiendo cumplirse con las demás instrucciones impartidas en relación al envío de información operacional.

3.11. Estas actividades deben ser grabadas y guardadas en el sistema de CCTV de acuerdo a lo prescrito en las instrucciones de *"Sistemas de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV)"*, y sus modificaciones.

Esta disposición no rige para las actividades de demostración y enseñanza desarrolladas fuera del casino de juego.

3.12. Si la actividad de demostración y/o enseñanza se realiza dentro de la sala de juego, el ingreso del cliente a ésta deberá contabilizarse en el pago del impuesto por concepto de ingreso a la sala de juego, establecido en el artículo 58° de la Ley N°19.995.

3.13. Las actividades de demostración y/o enseñanzas sólo podrán ser realizadas por la sociedad operadora, de acuerdo con el artículo 5 de la Ley N°19.995.

3.14. En cuanto a la conformación del parque de juego, las máquinas de azar y/o las mesas de juego que sean parte del citado parque, y sean habilitadas para actividades de demostración, deberán ser consideradas por la sociedad operadora como parte de aquel, ajustándose además a las instrucciones impartidas por la SCJ en cuanto a la notificación e implementación de modificaciones, aumentos o disminuciones de mesas de juego y/o máquinas de azar.

4. Plazo con la que debe enviarse a la Superintendencia la presentación que informa de las actividades que regulan las presentes instrucciones

Las presentaciones que las sociedades operadoras dirijan a esta Superintendencia en cumplimiento de estas instrucciones, deberán hacerse llegar al día hábil siguiente desde la fecha efectiva de inicio del período de demostración y/o enseñanza, cuando esta se realice dentro del casino de juego; y con una antelación de, a lo menos, 10 días hábiles respecto de la fecha de inicio del período de demostración y/o enseñanza, cuando esta se realice fuera del casino de juego.

TÍTULO II. FUNCIONAMIENTO SALA DE JUEGOS Y SERVICIOS ANEXOS

Capítulo 1: Horario de funcionamiento

Capítulo 2: Elecciones

Capítulo 3: Valor de entradas

Capítulo 4: Registro y control de apertura y cierre diario

Capítulo 5: Sistemas de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV)

Capítulo 6: Eventos especiales

Capítulo 7: Actividades de demostración y enseñanza

5. De la obligación de informar oportunamente a la Superintendencia la decisión de postergación o cancelación de las actividades que regulan las presentes instrucciones

5.1. En caso de que la sociedad operadora decida postergar la realización de las actividades de demostración y/o enseñanza que se realicen fuera del casino de juego, deberá informarlo a esta Superintendencia con una antelación de, a lo menos, 5 días hábiles, respecto de la fecha original de inicio del período de demostración y/o enseñanza que se pretenda implementar.

5.2. Si la sociedad operadora decide cancelar la realización de las actividades de demostración y/o enseñanza fuera del casino de juego, deberá informarlo a esta Superintendencia, como fecha máxima el mismo día en que se pretendía implementarlas.

Capítulo 1: Definición aleatoriedad MDA

Capítulo 2: Número mínimo de mesas de juego y máquinas

Capítulo 3: Modificaciones, aumentos o disminuciones de parque de juego y modificación de bingo

Capítulo 4: Bingo electrónico

Capítulo 5: Transacciones de entrega de valores

Capítulo 6: Plan de apuestas

Capítulo 7: Torneos de juego

Capítulo 8: Promociones

Capítulo 9: Formulario de modificación y ajustes de catálogo de juego

Capítulo 10: Formulario solicitud homologación

TÍTULO III. DESARROLLO DEL JUEGO

Capítulo 1: Definición aleatoriedad MDA

Normativa fundante: Artículos 3 letra a) y 42 N°7 de la Ley N°19.995; Resolución Exenta N°157, de 2006, que aprueba el Catálogo de Juegos que podrán desarrollarse en los casinos de juego y sus modificaciones.

INTERPRETA LA DEFINICIÓN DE ALEATORIEDAD DE LA GENERACIÓN DE RESULTADOS EN UNA MÁQUINA DE AZAR

1. Concepto de aleatoriedad en el Catálogo de Juegos

Se utiliza el concepto de aleatoriedad en el Catálogo de Juegos, específicamente en la definición de Máquina de Azar, dada en el punto 2 *"Reseña General del Propósito del Juego"* del capítulo VI *"Categoría de Juegos de Máquinas de Azar"*, al señalar que *"todo sistema o toda máquina electrónica, electromecánica, eléctrica o que funcione con cualquier otro modo de operación, que permita recibir apuestas en dinero o avaluables en dinero, conceda al usuario un tiempo de uso o de juego y, que a través de un sistema aleatorio de generación de resultados, otorgue, eventualmente, un premio en dinero o avaluable en dinero"*.

Además, dicho concepto se utiliza en el punto 4.1, *"Elementos Materiales Necesarios para el Juego"*, del mismo capítulo VI, al hacer referencia al Mecanismo que genera el resultado de las jugadas, al indicar que *"las máquinas de azar deben poseer un mecanismo aleatorio que genere el resultado de las jugadas. Dicho mecanismo, así como los demás elementos de una máquina de azar, podrán estar ubicados en la misma máquina o en un servidor central. En todo caso, los servidores, pantallas y otros elementos necesarios para el desarrollo del juego, deberán estar ubicados al interior de las dependencias de un casino de juego que no revistan la calidad de servicios anexos del mismo."*

2. Concepto de máquina de azar y aleatoriedad

2.1. Una máquina de juego de azar es aquella cuyos resultados son fruto del azar o el acaso y no de la destreza del jugador. En el catálogo se emplea el término técnico de generación aleatoria de resultados, como mecanismo que asegura que el resultado de una jugada es independiente de la habilidad del jugador e impredecible por éste, es decir, no es previsible desde la perspectiva del jugador y que éste poco puede hacer para alterar dicho resultado, ya que es fruto del azar o la casualidad.

2.2. Así, al definir una máquina de azar debe analizarse en primer lugar la forma en que se relaciona el usuario con ella por sobre cualquier otra definición técnica que no tenga efecto en su relación con los usuarios.

2.3. En dicho sentido, la determinación aleatoria de resultados se refiere a la generación de resultados que, para cada jugada, son independientes del jugador e impredecibles para este.

2.4. En otras palabras, el resultado de una jugada no depende principalmente de una relación del jugador con la máquina basada en parámetros de la destreza, como son entre otros la velocidad,

TÍTULO III. DESARROLLO DEL JUEGO

Capítulo 1: Definición aleatoriedad MDA

Capítulo 2: Número mínimo de mesas de juego y máquinas

Capítulo 3: Modificaciones, aumentos o disminuciones de parque de juego y modificación de bingo

Capítulo 4: Bingo electrónico

Capítulo 5: Transacciones de entrega de valores

Capítulo 6: Plan de apuestas

Capítulo 7: Torneos de juego

Capítulo 8: Promociones

Capítulo 9: Formulario de modificación y ajustes de catálogo de juego

Capítulo 10: Formulario solicitud homologación

fuerza o secuencia de comandos; sino basada en parámetros que le son desconocidos, que no dependen del jugador y que por lo tanto desde su perspectiva serían aleatorios o fruto del azar.

2.5. A mayor abundamiento, la ausencia de destreza en el uso de este tipo de máquinas se puede constatar por una curva de aprendizaje plana o inexistente. El aprendizaje se entiende como la repetición, cada vez con mayor precisión, de acciones pasadas que generaron resultados positivos. En el caso de un jugador, al repetir una acción exitosa en una máquina de destreza, debiera aumentar su probabilidad de éxito y al mismo tiempo aumentar la destreza para repetir correctamente dicha acción.

2.6. Sin embargo, en cada jugada de una máquina de azar el jugador no tiene mayor probabilidad de ganar, debido a la forma en que se relaciona con la máquina, es decir, a través de parámetros aprendidos de su propia habilidad, ya que los resultados se generan a partir de parámetros desconocidos para el jugador, e independientes de su destreza adquirida. Es decir, un jugador habitual o un debutante, tienen la misma probabilidad de ganar ante una jugada independiente en este tipo de máquinas, lo que demuestra la aleatoriedad, azar y ausencia de destreza, en la generación de los resultados.

3. Consideraciones finales

3.1. En resumen, si el resultado de una jugada individual no depende principalmente de los parámetros aportados por el jugador, sino de parámetros desconocidos para éste, desde la perspectiva del usuario se estarían generando resultados aleatorios y por lo tanto se trataría de una máquina de azar.

3.2. Dicha situación debe analizarse para jugadas individuales e independientes unas de otras.

3.3. En particular, si el resultado de una jugada depende de alguna forma de la anterior o las anteriores, también se entenderá aleatorio para el jugador por ser parámetros desconocidos para este, que no puede aprender, ni dispone necesariamente de la información respecto de jugadas pasadas. Los resultados generados a partir de parámetros desconocidos, aunque sean de jugadas pasadas, se entiende que se comportan como resultados aleatorios desde la mirada de un usuario.

3.4. Aclarado el concepto, pueden existir un sinnúmero de sistemas y programas capaces de generar resultados aleatorios para los usuarios, que constituirán por lo tanto máquinas de azar.

3.5. De esta manera, se consideran máquinas de azar, tanto aquellas que en alguna instancia de sus algoritmos generen un número estadísticamente aleatorio, como también las máquinas de juego programado, ya que, en virtud de sus características, y de acuerdo con lo que se indica en estas instrucciones, generan resultados aleatorios para el usuario.

Capítulo 1: Definición aleatoriedad MDA

Capítulo 2: Número mínimo de mesas de juego y máquinas

Capítulo 3: Modificaciones, aumentos o disminuciones de parque de juego y modificación de bingo

Capítulo 4: Bingo electrónico

Capítulo 5: Transacciones de entrega de valores

Capítulo 6: Plan de apuestas

Capítulo 7: Torneos de juego

Capítulo 8: Promociones

Capítulo 9: Formulario de modificación y ajustes de catálogo de juego

Capítulo 10: Formulario solicitud homologación

TÍTULO III. DESARROLLO DEL JUEGO

Capítulo 2: Número mínimo de mesas de juego y máquinas

Normativa fundante: Artículos 5, 37 N°4 y 42 N°7 de la Ley N°19.995; artículos 45 letra g) y 51 del Decreto Supremo N°1722, de 2015, del Ministerio de Hacienda.

INTERPRETA EL CORRECTO SENTIDO Y ALCANCE DE LA EXPRESIÓN "NÚMERO MÍNIMO DE MESAS DE JUEGO Y MÁQUINAS" QUE UTILIZA EL ARTÍCULO 5° DE LA LEY N°19.995 Y DE SI LA EXIGENCIA ACERCA DEL NÚMERO MÍNIMO ESTABLECIDA EN EL REFERIDO ARTÍCULO RESULTA APLICABLE A LAS POSICIONES DE BINGO

1. De la expresión *"número mínimo de mesas de juego y máquinas"* en los casinos de juego regidos por la Ley N°19.995

1.1. Dispone el inciso final del artículo 5° de la Ley N°19.995 lo siguiente:

"En los casinos de juego necesariamente deberán desarrollarse las categorías de ruleta, cartas, dados, bingo y máquinas de azar. En todo caso, el permiso de operación establecerá, por cada categoría, los tipos de juego a explotarse, como asimismo el número mínimo de mesas de juego y máquinas que deberán existir en el respectivo casino según la capacidad del mismo".

1.2. Del tenor literal de la norma transcrita, cabe concluir lo siguiente:

a) El número de mesas de juego y de máquinas de azar, así como, el número de posiciones de bingo se encuentra consignado en el acto administrativo en que se otorgó y/o se renovó el permiso de operación para un casino de juego a cada sociedad operadora, y

b) La exigencia de un *"número mínimo"* de implementos de juego que deben existir en el respectivo casino de juego que dispone la ley, sólo resulta aplicable a las mesas de juego y a las máquinas de azar.

1.3. En consecuencia, en ejercicio de las facultades interpretativas que el legislador otorga a esta Superintendencia, se entenderá que la frase *"número mínimo de mesas de juego y máquinas"* empleada en el inciso final del artículo 5° de la Ley N°19.995, corresponde al número de máquinas de azar y mesas de juego para cada una de las categorías de cartas, ruleta y dados que deben existir en el respectivo establecimiento, contenidos en la resolución que otorgó y/o renovó el permiso de operación para un casino de juego a cada sociedad operadora.

2. Del número de las posiciones de bingo en los casinos de juego regidos por la Ley N°19.995

2.1. Consideraciones preliminares:

a) En los casinos de juego debe explotarse la categoría de juego de bingo, tal como expresamente lo prescribe el inciso final del artículo 5° de la Ley N°19.995;

TÍTULO III. DESARROLLO DEL JUEGO

Capítulo 1: Definición aleatoriedad MDA

Capítulo 2: Número mínimo de mesas de juego y máquinas

Capítulo 3: Modificaciones, aumentos o disminuciones de parque de juego y modificación de bingo

Capítulo 4: Bingo electrónico

Capítulo 5: Transacciones de entrega de valores

Capítulo 6: Plan de apuestas

Capítulo 7: Torneos de juego

Capítulo 8: Promociones

Capítulo 9: Formulario de modificación y ajustes de catálogo de juego

Capítulo 10: Formulario solicitud homologación

b) El número de posiciones de bingo se encuentra consignado en el acto administrativo que le otorga y/o renueva a cada sociedad operadora el respectivo permiso de operación para un casino de juego, y

c) No obstante lo señalado, y tal como ya se expuso en el numeral precedente, en virtud de lo dispuesto en el mismo artículo 5° de la Ley N°19.995, no resulta aplicable a la categoría de bingo la exigencia de mantener un *"número mínimo"* de posiciones como sí se establece respecto de las mesas de juego y las máquinas de azar.

2.2. Interpretación a partir de consideraciones previas:

a) Las sociedades operadoras podrán determinar el número de posiciones de bingo que utilizarán para desarrollar el juego de azar y/o categoría de bingo, y

b) Con todo, el número que determinen las sociedades operadoras no podrá ser inferior al 50% del total de las posiciones de bingo que hayan sido consignadas por esta Superintendencia en el acto administrativo que otorgó el permiso de operación para un casino de juego a la respectiva sociedad operadora.

Capítulo 1: Definición aleatoriedad MDA

Capítulo 2: Número mínimo de mesas de juego y máquinas

Capítulo 3: Modificaciones, aumentos o disminuciones de parque de juego y modificación de bingo

Capítulo 4: Bingo electrónico

Capítulo 5: Transacciones de entrega de valores

Capítulo 6: Plan de apuestas

Capítulo 7: Torneos de juego

Capítulo 8: Promociones

Capítulo 9: Formulario de modificación y ajustes de catálogo de juego

Capítulo 10: Formulario solicitud homologación

TÍTULO III. DESARROLLO DEL JUEGO

Capítulo 3: Modificaciones, aumentos o disminuciones de parque de juego y modificación de bingo

Normativa fundante: Artículos 5, 37 N°4 y 42 N°7 de la Ley N°19.995; artículo 51 del Decreto Supremo N°1722, de 2015, del Ministerio de Hacienda.

INSTRUCCIONES A LAS SOCIEDADES OPERADORAS ACERCA DE LA NOTIFICACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MODIFICACIONES, AUMENTOS O DISMINUCIONES DE MESAS DE JUEGO, MÁQUINAS DE AZAR Y DEL BINGO DE SU CASINO DE JUEGO

1. De la notificación del aumento, disminución o modificación de mesas de juego, máquinas de azar y del bingo

1.1. De la notificación o comunicación

1.1.1. Las sociedades operadoras deberán notificar a esta Superintendencia todo aumento o disminución del número total de mesas de juego, máquinas de azar y posiciones de bingo que efectúen, indicando la fecha prevista para la implementación y precisando, además, si ésta se hará en una o en varias etapas.

1.1.2. Asimismo, deberán notificar a esta Superintendencia cualquier otra modificación que se refiera a la utilización de nuevos implementos de juego o a la ubicación, dentro de las salas de juego, de las máquinas de azar, mesas de juego y de las posiciones de bingo.

1.1.3. Tratándose de las máquinas de azar, se deberán comunicar, además, los cambios de programas de juego y/o de gabinetes y las modificaciones de las características de los referidos programas de juego.

1.1.4. En el caso de juegos descargables basados en Sistemas de Programas de Juego respaldados por un Servidor o Sistema SSGS, se deberán informar las agregaciones y eliminaciones de juegos que se pretendan efectuar en el servidor respectivo, sin perjuicio del cumplimiento de las instrucciones de *"Cumplimiento Sistemas SBGS y SSGC"*.

1.1.5. Respecto de las mesas de juego, la sociedad operadora también deberá comunicar los cambios de paño y la incorporación, modificación, eliminación o sustitución de la variante de juego progresivo.

1.1.6. Cada vez que en las presentes instrucciones se aluda a aumentos, disminuciones o modificaciones, se entenderá referido a alguno de los cambios que se mencionan y describen en el presente numeral.

1.2. Forma de efectuar la notificación o comunicación

La notificación o comunicación deberá efectuarse cumpliendo, según corresponda, con los requerimientos que se indican en el numeral 1.4 siguiente, sin perjuicio del cumplimiento íntegro de lo que se instruye en el numeral 2 de las presentes instrucciones, en relación con la implementación de los cambios notificados por las sociedades operadoras.

Capítulo 1: Definición aleatoriedad MDA

Capítulo 2: Número mínimo de mesas de juego y máquinas

Capítulo 3: Modificaciones, aumentos o disminuciones de parque de juego y modificación de bingo

Capítulo 4: Bingo electrónico

Capítulo 5: Transacciones de entrega de valores

Capítulo 6: Plan de apuestas

Capítulo 7: Torneos de juego

Capítulo 8: Promociones

Capítulo 9: Formulario de modificación y ajustes de catálogo de juego

Capítulo 10: Formulario solicitud homologación

TÍTULO III. DESARROLLO DEL JUEGO

1.3. Plazo para efectuar la notificación o comunicación

1.3.1. Todo aumento o disminución de los implementos de juego que efectúe la sociedad operadora deberá ser notificado a esta Superintendencia con, a lo menos, 1 día hábil de antelación a su implementación.

1.3.2. Los movimientos de parque que no impliquen nuevas mesas de juego o máquinas de azar sólo deberán notificarse una vez materializado el movimiento, según las reglas señaladas en el numeral 2.3. de estas instrucciones.

1.3.3. En el evento que la implementación de los aumentos o disminuciones notificados demande un período de tiempo superior al señalado en el segundo párrafo del numeral 2.1, la sociedad operadora deberá comunicarlos por separado, y efectuarlo en la cantidad de etapas que sean necesarias para cumplir con los plazos antes señalados.

1.4. De los antecedentes que deben ser acompañados a la notificación o comunicación

1.4.1. Mesas de Juego

La notificación de aumento, disminución, sustitución o modificación de mesas de juego y/o sus paños deberá incluir lo siguiente:

a) Descripción detallada, señalando los aspectos que serán modificados en la operación del casino de juego, en lo que dice relación con la ubicación de las mesas dentro del recinto, con cualquier otra modificación que se refiera a la utilización de nuevos implementos de juego y/o la incorporación, modificación o sustitución de la variante de juego progresivo.

b) En general, cualquier otro antecedente que la sociedad operadora estime pertinente adjuntar, digitalizado, para una mejor ilustración de esta Superintendencia.

1.4.2. Máquinas de azar

La notificación de aumento, disminución, sustitución o modificación de máquinas de azar y de sus programas de juego o de sus características, deberá incluir lo siguiente:

a) Descripción detallada, señalando los aspectos que serán modificados en la operación del casino de juego, en lo que dice relación, entre otros, con la ubicación de las máquinas de azar dentro del recinto, con cualquier otra modificación que se refiera a la incorporación y/o eliminación de máquinas de azar, utilización de nuevos programas de juego, modificación de las características de los programas de juego y/o a la incorporación o modificación de progresivos.

b) En general, cualquier otro antecedente que la sociedad operadora estime pertinente adjuntar, digitalizado, para una mejor ilustración de esta Superintendencia.

TÍTULO III. DESARROLLO DEL JUEGO

Capítulo 1: Definición aleatoriedad MDA

Capítulo 2: Número mínimo de mesas de juego y máquinas

Capítulo 3: Modificaciones, aumentos o disminuciones de parque de juego y modificación de bingo

Capítulo 4: Bingo electrónico

Capítulo 5: Transacciones de entrega de valores

Capítulo 6: Plan de apuestas

Capítulo 7: Torneos de juego

Capítulo 8: Promociones

Capítulo 9: Formulario de modificación y ajustes de catálogo de juego

Capítulo 10: Formulario solicitud homologación

1.4.3. Bingo

La notificación de aumento o disminución del número de posiciones del juego de bingo y/o de la modificación de sus implementos de juego, deberá incluir lo siguiente:

a) Descripción detallada, señalando los aspectos que serán modificados en la operación del casino de juego, en lo que dice relación con el aumento o disminución de las posiciones de bingo, o con la ubicación o características de los implementos utilizados para el desarrollo del juego, así como cualquier otra modificación que se refiera a la utilización de nuevos implementos de juego.

b) En general, cualquier otro antecedente que la sociedad estime pertinente adjuntar, digitalizado, para una mejor ilustración de esta Superintendencia.

2. Implementación del aumento, disminución o modificación de mesas de juego, máquinas de azar y del bingo

2.1. De la oportunidad de la implementación

2.1.1. Las sociedades operadoras podrán implementar los aumentos o disminuciones de mesas de juego, máquinas de azar y sus juegos, y del bingo, una vez efectuada la notificación en el plazo señalado conforme a lo dispuesto en el numeral 1.3 precedente, toda vez que la Superintendencia no emitirá un pronunciamiento expreso sobre el contenido de dicha notificación, sin perjuicio de las acciones de fiscalización, que, en ejercicio de sus facultades legales, ejerza posteriormente.

2.1.2. La implementación de aumentos o disminuciones deberá ser ejecutada íntegramente dentro de 10 días hábiles, contados desde la fecha que la sociedad operadora informa, según lo dispuesto en el numeral 1.3. precedente.

2.1.3. En los casos en que la implementación de los aumentos o disminuciones de mesas de juego, máquinas de azar y sus juegos, y del bingo, atendida su extensión, pueda superar el plazo de 10 días hábiles señalado precedentemente, la sociedad operadora deberá notificar e implementar parcialmente los referidos cambios, a fin de cumplir con dicho plazo.

2.1.4. En el evento de que la sociedad operadora desista de implementar los aumentos o disminuciones notificados, deberá así comunicarlo a la Superintendencia, dentro del mismo plazo señalado en el segundo párrafo del presente número, esto es, dentro de los 10 días hábiles una vez vencido el plazo previsto para la materialización de la respectiva implementación.

2.1.5. Por su parte, para las modificaciones de mesas de juego, máquinas de azar y sus juegos, y del bingo no requiere que se comunique su desistimiento, dado que solo deben informarse posteriormente a su implementación.

TÍTULO III. DESARROLLO DEL JUEGO

Capítulo 1: Definición aleatoriedad MDA

Capítulo 2: Número mínimo de mesas de juego y máquinas

Capítulo 3: Modificaciones, aumentos o disminuciones de parque de juego y modificación de bingo

Capítulo 4: Bingo electrónico

Capítulo 5: Transacciones de entrega de valores

Capítulo 6: Plan de apuestas

Capítulo 7: Torneos de juego

Capítulo 8: Promociones

Capítulo 9: Formulario de modificación y ajustes de catálogo de juego

Capítulo 10: Formulario solicitud homologación

2.2. Requerimientos generales de la implementación de los aumentos, disminuciones o modificaciones de mesas de juego, máquinas de azar y del bingo

Para la implementación de los aumentos, disminuciones o modificaciones que sean notificados o comunicados a esta Superintendencia, las sociedades operadoras deberán siempre dar cumplimiento a los siguientes requerimientos e instrucciones:

2.2.1. La sociedad operadora deberá necesariamente mantener las categorías de juego exigidas por la ley: ruleta, cartas, dados, bingo y máquinas de azar y no podrá disminuir el número total de mesas y máquinas de azar establecidos como mínimos para el casino de juego autorizado, en el permiso de operación respectivo.

2.2.2. La sociedad operadora del casino de juego deberá contar con las licencias de juegos que correspondan.

2.2.3. Tratándose de máquinas de azar, tanto el modelo del gabinete como el del programa de juego deberán estar homologados e inscritos en el Registro de Homologación que mantiene esta Superintendencia. La misma exigencia se aplicará respecto de los Sistemas Progresivos Inter casinos o WAP (Wide Area Progressive) y de los Sistemas de Programas de Juego respaldados por un Servidor o similares.

2.2.4. Tratándose de la eliminación o fusión de pozos progresivos, la sociedad operadora deberá adoptar las medidas para que el monto acumulado del incremento o de los aportes de los jugadores de un pozo progresivo, se transfiera íntegramente a otro pozo. En consecuencia, en ningún caso se podrá efectuar traspasos parciales de estos montos entre un pozo y otro.

2.2.5. Los requisitos de homologación del material de juego también serán aplicables a las mesas de juego, a los progresivos en mesas para las modalidades contempladas en el Catálogo de Juegos, paños, baloteras, dados y, en general, respecto de todos los implementos de juego que determine la Superintendencia.

2.2.6. En caso de que la modificación, aumento o disminución conlleve un cambio en el plan de apuestas vigente, la sociedad operadora deberá obtener la aprobación del nuevo plan de apuestas por parte de la Superintendencia, en forma previa a la implementación de las modificaciones.

2.2.7. Se deberán actualizar y/o agregar los letreros y la señalética correspondiente, según proceda, considerando el Plan de Apuestas vigente a la fecha de la implementación y, en el caso de máquinas de azar, cumpliendo con las disposiciones referidas al idioma en que deben expresarse las instrucciones de juego, contenidas en el numeral 2 de las instrucciones de *"Cumplimiento Estándar MDA"* de esta Superintendencia o las que las reemplacen, modifiquen o complementen.

2.2.8. La sociedad operadora deberá velar porque los nuevos diagramas para el retiro de drops de mesas o stackers de máquinas de azar, así como del flujo y traslado de valores, en caso de que se afecten dichos procesos, se ajusten a las normas establecidas por esta Superintendencia, debiendo asegurarse que, en todo momento, el

TÍTULO III. DESARROLLO DEL JUEGO

Capítulo 1: Definición aleatoriedad MDA

Capítulo 2: Número mínimo de mesas de juego y máquinas

Capítulo 3: Modificaciones, aumentos o disminuciones de parque de juego y modificación de bingo

Capítulo 4: Bingo electrónico

Capítulo 5: Transacciones de entrega de valores

Capítulo 6: Plan de apuestas

Capítulo 7: Torneos de juego

Capítulo 8: Promociones

Capítulo 9: Formulario de modificación y ajustes de catálogo de juego

Capítulo 10: Formulario solicitud homologación

Sistema de CCTV esté en condiciones de dar adecuada cobertura a cada una de las etapas de dichos procesos.

2.2.9. La sociedad operadora deberá incorporar, a partir del mes en el que dichas modificaciones se encuentren vigentes, la información correspondiente a los informes mensuales de las operaciones de los juegos de azar y entrada a la sala de juego, establecidos en las instrucciones de *"Envío información operacional y reclamos (SIOC)"* de esta Superintendencia, o de aquella que la reemplace o modifique.

2.3. Del plazo de envío de información sobre aumento, disminución o modificación de mesas de juego, máquinas de azar y del bingo que las sociedades operadoras deben tener presente.

2.3.1. Todo aumento o disminución de los implementos de juego que efectúe la sociedad operadora deberá ser notificado a esta Superintendencia con, a lo menos, 1 día hábil de antelación a su implementación.

2.3.2. Dentro de los 10 días hábiles contados desde la implementación de los aumentos o disminuciones notificados, la sociedad operadora deberá comunicar a la Superintendencia los cambios efectivamente realizados.

2.3.3. Por su parte, los movimientos de parque que no impliquen nuevas mesas de juego o máquinas de azar, aumento o disminución de estos implementos, esto es, las modificaciones de mesas de juego, máquinas de azar y sus juegos, y del bingo, deberán notificarse dentro de los 10 días hábiles contados desde su implementación.

2.4. Del contenido de la información sobre aumento, disminución o modificación de mesas de juego, máquinas de azar y del bingo que las sociedades operadoras deberán enviar a la Superintendencia

2.4.1. Mesas de Juego

a) Listado resumen del parque de juegos del casino, según formato contenido en el Anexo N°1, sólo en el caso de que existan modificaciones en la variante de juegos, aumentos o disminuciones en el número de mesas.

   Este listado deberá completarse siempre respecto del total del parque y no sólo en relación a los datos que se modifican, ello tanto para la situación previa como posterior a los cambios.

b) Listado actualizado de las mesas de juego, según formato contenido en el Anexo N°2, indicando su codificación única y ascendente, sin sustitución o reutilización de codificaciones ya utilizadas respecto del registro *"N° de mesa SCJ"*, así como su fecha efectiva de inicio y fin de operación, según corresponda.

2.4.2. Máquinas de azar

a) Listado resumen del parque de juegos del casino, según formato contenido en el Anexo N°1, sólo en el caso de que existan aumentos o disminuciones en el número de máquinas de azar.

   Este listado deberá completarse siempre respecto del total del parque y no sólo en relación a los datos que se modifican, ello tanto para la situación previa como posterior a los cambios.

TÍTULO III. DESARROLLO DEL JUEGO

Capítulo 1: Definición aleatoriedad MDA

Capítulo 2: Número mínimo de mesas de juego y máquinas

Capítulo 3: Modificaciones, aumentos o disminuciones de parque de juego y modificación de bingo

Capítulo 4: Bingo electrónico

Capítulo 5: Transacciones de entrega de valores

Capítulo 6: Plan de apuestas

Capítulo 7: Torneos de juego

Capítulo 8: Promociones

Capítulo 9: Formulario de modificación y ajustes de catálogo de juego

Capítulo 10: Formulario solicitud homologación

b) En caso de modificación de las características de las máquinas de azar o sus juegos, se deberá adjuntar el cuadro comparativo con los cambios de las máquinas de azar en operación en el casino indicado en el Anexo N°3, identificando tanto los actuales como nuevos valores de las variables o características que se modifican.

c) Listado actualizado de las máquinas de azar y sus juegos, en operación en el casino de juego, debe ser remitido siempre a la SCJ independiente del tipo de cambio de que se trate, de acuerdo al formato del Anexo N°4.

   A este respecto, se debe tener presente que cualquier aumento de máquinas de azar deberá quedar registrado con el correlativo que sigue a la última máquina del parque (Código *"SCJ Máquina"*) en tanto que para las eliminaciones, la máquina que se retira, deberá mantener el número de identificación que tenía asociado.

d) Listado actualizado de los progresivos en máquinas de azar, de acuerdo a la codificación de la sociedad operadora, según el formato del Anexo N°5.

   En la comunicación respectiva la sociedad operadora deberá explicar en detalle los cambios en la cantidad de máquinas de azar vinculadas a un progresivo, en los valores base de cada uno de los niveles y de los aportes de progresivos.

   Además, en caso de eliminación o fusión de pozos, se deberá consignar detalladamente el valor y la forma en que el monto acumulado del incremento o de los aportes de los jugadores al respectivo pozo progresivo que se retira fue transferido a otro pozo progresivo.

e) Listado actualizado de los juegos descargables del servidor del Sistema de Programas de Juego respaldados por un Servidor o Sistema SSGS, según el formato del Anexo N°6.

f) En caso de que se eliminen programas de juego en el servidor, se deberá acompañar un listado adicional incluyendo sólo los programas que se excluyan, según formato del Anexo N°7.

2.4.3. Bingo

Listado resumen del parque de juegos del casino, según formato contenido en el Anexo N°1, sólo en el caso de que existan cambios relativos a aumentos o disminuciones en el número de las posiciones de bingo.

En la comunicación respectiva, la sociedad operadora deberá explicar en detalle los cambios en la ubicación o características de los implementos utilizados para el desarrollo del juego, así como cualquier otra modificación que se refiera a la utilización de nuevos implementos de juego.

TÍTULO III. DESARROLLO DEL JUEGO

Capítulo 1: Definición aleatoriedad MDA

Capítulo 2: Número mínimo de mesas de juego y máquinas

Capítulo 3: Modificaciones, aumentos o disminuciones de parque de juego y modificación de bingo

Capítulo 4: Bingo electrónico

Capítulo 5: Transacciones de entrega de valores

Capítulo 6: Plan de apuestas

Capítulo 7: Torneos de juego

Capítulo 8: Promociones

Capítulo 9: Formulario de modificación y ajustes de catálogo de juego

Capítulo 10: Formulario solicitud homologación

2.5. De la información sobre aumento, disminución o modificación de mesas de juego, máquinas de azar y del bingo que las sociedades operadoras deberán mantener en las dependencias de su casino de juego

La sociedad operadora deberá mantener en el establecimiento del casino de juego autorizado, a disposición de la Superintendencia, los siguientes antecedentes específicos respecto de cada uno de los juegos, que a continuación se señalan:

2.5.1. Mesas de Juego:

Layouts o planos de distribución de las salas de juego actualizados, en que se distinga con claridad la distribución de las mesas de juego y que contengan, al menos, las siguientes menciones: cantidad, ubicación (distribución al interior de la sala o salas de juego), posiciones de juego, individualización de cada mesa y el juego de azar que se desarrolla en cada una de ellas, de acuerdo a las licencias de juego otorgadas a la sociedad operadora.

2.5.2. Máquinas de Azar:

Layouts o planos de distribución de las salas de juego actualizados, donde se distinga con claridad la distribución de las máquinas de azar dentro del establecimiento y que contenga, al menos, las siguientes menciones: cantidad, ubicación (distribución al interior de la sala o salas de juego), individualización de cada máquina de azar que se explota en el casino de juego, especialmente, número de máquina para su identificación por la Superintendencia (numeración que va desde la máquina número uno hasta la máquina *"n"*), isla y ubicación.

2.5.3. Bingo:

Layouts o planos de distribución de las salas de juego actualizados, registrando una identificación precisa de los mismos, como aquel donde se distinga con claridad la distribución actualizada de las posiciones de bingo dentro del recinto pertinente y/o la ubicación o características de los implementos para el desarrollo del juego que se modifiquen y que contenga las siguientes menciones: cantidad de posiciones y ubicación de implementos de juego dentro del recinto destinado al efecto.

3. Presentación de los antecedentes

La información que se notifique o comunique a esta Superintendencia de conformidad a lo instruido precedentemente, deberá ser ingresada a través de la plataforma informática establecida para este trámite, en la sección *"Trámites"* del sitio web institucional.

TÍTULO III. DESARROLLO DEL JUEGO

Capítulo 1: Definición aleatoriedad MDA

Capítulo 2: Número mínimo de mesas de juego y máquinas

Capítulo 3: Modificaciones, aumentos o disminuciones de parque de juego y modificación de bingo

Capítulo 4: Bingo electrónico

Capítulo 5: Transacciones de entrega de valores

Capítulo 6: Plan de apuestas

Capítulo 7: Torneos de juego

Capítulo 8: Promociones

Capítulo 9: Formulario de modificación y ajustes de catálogo de juego

Capítulo 10: Formulario solicitud homologación

Anexos		
Instrucciones Parque de juegos, Torneos y Promociones	N°1	"Resumen del Parque de Juegos"
	N°2	"Listado de mesas de juego"
	N°3	"Cuadro Comparativo de las Características de las Máquinas de Azar o sus Programas de Juego"
	N°4	"Listado de Máquinas de Azar"
	N°5	"Listado de Pozos Progresivos en Máquinas de Azar"
	N°6	"Listado de Programas de Juego en el Servidor"
	N°7	"Listado de Programas de Juego en Servidor que se eliminan"

Capítulo 1: Definición aleatoriedad MDA

Capítulo 2: Número mínimo de mesas de juego y máquinas

Capítulo 3: Modificaciones, aumentos o disminuciones de parque de juego y modificación de bingo

Capítulo 4: Bingo electrónico

Capítulo 5: Transacciones de entrega de valores

Capítulo 6: Plan de apuestas

Capítulo 7: Torneos de juego

Capítulo 8: Promociones

Capítulo 9: Formulario de modificación y ajustes de catálogo de juego

Capítulo 10: Formulario solicitud homologación

TÍTULO III. DESARROLLO DEL JUEGO

Capítulo 4: Bingo electrónico

Normativa: Artículos 5, 8, 36, 37 N°2 y 42 N°7 de la Ley N°19.995; artículos 7, 33 y 34 del Decreto Supremo N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda; artículo 29 del Decreto Supremo N°547, de 2005, del Ministerio de Hacienda; Resolución Exenta N°157, de 2006, que aprueba el Catálogo de Juegos que podrán desarrollarse en los casinos de juego, y sus modificaciones; Faltan los estándares técnicos de bingo electrónico aprobados por Resolución Exenta N°712/2020

INSTRUCCIONES DE CARÁCTER GENERAL A LAS SOCIEDADES OPERADORAS ACERCA DEL FUNCIONAMIENTO Y OPERACIÓN DEL BINGO ELECTRÓNICO, DEL USO DE LAS SALAS DEL JUEGO DE BINGO Y EL BINGO ELECTRÓNICO INTERCONECTADO, QUE SE EXPLOTA EN CASINOS DE JUEGO AUTORIZADOS AL AMPARO DE LA LEY N°19.995

1. Del carácter colectivo del juego de Bingo

1.1. Conforme lo establece el Catálogo de Juegos, el Bingo es un juego que *"permite la participación de múltiples jugadores en una misma partida"*.

1.2. Atendido lo anterior, se entiende que el desarrollo del juego de Bingo debe tener un carácter colectivo, donde en cada partida, cada jugador no juega contra el casino, sino juega con el objetivo de obtener los premios que provienen de un fondo y/o pozo, financiados en la mayoría de los casos por los mismos participantes que están compitiendo por ganar estos premios.

2. Definiciones

a) Bingo Clásico o Tradicional: es un juego de azar que consiste en acertar los números de un cartón previamente comprado, con los extraídos de una tómbola mecánica o electromecánica o un dispositivo que garantice que sean extraídos al azar. Este juego permite la participación de múltiples jugadores en una misma partida.

b) Bingo Electrónico: es un juego de azar que consiste en acertar los números de un cartón electrónico previamente comprado, con los números determinados por un sistema, con un generador aleatorio de números o balotas, cuya participación se desarrolla a través de terminales de juego. Este juego permite la participación de múltiples jugadores en una misma partida.

La práctica de esta modalidad permite el juego simultáneo de participantes que se ubican en salas de diferentes casinos de juego del país, mediante la interconexión de un servidor central con los respectivos servidores de sala de Bingo Electrónico y cuya participación, gestión y liquidación de premios se realiza por medio de un sistema íntegramente automatizado.

c) Sistema de Bingo Electrónico: conjunto de soportes lógicos y dispositivos físicos que permiten garantizar el correcto funcionamiento y control del desarrollo del juego de bingo. El sistema podrá estar compuesto por un servidor central de

TÍTULO III. DESARROLLO DEL JUEGO

Capítulo 1: Definición aleatoriedad MDA

Capítulo 2: Número mínimo de mesas de juego y máquinas

Capítulo 3: Modificaciones, aumentos o disminuciones de parque de juego y modificación de bingo

Capítulo 4: Bingo electrónico

Capítulo 5: Transacciones de entrega de valores

Capítulo 6: Plan de apuestas

Capítulo 7: Torneos de juego

Capítulo 8: Promociones

Capítulo 9: Formulario de modificación y ajustes de catálogo de juego

Capítulo 10: Formulario solicitud homologación

interconexión y servidores de sala ubicados en cada uno de los casinos de juego participantes.

d) Servidor Central: unidad informática que permite la gestión, control y coordinación del juego de Bingo Electrónico, y que proporciona los recursos necesarios para el funcionamiento y administración del sistema integrado de Bingo Electrónico Interconectado.

e) Servidor de Sala: equipo informático que se encarga de la gestión y el control del juego en cada sala de bingo, de los casinos de juego.

f) Cartón Electrónico: es la unidad de juego generada a través de un programa informático, individualmente identificada mediante un número, serie, valor y código de seguridad único, reproducidos gráficamente en una pantalla de video en la que se irá señalando, en su caso, la coincidencia de los números contenidos en ella con los reflejados en las balotas electrónicas generadas.

g) Balota Electrónica: es la representación videográfica de una Balota de Bingo generada de forma aleatoria por la aplicación o programa informático del juego.

h) Generador Aleatorio de Balotas: dispositivo computacional diseñado para seleccionar aleatoriamente una serie de balotas electrónicas y se usa para determinar, de acuerdo con el número reflejado en ellas, el orden secuencial de su extracción informática, conformando las partidas y las combinaciones de juego con derecho a premio.

i) Terminal Electrónico de Juego: soporte informático individual de cada persona jugadora, a través del cual se dispone el o los cartones electrónicos adquiridos, participa en la modalidad de juego del Bingo Electrónico y recibe toda la información generada por el desarrollo del juego. Igualmente, desde el terminal, se informa de los créditos disponibles, tras la adquisición de cartones electrónicos o, tras la obtención de premios por la participación en el juego.

   Los terminales de juego podrán ser fijos o móviles, deberán ser dispuestos para su uso por el casino de juego y estar homologados de acuerdo con las especificaciones técnicas de los estándares del sistema de bingo electrónico. No se podrán utilizar para el juego de bingo dispositivos tipo tablets o celulares que sean proporcionados por los jugadores.

j) Sesión de Juego: es el conjunto de las partidas en las que el jugador participa desde el momento en que accede al juego, adquiriendo cartones electrónicos, hasta que abandone el mismo, cobrando los premios obtenidos si corresponde.

3. De la homologación del Bingo Electrónico

3.1. Conforme lo establecen los artículos 6 de la Ley N°19.995 y 29 del Decreto Supremo N°547, de 2005: *"...los operadores sólo podrán utilizar las máquinas e implementos de juegos de azar que se encuentren previamente homologados e inscritos en el registro que al efecto llevará la Superintendencia"*.

TÍTULO III. DESARROLLO DEL JUEGO

Capítulo 1: Definición aleatoriedad MDA

Capítulo 2: Número mínimo de mesas de juego y máquinas

Capítulo 3: Modificaciones, aumentos o disminuciones de parque de juego y modificación de bingo

Capítulo 4: Bingo electrónico

Capítulo 5: Transacciones de entrega de valores

Capítulo 6: Plan de apuestas

Capítulo 7: Torneos de juego

Capítulo 8: Promociones

Capítulo 9: Formulario de modificación y ajustes de catálogo de juego

Capítulo 10: Formulario solicitud homologación

3.2. Atendido lo anterior, las sociedades operadoras sólo podrán utilizar Sistemas de Bingo Electrónico en sus casinos de juego, en la medida que dichos sistemas hayan sido previamente homologados por esta Superintendencia y se encuentren inscritos en el Registro de Homologación.

4. Gestión de la modalidad Bingo Electrónico y exigencias para su explotación

4.1. Las sociedades operadoras que decidan explotar en sus casinos de juego Sistemas de Bingo Electrónico deberán cumplir, en lo que corresponda, con las disposiciones y requisitos señalados en el Catálogo de Juegos administrado por esta Superintendencia.

4.2. De manera complementaria, deberán dar estricto cumplimiento a las exigencias que se establecen a continuación:

a) El Bingo Electrónico debe mantener el carácter colectivo del juego de Bingo, que se señala en el numeral 1 de estas instrucciones.

b) La operación del Bingo Electrónico debe cumplir con los requisitos establecidos en el Catálogo de Juegos.

c) El Sistema de Bingo Electrónico debe ser configurado y operar como un Sistema Cliente-Servidor, es decir, un sistema basado en servidor, cumpliendo, por tanto, todos los requisitos de las instrucciones de *"Cumplimiento Sistemas SBGS y SSGS"*, y sus modificaciones, de esta Superintendencia, relativas a *"Sistemas Cliente Servidor de Programas de Juegos para Máquinas de Azar, Basados en o Respaldados por un Servidor"*, con excepción de lo establecido en el numeral 3.12, de la misma.

d) Los premios progresivos que se almacenen y mantengan en el servidor del Sistema de Bingo deberán ser compatibles entre sí y con el resto de los programas de juego almacenados en el respectivo servidor. Asimismo, la descarga y configuración de los premios progresivos deberán cumplir con los procedimientos operativos aplicables a ellos.

e) La eliminación y/o modificación de los premios progresivos del Sistema de Bingo Electrónico deberá efectuarse utilizando un procedimiento que permita dar cumplimiento a las instrucciones impartidas por esta Superintendencia en relación con los pozos progresivos, entre las que se encuentra la información requerida en virtud de las instrucciones de *"Modificaciones, aumentos o disminuciones del parque de juego y modificación de bingo"* e instrucciones de *"Envío información operacional y reclamos (SIOC)"*.,

f) Las sociedades operadoras podrán interconectar de manera ocasional o permanente la modalidad de juego de Bingo Electrónico entre salas de distintos casinos de juego.

Para tal efecto, deberán notificar a esta Superintendencia la realización de dicha interconexión con a lo menos 10 días hábiles a su realización, especificando el período de su implementación. La sala de juego deberá poseer todos los elementos técnicos exigidos para su adecuado funcionamiento.

TÍTULO III. DESARROLLO DEL JUEGO

Capítulo 1: Definición aleatoriedad MDA

Capítulo 2: Número mínimo de mesas de juego y máquinas

Capítulo 3: Modificaciones, aumentos o disminuciones de parque de juego y modificación de bingo

Capítulo 4: Bingo electrónico

Capítulo 5: Transacciones de entrega de valores

Capítulo 6: Plan de apuestas

Capítulo 7: Torneos de juego

Capítulo 8: Promociones

Capítulo 9: Formulario de modificación y ajustes de catálogo de juego

Capítulo 10: Formulario solicitud homologación

5. Número de las posiciones de Bingo Electrónico en los casinos de juego regidos por la Ley N°19.995

5.1. Tratándose del número de posiciones de Bingo Electrónico en los casinos de juego, en conformidad al inciso final del artículo 5 de la Ley N°19.995, cabe tener presente que:

a) En los casinos de juego debe explotarse la categoría de juego de bingo, quedando expresamente consignado que el Bingo Electrónico permite a las sociedades operadoras explotar la categoría de bingo.

b) El número de posiciones de bingo se encuentra consignado en el acto administrativo que le otorga a cada sociedad operadora el respectivo permiso de operación para un casino de juego.

5.2. Sin embargo, como no resulta aplicable a la categoría de bingo la exigencia de mantener un *"número mínimo"* de posiciones, tal como se establece respecto de las mesas de juego y las máquinas de azar, en el caso del bingo electrónico la disminución de posiciones se considerará una modificación al permiso de operación.

5.3. Con todo, en mérito de lo anterior, en ejercicio de las facultades interpretativas que confiere el artículo 42 N°7 de la Ley N°19.995 y atendido que resulta necesario determinar la forma en que definirá el número de posiciones del bingo electrónico, que se deben mantener en los casinos para asegurar el cabal cumplimiento a la exigencia de explotar dicha categoría, se establece lo siguiente:

a) Las sociedades operadoras podrán determinar el número de posiciones de bingo electrónico que utilizarán para desarrollar la categoría de bingo.

b) El número de posiciones que determinen no podrán ser inferior a un 5% del total autorizado en el permiso de operación y, en ningún caso, inferior a cinco terminales electrónicos de juego, sean terminales fijos o móviles.

5.4. No será aplicable al Bingo Electrónico lo dispuesto en el numeral 2 de las instrucciones de *"Número mínimo de mesas de juego y máquinas de azar"*, de esta Superintendencia, el cual solo regirá respecto del Bingo Tradicional.

6. Funcionalidades y equipamiento del Bingo Electrónico

6.1. El sistema de juego y equipamiento del Bingo Electrónico a explotar en las salas de juego autorizadas deberá cumplir los siguientes requisitos:

a) Garantizar su operación cumpliendo los principios de seguridad de la información (disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información).

b) Disponer de bases de datos y registros auditables que permitan registrar todas las operaciones realizadas y el almacenamiento de los datos relativos a cada partida celebrada, el número de cartones vendidos, el importe total de las ventas, los números extraídos y su orden de secuencia, la identificación de cada cartón electrónico que haya obtenido algún premio, así como la cuantía de cada

TÍTULO III. DESARROLLO DEL JUEGO

Capítulo 1: Definición aleatoriedad MDA

Capítulo 2: Número mínimo de mesas de juego y máquinas

Capítulo 3: Modificaciones, aumentos o disminuciones de parque de juego y modificación de bingo

Capítulo 4: Bingo electrónico

Capítulo 5: Transacciones de entrega de valores

Capítulo 6: Plan de apuestas

Capítulo 7: Torneos de juego

Capítulo 8: Promociones

Capítulo 9: Formulario de modificación y ajustes de catálogo de juego

Capítulo 10: Formulario solicitud homologación

uno de estos, generando los reportes necesarios con toda la información anteriormente señalada.

c) Disponer de un servidor encargado de la gestión y control del juego de Bingo Electrónico cuya infraestructura se encuentre en las dependencias del casino de juego.

d) En los supuestos de interconexión con otros sistemas y equipamientos de Bingo Electrónico explotados en otros casinos de juego se deberá disponer de un servidor central que realice el control de las funcionalidades descritas para todas las salas de bingo interconectadas.

e) Disponer de un sistema de telecomunicaciones encargado de gestionar, canalizar y garantizar el intercambio de información entre los servidores de sala y el servidor central, cumpliendo con normas y políticas de seguridad que deben estar en conformidad a las mejores prácticas de seguridad de la información, garantizando al menos mínima latencia, velocidad y fiabilidad en la trasmisión de datos. Además, los registros e información antes señalados deberán estar disponibles para esta Superintendencia cuando sea requerida su entrega o acceso.

f) Contar con un sistema informático de caja, que permita la carga de cobros y abonos de cantidades solicitadas por los/as jugadores/as del bingo electrónico, debiendo recoger e indicar de forma individualizada para cada una de éstas, el saldo o crédito disponible. Dicho sistema deberá disponer, asimismo, de un registro de control y gestión de todas las operaciones realizadas.

g) El sistema que da soporte al Bingo Electrónico deberá contar con un mecanismo de verificación automático de software, hardware y comunicaciones. Es decir, debe estar programado para que realice estas verificaciones al inicio de cada jornada de juego y, en caso de fallos ocurridos durante las sesiones de juego, al reiniciar el sistema.

h) Contar con los correspondientes procesos de respaldo de toda la información, esto implica los datos e incidencias que se hayan producido trimestralmente durante cada una de las sesiones diarias desarrolladas en el Bingo Electrónico.

i) En forma opcional para la sociedad operadora, podrá disponer de pantallas (o similar), para proporcionar durante el juego toda la información sobre las modalidades, premios, precios de las partidas y combinaciones ganadoras, orden de extracción de números, cartón o cartones electrónicos premiados y terminales de los usuarios del Bingo Electrónico que fueron adquiridos.

6.2. Conforme a lo anterior, la distribución de las referidas pantallas o paneles en el establecimiento deberá garantizar su visibilidad desde cualquier punto de la sala donde se desarrolle el Bingo Electrónico y, opcionalmente, en la zona de control de admisión de la sala de bingo.

7. Terminal Electrónico de Juego

7.1. La modalidad de Bingo Electrónico deberá disponer de terminales conectados al servidor de sala, que recogerán de forma automática los datos de cada partida y podrán ser utilizados para el juego, en las

TÍTULO III. DESARROLLO DEL JUEGO

Capítulo 1: Definición aleatoriedad MDA

Capítulo 2: Número mínimo de mesas de juego y máquinas

Capítulo 3: Modificaciones, aumentos o disminuciones de parque de juego y modificación de bingo

Capítulo 4: Bingo electrónico

Capítulo 5: Transacciones de entrega de valores

Capítulo 6: Plan de apuestas

Capítulo 7: Torneos de juego

Capítulo 8: Promociones

Capítulo 9: Formulario de modificación y ajustes de catálogo de juego

Capítulo 10: Formulario solicitud homologación

condiciones que se establece para su desarrollo en el Catálogo de Juegos.

7.2. Cada terminal electrónico de juego ya sea fijo o móvil, podrá incorporar un mecanismo que permita al jugador/a comprar cartones y cobrar los premios que obtenga.

Los medios de pago podrán ser: (i) una tarjeta electrónica; (ii) ticket o (iii) otro implemento autorizado para ello por esta Superintendencia.

7.3. En el caso de que el terminal no posea medio de pago, la sociedad operadora deberá habilitar un quiosco que cumpla dicha función. Dicho quiosco deberá estar debidamente conectado al sistema TITO.

7.4. El terminal de juego deberá informar, de manera completa y detallada, el número de cartones adquiridos y el saldo que tiene cada jugador o jugadora, la cuantía en que se verá incrementado cada vez que obtenga un premio, así como también durante el desarrollo de la partida.

7.5. El terminal estará permanentemente comunicado con el servidor de sala, en caso contrario deberá indicar claramente que el terminal no se encuentra operativo.

7.6. El terminal de juego no podrá ser utilizado fuera de las salas de juego, salvo en los casos en que la sala diferenciada para la operación del juego bingo se explotase en conjunto con los servicios anexos de restaurante, bar, cafetería o salón de té, sala de estar y salas de espectáculos y eventos, en la medida que no afecte el normal desarrollo del juego, siempre que estos se encuentren contemplados en sus permisos de juego y/o estén autorizados por esta Superintendencia.

7.7. La sociedad operadora deberá establecer un mecanismo para asegurar que la práctica del juego se realice exclusivamente al interior de la sala de juego y los terminales de juego de Bingo Electrónico se mantengan permanentemente en el sector autorizado al interior de la sala de juego, mientras se desarrollan las partidas de bingo.

7.8. Si se opta por el uso de terminales móviles para operar el juego de Bingo Electrónico, la sociedad operadora deberá notificar a esta Superintendencia, con un plazo de 10 días hábiles antes de iniciar dicha operación, el mecanismo que utilizará para asegurar que estos dispositivos se mantengan dentro del área autorizada mientras se desarrollan las partidas de bingo.

8. Bingo Electrónico Interconectado

8.1. El Bingo Electrónico Interconectado se realiza a través del Sistema de Bingo Electrónico y consiste en el enlace de los servidores de salas de bingo de diferentes casinos de juego, a un servidor central de interconexión que controla el desarrollo de esta modalidad de juego, permitiendo la participación de jugadores ubicados en diferentes casinos, en la misma partida de juego, con el intercambio de información en tiempo real.

La participación del público se producirá adquiriendo cartones electrónicos en cada uno de los casinos de juego que se encuentren adheridos al sistema.

TÍTULO III. DESARROLLO DEL JUEGO

Capítulo 1: Definición aleatoriedad MDA

Capítulo 2: Número mínimo de mesas de juego y máquinas

Capítulo 3: Modificaciones, aumentos o disminuciones de parque de juego y modificación de bingo

Capítulo 4: Bingo electrónico

Capítulo 5: Transacciones de entrega de valores

Capítulo 6: Plan de apuestas

Capítulo 7: Torneos de juego

Capítulo 8: Promociones

Capítulo 9: Formulario de modificación y ajustes de catálogo de juego

Capítulo 10: Formulario solicitud homologación

8.2. El Sistema de Bingo Electrónico Interconectado estará compuesto por un servidor central, el servidor de sala, los terminales de juego, el sistema de comunicación, el generador aleatorio de balotas y los cartones electrónicos.

8.3. El Sistema de Bingo Electrónico Interconectado deberá permitir una conexión segura, garantizando la autenticidad, confidencialidad e integridad en las comunicaciones, permitiendo a la sociedad operadora el acceso y registro de los siguientes datos:

a) Identificación de las partidas de juego.

b) Rango numérico de cartones de bingo por partida.

c) Número e identificación de cartones vendidos y anulados.

d) Importe total de los cartones jugados.

e) Número y secuencia de los números extraídos.

f) Combinaciones ganadoras producidas.

g) Identificación de cartones ganadores y monto de los premios otorgados de todas las partidas jugadas por el sistema.

h) Porcentaje destinado a los premios.

i) Identificación de los premios que fueron pagados.

j) Cualquier otra información registrada en el sistema acerca de las operaciones realizadas.

9. Funcionamiento del Sistema de Bingo Electrónico Interconectado

9.1. Antes de iniciarse la sesión del día, cada servidor de sala de bingo deberá establecer comunicación con el servidor central, autenticándose mediante sus credenciales de acceso, el cual luego de su validación, aceptará la comunicación, enviando a cada servidor de sala la cuantía de los premios del bingo interconectado.

9.2. Dentro del horario de funcionamiento autorizado a las salas de bingo y antes del comienzo de cada partida, el servidor de sala deberá comprobar su operatividad interna, lo que conlleva estar conectado a los terminales de manera que toda la información (precio del cartón, número de cartones vendidos, los números de series de éstos y la monitorización del juego, entre otros) de la partida que va a tener lugar en dicho terminal, pueda registrarse mediante el servidor de sala en el servidor central.

9.3. Una vez recibidos los datos de ventas por el sistema central, éste deberá comprobar automáticamente dichos datos y, en su caso, dará su conformidad, o no conformidad, para que se inicie el juego.

9.4. En el caso de desconexión de una sala de juego con el Sistema de Bingo Electrónico, dicha sala no podrá seguir jugando al Bingo Electrónico Interconectado, informando clara y previamente al público, aplicándose lo siguiente:

a) En el caso que la interconexión falle durante el desarrollo de una partida, esta deberá ser interrumpida y deberá declararse nula.

TÍTULO III. DESARROLLO DEL JUEGO

Capítulo 1: Definición aleatoriedad MDA

Capítulo 2: Número mínimo de mesas de juego y máquinas

Capítulo 3: Modificaciones, aumentos o disminuciones de parque de juego y modificación de bingo

Capítulo 4: Bingo electrónico

Capítulo 5: Transacciones de entrega de valores

Capítulo 6: Plan de apuestas

Capítulo 7: Torneos de juego

Capítulo 8: Promociones

Capítulo 9: Formulario de modificación y ajustes de catálogo de juego

Capítulo 10: Formulario solicitud homologación

b) El sistema deberá emitir un aviso a los jugadores de dicha situación, y deberá proceder a la devolución del dinero del jugador o jugadora que sea parte de la partida que ha sido interrumpida.

c) Las fallas en los equipos informáticos del sistema de interconexión y el sistema central son imputables a las sociedades operadoras que operen esta modalidad.

d) En los supuestos de fallos en los sistemas de transmisiones de datos la responsabilidad será compartida entre las sociedades operadoras.

9.5. Cuando el sistema determine un cartón ganador del premio interconectado, se verificará su validez en la sala y se transmitirá dicha información vía el sistema de sala al sistema central que verificará automáticamente la validez del premio.

10. Requisitos y funcionalidades del servidor central

10.1. El servidor central deberá ser un sistema informático tolerante a fallos o de alta disponibilidad.

10.2. Debe estar dotado de un sistema de alimentación ininterrumpida, disponiendo al mismo tiempo de la capacidad de proceso y comunicaciones necesarias para los requerimientos propios del juego, así como las bases de datos necesarias (datos de salas, cartones vendidos, bolas extraídas, etc.).

10.3. El servidor central deberá realizar, como mínimo, las funciones de verificación de datos de ventas, cálculo del importe de los premios, incluyendo la información de los progresivos en los casos que los contengan, monitorización del juego de las salas conectadas, incluyendo la recepción de las secuencias de bolas extraídas, el anuncio de un cartón premiado, recepción de datos del ganador de premio interconectado, comprobación de la veracidad del ganador y transmisión del mismo a las salas y generación de informes con los datos recibidos de las salas.

10.4. El servidor central deberá almacenar y validar en tiempo real los datos procedentes de los sistemas de salas, transmitir datos a éstos, validar los cartones ganadores de las salas y realizar de forma continua todos aquellos cálculos y procesos necesarios para el sistema de interconexión.

10.5. Asimismo, el servidor central deberá comunicar simultáneamente a todas las salas la obtención del premio del bingo electrónico interconectado, realizando además el cálculo del nuevo premio principal, los montos acumulados y premios progresivos y la cantidad destinada a la reserva en base a la reglamentación vigente.

En las salas se anunciará la obtención del premio del bingo acumulado interconectado y según su orden de extracción, podrá indicar aún que la propia sala tiene opciones al premio.

10.6. Finalmente, el servidor central y la red de comunicaciones dispondrán de los mecanismos suficientes para garantizar la disponibilidad y seguridad del sistema. Para ello tiene que cumplir las siguientes características:

a) Disponibilidad

TÍTULO III. DESARROLLO DEL JUEGO

Capítulo 1: Definición aleatoriedad MDA

Capítulo 2: Número mínimo de mesas de juego y máquinas

Capítulo 3: Modificaciones, aumentos o disminuciones de parque de juego y modificación de bingo

Capítulo 4: Bingo electrónico

Capítulo 5: Transacciones de entrega de valores

Capítulo 6: Plan de apuestas

Capítulo 7: Torneos de juego

Capítulo 8: Promociones

Capítulo 9: Formulario de modificación y ajustes de catálogo de juego

Capítulo 10: Formulario solicitud homologación

El servidor central deberá ser tolerante a fallas, debiendo tener un hardware totalmente redundante, disponiendo de procesador, disco, memoria y fuente de alimentación duplicada para un correcto funcionamiento, al objeto de que, en caso de avería de cualquier componente, el sistema continúe funcionando y sin pérdida alguna de rendimiento.

El servidor central deberá disponer, como mínimo de:

i. Un sistema de backup.

ii. Un sistema operativo adecuado y óptimo para una alta disponibilidad del sistema.

iii. Un sistema de gestor de base de datos relacional de alto rendimiento y disponibilidad.

iv. Arreglos de discos RAID.

v. Asimismo, deberá disponerse de un sistema de alimentación ininterrumpida con autonomía para 30 minutos.

Igualmente, el sistema deberá contar con unas comunicaciones eficientes y seguras, debidamente garantizadas y estar provisto de los adecuados mecanismos de salvaguarda de caída de las comunicaciones.

Además, el sistema deberá disponer de un procedimiento de situaciones de caída de las comunicaciones.

b) Autentificación

El sistema deberá contar con un efectivo control de accesos y una definición de perfiles acorde a los cargos y responsabilidades de cada usuario.

c) Confidencialidad

La confidencialidad se garantizará principalmente por comunicaciones cifradas.

d) Integridad

Se deberán habilitar mecanismos para detectar si la información transmitida y almacenada ha sido alterada.

11. Requisitos y funcionalidades del servidor de sala para realizar la interconexión

11.1. El servidor de sala constará de un computador con una tarjeta de comunicaciones para conectarse al servidor central.

11.2. La conexión con el servidor central se realizará a través del sistema de comunicaciones instalado en la sala y deberá manejar cualquier situación de fallo en el enlace, tales como errores de transmisión o pérdida de comunicación.

11.3. También deberá ser el encargado de gestionar la información de video a mostrar en la sala. Dicha información permitirá a los y las jugadoras visualizar los premios interconectados y conocer el desarrollo de las partidas de bingo interconectado en todo momento en el caso que se haya implementado.

TÍTULO III. DESARROLLO DEL JUEGO

Capítulo 1: Definición aleatoriedad MDA

Capítulo 2: Número mínimo de mesas de juego y máquinas

Capítulo 3: Modificaciones, aumentos o disminuciones de parque de juego y modificación de bingo

Capítulo 4: Bingo electrónico

Capítulo 5: Transacciones de entrega de valores

Capítulo 6: Plan de apuestas

Capítulo 7: Torneos de juego

Capítulo 8: Promociones

Capítulo 9: Formulario de modificación y ajustes de catálogo de juego

Capítulo 10: Formulario solicitud homologación

11.4. El servidor de sala también deberá cumplir con los requisitos de autenticación, confidencialidad e integridad.

12. Equipamiento de la sala de bingo electrónico para realizar la interconexión

12.1. El equipamiento de sala estará constituido por todos aquellos dispositivos necesarios para el desarrollo del Bingo Electrónico Interconectado en la sala de bingo, incluido el software.

12.2. Los servidores deberán estar ubicados en un recinto que asegure las condiciones ambientales, necesarias para su adecuado funcionamiento, y de seguridad, que impidan el acceso de personal no autorizado, que deberá estar ubicado dentro del establecimiento donde funciona el casino de juego.

12.3. El software del servidor de sala llevará a cabo todas las tareas especificadas para el correcto funcionamiento de la modalidad de bingo electrónico interconectado en las salas y estará integrado con el sistema que regula el control de juego de cada sala.

12.4. El software deberá permitir entre otras funcionalidades el pago de premios interconectados, informar al operador de sala del desarrollo de las partidas, gestionar la comunicación con el sistema de juego, notificar de forma automática si la sala participa o no a los premios interconectados, suministrar la información que será mostrada a las personas jugadoras, entre otras.

12.5. La sala de Bingo Electrónico para su interconexión con otras salas de juego deberá disponer como mínimo del siguiente equipamiento:

a) Servidor para la sala de bingo del casino de juego.

b) Elementos de impresión y monitorización para los equipos informáticos.

c) Sistema de CCTV, que se regirá en base a las instrucciones de *"Sistemas de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV)"*.

13. Reportes de fallas de operación

13.1. Las sociedades operadoras deberán tener un registro de las fallas de operación que hayan impedido la interconexión de las salas de bingo electrónico.

13.2. El referido registro deberá estar a disposición de la Superintendencia cuando esta la requiera.

14. Reserva de liquidez para el pago de premio de salas interconectadas

14.1 La sociedad operadora que desarrolle Bingo Electrónico Interconectado con otras sociedades operadoras asume frente al cliente la plena y exclusiva responsabilidad en el pago del premio que deba otorgarse en su establecimiento, independientemente del proceso posterior de compensación contable entre las salas interconectadas.

14.2 Todo casino de juego deberá mantener de manera permanente una reserva de liquidez suficiente para responder a los premios que sean pagados mediante el sistema interconectado, conforme lo dispone el

TÍTULO III. DESARROLLO DEL JUEGO

Capítulo 1: Definición aleatoriedad MDA

Capítulo 2: Número mínimo de mesas de juego y máquinas

Capítulo 3: Modificaciones, aumentos o disminuciones de parque de juego y modificación de bingo

Capítulo 4: Bingo electrónico

Capítulo 5: Transacciones de entrega de valores

Capítulo 6: Plan de apuestas

Capítulo 7: Torneos de juego

Capítulo 8: Promociones

Capítulo 9: Formulario de modificación y ajustes de catálogo de juego

Capítulo 10: Formulario solicitud homologación

artículo 23 inciso primero del Decreto Supremo N°547, de 2005, del Ministerio de Hacienda.

14.3. Las sociedades operadoras que opten por desarrollar este sistema de juego deberán notificar a esta Superintendencia vía Sistema de Autorizaciones y Notificaciones (SAYN) con a lo menos 10 días hábiles anteriores a su entrada en funcionamiento.

15. Compensación contable posterior a los pagos de premios entre salas interconectadas.

15.1. La posterior compensación contable o distribución de pagos de premios que se produzcan con motivo del desarrollo del Bingo Electrónico Interconectado entre las sociedades operadoras deberá ajustarse al principio de transparencia y asegurar la trazabilidad de todas las operaciones que se lleven a cabo, permitiendo la emisión de un reporte histórico de ellos, de al menos 6 meses de antigüedad.

15.2. Para todos los efectos, la ejecución de este procedimiento de compensación contable o distribución no se considerará parte del desarrollo del juego y podrá ser implementado por un tercero a la sociedad operadora.

16. Del uso de las salas de juego de Bingo Electrónico

16.1. Conforme lo establece el artículo 8 de la Ley Nº 19.995, *"El reglamento respectivo regulará el funcionamiento de las salas de juego y las funciones y responsabilidades del personal a cargo tanto de la dirección de las salas como del desarrollo de los juegos"*.

16.2. Al efecto, el inciso primero del artículo 7 del Decreto Supremo N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda, establece que *"En los casinos de juego existirá al menos una sala principal para el desarrollo de los juegos. No obstante, deberá habilitarse una sala diferenciada para la ubicación y operación del juego bingo, en la que podrán, además, explotarse conjuntamente los servicios anexos de restaurante, bar, cafetería o salón de té, salas de estar y salas de espectáculos o eventos, en la medida que no se afecte el normal desarrollo del juego, siempre que estos se encuentren contemplados en su permiso de operación y sean autorizados por la Superintendencia. Asimismo, en el área destinada a la explotación del juego de bingo, pero fuera del horario de funcionamiento de éste, se podrá desarrollar el juego de máquinas de azar, por lo que en dicha área no podrán desarrollarse de manera simultánea los juegos de bingo y de máquinas de azar"*.

16.3. Adicionalmente, el Catálogo de Juegos dispone que el juego de Bingo debe desarrollarse en una sala de juego, que para su versión clásica o tradicional debe poseer una instalación de sonido que garantice la perfecta audición en la misma por parte de los jugadores/as y monitores que sean visibles para todos ellos desde sus puestos en que se vea la balota de juego.

16.4. Además, en el caso de Bingo Electrónico se exige que se disponga de terminales fijos o móviles, desde los cuales los usuarios obtienen automáticamente los resultados del juego, y el pago de los premios que correspondan, a través de dinero en efectivo, de abonos en tarjetas, tickets o pagos en fichas que pueden ser canjeados en la caja del casino.

TÍTULO III. DESARROLLO DEL JUEGO

Capítulo 1: Definición aleatoriedad MDA

Capítulo 2: Número mínimo de mesas de juego y máquinas

Capítulo 3: Modificaciones, aumentos o disminuciones de parque de juego y modificación de bingo

Capítulo 4: Bingo electrónico

Capítulo 5: Transacciones de entrega de valores

Capítulo 6: Plan de apuestas

Capítulo 7: Torneos de juego

Capítulo 8: Promociones

Capítulo 9: Formulario de modificación y ajustes de catálogo de juego

Capítulo 10: Formulario solicitud homologación

16.5. En caso de que el casino utilice terminales móviles y no explote una sala con posiciones físicas para el Bingo Tradicional o la modalidad de Bingo Electrónico con posiciones físicas, se deberá habilitar una sala diferenciada para la ubicación y operación del juego de bingo, lo cual se cumplirá disponiendo de un sector con un quiosco para la adquisición de los cartones, cobro de los premios y administración de las terminales disponibles para el juego, además opcionalmente podrá utilizar una pantalla de información o equipo de apoyo audiovisual que anuncie el valor de los cartones, las partidas, el desarrollo del juego, entre otros.

16.6. Sin perjuicio de lo antes señalado, de manera excepcional y en concordancia con lo previsto en el numeral precedente, en las salas de juego de Bingo, se autorizará la operación de la Categoría de Juegos de Máquinas de Azar, basadas en Servidor, no simultáneamente o de forma excluyente del juego de Bingo, siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones:

a) Que el juego de Bingo se desarrolle en su modalidad de Bingo Electrónico.

b) Que no se explote simultáneamente el juego de Bingo Electrónico y de Máquina de Azar en un mismo terminal de juego.

17. Horario de funcionamiento del Bingo Electrónico

El horario de funcionamiento del Bingo Electrónico se ajustará al horario general autorizado para las salas de Bingo Tradicional, pudiendo jugarse esta modalidad aun cuando no se celebre la modalidad de Bingo Tradicional, y viceversa.

Capítulo 1: Definición aleatoriedad MDA

Capítulo 2: Número mínimo de mesas de juego y máquinas

Capítulo 3: Modificaciones, aumentos o disminuciones de parque de juego y modificación de bingo

Capítulo 4: Bingo electrónico

Capítulo 5: Transacciones de entrega de valores

Capítulo 6: Plan de apuestas

Capítulo 7: Torneos de juego

Capítulo 8: Promociones

Capítulo 9: Formulario de modificación y ajustes de catálogo de juego

Capítulo 10: Formulario solicitud homologación

TÍTULO III. DESARROLLO DEL JUEGO

Capítulo 5: Transacciones de entrega de valores

Normativa fundante: Artículo 42 N°7 de la Ley N°19.995; artículo 20 del Decreto Supremo N°547, de 2005, del Ministerio de Hacienda; artículo 18 letra e) del Decreto Supremo N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda.

INSTRUCCIONES DE CARÁCTER GENERAL A LAS SOCIEDADES OPERADORAS DE CASINOS DE JUEGO SOBRE LAS TRANSACCIONES EFECTUADAS ENTRE EL CASINO DE JUEGO Y LAS/OS JUGADORAS/ES QUE IMPLIQUEN ENTREGA DE VALORES

1. Objetivo

1.1. El objetivo de las presentes instrucciones de carácter general es esclarecer y definir el uso de los instrumentos por los cuales es posible que los/as jugadores/as compren fichas, carguen tarjetas de juego o paguen inscripciones a torneos, en conjunto con los medios por los cuales el casino de juego puede pagar premios o efectuar el canje de fichas, ticket o créditos en tarjetas de juego.

1.2. Se establecen, asimismo, los medios y procedimientos válidos mediante los cuales los casinos de juego pueden efectuar transacciones que incluyen traspaso de dinero desde y hacia sus jugadores/as. Lo anterior, aumenta la transparencia de la información hacia los/as jugadores/as, resguardando la fe pública y reforzando a la debida diligencia y conocimiento de los clientes.

2. Definiciones

Para efecto de las siguientes instrucciones, se entenderá por:

a) **Cliente/a:** Toda persona natural con la cual el casino de juego realice operaciones propias de su giro, como compra o canje de instrumentos de juego. Su identificación se acredita mediante cédula de identidad o pasaporte vigente.

b) **Cheque:** Orden escrita y girada contra un Banco para que éste pague, a su presentación, el todo o parte de los fondos que el librador pueda disponer en cuenta corriente. Dicho documento se debe emitir en moneda de curso legal[1].

c) **Cuenta corriente:** Contrato en virtud del cual, un Banco se obliga a cumplir las órdenes de pago de otra persona hasta concurrencia de las cantidades de dinero que hubiere depositado en ella o del crédito que se haya estipulado. La cuenta corriente debe ser en moneda de curso legal[2].

d) **Transferencia bancaria:** Todas aquellas transferencias electrónicas de fondos que constituyen operaciones realizadas por medios electrónicos, que originen cargos o abonos de dinero en determinadas cuentas bancarias[3].

1 *Artículo 10 del DFL N°707, Ley sobre Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques, de 1982*

2 *Artículo 1 del DFL N°707, Ley sobre Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques, de 1982*

3 *Capítulo 1-7, Transferencia Electrónica de Información y Fondos, Comisión para el Mercado Financiero (CMF).*

TÍTULO III. DESARROLLO DEL JUEGO

Capítulo 1: Definición aleatoriedad MDA

Capítulo 2: Número mínimo de mesas de juego y máquinas

Capítulo 3: Modificaciones, aumentos o disminuciones de parque de juego y modificación de bingo

Capítulo 4: Bingo electrónico

Capítulo 5: Transacciones de entrega de valores

Capítulo 6: Plan de apuestas

Capítulo 7: Torneos de juego

Capítulo 8: Promociones

Capítulo 9: Formulario de modificación y ajustes de catálogo de juego

Capítulo 10: Formulario solicitud homologación

Para efectos de estas instrucciones, se considera transferencia bancaria a aquellas instruidas desde la cuenta bancaria del/la cliente/a al casino de juego, como también a la emitida por este último a favor del/la cliente/a, en virtud de los pagos de premios. Se considera además las transferencias efectuadas mediante cuentas vistas o chequeras electrónicas.

e) **Tarjeta de crédito:** Tarjeta que permite a su titular o usuario disponer de un crédito otorgado por su emisor para la adquisición de bienes, el pago de servicios o la extinción de otras obligaciones de pago en las entidades afiliadas al respectivo sistema[4].

f) **Tarjeta de débito:** Tarjeta que permite al titular o usuario su utilización como instrumento de pago en las entidades afiliadas que cuenten con dispositivos electrónicos que operen con captura en línea de las transacciones y en que los montos correspondientes sean debitados inmediatamente en la cuenta del Titular y posteriormente acreditados en la cuenta del beneficiario, sólo si dichas transacciones son autorizadas y existen fondos suficientes.

Para efecto de las presentes instrucciones, se asimilarán a tarjetas de débito cualquier otro dispositivo electrónico dispuesto por las instituciones bancarias y de uso habitual en el comercio, que debite de manera automática dinero de la cuenta corriente o vista de su titular.

3. De la entrega de valores desde el casino de juego al/la jugador/a

3.1. Medios para el pago de premios, canje de fichas u otros instrumentos autorizados desde el casino de juego al jugador/a

3.1.1. Según lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 20 del Decreto Supremo N°547 de 2005, las sociedades operadoras canjearán a los/as jugadores/as las fichas u otros instrumentos previamente autorizados por esta Superintendencia, por su importe en moneda de curso legal en Chile, sin poder efectuar deducción alguna por este concepto.

3.1.2. El jugador podrá solicitar el canje de fichas o el pago de tickets, tarjetas de máquinas de azar o de otros instrumentos autorizados por esta Superintendencia, solo a través de los siguientes medios:

a) Dinero en efectivo

b) Cheque nominativo

c) Transferencias bancarias

3.1.3. Cabe precisar que ningún otro medio de pago será válido para este tipo de transacciones, y las mismas deberán ser realizadas en forma directa entre ambos actores, sin la intervención de terceros distintos del jugador/a y la sociedad operadora.

3.1.4. Para el pago mediante cheques y transferencias bancarias, la sociedad operadora deberá contar con una cuenta corriente

4 *Capítulo III.J.1.1 y III.J.1.2 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile.*

TÍTULO III. DESARROLLO DEL JUEGO

Capítulo 1: Definición aleatoriedad MDA

Capítulo 2: Número mínimo de mesas de juego y máquinas

Capítulo 3: Modificaciones, aumentos o disminuciones de parque de juego y modificación de bingo

Capítulo 4: Bingo electrónico

Capítulo 5: Transacciones de entrega de valores

Capítulo 6: Plan de apuestas

Capítulo 7: Torneos de juego

Capítulo 8: Promociones

Capítulo 9: Formulario de modificación y ajustes de catálogo de juego

Capítulo 10: Formulario solicitud homologación

destinada sólo para tales efectos, la que deberá ser informada a esta Superintendencia según se detalla más adelante.

3.1.5. La sociedad operadora deberá notificar la individualización del personal (nombre y cargo) que se encuentre autorizado para girar los cheques, realizar transferencias o custodiar los talonarios de cheques, así como todo cambio de este a la Superintendencia, según los plazos establecidos en estas instrucciones.

3.2. Consideraciones generales en el pago o canje de fichas u otros instrumentos autorizados por esta Superintendencia desde el casino de juego al jugador/a

a) Los pagos en efectivo, cheques emitidos y transferencias de fondos efectuadas a los/as clientes, sólo podrán ser realizados en moneda de curso legal.

b) Los pagos se deben efectuar sólo en las cajas dispuestas para ello en las salas de juego o directamente por el personal que estuviere habilitado para realizarlo, y de forma inmediata una vez que se hayan generado. Por lo anterior, los casinos de juego no podrán resguardar en bóveda o cajas cualquier otro monto en dinero o fichas que no sea al destinado al funcionamiento normal de sus operaciones, debiendo cancelar íntegramente los pagos de premios a sus clientes/as.

   Excepcionalmente, la sociedad operadora podrá custodiar aquellos montos provenientes de premios grandes obtenidos en el casino de juego, cuyo resguardo no podrá extenderse más allá del día hábil siguiente de la jornada casino en que se originaron. El procedimiento que contemple la custodia de valores provenientes de premios en los casinos de juego podrá ser fiscalizado por esta Superintendencia.

c) El pago de premios grandes en máquinas de azar, pozos progresivos en mesas de juego y bingo debe ser efectuado a través de alguno de los medios descritos anteriormente. Excepcionalmente, si el/la cliente/a así lo acepta, en la categoría de Bingo podría recibir su premio valorado en fichas de juego, si el valor es menor.

d) El uso de los medios de pago mencionados no exime al casino de la obligación de mantener la reserva de liquidez suficiente para responder a las apuestas que se realicen diariamente en el establecimiento, según el cálculo que exige la norma, pudiendo mantenerse en efectivo o en valores negociables de liquidez inmediata o por cualquier otro medio previamente autorizado por esta Superintendencia.

4. De la entrega de valores del cliente/a al casino de juego - Medios de pago autorizados para la compra de fichas, inscripciones a torneos de juego o cargas de tarjetas de juego para máquinas de azar, desde el jugador/a al casino de juego

4.1. Las sociedades operadoras de casinos de juego deben efectuar el cambio de fichas, tickets o tarjetas de juego de máquinas de azar o de cualquier otro instrumento autorizado por esta Superintendencia, indistintamente, en las cajas dispuestas para ello en sus salas de

TÍTULO III. DESARROLLO DEL JUEGO

Capítulo 1: Definición aleatoriedad MDA

Capítulo 2: Número mínimo de mesas de juego y máquinas

Capítulo 3: Modificaciones, aumentos o disminuciones de parque de juego y modificación de bingo

Capítulo 4: Bingo electrónico

Capítulo 5: Transacciones de entrega de valores

Capítulo 6: Plan de apuestas

Capítulo 7: Torneos de juego

Capítulo 8: Promociones

Capítulo 9: Formulario de modificación y ajustes de catálogo de juego

Capítulo 10: Formulario solicitud homologación

juego, manuales o electrónicas, o directamente por medio del personal que estuviere habilitado para ello.

4.2. Según lo anterior, los únicos medios de pago que el casino de juego podrá recibir de parte de sus clientes/as para la compra de fichas, inscripciones a torneos de juego, cargas de tarjetas de juego para máquinas de azar o para cualquier otra operación que se encuentre autorizada por esta Superintendencia, serán los siguientes:

a) Dinero en efectivo en moneda de curso legal

b) Cheque nominativo

c) Transferencias bancarias

d) Tarjetas de crédito sin opción de cuotas

e) Tarjeta de débito o similar autorizado

f) Monederos Virtuales de instituciones bancarias que se encuentren reguladas

4.3. Ningún otro medio de pago será válido para este tipo de transacciones, y las mismas deben ser realizadas en forma directa entre ambos actores, sin la intervención de terceros distintos del jugador/a y la sociedad operadora, cuando no sean parte del mercado de intermediación financiera y no se encuentren definidos en la presente norma.

5. Consideraciones generales en el pago o compra de fichas, inscripciones a torneos o cargas de tarjetas de juego para máquinas de azar

a) La cuenta corriente utilizada por la sociedad operadora para recibir dinero de los clientes debe ser la misma utilizada para el pago de premios señalada en el númeral 3 anterior.

b) La sociedad operadora sólo podrá admitir transferencias bancarias electrónicas de otras personas naturales.

c) Para hacer entrega de algún instrumento de juego, la sociedad operadora deberá corroborar mediante la presentación de su documento de identidad (cédula de identidad nacional o pasaporte vigente), que quien recibe dicho instrumento es la persona natural titular de la cuenta desde donde se efectuó la transferencia electrónica bancaria.

Las sociedades operadoras deberán implementar los controles necesarios para que dicha situación se cumpla.

d) En el caso excepcional de recibir transferencias bancarias, cheques de cuentas corrientes de personas jurídicas o pagos con tarjetas de crédito corporativa cuyos cargos se realicen a cuentas bancarias de personas jurídicas, la sociedad operadora no podrá entregar fichas u otro instrumento de juego a la persona que se atribuya dicha transacción.

De recibirse este tipo de transacciones, la sociedad operadora deberá implementar las medidas para reversar los montos

TÍTULO III. DESARROLLO DEL JUEGO

Capítulo 1: Definición aleatoriedad MDA

Capítulo 2: Número mínimo de mesas de juego y máquinas

Capítulo 3: Modificaciones, aumentos o disminuciones de parque de juego y modificación de bingo

Capítulo 4: Bingo electrónico

Capítulo 5: Transacciones de entrega de valores

Capítulo 6: Plan de apuestas

Capítulo 7: Torneos de juego

Capítulo 8: Promociones

Capítulo 9: Formulario de modificación y ajustes de catálogo de juego

Capítulo 10: Formulario solicitud homologación

recibidos en su cuenta corriente, durante la misma jornada casino o dentro del día hábil siguiente.

6. Instrucciones particulares para los medios de pago *"sin contacto"* o *"contactless"*

6.1. Las sociedades operadoras y concesionarias de casinos de juego que decidan obtener la autorización para esta modalidad alternativa de pago *"sin contacto"* deberán enviar la siguiente información a esta Superintendencia:

a) Documentación que acredite que la empresa operadora de la plataforma *"sin contacto"* (contactless) que decidan utilizar, se encuentra autorizada por la Comisión de Mercado Financiero (CMF) para constituirse como sociedad anónima especial, regida por la normativa aplicable para operadores de tarjetas de crédito, débito y pago con provisión de fondos o de cualquier otro sistema similar a los referidos medios de pago.

b) Borrador del Acuerdo Complementario que firmarían con los operadores de las plataformas contactless, que indique, al menos, lo siguiente:

i. Que el pago en cuotas estará restringido (apagado) directamente por el operador de la plataforma de pagos, no permitiéndose ni dando la opción a los clientes para realizar pago en cuotas en las salas de juego del casino.

ii. La autorización expresa que permite el uso de este método de pago para realizar apuestas en juegos de azar.

iii. Que esta herramienta es sólo unidireccional, es decir, que solamente será utilizada para que los clientes puedan efectuar sus apuestas.

c) Una especificación técnica que indique los puntos de ventas en que se va a implementar este medio de pago (cajas y boletería, máquinas de azar y mesas de juego). En caso de las máquinas de juego, deberá individualizarse aquellas donde se va a implementar.

6.2. Asimismo, las sociedades operadoras y concesionarias municipales que implementen este medio de pago deberán cumplir con lo siguiente,:

a) Contar con procedimientos de recuperación de transacciones en caso de descarga del dispositivo o caídas del sistema administrador de la compañía operadora de la plataforma de pago.

b) Adoptar las medidas técnicas y de organización para gestionar los riesgos de Ciberseguridad vinculados a las plataformas de pago.

d) Permitir a los clientes efectuar sus apuestas en la sala de juego, pero en ningún caso, se podrá utilizar este medio para el canje o pago de premios.

e) No permitir ni dar la opción a los clientes para realizar el pago de sus apuestas en cuotas en las salas de juego del casino.

6.3. Las máquinas de azar o gabinetes que utilicen este nuevo medio de pago de apuestas y que hayan sido inscritas en el

TÍTULO III. DESARROLLO DEL JUEGO

Capítulo 1: Definición aleatoriedad MDA

Capítulo 2: Número mínimo de mesas de juego y máquinas

Capítulo 3: Modificaciones, aumentos o disminuciones de parque de juego y modificación de bingo

Capítulo 4: Bingo electrónico

Capítulo 5: Transacciones de entrega de valores

Capítulo 6: Plan de apuestas

Capítulo 7: Torneos de juego

Capítulo 8: Promociones

Capítulo 9: Formulario de modificación y ajustes de catálogo de juego

Capítulo 10: Formulario solicitud homologación

Registro de Homologación con posterioridad a la emisión de los estándares técnicos de esta Superintendencia, deberán contar con un certificado de cumplimiento emitido por un laboratorio acreditado por este Organismo, que certifique el cumplimiento de los requisitos 3.5.4 Ingresos sin efectivo y 3.6.4 Emisión sin efectivo, de los Estándares para máquinas de azar https://www.scj.cl/marco-normativo/estandares-tecnicos, o bien, deberán contar con un certificado de cumplimiento del programa principal instalado en dichas máquinas de azar o gabinetes, emitido por un laboratorio acreditado por este servicio, que dé cuenta del cumplimiento de los requisitos de los numerales 3.5.4 y 3.6.4 señalados anteriormente.

6.4. Lo anterior aplica para las máquinas de azar o gabinetes con código de registro en el sistema de homologación igual o superior a MM107, para las máquinas de azar multiposición con código de registro en el sistema de homologación igual o superior a MMMP15 y para todas aquellas máquinas de azar que hayan sido modificadas con posterioridad a la entrada en vigencia de los referidos estándares técnicos, esto es, con posterioridad al 27 de diciembre de 2013.

6.5. En el caso de aquellas máquinas de azar de la sociedad operadora que hayan sido inscritas en el Registro de Homologación con posterioridad al 27 de diciembre de 2013 y que, además, su certificado y el certificado del programa principal instalado en dichas máquinas de azar, no dan cuenta del cumplimiento de los requisitos 3.5.4 y 3.6.4 de los Estándares para Máquinas de Azar, y en que se decida implementar este nuevo método de pago, podrán obtener una autorización cumpliendo con los requisitos dispuestos en estas instrucciones, teniendo un plazo de cuatro meses, a contar de la autorización respectiva, para incorporar una adenda, ya sea, a los certificados de las máquinas de azar o gabinetes o bien, a los certificados del programa principal instalado en dichas máquinas de azar o gabinetes, dando cuenta del cumplimiento requerido.

La referida adenda deberá ser emitida por un laboratorio acreditado por esta Superintendencia.

7. Documentación de procedimientos

7.1. Las sociedades operadoras deberán contar con un procedimiento que aborde las acciones y controles efectuados sobre los medios de pago señalados en las presentes instrucciones, sean estos emitidos o recibidos de sus clientes/as.

7.2. El envío de este procedimiento a la Superintendencia deberá efectuarse según las instrucciones señaladas en el número 10 de las presentes instrucciones.

7.3. El contenido mínimo que debe incorporar dicho procedimiento es el siguiente:

a) Objetivo

b) Alcance

c) Descripción de las actividades contempladas en el procedimiento

d) Roles y responsabilidades

TÍTULO III. DESARROLLO DEL JUEGO

Capítulo 1: Definición aleatoriedad MDA

Capítulo 2: Número mínimo de mesas de juego y máquinas

Capítulo 3: Modificaciones, aumentos o disminuciones de parque de juego y modificación de bingo

Capítulo 4: Bingo electrónico

Capítulo 5: Transacciones de entrega de valores

Capítulo 6: Plan de apuestas

Capítulo 7: Torneos de juego

Capítulo 8: Promociones

Capítulo 9: Formulario de modificación y ajustes de catálogo de juego

Capítulo 10: Formulario solicitud homologación

e) Incluir los medios de pago anteriormente señalados en los procesos de: compra de fichas, pago de premios, carga de tarjetas de juego e inscripciones a torneos de juego. La sociedad operadora puede presentar esta información de la manera que mejor refleje los controles efectuados y el cumplimiento de estas instrucciones

f) Control de cambios

g) Anexos, correspondientes a los medios que respaldan que el procedimiento y sus controles se hayan realizado

8. Registros que deben ser llevados por las sociedades operadoras

8.1. Las sociedades operadoras de casinos de juego deberán mantener y comunicar a la Superintendencia cuando sea requerido por ésta, el acceso a los registros actualizados de los cheques y transferencias bancarias efectuadas o recibidas por los/as clientes/as.

8.2. Este registro deberá contener a lo menos:

a) Número correlativo, consistente con los respaldos de cada transacción

b) Tipo de transacción

   i. Cheque

   ii. Transferencia bancaria

c) Tipo de movimiento

   i. Emitido

   ii. Recibido

d) Fecha de la transacción

e) Número de cheque

f) Banco

g) Número de cuenta corriente

h) Monto en pesos

i) Nombre completo del cliente/a

j) RUN o número de pasaporte del cliente/a

k) Nombre del responsable de parte del casino que supervisó la transacción

l) Detalle de la transacción, identificando si se trata del pago de un premio, canje de fichas u otros instrumentos, pago de tickets, compra de fichas, inscripción a torneos o carga de tarjetas de juego.

8.3. La sociedad operadora deberá mantener, al menos por 5 años, el acceso a respaldos documentales que den cuenta de las transacciones registradas por ella, tales como comprobantes de transferencias efectuadas y recibidas, cartolas bancarias, comprobantes de depósito, entre otros.

TÍTULO III. DESARROLLO DEL JUEGO

Capítulo 1: Definición aleatoriedad MDA

Capítulo 2: Número mínimo de mesas de juego y máquinas

Capítulo 3: Modificaciones, aumentos o disminuciones de parque de juego y modificación de bingo

Capítulo 4: Bingo electrónico

Capítulo 5: Transacciones de entrega de valores

Capítulo 6: Plan de apuestas

Capítulo 7: Torneos de juego

Capítulo 8: Promociones

Capítulo 9: Formulario de modificación y ajustes de catálogo de juego

Capítulo 10: Formulario solicitud homologación

8.4. Cuando corresponda, la información relativa a las transacciones registradas por la sociedad operadora, además deberá ser consignada en la respectiva ficha de cliente conforme lo exija el Sistema Preventivo de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo del casino de juego.

8.5. Asimismo, el registro de estas transacciones puede ser o no diferente a aquellos llevados por las sociedades operadoras en virtud de sus labores de conocimiento del cliente o debida diligencia, siendo indispensable eso sí, en cualquier caso, que contenga todos los campos antes descritos.

9. Información a público

9.1. Sólo en las cajas habilitadas para efectuar las operaciones que anteriormente se señalan, las sociedades operadoras deberán publicar la siguiente información:

"Sólo se aceptarán transferencias de fondos de personas naturales y titulares de la respectiva cuenta. Aquellas transferencias efectuadas por personas distintas al titular de la cuenta corriente serán devueltas exclusivamente a ésta cuando no pueda acreditar dicha titularidad mediante su cédula de identidad o pasaporte vigente".

9.2. Si un cliente manifestare la intención de realizar una transferencia bancaria electrónica, la sociedad operadora deberá proporcionar la siguiente información:

a) Nombre de la sociedad operadora

b) Nombre del banco

c) Número de cuenta corriente

d) RUT de la sociedad operadora

e) Correo electrónico al cual enviar el comprobante de transferencia

f) Monto mínimo para recepcionar transferencias (de ser procedente)

10. Información que se debe enviar a la Superintendencia y plazos

10.1. La notificación del procedimiento que contenga las actividades y controles aplicados respecto de los medios de pago anteriormente citados en estas instrucciones deberán ser remitidos a esta Superintendencia a través del SAYN o de la plataforma informática establecida para este trámite, en la sección *"Trámites"* del sitio web institucional.

10.2. Las modificaciones al procedimiento deberán ser notificadas a esta Superintendencia a más tardar 10 días hábiles posteriores a la fecha de su implementación.

10.3. Así también, las sociedades operadoras deberán informar:

a) El número de cuenta, banco y sucursal a cargo de la cuenta corriente bancaria que destine para los fines que aquí se indican.

b) El personal definido por la sociedad operadora que se encontrará facultado para girar cheques, realizar o aprobar transferencias

TÍTULO III. DESARROLLO DEL JUEGO

Capítulo 1: Definición aleatoriedad MDA

Capítulo 2: Número mínimo de mesas de juego y máquinas

Capítulo 3: Modificaciones, aumentos o disminuciones de parque de juego y modificación de bingo

Capítulo 4: Bingo electrónico

Capítulo 5: Transacciones de entrega de valores

Capítulo 6: Plan de apuestas

Capítulo 7: Torneos de juego

Capítulo 8: Promociones

Capítulo 9: Formulario de modificación y ajustes de catálogo de juego

Capítulo 10: Formulario solicitud homologación

bancarias y requerir y/o custodiar los talonarios con cargo a dichas cuentas, a nombre del casino de juego.

c) Todas las transferencias bancarias electrónicas recibidas en sus cuentas que correspondan a personas jurídicas, el monto y la fecha en que se realizó la reversa de la transacción.

Cada vez que se modifique alguna información señalada en el presente numeral deberá informarlo a esta Superintendencia dentro de 10 días hábiles posteriores a su uso o vigencia.

La información especificada en este numeral deberá ser remitida a la Superintendencia a través del SAYN o de la plataforma informática establecida para este trámite, en la sección *"Trámites"* del sitio web institucional.

10.4. La sociedad operadora deberá conservar la información relativa al registro y respaldos de pagos o recepción de valores mediante cheques o transferencias por un plazo mínimo de cinco años a partir de la última operación realizada por el/la jugador/a, la que deberá estar disponible para su fiscalización cuando sea requerida.

Capítulo 1: Definición aleatoriedad MDA

Capítulo 2: Número mínimo de mesas de juego y máquinas

Capítulo 3: Modificaciones, aumentos o disminuciones de parque de juego y modificación de bingo

Capítulo 4: Bingo electrónico

Capítulo 5: Transacciones de entrega de valores

Capítulo 6: Plan de apuestas

Capítulo 7: Torneos de juego

Capítulo 8: Promociones

Capítulo 9: Formulario de modificación y ajustes de catálogo de juego

Capítulo 10: Formulario solicitud homologación

TÍTULO III. DESARROLLO DEL JUEGO

Capítulo 6: Plan de apuestas

Normativa fundante: Artículo 7 inciso segundo y 42 N°7 de la Ley N°19.995; artículo 3 letra f) y 21 del Decreto Supremo N°547, de 2005, del Ministerio de Hacienda; Resolución Exenta N°157, de 2006, que aprueba el Catálogo de Juegos que podrán desarrollarse en los casinos de juego, y sus modificaciones.

INSTRUCCIONES A LAS SOCIEDADES OPERADORAS ACERCA DE LAS EXIGENCIAS QUE DEBEN CUMPLIR PARA LA AUTORIZACIÓN DEL PLAN DE APUESTAS DE SU CASINO DE JUEGO, LAS MODIFICACIONES AL MISMO Y DE LA INFORMACION QUE DEBE SER PRESENTADA ANTE LA SUPERINTENDENCIA

1. De la solicitud de autorización del plan de apuesta para mesas de juego, máquinas de azar, y bingo y de sus modificaciones

1.1. De la solicitud de autorización

Las sociedades operadoras deberán solicitar a esta Superintendencia la autorización del plan de apuestas y las modificaciones al mismo que deseen implementar en el casino de juego, indicando la fecha prevista para su entrada en vigencia y precisando la o las categorías de juego, y el o los juegos a que se pretende aplicar.

1.1.1. Respecto de las mesas de juego

En el caso de que el plan de apuestas o su modificación cuya autorización se solicite diga relación con las mesas de juego, se deberá comunicar respecto de cada uno de los juegos involucrados, considerando para estos efectos, los juegos y modalidades de juego de acuerdo con lo establecido en el Catálogo de Juegos de la Superintendencia, la siguiente información:

a) Los montos mínimos y máximos para cada opción de apuestas que se determine (opción A, opción B y hasta la última opción requerida);

b) Además, para el juego Poker, modalidad Texas Hold'em Poker, variantes con límites y sin límites, deberá señalar, para cada opción presentada, el valor de la Apuesta Ciega Mayor y de la Caja inicial (Buy in);

c) De igual forma, para el juego de Poker, modalidades Stud Poker, Seven Stud Poker y Omaha Poker, se deberá indicar, para cada opción presentada, el valor de la Apuesta mínima y de la Caja inicial (Buy in);

d) Asimismo, tratándose del juego Punto y Banca, modalidades Punto y Banca, Baccarat, Midi Punto y Banca, y, Mini Punto y Banca, así como del juego Poker, modalidades Stud Poker, Seven Stud Poker, Omaha Poker y Texas Hold'em Poker, variantes con límites y sin límites, se deberá comunicar, cuál es el porcentaje de comisión que cobrará el casino de juego, el que, en cualquier caso, no podrá ser superior al 5% de la apuesta respectiva; y,

TÍTULO III. DESARROLLO DEL JUEGO

Capítulo 1: Definición aleatoriedad MDA

Capítulo 2: Número mínimo de mesas de juego y máquinas

Capítulo 3: Modificaciones, aumentos o disminuciones de parque de juego y modificación de bingo

Capítulo 4: Bingo electrónico

Capítulo 5: Transacciones de entrega de valores

Capítulo 6: Plan de apuestas

Capítulo 7: Torneos de juego

Capítulo 8: Promociones

Capítulo 9: Formulario de modificación y ajustes de catálogo de juego

Capítulo 10: Formulario solicitud homologación

e) Por su parte, respecto de la variante *"Pozos progresivos en juegos de cartas"*, se deberá señalar la siguiente información:

i. El monto mínimo y máximo de la apuesta;

ii. El porcentaje de comisión del casino de juego, el que, en cualquier caso, no podrá ser superior al 30% del monto total recaudado;

iii. El nombre y el porcentaje de la apuesta respectiva que conformará el o los pozos progresivos;

iv. La descripción de las condiciones para la conformación de los pozos progresivos y uso de fondos de los pozos; y,

v. El nombre de cada premio complementario con su respectiva tabla de pagos, si fuere aplicable.

En caso de modificación del plan de apuestas vigente, se deberá especificar, además, en documentos separados, el plan de apuestas vigente y el nuevo plan de apuestas propuesto.

1.1.2. Respecto de las máquinas de azar

1.1.2.1. Se deberán comunicar los montos mínimos de apuestas que potencialmente se deseen aplicar a todos los juegos homologados que tenga disponible la sociedad operadora en su casino de juego para activar en el parque de máquinas, expresado en una serie de valores.

1.1.2.2. En caso de modificación del plan de apuestas vigente, se deberá detallar, de la misma forma, las apuestas mínimas vigentes y las nuevas apuestas mínimas propuestas que se requieran incorporar.

1.1.2.3. Los montos mínimos de apuestas que se deben comunicar corresponden tanto a los juegos configurados en un servidor central, para ser descargados a las máquinas de azar; como a aquellos que están configurados directamente en las máquinas de azar a través de algún tipo de memoria flash o chip, o grabados mediante un medio local en el disco duro de la máquina.

A modo de ejemplo, si una sociedad operadora solicita autorización para un plan de apuestas teóricamente posible, respecto de las máquinas de azar de su casino de juego, que comprende valores mínimos de apuestas que incluyen $1, $5, $ 10, $50, $100 y $500, podrá utilizar como apuesta mínima, uno, varios o todos los valores previamente autorizados en su plan de apuestas.

1.1.2.4. En todo caso, cualquiera que sea la apuesta mínima que una sociedad operadora aplique en sus máquinas de azar, deberá asegurarse de cumplir con el porcentaje de retorno teórico mínimo que exige la normativa vigente.

1.1.3. Respecto del bingo

Tratándose del juego de bingo, se deberá comunicar, según sea el caso:

a) El valor de los cartones que se desea implementar o modificar;

TÍTULO III. DESARROLLO DEL JUEGO

Capítulo 1: Definición aleatoriedad MDA

Capítulo 2: Número mínimo de mesas de juego y máquinas

Capítulo 3: Modificaciones, aumentos o disminuciones de parque de juego y modificación de bingo

Capítulo 4: Bingo electrónico

Capítulo 5: Transacciones de entrega de valores

Capítulo 6: Plan de apuestas

Capítulo 7: Torneos de juego

Capítulo 8: Promociones

Capítulo 9: Formulario de modificación y ajustes de catálogo de juego

Capítulo 10: Formulario solicitud homologación

b) El porcentaje de comisión del casino, el que, en cualquier caso, no podrá ser superior al 30% del total recaudado por los cartones vendidos;

c) El porcentaje aplicable a cada premio del juego de bingo (cartón completo y línea);

d) El nombre y porcentaje de la apuesta respectiva que conformará cada pozo progresivo;

e) La descripción de las condiciones o requisitos para la entrega de premios de cada pozo progresivo.

1.2. Forma de efectuar la solicitud de autorización

La solicitud de autorización del plan de apuestas o sus modificaciones deberá efectuarse cumpliendo, según corresponda, con los requerimientos que se establecieron en el numeral 1.1 precedente, sin perjuicio del cumplimiento íntegro de lo que se instruye en el numeral 2 de las presentes instrucciones, en relación con la entrada en vigencia del plan de apuestas o sus modificaciones una vez que hayan sido autorizadas por esta Superintendencia.

1.3. Plazo para efectuar la solicitud de autorización

La solicitud de autorización del plan de apuestas o sus modificaciones, deberá ser presentada a esta Superintendencia con, a lo menos, 10 días hábiles de antelación a su entrada en vigencia, indicando la fecha prevista para ello.

Lo anterior es sin perjuicio del cumplimiento de las instrucciones a las sociedades operadoras acerca de la notificación e implementación de modificaciones, aumentos, o disminuciones de mesas de juego, máquinas de azar y del bingo de su casino de juego, o aquella que la sustituya, adicione, desarrolle y/o complemente, en lo que correspondiere.

1.4. Información adicional que debe contener la solicitud de autorización de modificaciones al plan de apuestas

La solicitud de autorización de modificaciones al plan de apuestas vigente deberá incluir, además de lo señalado en el numeral 1.1 precedente, la siguiente información:

a) Descripción de los cambios que se pretenden introducir en el plan de apuestas vigente a la fecha de la solicitud

Descripción detallada, con los cambios solicitados al plan de apuestas vigente a la fecha de la solicitud, señalando los aspectos que serán modificados, en lo que dice relación, entre otros, con las categorías, juegos y/o modalidades contempladas; tipos de apuestas consideradas; agregación, reemplazo y/o eliminación de opciones.

b) Plan de apuestas vigente a la fecha de la solicitud

Listado resumen con el plan de apuestas vigente del casino, según formato contenido en el Anexo N°1 de las presentes instrucciones, de acuerdo con la última resolución mediante la

TÍTULO III. DESARROLLO DEL JUEGO

Capítulo 1: Definición aleatoriedad MDA

Capítulo 2: Número mínimo de mesas de juego y máquinas

Capítulo 3: Modificaciones, aumentos o disminuciones de parque de juego y modificación de bingo

Capítulo 4: Bingo electrónico

Capítulo 5: Transacciones de entrega de valores

Capítulo 6: Plan de apuestas

Capítulo 7: Torneos de juego

Capítulo 8: Promociones

Capítulo 9: Formulario de modificación y ajustes de catálogo de juego

Capítulo 10: Formulario solicitud homologación

cual esta Superintendencia autorizó el referido plan de apuestas de la sociedad operadora.

c) Plan de apuestas propuesto con las modificaciones solicitadas

i Listado resumen con el nuevo plan de apuestas propuesto para el casino, según formato contenido en el Anexo N°2 de las presentes instrucciones, que incorpore las modificaciones aplicables según lo indicado en el numeral 1.1 anterior, así como aquellas secciones que no serán modificadas.

ii En el caso de que la sociedad operadora solicite eliminar de su plan de apuestas la variante pozos progresivos o reemplazar el pozo progresivo en operación por otro pozo de la misma naturaleza, deberá consignar detalladamente en su solicitud de modificación, el valor y la forma en que el monto acumulado de los aportes de los jugadores al respectivo pozo progresivo será transferido a otro pozo progresivo existente en el casino, para cualquiera de las categorías de juego.

2. Entrada en vigencia del plan de apuestas y sus modificaciones

2.1. De la oportunidad de la entrada en vigencia

Las sociedades operadoras deberán aplicar el plan de apuestas o sus modificaciones a partir de la fecha que la misma sociedad indicó en su solicitud de autorización y siempre que, a esa fecha, dicho plan o sus modificaciones hayan sido autorizadas por esta Superintendencia mediante el correspondiente acto administrativo, debidamente notificado.

2.2. Requerimientos generales para la aplicación del plan de apuestas y sus modificaciones

Para efectos de la aplicación del plan de apuestas y sus modificaciones que hayan sido autorizadas por esta Superintendencia en virtud de las presentes instrucciones, las sociedades operadoras deberán dar cumplimiento a los siguientes requerimientos:

a) El casino de juego deberá contar con las licencias de juegos que correspondan;

b) El plan de apuestas debe contener información sólo para los juegos de azar que se encuentren en explotación en el casino de juego;

c) En el caso de la variante *"Pozos progresivos en juegos de cartas"*, el casino de juego deberá contemplar aquellos juegos autorizados para esta variante según lo consigna el Catálogo de Juegos; y,

d) Autorizado un nuevo plan de apuestas o una modificación al plan vigente y previo a su entrada en vigencia, se deberán actualizar y/o agregar los letreros y la señalética correspondiente conteniendo información clara y precisa respecto de las apuestas, los montos mínimos y máximos autorizados y las restantes condiciones, según corresponda.

e) En el caso de las máquinas de azar, se deberá dar estricto cumplimiento a lo dispuesto en el inciso primero del artículo 20 del Decreto Supremo N°547, de 2005, del Ministerio de Hacienda y a las instrucciones de *"Cumplimiento Estándar MDA"*, de esta

TÍTULO III. DESARROLLO DEL JUEGO

Capítulo 1: Definición aleatoriedad MDA

Capítulo 2: Número mínimo de mesas de juego y máquinas

Capítulo 3: Modificaciones, aumentos o disminuciones de parque de juego y modificación de bingo

Capítulo 4: Bingo electrónico

Capítulo 5: Transacciones de entrega de valores

Capítulo 6: Plan de apuestas

Capítulo 7: Torneos de juego

Capítulo 8: Promociones

Capítulo 9: Formulario de modificación y ajustes de catálogo de juego

Capítulo 10: Formulario solicitud homologación

Superintendencia, o aquella que la sustituya, adicione, desarrolle y/o complemente, en relación con la moneda en que han de expresarse las apuestas y el idioma de las instrucciones de juego y la tabla de pagos.

3. Presentación de los antecedentes

Toda solicitud de autorización de plan de apuestas y sus modificaciones, que se formule a esta Superintendencia, deberá ser presentada a través del SAYN, o según la plataforma informática establecida para este trámite, en la sección *"Trámites"* del sitio web institucional, completando y adjuntando la siguiente información:

a) Contenido solicitud, indicando una descripción de la solicitud de autorización de plan de apuestas o sus modificaciones, de acuerdo con lo señalado en el numeral 1.4 letra a) de las presentes instrucciones.

b) Fecha de entrada en vigencia, tomando en cuenta lo indicado en el numeral 1.3 de las presentes instrucciones, en cuanto a que la presentación de solicitud de autorización se debe hacer con, a lo menos, 10 días hábiles de antelación a la fecha prevista de su entrada en vigencia.

c) Adjuntar documentos, tales como la carta de solicitud de autorización, el plan de apuestas vigente y el nuevo plan de apuestas propuesto, todos en archivo digital, cumpliendo con lo indicado en el numeral 1.4 letras b) y c) de las presentes instrucciones.

Anexos		
Instrucciones Plan de apuestas	N°1	"Plan de apuestas vigente"
	N°2	"Plan de apuestas propuesto"

Capítulo 1: Definición aleatoriedad MDA

Capítulo 2: Número mínimo de mesas de juego y máquinas

Capítulo 3: Modificaciones, aumentos o disminuciones de parque de juego y modificación de bingo

Capítulo 4: Bingo electrónico

Capítulo 5: Transacciones de entrega de valores

Capítulo 6: Plan de apuestas

Capítulo 7: Torneos de juego

Capítulo 8: Promociones

Capítulo 9: Formulario de modificación y ajustes de catálogo de juego

Capítulo 10: Formulario solicitud homologación

TÍTULO III. DESARROLLO DEL JUEGO

Capítulo 7: Torneos de juego

Normativa fundante: Artículos 36, 37 N°2 y 42 N°7 de la Ley N°19.995; artículos 33 y 34 del Decreto Supremo N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda; el Decreto Supremo N°547, de 2005, del Ministerio de Hacienda; la Resolución Exenta N°157, de 2006, que aprueba el Catálogo de Juegos que podrán desarrollarse en tos casinos de juego y sus modificaciones.

INSTRUCCIONES DE CARÁCTER GENERAL A LAS SOCIEDADES OPERADORAS ACERCA DE LA NOTIFICACIÓN Y CONTENIDO DE LOS REGLAMENTOS Y/O DE LAS BASES DE TORNEOS DE JUEGO Y SUS MODIFICACIONES

1. Notificación de reglamentos y bases de torneos, y sus modificaciones

1.1. El reglamento y/o las bases de torneos de juego, o las modificaciones de estas o aquel, deberán ser notificados a la Superintendencia con una anticipación de al menos 1 día hábil respecto de la fecha en que la sociedad operadora pretenda dar inicio al torneo o a la implementación de sus modificaciones, indicando en la carta conductora la fecha prevista para ello.

1.2. La notificación deberá realizarse a esta Superintendencia a través de la plataforma informática establecida para este trámite, en la sección *"Trámites"* del sitio web institucional..

1.3. Las sociedades operadoras que decidan modificar un reglamento y/o bases de torneo deberán señalar, en su reporte que corresponda según listado actualizado de plataformas informáticas, en detalle cada una de las modificaciones que pretende introducir, con indicación clara y precisa del título, párrafo, literal o numeral, frase o palabra que elimina, sustituye o agrega, aplicándose, en lo demás y en lo que fuere pertinente, lo impartido en estas instrucciones.

1.4. El reglamento y/o bases de torneo deberá contar con firma electrónica avanzada del representante legal de la sociedad operadora o apoderados, ambos debidamente autorizados ante esta Superintendencia, de conformidad a las instrucciones de *"Cambios de Gerente General, Directores, Representantes y/o Apoderados"*.

1.5. Una vez notificada a esta Superintendencia la modificación de reglamento y/o de bases de torneo, las sociedades operadoras deberán difundir la versión actualizada y refundida de dicho reglamento y/o bases a través de su página web y en sus salas de juego.

2. Reglamento de torneo de juego y pauta de contenido

2.1. El reglamento de torneo de juego es el documento que contiene las instrucciones o normas de carácter general que rigen a un torneo, definidas por la sociedad operadora, y que pueden ser aplicadas a una o más fechas y/o etapas en que se desarrolle el torneo.

2.2. El reglamento deberá contener la Información consignada en el número 3 *"Reglas del juego"*, numeral 3.1 *"Reglamento de Torneo"* del

TÍTULO III. DESARROLLO DEL JUEGO

Capítulo 1: Definición aleatoriedad MDA

Capítulo 2: Número mínimo de mesas de juego y máquinas

Capítulo 3: Modificaciones, aumentos o disminuciones de parque de juego y modificación de bingo

Capítulo 4: Bingo electrónico

Capítulo 5: Transacciones de entrega de valores

Capítulo 6: Plan de apuestas

Capítulo 7: Torneos de juego

Capítulo 8: Promociones

Capítulo 9: Formulario de modificación y ajustes de catálogo de juego

Capítulo 10: Formulario solicitud homologación

Título VII *"Torneos de juego"* del Catálogo de Juegos, o en el numeral que lo sustituya.

2.3. El reglamento de torneo que elabore la sociedad operadora podrá contener reglas especiales las que, en todo caso no podrán contravenir, en lo esencial, las reglas del juego respectivo, y podrán ser objeto de acciones de fiscalización por parte de esta Superintendencia, en cualquier etapa de la realización del torneo.

2.4. Las reglas propias del torneo que adicionan o complementan las reglas generales establecidas en el Catálogo de Juegos pueden referirse, entre otros aspectos, a la asignación de lugares de los jugadores, la duración de las rondas, la reagrupación de jugadores a medida que se van eliminando durante el desarrollo del juego, la determinación de los ganadores, formas adicionales para realizar apuestas o apuestas especiales.

2.5. Además, se podrá establecer una definición de jugadas irregulares o prohibidas, un procedimiento de resolución de conflictos, un código de conducta que describa los deberes y derechos de los jugadores definiendo las posibles faltas y, si existe, una tabla de penalidades o sanciones ante las infracciones cometidas.

2.6. Con el objetivo de uniformar el contenido del reglamento de torneo y facilitar su elaboración por parte de las sociedades operadoras, esta Superintendencia sugiere considerar la pauta de contenidos detallada en Anexo N°1, la cual está basada en los requerimientos establecidos en el Catálogo de Juegos.

3. Bases de torneo de juego y pauta de contenido

3.1. Las bases de torneo de juego es el documento que contiene las instrucciones y especificaciones propias de cada torneo o sus etapas, las que complementan el reglamento de torneo. Las bases de torneo deberán contener la información consignada en el Título VII *"Torneos de juego"* del Catálogo de Juegos, número 3 *"Reglas del juego"*, subtítulo *"Bases de Torneo"*.

3.2. Las bases de torneo no podrán contravenir, en lo esencial, las reglas del juego respectivo, lo que podrá ser objeto de acciones de fiscalización por parte de esta Superintendencia.

3.3. Las bases de torneo deberán detallar las condiciones particulares aplicables a un torneo de juego, tales como el casino de juego, las fechas, el horario y el área del casino donde se desarrollará; la especificación del valor de derechos de inscripción, reinscripción, *"add-on"* (opción a comprar fichas adicionales a las recibidas en la compra inicial o *"buy-in"*) y multas, según sea el caso; el número mínimo y máximo de los jugadores; los montos definidos para apuestas propias del juego y para las apuestas especiales, si las hay; las fuentes de recaudación, los premios que se entregan, entre otras.

3.4. En particular, en relación a las fuentes de recaudación y los premios que se entregan, en las bases del torneo se deberá presentar la estructura del cuadro que resumirá los resultados del torneo.

3.5. Con el objetivo de uniformar el contenido de las bases de torneo de juego y facilitar su elaboración por parte de las sociedades operadoras, esta Superintendencia sugiere considerar la pauta

TÍTULO III. DESARROLLO DEL JUEGO

Capítulo 1: Definición aleatoriedad MDA

Capítulo 2: Número mínimo de mesas de juego y máquinas

Capítulo 3: Modificaciones, aumentos o disminuciones de parque de juego y modificación de bingo

Capítulo 4: Bingo electrónico

Capítulo 5: Transacciones de entrega de valores

Capítulo 6: Plan de apuestas

Capítulo 7: Torneos de juego

Capítulo 8: Promociones

Capítulo 9: Formulario de modificación y ajustes de catálogo de juego

Capítulo 10: Formulario solicitud homologación

de contenidos detallada en Anexo N°2, la cual está basada en los requerimientos establecidos en el Catálogo de Juegos.

4. Publicidad del torneo

A fin de otorgar publicidad y certeza a las condiciones del respectivo torneo las sociedades operadoras deberán:

a) Firmar el reglamento y/o las bases de torneo, mediante firma electrónica avanzada del representante legal de la sociedad operadora o de apoderados debidamente autorizados ante esta Superintendencia, con anterioridad a la notificación a la Superintendencia de la realización del torneo.

b) Mantener a disposición del público el reglamento y las bases de torneo, como asimismo la lista de los inscritos en el mismo, durante todo el tiempo de desarrollo del torneo, tanto en la página web del casino de juego, como en sus salas de juego.

c) Las bases del torneo deberán hacer referencia al número de versión y fecha de dictación y envío a la Superintendencia.

d) Mantener a disposición de los jugadores, la información esencial y resumida del torneo, que incluya: (i) cantidad de jugadores, (ii) premios, (iii) fechas de torneo y (iv) reglas generales del torneo. El resumen no debe tener una extensión superior a una carilla.

5. Implementación de los torneos de juego y sus modificaciones

5.1. Las sociedades operadoras sólo podrán implementar un torneo o las modificaciones al mismo, con posterioridad a que las respectivas bases y/o reglamento hayan sido presentados a esta Superintendencia mediante la correspondiente notificación.

5.2. En la implementación de los torneos, las sociedades operadoras deberán dar estricto cumplimiento a las condiciones que se explicitan a continuación:

a) El torneo de juego no podrá desarrollarse fuera del horario de funcionamiento del casino de juego.

b) Las condiciones de acceso y permanencia en las salas de juego deben cumplir estrictamente con las disposiciones de la Ley N° 19.995 y sus reglamentos, lo que significa, entre otras cosas, que debe darse estricto cumplimiento al cobro del Impuesto establecido en el artículo 58° del referido cuerpo legal respecto de todos quienes ingresen o permanezcan en las salas de juego del casino de juego respectivo.

c) Asimismo, las sociedades operadoras deberán dar cumplimiento a las prohibiciones de ingreso del artículo 9 de la Ley Nº19.995 y a las instrucciones de prohibiciones de ingreso o permanencia dictadas por esta Superintendencia.

d) Las fichas de torneo, mesas, paños, barajas, cilindros, máquinas de azar, programas de juego, software de torneo de máquinas de azar y demás implementos de juego, deberán encontrarse

TÍTULO III. DESARROLLO DEL JUEGO

Capítulo 1: Definición aleatoriedad MDA

Capítulo 2: Número mínimo de mesas de juego y máquinas

Capítulo 3: Modificaciones, aumentos o disminuciones de parque de juego y modificación de bingo

Capítulo 4: Bingo electrónico

Capítulo 5: Transacciones de entrega de valores

Capítulo 6: Plan de apuestas

Capítulo 7: Torneos de juego

Capítulo 8: Promociones

Capítulo 9: Formulario de modificación y ajustes de catálogo de juego

Capítulo 10: Formulario solicitud homologación

debidamente homologados, en conformidad a lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 547, de 2005 y a las instrucciones que imparta la Superintendencia.

e) El torneo de juego no podrá ser efectuado en dependencias distintas a las salas de juego del casino, conforme a lo señalado en el Título VII *"Torneos de Juego"* del Catálogo de Juegos.

f) Todas las actividades asociadas al torneo de juego deben ser grabadas y almacenadas por un periodo mínimo de 21 días, tal como el resto de las operaciones habituales del casino de juego.

g) Los eventos importantes que ocurran en estas actividades deben ser grabados y guardados por un período de seis meses

h) Se deberá mantener informado al público acerca del horario y lugar específico donde se realizará el torneo dentro del casino de juego, advirtiéndose que durante este período no tendrán acceso a las dependencias que se destinen a tal efecto.

i) Se deberá mantener separada y/o debidamente diferenciada el área o áreas, dentro del casino de juego, en que se desarrolle el torneo de juego, a objeto de que el desarrollo de tal actividad no perturbe, altere, entorpezca o restrinja el normal desarrollo de los demás juegos de azar autorizados.

j) En caso de que se quiera efectuar transmisiones en vivo y en directo del torneo o grabaciones del mismo para ser retransmitidas con posterioridad, sea por canal de televisión abierta o cerrada, se deberá dar estricto cumplimiento a la legalidad vigente en orden a respetar el derecho a la intimidad, la protección a la vida privada y a la propia imagen de las personas que participen del torneo respectivo o de aquellas que se encuentren al interior de la sala de juego del casino respectivo.

6. Cancelación, suspensión, adelanto o postergación del torneo de juego

6.1. El reglamento y/o bases de torneo, según corresponda, deben considerar la posibilidad de cancelar o suspender un torneo de juego completo o alguna de sus fechas, así como adelantar o postergar la fecha de inicio de un torneo o de una o más fechas del mismo.

6.2. No obstante que este tipo de eventos cambian el contenido de las bases previamente notificadas por la sociedad operadora, no serán considerados como modificaciones para los efectos señalados en el numeral 1 de estas instrucciones.

Por lo anterior, en cualquiera de estas situaciones, la sociedad operadora deberá informar las causales de manera previa a esta Superintendencia, con al menos 1 día hábil de anticipación a las fechas originalmente programadas.

6.3. En los casos en que una fecha de torneo no se realice por no verificarse los requisitos de inscripción mínima de jugadores en el plazo indicado en las bases y/o reglamento del torneo de juego, se deberá informar de la misma forma que se reportan los resultados de una fecha de torneo, de acuerdo con lo indicado en el numeral 7.

TÍTULO III. DESARROLLO DEL JUEGO

Capítulo 1: Definición aleatoriedad MDA

Capítulo 2: Número mínimo de mesas de juego y máquinas

Capítulo 3: Modificaciones, aumentos o disminuciones de parque de juego y modificación de bingo

Capítulo 4: Bingo electrónico

Capítulo 5: Transacciones de entrega de valores

Capítulo 6: Plan de apuestas

Capítulo 7: Torneos de juego

Capítulo 8: Promociones

Capítulo 9: Formulario de modificación y ajustes de catálogo de juego

Capítulo 10: Formulario solicitud homologación

6.4. Sin perjuicio de lo anterior, si el torneo no puede realizarse en la fecha señalada en las bases, por razones de fuerza mayor o caso fortuito, entendiendo por estos términos la definición establecida en el artículo 45 del Código Civil, la o las sociedades operadores que se vieran afectadas por esta situación deberán dar aviso a esta Superintendencia de la cancelación, suspensión o postergación del torneo señalando sus motivos, una vez terminado el hecho o situación que provocó la no realización del mismo en la fecha prefijada.

6.5. Cualquier cambio de fecha de un torneo, suspensión o cancelación de éste deberá ser comunicado al público de manera visible a través de su sitio web y por medio de avisos en la(s) entrada(s) al casino de juego y en el área de admisión al torneo, dentro del día siguiente a la comunicación que se haga de este hecho a la Superintendencia.

7. Información de resultados de torneos

7.1. Las sociedades operadoras deberán cumplir con las obligaciones de mantener registros de los torneos que realicen, las que deberán contener los resultados de cada fecha de torneo.

7.2. Junto a lo anterior, deberá completarse la Información Operacional del mes respectivo, vinculado a estas instrucciones y de acuerdo con lo establecido en las instrucciones de *"Envío información operacional y reclamos (SIOC)"*, de esta Superintendencia, o aquella que la sustituya.

7.3. Entre los resultados presentados a la Superintendencia, se deberá incluir el Ingreso Bruto del Torneo o WIN del Torneo, calculado como el *"Total de recaudación"* menos el *"Total de premios"*, de tal forma que cuando éste sea mayor que cero será sujeto de la aplicación del impuesto establecido en el artículo 59° de la Ley N°19.995.

Anexos		
Instrucciones Torneos	N°1	"Pauta de Contenidos de Reglamento de Torneo de Juego"
	N°2	"Pauta de Contenidos de Bases de Torneo de Juego"

Capítulo 1: Definición aleatoriedad MDA

Capítulo 2: Número mínimo de mesas de juego y máquinas

Capítulo 3: Modificaciones, aumentos o disminuciones de parque de juego y modificación de bingo

Capítulo 4: Bingo electrónico

Capítulo 5: Transacciones de entrega de valores

Capítulo 6: Plan de apuestas

Capítulo 7: Torneos de juego

Capítulo 8: Promociones

Capítulo 9: Formulario de modificación y ajustes de catálogo de juego

Capítulo 10: Formulario solicitud homologación

TÍTULO III. DESARROLLO DEL JUEGO

Capítulo 8: Promociones

Normativa fundante: Artículos 36 y 37 N°2 y 42 N°7 de la Ley N°19.995; en los artículos 33 y 34 del Decreto Supremo N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda.

INSTRUCCIONES DE CARÁCTER GENERAL A LAS SOCIEDADES OPERADORAS ACERCA DE LA NOTIFICACIÓN Y CONTENIDO DE LAS BASES DE PROMOCIONES Y/O DE LOS PROCEDIMIENTOS ANEXOS, Y SUS MODIFICACIONES

1. Notificación de bases de promociones y/o procedimientos anexos que inciden en ellas, y sus modificaciones

1.1. Las bases de promociones, los procedimientos anexos que incidan en las promociones para efectos de su implementación u operatividad, en los que se regulan aspectos tales como la entrega, canje y uso de tickets o vouchers promocionales, de cupones de juego o fichas promocionales; así como las modificaciones de aquellas o aquellos, deberán ser notificados a la SCJ con una anticipación de, a lo menos, 3 días hábiles respecto de la fecha en que la sociedad operadora pretenda dar inicio a la respectiva promoción, o aplicar el procedimiento que incida en una promoción, o implementar las modificaciones a una u otro, indicando la fecha prevista para ello.

1.2. La notificación deberá realizarse mediante la plataforma informática establecida para este trámite, en la sección *"Trámites"* del sitio web institucional, de acuerdo con las instrucciones entregadas para tales efectos, conteniendo la siguiente información:

a) El texto íntegro de las bases de la promoción; y/o

b) El documento que contenga el procedimiento que incidirá en una promoción; y/o

c) El documento que contenga las modificaciones que se vayan a implementar en las bases de promociones y/o en procedimientos vigentes. En este caso se deberá adjuntar, adicionalmente, el texto íntegro y actualizado de las bases de promoción y/o del procedimiento, según fuere el caso.

1.3. Los documentos antes señalados deberán contar con firma electrónica avanzada, del representante legal de la sociedad operadora o de los apoderados debidamente autorizados ante esta Superintendencia.

1.4. Por consiguiente, las sociedades operadoras sólo podrán implementar las respectivas promociones o aplicar los correspondientes procedimientos anexos, en la fecha establecida para tal efecto, con posterioridad a que las respectivas bases hayan sido presentadas a esta Superintendencia mediante la correspondiente notificación.

1.5. Las sociedades operadoras deberán publicar en la página web del respectivo casino de juego el listado de todas las promociones que se encuentren vigentes en su casino de juego, con indicación del nombre y período de vigencia de la promoción.

Capítulo 1: Definición aleatoriedad MDA

Capítulo 2: Número mínimo de mesas de juego y máquinas

Capítulo 3: Modificaciones, aumentos o disminuciones de parque de juego y modificación de bingo

Capítulo 4: Bingo electrónico

Capítulo 5: Transacciones de entrega de valores

Capítulo 6: Plan de apuestas

Capítulo 7: Torneos de juego

Capítulo 8: Promociones

Capítulo 9: Formulario de modificación y ajustes de catálogo de juego

Capítulo 10: Formulario solicitud homologación

TÍTULO III. DESARROLLO DEL JUEGO

2. Bases de promociones y su contenido mínimo

2.1. Las bases de una promoción es el documento que contiene la regulación, instrucciones o normas referidas, entre otros aspectos, a su denominación, vigencia, destinatarios, objeto, características, instrumentos que se utilizarán en su desarrollo, premios, restricciones, suspensión, resolución de conflictos y demás elementos, reglas y/o aspectos necesarios e indispensables para la adecuada implementación y desarrollo de una promoción, los que serán determinados por la sociedad operadora en conformidad a la normativa que regula el desarrollo de los juegos de azar contenida en la Ley N°19.995 y sus reglamentos, así como, en conformidad a las presentes instrucciones.

2.2. En este sentido, y con el objetivo de uniformar el contenido de las bases de las promociones que elaboren las sociedades operadoras, ellas deberán contener, a lo menos, las siguientes menciones:

2.2.1. Nombre y vigencia

a) La promoción deberá ser identificada con un nombre que la distinga del resto de las promociones de una misma sociedad operadora y de otras promociones de otras sociedades operadoras, debiéndose incluir en dicha denominación un número y el año de la misma.

b) Asimismo, se deberá determinar el período de vigencia de la respectiva promoción con indicación de la fecha de inicio y fecha de término, en caso de tener vigencia indefinida se deberá señalar expresamente esta característica; o bien, la indicación de los días de la semana que dentro de un determinado período estará vigente la promoción;

c) Si fuere procedente, se deberá señalar de manera clara y precisa el horario durante el cual se entiende vigente la promoción.

2.2.2. Destinatarios de la promoción y difusión

a) Las bases de promoción respectiva deberán indicar de manera precisa, evitando cualquier ambigüedad y discriminación arbitraria, quienes podrán acceder y/o beneficiarse de la respectiva promoción.

b) Si la determinación de los destinatarios o beneficiarios de la promoción queda entregada a un tercero, en las bases de la promoción se deberá individualizarlo y cuáles serán los criterios que utilizará para realizar tal determinación, no pudiéndose establecer criterios que impliquen el incurrir en discriminaciones arbitrarias respecto de quienes puedan acceder a la promoción y/o beneficiarse de ella.

c) Sin perjuicio de las restricciones legales para participar en una promoción, contenidas en los artículos 10° y 15° de la Ley N°19.995, la sociedad operadora podrá establecer otras restricciones, siempre que éstas sean compatibles con el objetivo de la promoción y no impliquen una discriminación arbitraria. Tales restricciones no podrán ser genéricas e indeterminadas y/o ambiguas.

TÍTULO III. DESARROLLO DEL JUEGO

Capítulo 1: Definición aleatoriedad MDA

Capítulo 2: Número mínimo de mesas de juego y máquinas

Capítulo 3: Modificaciones, aumentos o disminuciones de parque de juego y modificación de bingo

Capítulo 4: Bingo electrónico

Capítulo 5: Transacciones de entrega de valores

Capítulo 6: Plan de apuestas

Capítulo 7: Torneos de juego

Capítulo 8: Promociones

Capítulo 9: Formulario de modificación y ajustes de catálogo de juego

Capítulo 10: Formulario solicitud homologación

d) En las bases de promoción se deberá expresar los canales de comunicación que se usarán para su difusión.

2.3. Descripción del objeto de la promoción

a) Las bases de promoción deberán establecer claramente su objeto, señalando los premios o beneficios que serán otorgados durante el período de vigencia de la promoción, los requisitos y condiciones de acceso a ésta, los cuales no pueden conllevar a establecer discriminaciones arbitrarias al respecto; y los juegos de azar en los que podrán apostarse los créditos promocionales o instrumentos autorizados que hayan de ser otorgados como premios o beneficios de la promoción.

b) Asimismo, se deberá indicar todo procedimiento anexo que incida en la promoción.

En caso de que haya de aplicarse sólo parcialmente un procedimiento anexo vigente en relación con una promoción, se deberá individualizar dicho procedimiento y la parte del mismo que será aplicada.

2.4. Entrega y canje de los instrumentos para efectuar apuestas en los juegos de azar

2.4.1. Las bases de promoción sólo podrán contemplar la entrega de alguno o algunos de los siguientes instrumentos válidos para hacer apuestas en los juegos de azar, en cuyo caso deberán señalarlo expresamente en las bases respectivas:

a) Cupones de juego para mesas de juego.

b) Fichas promocionales para mesas de juego.

c) Tickets promocionales para máquinas de azar.

d) Créditos promocionales en tarjetas o en cualquier otro medio digital, electrónico y/o remoto.

e) Otros instrumentos promocionales autorizados por la Superintendencia.

2.4.2. Respecto de los cupones de juego y de las fichas promocionales para mesas de juego, éstos deberán encontrarse previamente homologados, en conformidad a lo dispuesto en el Decreto Supremo N°547, de 2005, antes individualizado.

2.4.3. Por su parte, las instrucciones impartidas para los tickets promocionales para máquinas de azar son sin perjuicio de aquellas relativas al tratamiento operacional de los tickets emitidos por las máquinas de azar y la información que debe ser mantenida en los casinos de juego, de esta Superintendencia..

2.4.4. Los instrumentos para efectuar apuestas, antes individualizados, no podrán ser canjeables en efectivo y no podrán ser usados como efectivo para ningún propósito.

2.4.5. En el caso de documentos emitidos como condición de acceso a una promoción, como por ejemplo vouchers promocionales, o instrumentos o comprobantes de pagos de servicios o de

TÍTULO III. DESARROLLO DEL JUEGO

Capítulo 1: Definición aleatoriedad MDA

Capítulo 2: Número mínimo de mesas de juego y máquinas

Capítulo 3: Modificaciones, aumentos o disminuciones de parque de juego y modificación de bingo

Capítulo 4: Bingo electrónico

Capítulo 5: Transacciones de entrega de valores

Capítulo 6: Plan de apuestas

Capítulo 7: Torneos de juego

Capítulo 8: Promociones

Capítulo 9: Formulario de modificación y ajustes de catálogo de juego

Capítulo 10: Formulario solicitud homologación

compra de bienes que den cuenta de una suma de dinero u otra expresión numérica que pueda ser considerada o equiparada a una suma de dinero, como por ejemplo, comprobantes de pago de peajes, comprobantes de pago de entradas al casino de juego o a restaurantes, éstos sólo podrán ser canjeados por algunos de los instrumentos señalados en las letras a), b), c), d) y e) del numeral 2.4.1., por el monto total indicado en aquellos o que ha sido considerado para los efectos de la respectiva promoción, sin que sea posible su fraccionamiento para el canje en dinero en efectivo.

2.4.6. Por su parte, las bases de promoción deberán establecer la forma en que se hará el canje y entrega de los documentos de acceso a la promoción y/o de los instrumentos válidos para efectuar apuestas en los juegos de azar, a quienes puedan acceder a la promoción o los participantes de esta, según sea el caso, salvo que ello se contenga en un procedimiento anexo, en cuyo caso en las bases se deberá individualizar tal procedimiento.

2.4.7. Si la sociedad operadora cuenta con un procedimiento anexo debidamente comunicado a esta Superintendencia para la entrega de los documentos de acceso a la promoción y/o de los instrumentos válidos para efectuar apuestas en los juegos de azar, señalados en el párrafo primero anterior, las bases de la promoción deberán ceñirse a dicho procedimiento, debiendo incorporarlo materialmente en el texto de las bases respectivas o indicando en dichas bases el nombre del procedimiento al cual se remiten para tal efecto.

2.4.8. Sin perjuicio de lo anterior, la sociedad operadora podrá establecer una aplicación restringida de un procedimiento comunicado a esta Superintendencia para una determinada promoción, en cuyo caso deberá señalarlo expresamente en las bases de la promoción, incorporando materialmente dicha parte en el texto de las bases de la respectiva promoción o referenciando en dichas bases el nombre del procedimiento al cual se remiten para tal efecto.

2.5. Uso de los instrumentos para efectuar apuestas e individualización de los juegos de azar, sus modalidades y tipos de apuestas en que se podrán utilizar tales instrumentos

2.5.1. Los instrumentos de apuestas válidos para hacer apuestas en los juegos de azar podrán ser utilizados en todos los juegos en que la sociedad operadora del casino de juego disponga de licencia de juego, sin perjuicio de lo dispuesto en el numeral 1.4 de estas instrucciones.

2.5.2. En los juegos que se permita apostar con estos instrumentos se deberá cumplir con las reglas del juego estipuladas en el Catálogo de Juegos de esta Superintendencia.

2.5.3. La sociedad operadora deberá indicar expresa y detalladamente en las bases de promoción los juegos de azar y sus modalidades, de existir estas, en los que se podrán utilizar los instrumentos válidos para hacer apuestas cuya entrega se contempla en ella, así como, indicar expresa y claramente en qué tipo de apuestas se podrán apostar válidamente tales instrumentos y las condiciones en que tales instrumentos podrán ser utilizados.

En este sentido, si la sociedad operadora ha decidido que tales instrumentos no se podrán utilizar en todos los juegos de azar,

TÍTULO III. DESARROLLO DEL JUEGO

Capítulo 1: Definición aleatoriedad MDA

Capítulo 2: Número mínimo de mesas de juego y máquinas

Capítulo 3: Modificaciones, aumentos o disminuciones de parque de juego y modificación de bingo

Capítulo 4: Bingo electrónico

Capítulo 5: Transacciones de entrega de valores

Capítulo 6: Plan de apuestas

Capítulo 7: Torneos de juego

Capítulo 8: Promociones

Capítulo 9: Formulario de modificación y ajustes de catálogo de juego

Capítulo 10: Formulario solicitud homologación

entonces deberá indicar al público de manera expresa, clara y visible las máquinas de azar o mesas de juego en que dichos instrumentos podrán ser apostados.

Asimismo, se podrán establecer restricciones de uso de los instrumentos relativas a los tipos de apuestas en las que los jugadores pueden efectivamente utilizarlos, lo cual deberá ser explicitado en las bases de la promoción.

2.5.4. Cuando un/a jugador/a gana como resultado de apostar con alguno de los instrumentos establecidos en el numeral 2.4 precedente, entonces el monto ganado será pagado en forma de fichas de valor o créditos no promocionales, según corresponda.

De esta manera, en las bases de promoción se deberá precisar qué se hace con los instrumentos señalados en numeral 2.4 de estas instrucciones, cuando el cliente gana, pierde y/o empata al realizar una apuesta en un juego de azar, en el sentido de que el jugador debe entregar dichos instrumentos al casino de juego, o bien, los mantiene en su poder, pudiendo volver a usarlos para realizar apuestas.

2.5.5. En específico, los instrumentos de apuestas posibles de usar en juegos de mesas de juego, tales como cupones de juego y fichas promocionales, no podrán ser fraccionados para términos de apuestas.

Por lo anterior, el casino de juego deberá señalar en las bases de la promoción si se permitirá apuestas mixtas, esto es apuestas que combinan cupones de juego o fichas promocionales con fichas de valor.

2.5.6. En cualquiera de los casos anteriores, las apuestas realizadas con este tipo de instrumentos deben respetar los valores mínimos y máximos de apuestas establecidos en las mesas en que se pueden utilizar.

2.5.7. De manera complementaria, en las bases de la promoción se deberá indicar si se pueden usar todos los cupones de juego, o fichas promocionales o demás instrumentos señalados en el numeral 2.4, que el jugador decida por pase en juegos de mesas de juego o existen restricciones en su cantidad.

Se debe estipular, además, en caso de existir, otras reglas de uso de los cupones o fichas específicas como por ejemplo respecto de las apuestas en que se pueden usar para un determinado juego, de la posibilidad de apuestas mixtas, de pagos de apuestas en juegos con opción de retiro cuando son realizadas de manera mixta.

2.5.8. Los créditos promocionales que se carguen en un ticket promocional, o en una tarjeta u en otro medio digital, electrónico y/o remoto, para realizar directamente apuestas en los juegos de azar, deberán ser cargados por el correspondiente monto total del premio y en términos tales que se diferencien de los créditos no promocionales que estuvieren previamente cargados o que se carguen con posterioridad en alguno de tales instrumentos, tanto en los instrumentos como en las máquinas de azar donde se ocupen.

Capítulo 1: Definición aleatoriedad MDA

Capítulo 2: Número mínimo de mesas de juego y máquinas

Capítulo 3: Modificaciones, aumentos o disminuciones de parque de juego y modificación de bingo

Capítulo 4: Bingo electrónico

Capítulo 5: Transacciones de entrega de valores

Capítulo 6: Plan de apuestas

Capítulo 7: Torneos de juego

Capítulo 8: Promociones

Capítulo 9: Formulario de modificación y ajustes de catálogo de juego

Capítulo 10: Formulario solicitud homologación

TÍTULO III. DESARROLLO DEL JUEGO

2.5.9. Los créditos promocionales deben ser los primeros en ser utilizados en la realización de apuestas en los juegos de azar hasta su total agotamiento.

2.5.10. Tratándose de tickets promocionales, cuando el jugador realice la acción de cash out (cobrar los créditos disponibles en una máquina de azar), y queden créditos promocionales, se debe señalar en las bases de la promoción si la máquina de azar emite un ticket promocional con los créditos remanentes o bien no es capaz de emitir este tipo de ticket, por lo cual el jugador perdería los créditos promocionales remanentes.

2.5.11. Además de lo antes indicado, en las bases de la promoción se deberá estipular, en caso de existir, la fecha de validez o de vencimiento, los días de utilización y restricciones de fecha de uso de los instrumentos para realizar apuestas individualizados en el numeral 2.4 de estas instrucciones.

2.6. Restricciones de acceso a la promoción

2.6.1. Las sociedades operadoras deberán señalar en las bases de promoción, de manera clara y precisa, quiénes no podrán acceder o participar de la respectiva promoción.

2.6.2. Al respecto, deberá señalarse, a lo menos, que estarán impedidos de participar en las promociones que impliquen el otorgamiento de instrumentos para realizar apuestas en los juegos de azar o créditos para realizar apuestas en los mismos, las personas indicadas en los artículos 10° y 15° de la Ley N°19.995.

2.7. Utilización de bases de promoción previamente comunicadas a la Superintendencia

2.7.1. Las sociedades operadoras podrán utilizar bases de promoción que hayan sido previamente notificadas a la Superintendencia. Para este efecto, deberán manifestarlo expresamente en la comunicación que dirijan a este Servicio y acompañando el texto íntegro de tales bases.

2.7.2. Si fuere del caso, deberán individualizar en el texto que contiene las bases de la promoción ya notificada, la o las modificaciones que deseen implementar en tales bases.

2.7.3 En el evento de que no se dé cumplimiento a lo prescrito en los numerales 2.7.1. y 2.7.2. precedentes, se entenderá que se trata de una promoción nueva.

2.8. Ejemplo de Bases de Promoción

Para un ejemplo de Bases de Promoción ver Anexo N°1.

2.9. Plataformas promocionales en línea

2.9.1. Toda plataforma promocional en línea, sus bases y procedimientos en caso de existir, dispuesta por las sociedades operadoras o concesionarias de casinos de juego municipales en sus páginas web o en un banner de dichas páginas, en las que se permita la opción de desarrollar juegos promocionales, de entretención y/o educación, que directa o indirectamente otorguen tickets o vouchers promocionales o cualquier tipo de beneficio que se traduzca en vouchers promocionales o que puedan traducirse o ser convertibles

TÍTULO III. DESARROLLO DEL JUEGO

Capítulo 1: Definición aleatoriedad MDA

Capítulo 2: Número mínimo de mesas de juego y máquinas

Capítulo 3: Modificaciones, aumentos o disminuciones de parque de juego y modificación de bingo

Capítulo 4: Bingo electrónico

Capítulo 5: Transacciones de entrega de valores

Capítulo 6: Plan de apuestas

Capítulo 7: Torneos de juego

Capítulo 8: Promociones

Capítulo 9: Formulario de modificación y ajustes de catálogo de juego

Capítulo 10: Formulario solicitud homologación

en juegos desarrollados dentro de los casinos fiscalizados por esta Superintendencia, que la administre la propia sociedad operadora o concesionaria de un casino de juego, una empresa relacionada o un tercero, deberán ser notificadas a través de la plataforma SAYN, al igual que las modificaciones de sus bases, procedimientos o de la forma de implementar la promoción, conforme se encuentra regulado en estas instrucciones.

2.9.2. En caso de que una plataforma sólo tenga por objeto fidelizar a clientes, se deberá acompañar los documentos señalados precedentemente si existieran, o en caso contrario indicar las principales características de dichas plataformas, en base al contenido mínimo dispuesto en las presentes instrucciones.

2.9.3. En la eventualidad de que la promoción disponga de un acceso exclusivo para clientes del casino de juego que pertenezcan a sus clubes de fidelización o que dispongan de su ingreso en forma posterior, a través del registro de un usuario y clave de acceso, se deberá habilitar un usuario y clave para que esta Superintendencia pueda acceder a la misma, junto con la o las URL de o los sitios web, con los mismos perfiles y privilegios de un usuario, lo que deberá ser informado en la misma carta que notifique la referida promoción y mantenerse activo mientras ésta se encuentre vigente.

El mismo usuario y clave podrá ser utilizado en diferentes plataformas que disponga la sociedad operadora o concesionaria, pero se deberá cautelar que se encuentre habilitado para acceder indistintamente a cualquiera de las promociones.

2.9.4. En las referidas notificaciones se deberá precisar el nombre o razón social y RUT de la administradora de las plataformas promocionales con juegos promocionales, de entretención y/o educación.

En caso de que la administración de tales plataformas sea llevada a cabo por un tercero, deberá precisarse si este pertenece (directa o indirectamente) o no al grupo de empresas de su matriz.

2.9.5. A fin de facilitar la comunicación de esta Superintendencia con la sociedad operadora o concesionaria ante eventuales problemas de acceso o de conexión con la plataforma, se deberá informar a esta Superintendencia el nombre, cargo y correo electrónico de un contacto habilitado para resolver dichas dificultades.

2.9.6. En la eventualidad de que se determine informar un dato de contacto para todas las sociedades operadoras y/o concesionarias pertenecientes a un mismo grupo económico, se deberá resguardar que la persona designada tenga la capacidad resolutiva para cada sociedad operadora.

2.9.7. Para toda promoción, cualquiera sea su naturaleza, se deberá indicar expresamente la prohibición de acceso a las personas señaladas en el artículo 9° de la Ley N°19.995 y a los autoexcluidos de conformidad a las instrucciones respectivas, aun cuando los juegos promocionales, de entretención y/o educación y/o de fidelización que se dispongan en la plataforma tengan características de un juego de habilidad o destreza.

2.9.8. Respecto a los menores de 18 años, las sociedades operadoras y concesionarias deberán informar a esta Superintendencia en la

Capítulo 1: Definición aleatoriedad MDA

Capítulo 2: Número mínimo de mesas de juego y máquinas

Capítulo 3: Modificaciones, aumentos o disminuciones de parque de juego y modificación de bingo

Capítulo 4: Bingo electrónico

Capítulo 5: Transacciones de entrega de valores

Capítulo 6: Plan de apuestas

Capítulo 7: Torneos de juego

Capítulo 8: Promociones

Capítulo 9: Formulario de modificación y ajustes de catálogo de juego

Capítulo 10: Formulario solicitud homologación

TÍTULO III. DESARROLLO DEL JUEGO

misma notificación de la promoción, los mecanismos dispuestos para impedir dicho acceso, adjuntándose los antecedentes que permitan acreditar dicha circunstancia.

3. Financiamiento de las promociones

3.1. Financiamiento de las promociones objeto de las presentes instrucciones

3.1.1. El valor total de los instrumentos utilizados en una promoción, señalados en el numeral 2.4., que se otorgan en el contexto de una promoción y que permiten realizar apuestas en los juegos de azar, deberá ser financiado íntegramente con recursos o dineros pertenecientes a la sociedad operadora.

3.1.2. Asimismo, los ingresos representados por los valores consignados en los instrumentos señalados en el numeral 2.4, que dejen de percibir las sociedades operadoras como consecuencia de permitir a los beneficiarios de una promoción la realización de apuestas gratuitas en los juegos de azar mediante la utilización de dichos instrumentos, serán íntegramente de costo de las sociedades operadoras.

3.1.3. Del mismo modo, los premios y/o beneficios otorgados en virtud o con ocasión de una determinada promoción, esto es, cupones de juego, fichas promocionales para mesas de juego, tickets promocionales, créditos promocionales en tarjetas o en cualquier otro medio y otros instrumentos promocionales autorizados por la Superintendencia, en ningún caso podrán ser descontados de los ingresos brutos o win de las máquinas de azar, del bingo o de las mesas de juego del casino de juego.

3.2. Financiamiento de otras promociones

Sin perjuicio de lo señalado en el numeral 3.1. precedente, toda otra promoción que implemente una sociedad operadora, cualquiera sea su modalidad o características, inclusive aquellas que tienen la modalidad de sistemas de bonificación o bonus, en particular los sistemas misteriosos, así como, los premios y/o beneficios que se contemplen otorgar a los partícipes, tales como, efectivo y/o bienes, deberán ser solventados íntegramente con dinero o recursos provenientes de la sociedad operadora y en ningún caso afectando el win.

3.3. Financiamiento de los premios obtenidos por la realización de apuestas con instrumentos promocionales

Los premios que obtienen los clientes producto del uso de los instrumentos señalados en el numeral 2.4, para realizar directamente apuestas en los juegos de azar, podrán ser descontados de los ingresos brutos o win del casino de juego.

En efecto, cuando se utilizan los instrumentos antes citados, el cliente no apuesta con dinero, en virtud de que apuesta con créditos promocionales (mediante la utilización de cupones de juego, fichas promocionales para mesas de juego, tickets promocionales, créditos promocionales en tarjetas o en cualquier otro medio u otros instrumentos promocionales autorizados por la Superintendencia), pero tiene la opción de ganar un premio, canjeable en dinero, que deberá ser pagado por el casino, cuyo monto podrá ser deducido del win del casino.

Capítulo 1: Definición aleatoriedad MDA

Capítulo 2: Número mínimo de mesas de juego y máquinas

Capítulo 3: Modificaciones, aumentos o disminuciones de parque de juego y modificación de bingo

Capítulo 4: Bingo electrónico

Capítulo 5: Transacciones de entrega de valores

Capítulo 6: Plan de apuestas

Capítulo 7: Torneos de juego

Capítulo 8: Promociones

Capítulo 9: Formulario de modificación y ajustes de catálogo de juego

Capítulo 10: Formulario solicitud homologación

TÍTULO III. DESARROLLO DEL JUEGO

3.4. Registro contable de una promoción

Los gastos en que incurran las sociedades operadoras con motivo y ocasión de la implementación de una promoción se registrarán contablemente en conformidad a lo dispuesto en las instrucciones para la confección y presentación de los estados financieros de las sociedades operadoras a esta Superintendencia.

4. Procedimientos anexos aplicables a las promociones, su objeto y contenido

4.1. Las sociedades podrán establecer procedimientos anexos que incidan en la o las promociones que deseen implementar en sus respectivos casinos de juego, caso en el cual deberán comunicarlo a esta Superintendencia en los términos señalados en el numeral 1 de las presentes instrucciones.

4.2. Tales procedimientos anexos se entenderán parte integrantes de las bases de dichas promociones, debiendo la implementación de estas últimas, en consecuencia, ajustarse, además, a lo señalado en dichos procedimientos, o en la parte pertinente de ellos cuando la sociedad operadora comunique una aplicación parcial de los mismos.

4.3. El o los procedimientos anexos tendrán como único objeto describir y regular las etapas y/o actividades necesarias para la implementación u operatividad de una promoción aplicable en el casino de juego.

Por consiguiente, el documento que los contenga deberá incluir, a lo menos, una descripción de su objetivo, sujetos a los que se aplica, términos o definiciones, descripción de sus etapas y la secuencia de las mismas, condiciones o requisitos exigibles para iniciar o finalizar las etapas identificadas, responsables de las etapas y/o de las actividades del procedimiento.

4.4. Asimismo, el documento que contenga el procedimiento y que se comunique a la Superintendencia deberá tener el historial de las actualizaciones que se vayan realizando al mismo.

En ese documento, además, se podrán contener los anexos que la sociedad operadora estime pertinentes en relación con el contenido del mismo y para complementación o ejemplificación del mismo y se deberá contener un diagrama de flujo del procedimiento estipulado.

Para un ejemplo de Procedimiento Anexo ver el Anexo N°2.

5. Publicidad de la promoción

5.1. A fin de otorgar publicidad y certeza a las condiciones de la respectiva promoción o del correspondiente procedimiento anexo, las sociedades operadoras deberán:

a) Las bases de la promoción y/o el documento que contiene el procedimiento anexo que incide en una promoción deben haber sido firmadas con firma electrónica avanzada por el representante legal de la sociedad operadora o los apoderados debidamente autorizados ante esta Superintendencia, con anterioridad a la notificación a la Superintendencia e implementación de la promoción y/o aplicación del procedimiento; y

TÍTULO III. DESARROLLO DEL JUEGO

Capítulo 1: Definición aleatoriedad MDA

Capítulo 2: Número mínimo de mesas de juego y máquinas

Capítulo 3: Modificaciones, aumentos o disminuciones de parque de juego y modificación de bingo

Capítulo 4: Bingo electrónico

Capítulo 5: Transacciones de entrega de valores

Capítulo 6: Plan de apuestas

Capítulo 7: Torneos de juego

Capítulo 8: Promociones

Capítulo 9: Formulario de modificación y ajustes de catálogo de juego

Capítulo 10: Formulario solicitud homologación

b) Mantener a disposición del público una copia íntegra y actualizada de las bases de la promoción y/o del documento que contiene el procedimiento, debidamente firmadas electrónicamente en los términos del literal anterior, durante todo el tiempo de vigencia de aquella o de aplicación de aquel, tanto en la página web del casino como en el servicio de admisión del casino de juego.

5.2. Las sociedades operadoras sólo podrán publicitar la realización de una promoción, una vez que las bases hayan sido suscritas con firma electrónica avanzada y además notificadas a esta Superintendencia como se señala en el numeral 1.

6. Modificaciones de las bases de promoción o de los procedimientos anexos

6.1. En el caso de que las sociedades operadoras quieran notificar modificaciones que se vayan a implementar en bases de promociones o procedimientos vigentes, tal presentación deberá señalar en detalle cada una de las modificaciones que pretende introducir, con indicación clara y precisa del título, párrafo, literal o numeral, frase o palabra que elimina, sustituye o agrega, lo que es aplicable, inclusive, si la modificación dice relación con la prórroga o extensión de la vigencia de una promoción, aplicándose en lo demás y en lo que fuere pertinente, lo contemplado en las presentes instrucciones.

6.2. Las sociedades operadoras, una vez notificada a esta Superintendencia la modificación de las bases de promoción y/o de los procedimientos anexos, deberán difundir la versión actualizada y refundida, de dichas bases y/o procedimientos a través de su página web y en sus salas de juego.

Anexos		
Instrucciones Promociones	N°1	"Ejemplo Bases de Promoción"
	N°2	"Ejemplo de Procedimiento Anexo"

Capítulo 1: Definición aleatoriedad MDA

Capítulo 2: Número mínimo de mesas de juego y máquinas

Capítulo 3: Modificaciones, aumentos o disminuciones de parque de juego y modificación de bingo

Capítulo 4: Bingo electrónico

Capítulo 5: Transacciones de entrega de valores

Capítulo 6: Plan de apuestas

Capítulo 7: Torneos de juego

Capítulo 8: Promociones

Capítulo 9: Formulario de modificación y ajustes de catálogo de juego

Capítulo 10: Formulario solicitud homologación

TÍTULO III. DESARROLLO DEL JUEGO

Capítulo 9: Formulario de modificación y ajustes de catálogo de juego

Normativa fundante: Artículos 3 letra b), 4 y 42 N°7 de la Ley N°19.995; artículo 8 y siguientes del Decreto Supremo N°547, de 2005, del Ministerio de Hacienda; Resolución Exenta N°157, de la SCJ, que aprueba el Catálogo de Juegos que podrán desarrollarse en los casinos de juego, y sus modificaciones.

INSTRUCCIONES DE CARACTER GENERAL SOBRE LA PRESENTACIÓN DEL FORMULARIO DE SOLICITUD DE INCORPORACIÓN, MODIFICACIÓN O SUPRESIÓN DE JUEGOS, MODALIDADES O VARIANTES DEL CATÁLOGO DE JUEGOS DE ESTA SUPERINTENDENCIA, LA INFORMACIÓN TÉCNICA, DOCUMENTACIÓN Y ANTECEDENTES QUE DEBERÁN SER PRESENTADOS ANTE ESTE ORGANISMO

1. Introducción

Con el propósito de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 13 del Decreto Supremo N°547, de 2005, del Ministerio de Hacienda, y teniendo presente las solicitudes de modificación al Catálogo de Juegos presentadas por las sociedades operadoras, esta Superintendencia estima que es preciso establecer el contenido del formulario y los antecedentes que deben acompañarse para la presentación de las solicitudes de incorporación, modificación o supresión al Catálogo de Juegos.

2. Utilización del formulario de solicitud de incorporación, modificación o supresión de juegos, modalidades o variantes del catálogo de juegos de esta superintendencia.

2.1. Presentación del formulario

Las sociedades operadoras que deseen solicitar la incorporación, modificación o supresión de juegos, modalidades o variantes de juegos del Catálogo de Juegos de esta Superintendencia, deberán completar digitalmente el formulario elaborado por esta Superintendencia para tales efectos, a través de la plataforma informática establecida para este trámite, en la sección *"Trámites"* del sitio web institucional.

El formulario deberá ser llenado siguiendo las instrucciones impartidas en el denominado *"Formulario de Solicitud de incorporación, modificación o supresión de juegos, modalidades o variantes"*, que se encontrará en la plataforma informática antes señalada, y cuyo contenido referencial se acompaña como Anexo N°1 de las presentes instrucciones.

2.2. De la inadmisibilidad de la solicitud

La solicitud será declarada inadmisible (y en consecuencia no se acogerá a tramitación) por esta Superintendencia, en los siguientes casos:

a) Cuando la solicitud y la documentación que se adjunta no se encuentre en idioma castellano o debidamente traducida.

TÍTULO III. DESARROLLO DEL JUEGO

Capítulo 1: Definición aleatoriedad MDA

Capítulo 2: Número mínimo de mesas de juego y máquinas

Capítulo 3: Modificaciones, aumentos o disminuciones de parque de juego y modificación de bingo

Capítulo 4: Bingo electrónico

Capítulo 5: Transacciones de entrega de valores

Capítulo 6: Plan de apuestas

Capítulo 7: Torneos de juego

Capítulo 8: Promociones

Capítulo 9: Formulario de modificación y ajustes de catálogo de juego

Capítulo 10: Formulario solicitud homologación

b) Cuando se trate de la incorporación de un juego, modalidad o variante ya regulado en el Catálogo de Juegos.

c) Cuando se trate de una solicitud de incorporación de un juego, modalidad o variante ya rechazada por esta Superintendencia y no exista variación respecto a la anterior solicitud.

2.3. De las observaciones a la solicitud

Esta Superintendencia podrá formular observaciones a la correspondiente solicitud, cuando sea necesario aclarar el sentido o alcance de los antecedentes entregados y requerir antecedentes adicionales cuando los acompañados no fueren suficientes o no fueren aportados según lo requerido.

En el caso anterior, este Organismo requerirá a la sociedad operadora que subsane los errores, acompañe los documentos correspondientes o aclare las observaciones formuladas en el plazo de 30 días corridos.

2.4. Del desistimiento de la solicitud

Sin perjuicio de la inadmisibilidad señalada en el numeral 2.2. de las presentes instrucciones, se tendrá por desistida la solicitud de la sociedad operadora, cuando no haya presentado los antecedentes dentro del plazo de 30 días señalado en el numeral 2.3 anterior, de conformidad al principio conclusivo que rige a los procedimientos administrativos.

3. Información técnica, documentación y antecedentes que deben presentarse en la solicitud de incorporación, modificación o supresión de juegos, modalidades o variantes de juego.

3.1. Las sociedades operadoras deberán indicar en la solicitud, la información técnica y antecedentes necesarios dependiendo del tipo de requerimiento, contenido en el formulario disponible en la página web de esta Superintendencia.

3.2. Todo documento que se adjunte como antecedente en la solicitud, deberá acompañarse en formato PDF con información digital y no de imágenes digitalizadas, debidamente traducido al castellano, en los casos en que se exprese en un idioma diverso a éste.

4. De la admisibilidad de la solicitud

La presentación de la solicitud debidamente completada de acuerdo a lo dispuesto en el formulario, dará inicio a la revisión formal de lo requerido. En consecuencia, una vez acogida a tramitación la solicitud, el procedimiento administrativo proseguirá con el análisis y revisión de lo solicitado, de conformidad a lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 11 del Decreto Supremo N°547, de 2005, del Ministerio de Hacienda.

Anexos		
Instrucciones Formulario de modificación y ajustes de catálogo de juego	Único	"Formulario de Solicitud de incorporación y, modificación o supresión de juegos, modalidades o variantes"

Capítulo 1: Definición aleatoriedad MDA

Capítulo 2: Número mínimo de mesas de juego y máquinas

Capítulo 3: Modificaciones, aumentos o disminuciones de parque de juego y modificación de bingo

Capítulo 4: Bingo electrónico

Capítulo 5: Transacciones de entrega de valores

Capítulo 6: Plan de apuestas

Capítulo 7: Torneos de juego

Capítulo 8: Promociones

Capítulo 9: Formulario de modificación y ajustes de catálogo de juego

Capítulo 10: Formulario solicitud homologación

TÍTULO III. DESARROLLO DEL JUEGO

Capítulo 10: Formulario solicitud homologación

Normativa fundante: Artículos 6, 37 N°8 y 42 N°7 de la Ley N°19.995; artículos 29, 31 y 32 del Decreto Supremo N°547, de 2005, del Ministerio de Hacienda; Resolución Exenta N°623, de 2013, de esta Superintendencia, que dicta los estándares técnicos para Máquinas de Azar, Sistemas Progresivos o de Premios Progresivos, Sistema de Monitoreo y Control en Línea (SMC) y Sistemas de Tickets Entrantes/Salientes (TITO).

INSTRUCCIONES SOBRE LA PRESENTACIÓN DE FORMULARIO DE SOLICITUD DE HOMOLOGACIÓN DE MATERIAL DE JUEGO, LA INFORMACIÓN TÉCNICA, DOCUMENTACIÓN Y ANTECEDENTES QUE DEBERÁN SER PRESENTADOS ANTE ESTA SUPERINTENDENCIA

1. De la solicitud de homologación de material de juego

1.1. De la solicitud de homologación

1.1.1. Los interesados que deseen solicitar la inscripción de un implemento de juego en el Registro de Homologación que se encuentra a cargo de esta Superintendencia o modificar una inscripción existente, deberán presentar formalmente una solicitud de homologación, precisando la información que identifique el implemento de juego y adjuntando los antecedentes que se requieran, según las indicaciones impartidas en el Manual de Ingreso de Solicitudes de Homologación, disponible en la página web de esta Superintendencia, en el menú *"Homologación"*.

1.1.2. Luego de la presentación de una solicitud de homologación y mientras se encuentre en trámite, si el solicitante lo estima pertinente, podrá complementar dicha presentación, agregando o rectificando la información, además de adjuntar antecedentes adicionales.

1.1.3. Este Servicio podrá formular observaciones a la correspondiente solicitud de homologación cuando sea necesario aclarar el sentido o alcance de algún antecedente relacionado con el implemento de juego y requerir antecedentes cuando los acompañados no fueren suficientes o no fueren aportados según lo requerido.

1.1.4. En este último caso se requerirá al interesado para que subsane dichos errores, acompañe los documentos correspondientes o aclare las observaciones formuladas en el plazo fijado para ello. Si el interesado no lo hiciere transcurrido el mencionado plazo, se le tendrá por desistido de su solicitud.

1.1.5. La solicitud de homologación será declarada inadmisible y será desestimada por esta Superintendencia, en los siguientes casos:

a) La utilización del implemento de juego no se encuentra contemplado en el Catálogo de Juegos;

b) El implemento de juego no cumple con los requisitos establecidos en el Catálogo de Juegos, en instrucciones dictadas por esta Superintendencia que regulan el respectivo implemento de juego y/o en los estándares establecidos para ello;

TÍTULO III. DESARROLLO DEL JUEGO

Capítulo 1: Definición aleatoriedad MDA

Capítulo 2: Número mínimo de mesas de juego y máquinas

Capítulo 3: Modificaciones, aumentos o disminuciones de parque de juego y modificación de bingo

Capítulo 4: Bingo electrónico

Capítulo 5: Transacciones de entrega de valores

Capítulo 6: Plan de apuestas

Capítulo 7: Torneos de juego

Capítulo 8: Promociones

Capítulo 9: Formulario de modificación y ajustes de catálogo de juego

Capítulo 10: Formulario solicitud homologación

c) Cuando se haya requerido la inscripción o una modificación de un implemento de juego y éstas se refieren a información que ya se encuentra inscrita en el Registro de Homologación.

d) Cuando la solicitud de homologación, así como la documentación que se adjunte a ella no se encuentre en castellano o debidamente traducida a este idioma.

1.2. Forma de efectuar la solicitud de homologación

La solicitud de inscripción de un implemento de juego en el Registro de Homologación o modificación de una inscripción existente, deberá efectuarse cumpliendo, según corresponda, con los requerimientos que se establecieron en el numeral 1.1 precedente, además de la información técnica, documentación y antecedentes que deben presentarse junto a la solicitud de homologación, según se instruye en el siguiente numeral 1.3.

1.3. Información adicional que debe contener la solicitud de homologación

1.3.1. Los interesados deberán acompañar junto a la solicitud de homologación, la información técnica, documentación y antecedentes necesarios, según el tipo de implemento de juego de que se trate, detallada en el instructivo para presentar la solicitud de homologación, contenido en el Manual de Ingreso de Solicitudes de Homologación, disponible en la página web de esta Superintendencia, en el menú *"Homologación"*.

1.3.2. Adicionalmente, el solicitante podrá adjuntar otros antecedentes a su solicitud de homologación, tales como una carta de presentación en la cual podrá destacar la información que estime relevante para dicha solicitud.

1.3.3. Toda solicitud de homologación, así como la documentación que se adjunte a la misma, deberá presentarse debidamente traducida al castellano, en los casos en que dicha documentación se exprese en un idioma diverso a éste.

2. Presentación de los antecedentes

2.1. De conformidad a lo instruido precedentemente, toda solicitud de homologación de material de juego que se formule a esta Superintendencia, deberá ser presentada a través de la página web de este Servicio, www.scj.gob.cl, en el menú *"Homologación"*, ingresando la información requerida y luego enviando la solicitud, para lo cual se debe completar y adjuntar la siguiente información:

a) Contenido de la solicitud, completando todos los datos requeridos en el formulario con la información del implemento de juego que se desea homologar.

b) Documentos adjuntos de carácter obligatorio, según el implemento de juego que se trate, de acuerdo a lo consignado en el *"Manual de Ingreso de Solicitudes de Homologación"*.

c) Documentos optativos, que el solicitante determine adjuntar a su solicitud de homologación, tales como la carta de solicitud de

TÍTULO III. DESARROLLO DEL JUEGO

Capítulo 1: Definición aleatoriedad MDA

Capítulo 2: Número mínimo de mesas de juego y máquinas

Capítulo 3: Modificaciones, aumentos o disminuciones de parque de juego y modificación de bingo

Capítulo 4: Bingo electrónico

Capítulo 5: Transacciones de entrega de valores

Capítulo 6: Plan de apuestas

Capítulo 7: Torneos de juego

Capítulo 8: Promociones

Capítulo 9: Formulario de modificación y ajustes de catálogo de juego

Capítulo 10: Formulario solicitud homologación

homologación, manuales de funcionamiento u otros antecedentes que estime pertinente presentar.

d) Comentarios optativos, que el interesado decida incorporar a su solicitud de homologación.

2.2. En aquellos casos en que se acompañen certificados de un laboratorio técnico experto en la materia, diagramas, gráficas del diseño, detalle de especificaciones técnicas, certificados de cumplimiento u homologaciones previas en otras jurisdicciones sólo para algunos implementos de juego que no cuenten con estándares técnicos dictados por Chile, manuales de funcionamiento u otros antecedentes detallados por el interesado, dichos antecedentes deberán ser ingresados en formato digital (PDF). Tratándose de certificados técnicos, éstos no deberán poseer restricciones para su lectura mediante contraseña u otros mecanismos similares.

2.3. En los manuales de usuario disponibles en la página web de la Superintendencia, www.scj.gob.cl, en el menú Homologación, se explica el procedimiento para realizar la presentación de los antecedentes antes señalados, a través de la página web de esta Superintendencia.

3. Inscripción de interesados para obtener el perfil de titular para ingresar al sistema de solicitudes de homologación de implementos de juego (SSHI)

3.1. Los interesados que deseen inscribirse en el sistema de homologación con el rol o perfil de titular deberán manifestar su intención mediante presentación dirigida a esta Superintendencia, proporcionando la información y documentos que se indican a continuación, según se trate de sociedades operadoras de casinos de juego, fabricantes, importadores, comercializadores, distribuidores u otros interesados.

TITULAR DEL REGISTRO	INFORMACIÓN
Sociedades Operadoras	Razón social y Rol Único Tributario (RUT) Correo electrónico
Fabricantes	Persona jurídica: Nombre o razón social y RUT o N° de identificación Persona natural: Nombres y apellidos y Cédula de Identidad o N° pasaporte Correo electrónico Otros documentos para acreditar su calidad de fabricante: Folleto de productos e instalaciones Escritura de constitución y sus modificaciones Certificado de vigencia del fabricante

TITULAR DEL REGISTRO	INFORMACIÓN
Importadores, Comercializado res, Distribuidores u Otros Interesados	Persona jurídica: Nombre o razón social y RUT o N° de identificación. Persona natural: Nombres y apellidos y Cédula de Identidad o N° pasaporte Correo electrónico Otros documentos para acreditar su calidad de importador, comercializador o distribuidor: Convenio de distribución suscrito con el fabricante Escritura de constitución y sus modificaciones Certificado de vigencia Los que acrediten su calidad de representante legal o apoderado o habilitado del titular del registro, para lo cual deberán presentar el documento, original o copia legalizada, en que conste su poder de representación

3.2. La documentación requerida en el cuadro precedente extendida en el extranjero deberá presentarse de acuerdo a lo señalado en las instrucciones de *"Traducción Documentos extranjeros"*, de esta Superintendencia.

TÍTULO III. DESARROLLO DEL JUEGO

Capítulo 1: Definición aleatoriedad MDA

Capítulo 2: Número mínimo de mesas de juego y máquinas

Capítulo 3: Modificaciones, aumentos o disminuciones de parque de juego y modificación de bingo

Capítulo 4: Bingo electrónico

Capítulo 5: Transacciones de entrega de valores

Capítulo 6: Plan de apuestas

Capítulo 7: Torneos de juego

Capítulo 8: Promociones

Capítulo 9: Formulario de modificación y ajustes de catálogo de juego

Capítulo 10: Formulario solicitud homologación

3.3. Los interesados, una vez inscritos en el SSHI con el perfil de usuario *"titular"*, podrán crear a usuarios con perfil *"solicitante"*, quienes ingresarán las solicitudes de homologación en el sistema a nombre de aquel.

En los manuales de ingreso de solicitudes de homologación, disponibles en la página web de esta Superintendencia, se explica el rol de los usuarios con perfil titular y perfil solicitante.

Anexos		
Instrucciones Formulario solicitud homologación	Único	"Instructivo para completar el formulario de solicitud de homologación"

TÍTULO IV. CUMPLIMIENTOS DE NORMAS Y/O ESTÁNDARES TÉCNICOS

Capítulo 1: Cumplimiento estándar TITO

Capítulo 2: Cumplimiento Estándar Progresivos

Capítulo 3: Cumplimiento Estándar MDA

Capítulo 4: Cumplimiento estándar SMC

Capítulo 5: Cumplimiento estándar cashless

Capítulo 6: Cumplimiento sistemas SBGS y SSGS

Capítulo 7: Cumplimiento sistemas progresivos intercasinos (WAP)

Capítulo 1: Cumplimiento estándar TITO

Normativa fundante: Artículos 3 letra j), 6, 7, 8, 36, 37 N°s 2, 3 y 4 y 42 N°7 de la Ley N°19.995; artículos 33 y 34 del Decreto Supremo N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda; artículos 29, 31 y 32 del Decreto Supremo N°547, de 2005 del Ministerio de Hacienda; Resolución Exenta N°623, de 2013, que establece los Estándares para Sistemas TITO.

INSTRUCCIONES GENERALES SOBRE TRATAMIENTO OPERACIONAL DE LOS TICKETS EMITIDOS POR MÁQUINAS DE AZAR (SISTEMA TITO) Y LA INFORMACIÓN QUE DEBE SER MANTENIDA EN LOS CASINOS DE JUEGO; SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LOS ESTÁNDARES TÉCNICOS QUE SERÁN APLICABLES A DICHO SISTEMA, QUE PODRÁN INSCRIBIRSE EN EL REGISTRO DE HOMOLOGACIÓN Y EXPLOTARSE POR LAS SOCIEDADES OPERADORAS EN SUS CASINOS DE JUEGO

1. Definiciones

Para efectos de las presentes instrucciones, se deberán considerar las siguientes definiciones:

a) **Sistema TITO:** Sistema de lectura, validación y emisión de tickets de juego que opera como un dispositivo incorporado y conectado a las máquinas de azar, y a los sistemas de administración de las mismas.

El sistema TITO permite leer los montos en dinero con que cuentan los jugadores en sus tickets de juego, sea que correspondan a créditos no jugados y/o créditos ganados por pago de premios, los cuales posteriormente podrán ser cobrados o jugados por los clientes.

En términos generales, el sistema TITO registra toda la información asociada a los tickets generados por cualquier máquina de azar de un casino de juego e interactúa con los sistemas de control y registro de las máquinas de azar.

b) **Ticket:** Boleto de juego que representa una cantidad de dinero proveniente de créditos no jugados y/o créditos ganados por premios otorgados por las máquinas de azar. El referido boleto de juego o ticket de dinero puede ser utilizado en las máquinas de azar para efectuar apuestas sólo en el casino de juego donde fue emitido o para cobrarlo en las cajas y/o cajeros del casino de juego mientras se encuentre vigente.

c) **Ticket In:** Boleto de juego que representa un valor en dinero ingresado a una máquina de azar para efectuar apuestas.

d) **Ticket Out:** Boleto de juego que representa un valor en dinero emitido por una máquina de azar, en sección cajas o por otros terminales interconectados al Sistema TITO, y que faculta a su portador para cobrarlo en caja y/o cajeros del casino de juego o efectuar apuestas en las máquinas de azar.

e) **Ticket Vigente:** Boleto de juego cuyo período de vigencia aún no ha expirado y que por tanto, faculta a su portador para efectuar

TÍTULO IV. CUMPLIMIENTOS DE NORMAS Y/O ESTÁNDARES TÉCNICOS

Capítulo 1: Cumplimiento estándar TITO

Capítulo 2: Cumplimiento Estándar Progresivos

Capítulo 3: Cumplimiento Estándar MDA

Capítulo 4: Cumplimiento estándar SMC

Capítulo 5: Cumplimiento estándar cashless

Capítulo 6: Cumplimiento sistemas SBGS y SSGS

Capítulo 7: Cumplimiento sistemas progresivos intercasinos (WAP)

apuestas en las máquinas de azar o para cobrarlo en las cajas y/o cajeros del casino de juego.

f) **Ticket Vencido:** Boleto de juego cuyo período de vigencia ha expirado.

g) **Ticket Promocional:** Boleto de juego válido para efectuar apuestas en las máquinas de azar sólo del casino de juego donde fue emitido, no canjeable por efectivo y que no puede ser usado como efectivo bajo ningún aspecto. Estos podrán ser entregados o emitidos por las máquinas de azar, cajas y/o cajeros, quioscos u otras dependencias que para estos efectos disponga el casino, como parte de una actividad de promoción o marketing del casino de juego.

h) **Período Mensual:** Corresponde al total de días de operación del casino de juego, a partir del día siguiente al cierre de operación del mes anterior y el último día de operación del mes en curso, ambos incluidos.

i) **Cierre del Mes:** último día del mes de operación del casino de juego.

j) **Período de Vigencia del Ticket:** Plazo dentro del cual se puede hacer efectiva la suma de dinero que representa el ticket de dinero, señalado en el literal b) precedente, ya sea jugando el ticket en una máquina de azar o cobrándolo en las cajas y/o cajeros del casino de juego.

k) **Fecha de Vencimiento del Ticket:** Corresponde al último día en que se puede hacer efectivo el ticket de dinero, ya sea efectuando apuestas en una máquina de azar o cobrándolo en las cajas del casino de juego.

2. Instrucciones varias

2.1. Emisión tickets de dinero

Los tickets de dinero sólo podrán ser emitidos o generados por las máquinas de azar, en sección cajas o por otros terminales interconectados al Sistema TITO, siempre y cuando este último esté debidamente homologado por esta Superintendencia.

2.2. Cobro de tickets de dinero en otro casino de juego

El cobro de un ticket en un casino de juego diferente al casino que emitió el respectivo ticket, se podrá efectuar, siempre y cuando el pago que efectúe el casino de juego en que se cobra dicho instrumento no afecte el Ingreso Bruto de Juego o Win del referido establecimiento.

2.3. Monto de tickets out

La sociedad operadora podrá emitir tickets out residuales inferiores a la cantidad de $1.000 (mil pesos), tanto en máquinas de azar como en otros terminales interconectados al Sistema TITO, debidamente homologado por la SCJ. No obstante, el jugador siempre podrá efectuar el cobro de los tickets de dinero por montos residuales a dicha cantidad en la sección de cajas del casino de juego.

Capítulo 1: Cumplimiento estándar TITO

Capítulo 2: Cumplimiento Estándar Progresivos

Capítulo 3: Cumplimiento Estándar MDA

Capítulo 4: Cumplimiento estándar SMC

Capítulo 5: Cumplimiento estándar cashless

Capítulo 6: Cumplimiento sistemas SBGS y SSGS

Capítulo 7: Cumplimiento sistemas progresivos intercasinos (WAP)

TÍTULO IV. CUMPLIMIENTOS DE NORMAS Y/O ESTÁNDARES TÉCNICOS

2.4. Período de Vigencia de tickets

2.4.1. El período de vigencia de los tickets de juego emitidos por las máquinas de azar, en sección cajas y por otros terminales interconectados al Sistema TITO, corresponde a aquel consignado expresamente en los mismos, plazo que, en todo caso, no podrá ser inferior a 90 días corridos, contado desde su emisión.

2.4.2. En caso de deterioro del ticket, se mantendrá vigente por el plazo señalado mientras el código del ticket pueda ser identificado por el sistema.

2.4.3. Este plazo sólo se contabilizará cuando el casino de juego se encuentre en operación. Por lo anterior, se suspenderá este plazo cuando el casino de juego se encuentre cerrado por caso fortuito o fuerza mayor.

2.4.4. Por su parte, el periodo de vigencia o fecha de validez o vencimiento de los tickets promocionales será establecido por el casino de juego en las bases de la respectiva promoción.

2.5. Fecha vencimiento tickets

A partir del día siguiente de la fecha de vencimiento del ticket, esto es, una vez cumplido su período de vigencia, éste no podrá ser utilizado en las máquinas de azar del casino de juego ni cobrado, a menos que el casino de juego determine pagarlo en las condiciones que se indican en las presentes instrucciones.

2.6. Contenido de los tickets

2.6.1. La información contenida en el anverso o cara de los tickets de juego debe incluir, entre otros, los siguientes conceptos o campos:

a) Nombre del establecimiento.

b) Número de la máquina de azar.

c) Fecha (detallando el día, mes y año) y hora de emisión.

d) Valor en pesos chilenos del ticket, expresado en números y letras.

e) Número de secuencia.

f) Número de validación.

g) Código de barras.

h) Período de vigencia y en forma opcional la fecha de expiración o de vencimiento del ticket.

i) Condiciones de uso y canje del ticket.

2.6.2. En caso de que se trate de un ticket promocional, éste deberá contener, adicionalmente, la siguiente información:

a) Leyenda que indique que es un ticket promocional.

b) Leyenda que señale que no es canjeable por dinero.

TÍTULO IV. CUMPLIMIENTOS DE NORMAS Y/O ESTÁNDARES TÉCNICOS

Capítulo 1: Cumplimiento estándar TITO

Capítulo 2: Cumplimiento Estándar Progresivos

Capítulo 3: Cumplimiento Estándar MDA

Capítulo 4: Cumplimiento estándar SMC

Capítulo 5: Cumplimiento estándar cashless

Capítulo 6: Cumplimiento sistemas SBGS y SSGS

Capítulo 7: Cumplimiento sistemas progresivos intercasinos (WAP)

En el reverso o dorso de los tickets de juego se deberá incluir, entre otros, los siguientes conceptos:

a) Información referente a que se trata de un título al portador y su pérdida no es de responsabilidad del casino de juego.

b) Condiciones de uso y canje del ticket.

3. Emisión y canje de tickets

3.1. Como se ha señalado precedentemente, los tickets de dinero sólo podrán ser generados o emitidos por las máquinas de azar, en sección cajas o por terminales interconectados al Sistema TITO, debiendo estos terminales estar ubicados físicamente en la sala de juegos y/o en la bóveda del casino.

Por otra parte, los tickets promocionales podrán ser emitidos en las máquinas de azar, cajas y/o cajeros, quioscos u otras dependencias.

3.2. Las máquinas de azar que provean tickets impresos deberán realizar alternativamente lo siguiente:

a) Generar dos copias idénticas de cada ticket impreso, una copia para el/la jugador(a) y otra copia para ser retenida dentro de la máquina para propósitos de auditoría, o

b) Mantener un registro electrónico, al menos, de toda la información obligatoria que debe estar contenida en los tickets establecida en la letra a) del numeral 1 de estas instrucciones, para los últimos cinco tickets impresos y permitir el acceso a estos detalles mediante una funcionalidad de Modo de Auditoría.

3.3. Los tickets de dinero vigentes podrán ser cobrados en las cajas habilitadas para estos efectos. Adicionalmente, estos tipos de tickets podrán ser pagados por terminales de pago interconectados denominados quioscos, que poseen entre otras las funcionalidades de canjear tickets de dinero, emitir tickets promocionales, cambiar billetes y/o canje de créditos y/o puntos promocionales, que deberán estar conectados a un sistema TITO y cumplir con los estándares que para estos efectos dictará la Superintendencia .

3.4. Los procedimientos para el canje de tickets de dinero que no se lleven a efecto en máquinas de azar se abordarán en procedimientos implementados por la sociedad operadora y debidamente informados a la SCJ.

3.5. La sociedad operadora del casino de juego especificará en sus controles internos todos los procedimientos para autenticar y canjear tickets cuando la máquina de azar esté fuera de línea de la base de datos del sistema.

4. Acerca de los tickets de dinero correspondientes a tickets emitidos, tickets pagados y tickets vigentes no cobrados

4.1. Informes relativos a los tickets emitidos

4.1.1. Las sociedades operadoras deberán elaborar y mantener en su poder, informes mensuales de tickets emitidos diariamente por las máquinas de azar, en sección cajas y por otros terminales interconectados al

TÍTULO IV. CUMPLIMIENTOS DE NORMAS Y/O ESTÁNDARES TÉCNICOS

Capítulo 1: Cumplimiento estándar TITO

Capítulo 2: Cumplimiento Estándar Progresivos

Capítulo 3: Cumplimiento Estándar MDA

Capítulo 4: Cumplimiento estándar SMC

Capítulo 5: Cumplimiento estándar cashless

Capítulo 6: Cumplimiento sistemas SBGS y SSGS

Capítulo 7: Cumplimiento sistemas progresivos intercasinos (WAP)

Sistema TITO, (independiente del fin que hayan tenido estos tickets, ya sea que se hayan jugado nuevamente, se hayan pagado en las cajas y/o cajeros del casino de juego o los clientes no los hayan cobrado en esa oportunidad).

4.1.2. Tales informes deben contener a lo menos la siguiente información:

a) Cantidad diaria y total mensual del número de tickets emitidos por el parque de máquinas de azar del casino.

b) Valor en dinero diario y mensual que representa el total de los tickets emitidos por el parque de máquinas de azar del casino.

4.2. Informes relativos a los tickets pagados

Las sociedades operadoras deberán elaborar y mantener en su poder informes mensuales de tickets vigentes pagados diariamente en los que se registre, al menos, la siguiente información:

a) Cantidad diaria y total mensual del número de tickets vigentes pagados por el casino en caja y/o cajeros del casino de juego.

b) Valor en dinero diario y total mensual que representa el total de los tickets vigentes pagados por el casino de juego.

4.3. Informes relativos a tickets vigentes no cobrados

4.3.1. Las sociedades operadoras deberán elaborar y mantener en su poder informes mensuales relativos a los tickets emitidos diariamente por máquinas de azar, en sección cajas y por otros terminales interconectados al Sistema TITO, que estén vigentes y que se encuentren pendientes de pago a la fecha de cierre del mes, en los que se registre, al menos, la siguiente información:

a) Cantidad diaria y total mensual del número de tickets vigentes que no hayan sido cobrados al cierre del mes correspondiente.

b) Valor en dinero diario y total mensual que representa el total de los tickets vigentes no cobrados al cierre del mes correspondiente.

4.3.2. Este informe no deberá consignar aquellos tickets vencidos diariamente que no han sido cobrados, los que se detallarán en un informe independiente que se describe más adelante.

4.4. Independencia de informes anteriores

Lo señalado en los numerales 4.1., 4.2. y 4.3. precedentes es sin perjuicio de los informes emitidos por el sistema TITO, considerando entre otros los establecidos en los Estándares para Sistemas de Tickets Entrantes/Salientes (TITO), y de otros informes que la sociedad operadora elabore y mantenga en el casino de juego, o que la SCJ requiera a dicha sociedad mediante instrucciones particulares y/o generales.

4.5. Registro contable de los tickets vigentes no cobrados

Considerando que los tickets vigentes no cobrados constituyen, contablemente y hasta la fecha de su vencimiento, premios devengados pero no pagados u obligaciones por pagar por concepto de juegos en las máquinas de azar de la sociedad operadora, el monto total que representen los referidos tickets deberá ser registrado

TÍTULO IV. CUMPLIMIENTOS DE NORMAS Y/O ESTÁNDARES TÉCNICOS

Capítulo 1: Cumplimiento estándar TITO

Capítulo 2: Cumplimiento Estándar Progresivos

Capítulo 3: Cumplimiento Estándar MDA

Capítulo 4: Cumplimiento estándar SMC

Capítulo 5: Cumplimiento estándar cashless

Capítulo 6: Cumplimiento sistemas SBGS y SSGS

Capítulo 7: Cumplimiento sistemas progresivos intercasinos (WAP)

en la respectiva cuenta de pasivos de la sociedad operadora, de acuerdo a las normas contables generales aplicables al efecto.

5. Acerca de los tickets de dinero vencidos

5.1. Ingresos generados por los tickets vencidos y su registro en los informes de operaciones de los juegos de azar.

5.1.1. El compromiso de pago asumido por la sociedad operadora al emitirse un ticket constituye un premio a ser cobrado o jugado nuevamente por quien lo posee. Ambas opciones expiran a la fecha de vencimiento del ticket.

De esta forma, este compromiso que caduca se convierte en un ingreso de juego para el casino, el cual debe ser considerado como parte de los ingresos brutos del juego generados por las máquinas de azar.

5.1.2. Teniendo en consideración lo señalado en el numeral precedente, los ingresos percibidos por concepto de tickets vencidos se consideran como parte de los ingresos brutos de juego o win, y por ende están afectos al pago de los impuestos prescritos por la Ley N°19.995.

5.1.3. Respecto al cálculo y al registro de dichos ingresos, las sociedades operadoras deberán ceñirse estrictamente a lo establecido en las instrucciones a las sociedades operadoras sobre el envío de la información operacional y reclamos.

5.2. Informes relativos a los tickets vencidos

5.2.1. Las sociedades operadoras deberán elaborar y mantener en su poder informes mensuales relativos a los tickets que hayan vencido diariamente.

5.2.2. En dichos informes deberá registrarse, al menos, la siguiente información:

a) Cantidad diaria y total mensual del número de tickets vencidos.

b) Valor en dinero diario y total mensual asociado a ingresos por tickets vencidos durante el período, acorde a lo solicitado en los informes estadísticos de operación mensual.

5.2.3. La información incluida en los informes que se elaboren en virtud de lo referido en los numerales precedentes deberá ser coherente con la que sea remitida a esta Superintendencia en virtud de lo dispuesto en las instrucciones a las sociedades operadoras sobre el envío de la información operacional y reclamos.

6. Acerca de los tickets de dinero encontrados en el casino de juego

6.1. Información relativa a tickets encontrados.

6.1.1. Cada sociedad deberá definir un procedimiento para el tratamiento de los tickets encontrados en el casino de juego, el que deberá estar disponible para su consulta.

6.1.2. En términos generales, los tickets que se encuentren abandonados dentro del recinto del casino de juego se presumirá han sido

TÍTULO IV. CUMPLIMIENTOS DE NORMAS Y/O ESTÁNDARES TÉCNICOS

Capítulo 1: Cumplimiento estándar TITO

Capítulo 2: Cumplimiento Estándar Progresivos

Capítulo 3: Cumplimiento Estándar MDA

Capítulo 4: Cumplimiento estándar SMC

Capítulo 5: Cumplimiento estándar cashless

Capítulo 6: Cumplimiento sistemas SBGS y SSGS

Capítulo 7: Cumplimiento sistemas progresivos intercasinos (WAP)

extraviados, y deberán ser remitidos a la caja o a la bóveda, según se defina en el procedimiento que cada sociedad establezca.

6.1.3. Asimismo, la sociedad deberá proceder al registro de dichos instrumentos en un formulario mensual denominado *"tickets encontrados en el casino de juego"*, información que las sociedades operadoras deberán elaborar y mantener en su poder.

6.1.4. Dicho formulario deberá incluir, a lo menos, la siguiente información:

a) Identificación del ticket (número de validación).

b) Fecha en que se encontró el ticket.

c) Lugar específico donde fue encontrado (número de máquina de azar, número y tipo de mesa de juego, ubicación específica dentro de las salas de juego, etc.).

d) Valor en dinero del ticket.

e) Fecha de vencimiento del ticket.

f) Fecha de devolución al cliente, si corresponde.

g) Nombre y firma de cliente, si corresponde.

6.1.5. Las sociedades operadoras podrán establecer un monto mínimo por ticket de juego extraviado, a partir del cual se haga exigible llenar el formulario referido precedentemente, el que, en todo caso, no podrá ser superior a $1.000, debiendo consignarse expresamente esa circunstancia en el procedimiento para el tratamiento de tickets extraviados antes indicado.

En dicho caso se deberá agregar en un apartado, al final del informe, el número y valor en dinero de este subconjunto de tickets con montos inferiores al referido mínimo.

6.1.6. En el evento de que un *"ticket encontrado"* sea reclamado por parte de algún cliente del casino de juego, la sociedad operadora deberá contrastar la información del referido formulario con los antecedentes entregados por el cliente.

De ser corroborada la información, deberá procederse a efectuar la devolución del ticket al cliente, esta situación deberá, igualmente, quedar registrada en el referido formulario.

6.1.7. Este formulario deberá ser manejado por el personal encargado de cajas o bóveda, y deberá ser supervisado por el/la Director/a de Tesorería Operativa o por el funcionario designado en el respectivo procedimiento.

6.2. Registro contable de los tickets encontrados

Los tickets encontrados que no sean reclamados por el jugador y cuyo período de vigencia se termine, y por tanto, se declaran vencidos, su registro operacional deberá ceñirse a las instrucciones impartidas en el numeral 4.1. de las presentes instrucciones.

TÍTULO IV. CUMPLIMIENTOS DE NORMAS Y/O ESTÁNDARES TÉCNICOS

Capítulo 1: Cumplimiento estándar TITO

Capítulo 2: Cumplimiento Estándar Progresivos

Capítulo 3: Cumplimiento Estándar MDA

Capítulo 4: Cumplimiento estándar SMC

Capítulo 5: Cumplimiento estándar cashless

Capítulo 6: Cumplimiento sistemas SBGS y SSGS

Capítulo 7: Cumplimiento sistemas progresivos intercasinos (WAP)

7. Acerca de los tickets de dinero correspondientes a tickets vencidos pagados, tickets duplicados o pagados por error

7.1. Una vez vencido el plazo de los tickets no podrá ser utilizado para efectuar apuestas en las máquinas de azar ni ser presentado a cobro en las cajas y/o cajeros del casino de juego, debiendo registrarse como un ingreso de juego afecto al pago de impuestos, según se ha instruido expresamente en el numeral 4.1. de las presentes instrucciones.

7.2. Sin perjuicio de lo anterior, en el evento de que la sociedad operadora determine pagar un ticket de juego vencido, dicho pago no implicará una rebaja en los ingresos brutos de juego, y ese pago deberá considerarse como un gasto promocional de la sociedad operadora. Dado lo anterior su pago no podrá ser deducido para efectos del cálculo del impuesto al juego, conservando su carácter de ticket vencido a que se hizo referencia en el párrafo precedente de este numeral.

7.3. Por otra parte, en la eventualidad de que existan tickets pagados durante un período de falla del sistema TITO, respecto de los cuales se determine que fueron pagados dos veces, o que correspondían a tickets inválidos, no afectos a pago o vencidos, los montos pagados relativos a estos tickets con errores deberán ser considerados como gastos promocionales, y los tickets respectivos deberán registrarse sujetándose a las instrucciones contenidas en el numeral 4.1 de las presentes instrucciones.

8. Resguardo y custodia de los tickets de dinero

8.1. Los tickets de dinero, considerando su relevancia en el desarrollo del juego y el cobro de premios, deberán ser debidamente registrados, retenidos y custodiados por la sociedad operadora.

8.2. En ese contexto, las sociedades operadoras deberán definir procedimientos que aseguren su registro, traslado, conservación y destrucción, cumpliendo con los estándares de seguridad y resguardo similares a los que se emplean en el manejo de los demás valores mantenidos en el casino de juego (fichas de valor, dineros, etc.).

8.3. En mérito de lo anterior, las sociedades operadoras deberán conservar los tickets que se encuentren en su poder (tickets pagados, dañados o extraviados y encontrados en el casino de juego), por un período no inferior a 120 días, contados desde la fecha en que lleguen a su poder.

8.4. A fin de evitar que sean usados inapropiadamente, los tickets podrán ser destruidos, a menos que otras autoridades que tengan competencia en la materia (Servicio de Impuestos Internos, Tesorería General de la República, etc.), hayan dispuesto un plazo mayor de conservación de los mismos, caso en el cual, las sociedades operadoras deberán adoptar todas las medidas necesarias para dar estricto cumplimiento a las instrucciones dictadas por dichas Autoridades.

8.5. Una vez transcurrido el plazo de 120 días señalado anteriormente, y antes de proceder a la destrucción de los tickets, la sociedad

TÍTULO IV. CUMPLIMIENTOS DE NORMAS Y/O ESTÁNDARES TÉCNICOS

Capítulo 1: Cumplimiento estándar TITO

Capítulo 2: Cumplimiento Estándar Progresivos

Capítulo 3: Cumplimiento Estándar MDA

Capítulo 4: Cumplimiento estándar SMC

Capítulo 5: Cumplimiento estándar cashless

Capítulo 6: Cumplimiento sistemas SBGS y SSGS

Capítulo 7: Cumplimiento sistemas progresivos intercasinos (WAP)

operadora deberá definir un procedimiento que considere todas las medidas que sean pertinentes incluyendo las medidas necesarias y resguardos debidos para su traslado y registro de la destrucción propiamente tal. Entre estas medidas deberá contemplarse la elaboración de un acta donde se estipulen el total de tickets destruidos, fecha y firma de los responsables de la operación, entre otros.

9. Procedimientos y controles propios del casino de juego

9.1. Las presentes instrucciones establecen las exigencias, actuaciones e informaciones mínimas que deberán contemplar los procedimientos que las sociedades operadoras establezcan y apliquen, entre otros, para el registro, custodia, tratamiento operacional, pago y destrucción de los tickets emitidos por sus máquinas de azar, en sección cajas y por otros terminales interconectados al Sistema TITO, estando facultadas para establecer, además, otras exigencias y/o controles que estimen pertinentes, en la medida que no sean incompatibles con las presentes instrucciones o con las instrucciones dictadas por otros organismos que tengan competencia en la materia.

9.2. Con todo, las exigencias o controles adicionales que establezcan las sociedades operadoras deberán ser informados a esta Superintendencia para el ejercicio de sus facultades fiscalizadoras.

9.3. Al efecto, las sociedades operadoras deberán enviar a esta Superintendencia, con una antelación de, a lo menos, diez días hábiles a su entrada en vigencia, para su conocimiento, registro y revisión el instrumento donde consten las modificaciones que se introduzcan a los procedimientos que aplican en sus casinos de juego, relativos a lo que se indican en el numeral precedente.

9.4. La referida documentación que contenga los procedimientos, informes y formatos, deberá ser presentada a esta Superintendencia, en formato papel, en original y una copia en archivo digital.

10. Acerca de la información

10.1. Mantención y archivo de la información

Las sociedades operadoras deberán mantener una copia de todos los informes y antecedentes exigidos por las presentes instrucciones, al menos por dos años en el caso de la documentación impresa, y al menos por seis años, tratándose de archivos computacionales, ambos contados desde la fecha de su emisión. Lo anterior, sin perjuicio de los plazos que establezca el Código Tributario, para los registros contables y documentación correspondiente o que establezcan otros cuerpos legales o reglamentarios u otros organismos fiscalizadores, en el ámbito de su competencia.

10.2. Veracidad de la información

La sociedad operadora deberá dar estricto cumplimiento a la veracidad de la información registrada y entregada.

11. Homologación de nuevos sistemas TITO

Las solicitudes de homologación de Sistemas TITO, sea que se trate de nuevos modelos o de modificaciones de dichos implementos,

TÍTULO IV. CUMPLIMIENTOS DE NORMAS Y/O ESTÁNDARES TÉCNICOS

Capítulo 1: Cumplimiento estándar TITO

Capítulo 2: Cumplimiento Estándar Progresivos

Capítulo 3: Cumplimiento Estándar MDA

Capítulo 4: Cumplimiento estándar SMC

Capítulo 5: Cumplimiento estándar cashless

Capítulo 6: Cumplimiento sistemas SBGS y SSGS

Capítulo 7: Cumplimiento sistemas progresivos intercasinos (WAP)

deberán ser acompañadas de una certificación emitida por algún laboratorio técnico acreditado para ello por la Superintendencia, que dé cuenta del cumplimiento íntegro de los estándares dictados mediante la Resolución Exenta N° 623 de 2013 y sus posteriores modificaciones.

En consecuencia, los certificados que acompañan las solicitudes de homologación de los Sistemas TITO a esta Superintendencia deberán dar cuenta del cumplimiento de los estándares que se encuentren vigentes a la fecha de emisión de dichos certificados.

12. Consideraciones finales

Para efectos de la explotación de Sistemas TITO, las sociedades operadoras de casinos de juego deberán ceñirse a las reglas que se explicitaron en estas instrucciones, así como las señaladas en los Estándares para Sistemas TITO, dictados el 27 de diciembre de 2013, mediante Resolución Exenta N°623.

Capítulo 1: Cumplimiento estándar TITO

Capítulo 2: Cumplimiento Estándar Progresivos

Capítulo 3: Cumplimiento Estándar MDA

Capítulo 4: Cumplimiento estándar SMC

Capítulo 5: Cumplimiento estándar cashless

Capítulo 6: Cumplimiento sistemas SBGS y SSGS

Capítulo 7: Cumplimiento sistemas progresivos intercasinos (WAP)

TÍTULO IV. CUMPLIMIENTOS DE NORMAS Y/O ESTÁNDARES TÉCNICOS

Capítulo 2: Cumplimiento Estándar Progresivos

Normativa fundante: Artículos 3 letra j), 6 y 42 N°7 de la Ley N°19.995; artículos 33 y 34 del Decreto Supremo N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda; artículo 29, 31 y 32 del Decreto Supremo N°547, de 2005, del Ministerio de Hacienda; Resolución Exenta N°623, de 2013, que establece los Estándares para Sistemas Progresivos o de Premios Progresivos.

INSTRUCCIONES DE CARÁCTER GENERAL A LAS SOCIEDADES OPERADORAS SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LOS ESTÁNDARES TÉCNICOS QUE SERÁN APLICABLES A LOS SISTEMAS PROGRESIVOS O DE PREMIOS PROGRESIVOS QUE PODRÁN INSCRIBIRSE EN EL REGISTRO DE HOMOLOGACIÓN Y EXPLOTARSE POR LAS SOCIEDADES OPERADORAS EN SUS CASINOS DE JUEGO; Y ESTABLECE EXIGENCIAS PARA DICHA EXPLOTACIÓN

1. Exigencias que deberán cumplir los casinos de juego en relación con los sistemas progresivos o de premios progresivos homologados en conformidad a los estándares técnicos que les son aplicables

1.1. Aspectos generales

En la explotación de progresivos interconectados, cada máquina de azar enlazada a dicho progresivo debe ofrecer la misma probabilidad de ganar el premio progresivo y cada programa de juego debe tener la misma configuración, en relación, entre otros aspectos o parámetros, con el monto mínimo de apuesta, nombre del pozo progresivo, nivel del pozo progresivo, monto base, porcentaje de aporte de los jugadores del nivel del pozo progresivo.

1.2. Respecto del hardware de Sistemas Progresivos o de Premios Progresivos

1.2.1. El hardware de cada controlador de progresivo o sistema de administración de progresivo se deberá albergar en un ambiente seguro con acceso autorizado.

1.2.2. Cada vez que se lleve a cabo una apertura del dispositivo o hardware donde se encuentra ubicado o alojado el controlador de progresivo o sistema de administración de progresivo, en los casos que corresponda, debe ser registrada con una pequeña glosa donde se explique la razón o motivo de la apertura. El referido documento debe ser mantenido por la sociedad operadora por al menos un año contado desde la fecha del evento respectivo.

1.3. Respecto del controlador de un progresivo o sistema de administración de progresivo

1.3.1. Las sociedades operadoras, bajo ninguna circunstancia pueden alterar el normal funcionamiento del controlador de un progresivo o sistema de administración de progresivo, ni de los dispositivos de juego que participen de un progresivo, ni el monto de los pozos progresivos.

1.3.2. Toda intervención al controlador de progresivo o sistema de administración de progresivo debe ser realizada por personal del casino de juego y supervisada por el Sistema de Circuito Cerrado

TÍTULO IV. CUMPLIMIENTOS DE NORMAS Y/O ESTÁNDARES TÉCNICOS

Capítulo 1: Cumplimiento estándar TITO

Capítulo 2: Cumplimiento Estándar Progresivos

Capítulo 3: Cumplimiento Estándar MDA

Capítulo 4: Cumplimiento estándar SMC

Capítulo 5: Cumplimiento estándar cashless

Capítulo 6: Cumplimiento sistemas SBGS y SSGS

Capítulo 7: Cumplimiento sistemas progresivos intercasinos (WAP)

de Televisión (CCTV). En caso de ser realizado por el proveedor y/o personal externo al casino de juego, este trabajo deberá ser supervisado directamente por personal del casino de juego y por el Sistema de CCTV.

Asimismo, toda intervención al controlador de progresivo o sistema de administración de progresivo deberá ser considerado un evento especial para efectos de su resguardo por el Sistema de CCTV, por lo que su resguardo deberá realizarse de acuerdo a las instrucciones impartidas por esta Superintendencia para tal efecto.

1.4. Respecto del controlador de progresivo o sistema de administración de progresivo y su interacción con el Sistema de Monitoreo y Control en Línea (SMC)

1.4.1. El sistema de administración de progresivo deberá proveer los medios para desplegar parámetros actuales y pendientes del progresivo, y el Sistema de Monitoreo y Control en Línea podrá ser capaz de calcular independientemente los valores de premios progresivos a partir de la información de los contadores transmitida por las máquinas de azar.

1.4.2. En caso de que el SMC pueda ejecutar una verificación de firma del controlador progresivo, deberá realizar lo siguiente:

a) Una verificación de firma en el controlador de progresivo, cada vez que se pierda y restaure la comunicación del controlador de progresivo al SMC.

b) Una verificación de firma del programa de juego instalado en la máquina de azar que haya ganado un juego con premio progresivo, cuando exista una ganancia mayor que el valor informado por la sociedad operadora a la SCJ.

1.5. Respecto de la información al público

1.5.1. Respecto de la información que la sociedad operadora debe otorgar al público sobre las reglas para acceder u obtener un premio progresivo, ellas deben estar en idioma castellano, ser claras, completas y fáciles de comprender por parte de todos los jugadores que quieran optar por jugar al premio progresivo, debiendo indicarse tales reglas de manera visible en la parte frontal del gabinete de la máquina de azar que participa de un premio progresivo o en su display.

1.5.2. Los operadores de casinos de juego deben verificar que los display o visualizadores de premios progresivos tengan la capacidad de desplegar el valor máximo posible del premio, o que usen avisos apropiados al público si es probable que ocurra un rollover del contador.

1.5.3. El display o visualizador con los contadores progresivos debe exhibir el total actual del pozo progresivo, en valor monetario o créditos; sin perjuicio que por efectos de retraso, el valor monetario puede variar para las exhibiciones progresivas en diferentes casinos de juego cuando se operan sistemas inter casinos o WAP.

No obstante lo anteriormente señalado, la actualización del valor total actual del pozo progresivo, sea en valor monetario o créditos, no debe tener un retraso superior a los 60 segundos.

TÍTULO IV. CUMPLIMIENTOS DE NORMAS Y/O ESTÁNDARES TÉCNICOS

Capítulo 1: Cumplimiento estándar TITO

Capítulo 2: Cumplimiento Estándar Progresivos

Capítulo 3: Cumplimiento Estándar MDA

Capítulo 4: Cumplimiento estándar SMC

Capítulo 5: Cumplimiento estándar cashless

Capítulo 6: Cumplimiento sistemas SBGS y SSGS

Capítulo 7: Cumplimiento sistemas progresivos intercasinos (WAP)

1.5.4. Cuando el progresivo interconectado o progresivo individual no tuviese la capacidad de despliegue del progresivo en un local (esto es, si todos los métodos de despliegue del premio progresivo no estuviesen operando) el progresivo deberá bloquearse avisando de esta situación al jugador.

Esta situación deberá ser considerada un evento especial para efectos de su resguardo por el sistema de CCTV, según lo señalado anteriormente.

1.5.5. Los dispositivos de juego que participen de un progresivo interconectado deberán avisar de esta condición al público de manera clara y visible, de manera que el público no tenga dudas al respecto y pueda conocer el aviso sin dificultad. En caso de que el aviso se haya deshabilitado, entonces, una condición de error debe alertar de esto al jugador y al sistema de CCTV, siendo considerada dicha situación de error como un evento especial.

1.6. Respecto de los procedimientos que deben ser diseñados e implementados por parte de las sociedades operadoras

1.6.1. Las sociedades operadoras deberán contar con un procedimiento formal en que se regulen las acciones destinadas a establecer, modificar o eliminar al menos un nivel del pozo progresivo o sus parámetros y la transferencia de los pozos progresivos.

1.6.2. Este procedimiento deberá contemplar la descripción detallada de las etapas que permitirán llevar a cabo las acciones antes mencionadas, los responsables de cada etapa y los controles asociados.

1.6.3. El procedimiento debe ser aprobado previamente por esta Superintendencia, así como sus modificaciones posteriores.

1.6.4. Asimismo, un ejemplar del procedimiento deberá estar a disposición para su consulta inmediata en las dependencias del casino de juego.

1.6.5. Sin perjuicio de lo anterior, tales acciones deben ser siempre realizadas de manera segura, lo que implica, entre otras medidas de seguridad, que sean ejecutadas por personal de juego autorizado y sean grabadas por el Sistema de CCTV, siendo consideradas dichas acciones como eventos especiales para efectos del período de tiempo de resguardo de las grabaciones según lo instruido por esta Superintendencia.

Tratándose de la transferencia de los pozos progresivos, se deberán tomar imágenes específicas a los contadores y pantallas del progresivo antes y después del cambio y/o implementación.

1.6.6. La sociedad operadora deberá contar con un procedimiento formal referido a la obtención, notificación y entrega de un premio progresivo.

En dicho procedimiento se deben incluir, al menos, entre otros aspectos, los siguientes: identificación clara y precisa de las etapas del procedimiento y las actividades dentro de cada etapa, el personal autorizado, los responsables, los controles y registros asociados.

Dicho procedimiento deberá ser remitido a esta Superintendencia para su conocimiento, así como las sucesivas modificaciones al mismo.

TÍTULO IV. CUMPLIMIENTOS DE NORMAS Y/O ESTÁNDARES TÉCNICOS

Capítulo 1: Cumplimiento estándar TITO

Capítulo 2: Cumplimiento Estándar Progresivos

Capítulo 3: Cumplimiento Estándar MDA

Capítulo 4: Cumplimiento estándar SMC

Capítulo 5: Cumplimiento estándar cashless

Capítulo 6: Cumplimiento sistemas SBGS y SSGS

Capítulo 7: Cumplimiento sistemas progresivos intercasinos (WAP)

1.6.7. La sociedad operadora deberá implementar un procedimiento de control que tenga por objeto asegurar que las horas y fechas que se registren en los controladores de un progresivo o sistema de administración de progresivo sean las mismas que se despliegan en las diferentes máquinas de azar controladas o asociadas a dichos sistemas, o en los distintos componentes asociados y corresponda a la hora y fecha efectiva del registro.

En casos excepcionales podrá existir una diferencia horaria entre estos sistemas, la que no podrá exceder los 30 minutos, debiendo constar su existencia en un procedimiento interno. Asimismo, esta situación deberá ser informada a esta Superintendencia, señalando el origen de esta situación y los sistemas que afectan.

1.7. Respecto del cumplimiento normativo impuesto por otras autoridades y que las sociedades operadoras deben cumplir para explotar Sistemas Progresivos

1.7.1. Las pruebas o ensayos que exige la certificación de los Estándares de Sistemas Progresivos que deberán efectuar los laboratorios certificadores, no están dirigidos a temas de salud o seguridad o para asegurar requerimientos normativos administrados por otras entidades reguladoras tales como cableado eléctrico, la emisión de frecuencias, etc.

Estos temas son dominio y responsabilidad del fabricante, comprador y operador de los equipos y/o Sistemas Progresivos, quienes deberán asegurarse del cabal cumplimiento de tales exigencias o requerimientos normativos.

1.7.2. Será de exclusiva responsabilidad del fabricante, proveedor y/u operador de los sistemas progresivos, dar estricto y oportuno cumplimiento a las leyes de derecho de autor, propiedad intelectual, marcas, patentes, nombres, diseños registrados u otras de esa naturaleza que sean aplicables a los referidos sistemas, estando liberados de toda responsabilidad derivada del incumplimiento de dicha normativa tanto la Superintendencia de Casinos de Juego como el laboratorio certificador que efectúe las pruebas y ensayos pertinentes.

1.7.3. Asimismo, la Superintendencia estará exenta de toda responsabilidad derivada de los daños causados a terceros producto de la operación de los mismos en un casino de juego, debiendo soportar la pérdida o deterioro de los mismos y las eventuales indemnizaciones por los daños ocasionados, el fabricante, proveedor y/u operador de los equipos de juego, según corresponda.

Capítulo 1: Cumplimiento estándar TITO

Capítulo 2: Cumplimiento Estándar Progresivos

Capítulo 3: Cumplimiento Estándar MDA

Capítulo 4: Cumplimiento estándar SMC

Capítulo 5: Cumplimiento estándar cashless

Capítulo 6: Cumplimiento sistemas SBGS y SSGS

Capítulo 7: Cumplimiento sistemas progresivos intercasinos (WAP)

TÍTULO IV. CUMPLIMIENTOS DE NORMAS Y/O ESTÁNDARES TÉCNICOS

Capítulo 3: Cumplimiento Estándar MDA

Normativa fundante: Artículo 3 letra j), 6 y 42 N°7 de la Ley N°19.995; en el Decreto Supremo N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda; en el Decreto Supremo N°547, de 2005, del Ministerio de Hacienda; Resolución Exenta N°623, de 2013, que establece los Estándares para Máquinas de Azar.

INSTRUCCIONES DE CARÁCTER GENERAL A LAS SOCIEDADES OPERADORAS SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LOS ESTÁNDARES TÉCNICOS QUE SERÁN APLICABLES A LAS MÁQUINAS DE AZAR QUE PODRÁN INSCRIBIRSE EN EL REGISTRO DE HOMOLOGACIÓN Y EXPLOTARSE POR LAS SOCIEDADES OPERADORAS EN SUS CASINOS DE JUEGO Y ESTABLECE EXIGENCIAS PARA DICHA EXPLOTACIÓN

1. Entrada en vigencia de los estándares técnicos de máquinas de azar dictados por la superintendencia, homologación y explotación de máquinas de azar

1.1. Cumplimiento de los estándares técnicos aplicables a máquinas de azar que han sido dictados por esta Superintendencia para efectos de la homologación de dichos implementos de juego

1.1.1. Las solicitudes de homologación de gabinetes y programas de juego que hayan ingresado mediante los mecanismos que este Servicio disponga para su recepción, sea que se trate de nuevos modelos o de modificaciones de dichos implementos, deberán ser acompañadas de una certificación emitida por algún laboratorio técnico acreditado para ello por la Superintendencia, que dé cuenta del cumplimiento íntegro de los estándares dictados mediante la Resolución Exenta N° 623 y sus posteriores modificaciones.

1.1.2. En consecuencia, los certificados que acompañen las solicitudes de homologación a esta Superintendencia deberán dar cuenta del cumplimiento de los estándares que se encuentren vigentes a la fecha de la emisión de dichos certificados.

1.1.3. Por su parte, las solicitudes de homologación que, a la fecha de entrada en vigencia de modificaciones a los estándares, se encuentren en tramitación ante esta Superintendencia, seguirán tramitándose de la misma forma en que se llevaba adelante el procedimiento de homologación antes de esa fecha, hasta su completa resolución.

1.1.4. En relación con los modelos y versiones específicas de gabinetes y programas de juego que, a la fecha de dictación de los estándares se encuentren inscritos en el Registro de Homologación que mantiene esta Superintendencia, dichos implementos de juego mantendrán esa condición.

1.1.5. Tratándose de máquinas de azar con premio programado, en que el mecanismo de aleatoriedad que determina el resultado se encuentra ubicado en la propia máquina o en un servidor central, para efectos de su homologación se aplicarán los mismos estándares que fueron dictados por la citada Resolución Exenta N°623 y sus modificaciones, con la salvedad de que la determinación del resultado antes señalado se efectúa en forma previa a que el jugador efectúe su apuesta.

TÍTULO IV. CUMPLIMIENTOS DE NORMAS Y/O ESTÁNDARES TÉCNICOS

Capítulo 1: Cumplimiento estándar TITO

Capítulo 2: Cumplimiento Estándar Progresivos

Capítulo 3: Cumplimiento Estándar MDA

Capítulo 4: Cumplimiento estándar SMC

Capítulo 5: Cumplimiento estándar cashless

Capítulo 6: Cumplimiento sistemas SBGS y SSGS

Capítulo 7: Cumplimiento sistemas progresivos intercasinos (WAP)

1.1.6. Adicionalmente, las máquinas de azar, incluidas aquellas de premio programado, deberán estar conectadas al Sistema de Monitoreo y Control en Línea con que deben contar los casinos de juego autorizados a operar en conformidad a las disposiciones de la Ley N°19.995.

1.2. De la explotación de las máquinas de azar

1.2.1. Aquellos modelos y versiones específicas de gabinetes y programas de juego que se encuentren en actual explotación en los casinos de juego creados al amparo de la Ley N°19.995, los que deben encontrarse debidamente homologados, podrán seguir siendo utilizados por las sociedades operadoras titulares de los respectivos permisos de operación, cumpliendo en todo caso con las exigencias que se establecen en el epígrafe siguiente de estas instrucciones.

1.2.2. La misma regla se aplicará en aquellos casos en que una sociedad operadora decida aumentar el número de sus máquinas de azar en explotación y/o modificar gabinetes o programas de juego.

2. Exigencias que deberán cumplir los casinos de juego en relación con la explotación de máquinas de azar

2.1. Exigencias relacionadas con el hardware de las máquinas de azar

2.1.1. Solamente se permitirá la instalación en las salas de juego de gabinetes máquinas de azar que se encuentren debidamente inscritas y vigentes en el registro de homologación administrado por esta Superintendencia y que cuenten con su documentación y manuales de servicios y operación.

2.1.2. Las pruebas o ensayos que exige la certificación de los Estándares de Máquinas de Azar que deberán efectuar los laboratorios certificadores no están dirigidos a temas de salud o seguridad o, a asegurar requerimientos legislativos administrados por otras entidades reguladoras tales como, el cableado eléctrico y la emisión de frecuencias, etc. Estos temas son dominio y responsabilidad del fabricante, comprador y operador de los equipos. Cada una de estas entidades deberá asegurarse del cabal cumplimiento de tales exigencias o requerimientos.

2.1.3. Las instrucciones o mensajes que incidan en la relación entre la máquina de azar y el jugador, que se contengan en el gabinete de la misma, deberán estar expresados en idioma castellano, sin perjuicio de otros idiomas en los que puedan estar traducidos, especialmente en aquellos aspectos relacionados con las instrucciones de juego, la tabla de pagos y las botoneras de los gabinetes.

2.1.4. Excepcionalmente, en el evento que dicha información esté en idioma diverso al español, deberá incorporarse en idioma castellano, ya sea en etiquetas adheridas a la máquina de azar, o en una libreta o en un dispositivo en formato digital, el que debe estar unido al gabinete mediante algún mecanismo que asegure que sea visible, de fácil acceso al jugador y de difícil remoción.

2.1.5. En el caso de que se utilicen libretas adheridas a la máquina de azar, estas deberán estar dispuestas en tamaño carta, plastificadas y a color y con una letra impresa al menos de tamaño 10. Para los casos de excepción, las sociedades operadoras deberán verificar que las referidas etiquetas y/o libretas y/o dispositivos estén adheridas a sus

TÍTULO IV. CUMPLIMIENTOS DE NORMAS Y/O ESTÁNDARES TÉCNICOS

Capítulo 1: Cumplimiento estándar TITO

Capítulo 2: Cumplimiento Estándar Progresivos

Capítulo 3: Cumplimiento Estándar MDA

Capítulo 4: Cumplimiento estándar SMC

Capítulo 5: Cumplimiento estándar cashless

Capítulo 6: Cumplimiento sistemas SBGS y SSGS

Capítulo 7: Cumplimiento sistemas progresivos intercasinos (WAP)

máquinas de azar, así como deberán cerciorarse de que los referidos elementos se encuentran en buen estado, de modo tal que permitan su correcta lectura en todo momento.

Será obligatorio para las sociedades operadoras dar cumplimiento a los estándares relacionados con la traducción de los componentes de la máquina de azar.

2.1.6. Las sociedades operadoras deberán verificar que los gabinetes de sus máquinas de azar cuenten con una placa de identificación –metálica o plástico duro– en la parte exterior del mismo que permita identificar la máquina de azar, de manera que sea fácilmente legible. Esta placa deberá estar pegada al gabinete de tal manera que no sea posible removerla sin dejar una evidencia de tal circunstancia.

La información que debe incluirse en dicha placa debe ser, al menos, la siguiente:

a) Denominación del modelo de la máquina de azar

b) Número de serie único de la máquina de azar

c) Nombre del fabricante

d) Fecha de fabricación de la máquina de azar

2.1.7. Adicionalmente, en el gabinete de las máquinas de azar, la sociedad operadora deberá insertar tanto el número o código de máquina definido para su identificación por la Superintendencia, en los términos establecidos en las instrucciones de *"Modificaciones, aumentos o disminuciones del parque de juego y modificación de bingo"*, de esta Superintendencia, o la que la sustituya, adicione, desarrolle y/o complemente; como el número o código que la sociedad operadora le ha dado a cada máquina, en caso de que sea distinto al establecido para la Superintendencia.

2.1.8. El conector del cable de poder, así como el conector de la fuente de poder, deberán estar conectados a tierra.

2.1.9. En el evento de que la máquina de azar cuente con motores electrónicos, cada uno de éstos deberá montarse sobre una plataforma no conductiva.

2.1.10. Atendido que el gabinete de la máquina de azar debe tener un punto de tierra apropiadamente identificado, cada parte eléctrica de la máquina deberá estar conectada a ese punto.

2.1.11. Será responsabilidad de las sociedades operadoras asegurar que los accesos a una máquina de azar que posean cerradura, tengan llaves distintas según el tipo de acceso que corresponda.

2.1.12. Las sociedades operadoras deben configurar las máquinas de azar que exploten en sus casinos de juego de modo que, el ajuste del volumen sea tal que permita que la alarma se pueda escuchar con la puerta cerrada, en un ambiente de juego típico (los controles de volumen asegurados dentro del área lógica quedan exentos).

2.1.13. Las sociedades operadoras deberán establecer un procedimiento para cuando la máquina de azar acepte billetes y, excepcionalmente, no los convierta en créditos.

TÍTULO IV. CUMPLIMIENTOS DE NORMAS Y/O ESTÁNDARES TÉCNICOS

Capítulo 1: Cumplimiento estándar TITO

Capítulo 2: Cumplimiento Estándar Progresivos

Capítulo 3: Cumplimiento Estándar MDA

Capítulo 4: Cumplimiento estándar SMC

Capítulo 5: Cumplimiento estándar cashless

Capítulo 6: Cumplimiento sistemas SBGS y SSGS

Capítulo 7: Cumplimiento sistemas progresivos intercasinos (WAP)

2.1.14. Las sociedades operadoras deberán mantener permanentemente actualizado los firmwares asociados a los billeteros con el fin de dar cumplimiento a las instrucciones impartidas por esta Superintendencia relacionados con el formato de los tickets. En el caso de que las sociedades operadoras no puedan mantener actualizados dichos firmwares, debido a que el fabricante no puede proveer dicha actualización, deberá asegurarse que en los tickets se contenga la información de forma correcta o podrá disponer algún tipo de aviso en el mismo ticket que dé cuenta de la forma en que debe entenderse la información.

2.2. Exigencias relacionadas con el software de las máquinas de azar

2.2.1. Las sociedades operadoras deberán verificar que las reglas del juego sean verdaderas y fidedignas y que estén escritas, a lo menos, en idioma castellano.

2.2.2. Excepcionalmente, en el evento de que el software no contemple el idioma castellano, tratándose de programas de juego homologados con anterioridad a la entrada en vigencia de los estándares técnicos dictados por esta Superintendencia o para programas de juego homologados bajo los referidos estándares pero autorizando dicha excepción, tales reglas deberán constar en ese idioma, ya sea en etiquetas adheridas a la máquina de azar, o en una libreta, o en dispositivos digitales, con las señaladas reglas del juego, debidamente expresadas en idioma castellano, el que debe estar unido al gabinete mediante algún mecanismo que asegure que sea visible, de fácil acceso al jugador y de difícil remoción.

2.2.3. Para los casos de excepción, dichas sociedades deberán verificar que las referidas etiquetas y/o libretas y/o dispositivos digitales están adheridas a sus máquinas de azar, así como deberán cerciorarse de que los referidos elementos se encuentran en buen estado, de modo tal que permitan su correcta lectura en todo momento.

2.2.4. Las sociedades operadoras deberán cumplir con los requisitos de información a que se refieren los estándares signados con los numerales 2.3.2, 3.7.8, 3.8.12, 3.12.2, 4.1.1, 4.2.3 y 4.2.7 de los Estándares para Máquinas de Azar. Sin perjuicio de lo anterior, de manera excepcional respecto del estándar signado con el numeral 4.1.1 se aceptarán ilustraciones artísticas que no estén en castellano, relativas al nombre del juego y rodillos y símbolos.

2.2.5. Las sociedades operadoras deberán configurar las máquinas de azar que exploten en sus casinos de juego de modo tal que la expectativa estadística de la totalidad de combinaciones posibles, asegure a los jugadores un porcentaje de devolución teórico no inferior al 85%, en el cual se consideran incluidas todas las situaciones que no son opcionales para el jugador (por ejemplo, los giros gratuitos) y se excluyen las situaciones que no revisten ese carácter (por ejemplo, doblar) así como los premios progresivos que son externos al juego.

2.2.6. Toda intervención a las máquinas de azar debe ser realizada por personal del casino de juego y supervisada por el Sistema de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV) con que debe contar el respectivo casino. En caso de ser realizado por un proveedor y/o personal externo al casino de juego, este trabajo deberá ser supervisado

TÍTULO IV. CUMPLIMIENTOS DE NORMAS Y/O ESTÁNDARES TÉCNICOS

Capítulo 1: Cumplimiento estándar TITO

Capítulo 2: Cumplimiento Estándar Progresivos

Capítulo 3: Cumplimiento Estándar MDA

Capítulo 4: Cumplimiento estándar SMC

Capítulo 5: Cumplimiento estándar cashless

Capítulo 6: Cumplimiento sistemas SBGS y SSGS

Capítulo 7: Cumplimiento sistemas progresivos intercasinos (WAP)

directamente por personal del casino de juego y por su Sistema de CCTV.

2.2.7. Asimismo, toda intervención asociada a la caja lógica, programa de juego, tarjetas controladoras de progresivos, así como los dispositivos de comunicaciones u otros ubicados en su exterior, deberá ser considerada un evento especial para efectos de su resguardo por el Sistema de CCTV. La exigencia antes señalada no será aplicable a intervenciones habituales en el contexto de la operación del casino de juego, como es el retiro de stackers, procesos de mantención diaria de las máquinas y otros de similar naturaleza.

2.2.8. Cada vez que se lleve a cabo una apertura de una máquina de azar relacionada con la ocurrencia de un evento crítico en los términos establecidos en los numerales 2.2.6 y 2.2.7 precedentes debe ser registrada con una pequeña glosa donde se explique la razón de esta actividad. El referido documento debe ser mantenido por la sociedad operadora por al menos seis meses.

2.2.9. Será responsabilidad exclusiva de la sociedad operadora que al momento de finalizar la intervención en una máquina de azar que se relacione con componentes críticos donde sea necesario la apertura de cerraduras (como caja lógica, programa de juego y tarjetas controladoras de progresivos), que dichos componentes sean cerrados o sellados nuevamente mediante el uso de un mecanismo de llave o precintos, de modo de asegurar que los trabajos realizados cuentan con la debida autorización del Director de Máquinas. En el caso de la utilización de precintos, éstos deben tener la propiedad de destruirse al momento de quitarlos, es decir, que no puedan reutilizarse.

2.2.10. Las sociedades operadoras, bajo ninguna circunstancia podrán manipular o alterar el normal funcionamiento del programa de juego, del sistema base o de otros sistemas instalados en las máquinas de azar.

2.2.11. Un premio grande corresponde a un tipo de premios que, por su monto, no se paga de manera habitual (ticket out o tarjeta out), sino que son pagados en forma manual con la intervención de personal del casino de juego. Dicho monto está determinado por el casino de juego y, para esos efectos, se ejecuta un procedimiento que, por lo general, bloquea la máquina, *"celebra"* el premio mostrándolo en pantalla y se generan luces y sonidos. Estos premios también se conocen como premios o pagos manuales por sistema.

2.2.12. Para el pago de premios grandes, las máquinas de azar entrarán en un modo de bloqueo, el que sólo deberá ser posible revertir por un funcionario del casino de juego que esté autorizado para esos efectos. Dicho proceso deberá estar documentado, definiéndose los responsables, con los límites de pago asociado a cada cargo y la forma en que estos pagos serán realizados. El pago de premios será considerado un evento especial para efectos del Sistema de CCTV.

2.2.13. Cada máquina deberá contar con información explícita sobre el valor mínimo de cada apuesta.

TÍTULO IV. CUMPLIMIENTOS DE NORMAS Y/O ESTÁNDARES TÉCNICOS

Capítulo 1: Cumplimiento estándar TITO

Capítulo 2: Cumplimiento Estándar Progresivos

Capítulo 3: Cumplimiento Estándar MDA

Capítulo 4: Cumplimiento estándar SMC

Capítulo 5: Cumplimiento estándar cashless

Capítulo 6: Cumplimiento sistemas SBGS y SSGS

Capítulo 7: Cumplimiento sistemas progresivos intercasinos (WAP)

2.2.14. Las sociedades operadoras deberán verificar que el premio máximo individual a que podría acceder un/a jugador/a, esté correctamente informado en cada máquina de azar.

2.2.15. Las sociedades operadoras deberán verificar que el display o visualizador con los contadores progresivos exhiba el total actual del pozo progresivo, en valor monetario o créditos, teniendo presente que, por efectos de retraso, el valor monetario puede variar para las exhibiciones progresivas en diferentes casinos de juego cuando se operan sistemas inter casinos o WAP.

2.2.16. Las sociedades operadoras deberán advertir a los jugadores, mediante carteles ubicados en sus salas de máquinas de azar, que la leyenda *"El mal funcionamiento anula todo pago y jugada"* (u otra equivalente), sea que dicha leyenda sea generada de forma manual y/o por el programa de juego, expresada en esos términos, no tiene validez en Chile.

2.2.17. Tratándose de multijuegos, para efectos de cambiar el conjunto de juegos que se le ofrece al jugador para su selección, o las tablas de premios, la sociedad operadora deberá utilizar un método seguro, el que deberá contemplar, a lo menos, un proceso de control de cambios formalmente definido y escrito en el cual se especifiquen las actividades de control, responsables y autorizaciones necesarias para esos efectos.

2.2.18. Únicamente el personal autorizado por el casino de juego podrá tener acceso a la función de auditoría que contiene la información de contadores, acceso que, en todo caso, no será posible durante el curso de un juego, en un evento de pago o en una condición de falla.

2.2.19. Las sociedades operadoras deberán capacitar al personal autorizado para acceder a la función de auditoría en relación a cómo moverse entre las diferentes pantallas de auditoría disponibles. Lo anterior incluye el acceso a todos los contadores y el acceso a todas las pantallas del historial de último juego.

2.2.20. Las sociedades operadoras deberán configurar las máquinas de azar que exploten en sus casinos de juego de modo que, el ajuste del volumen sea tal que permita que la alarma se pueda escuchar con la puerta cerrada, en un ambiente de juego típico (los controles de volumen asegurados dentro del área lógica quedan exentos).

2.2.21. Las sociedades operadoras deberán asegurar que el método de cambio a una versión diferente del programa de juego, incluyendo una reversión hacia una versión más antigua, se realice de forma tal que no genere perjuicios a los jugadores, en lo que se refiere al balance de créditos ganados y disponibles para apuesta. Asimismo, como resultado del cambio de versión de juego, las sociedades operadoras no deberán incurrir en la pérdida o alteración alguna de la información contable, en tanto ésta se mantenga en la máquina de azar y que no haya sido traspasada completamente al Sistema de Monitoreo y Control en Línea.

2.2.22. Las sociedades operadoras deberán asegurar que todo acceso a los contenidos del dispositivo de memoria flash mediante métodos que incluyan, pero que no se limiten a la supresión y escritura de

TÍTULO IV. CUMPLIMIENTOS DE NORMAS Y/O ESTÁNDARES TÉCNICOS

Capítulo 1: Cumplimiento estándar TITO

Capítulo 2: Cumplimiento Estándar Progresivos

Capítulo 3: Cumplimiento Estándar MDA

Capítulo 4: Cumplimiento estándar SMC

Capítulo 5: Cumplimiento estándar cashless

Capítulo 6: Cumplimiento sistemas SBGS y SSGS

Capítulo 7: Cumplimiento sistemas progresivos intercasinos (WAP)

los contenidos, sea registrado señalando a lo menos fecha, hora y número de máquina.

2.2.23. Las sociedades operadoras deberán informar mediante trípticos o carteles que los créditos promocionales no canjeables en dinero otorgados al jugador son utilizados en primer lugar durante el juego y que una vez que se acaban dichos créditos, el juego opera con los créditos canjeables en dinero aportados por el jugador.

2.3. Otros requerimientos

2.3.1. Las sociedades operadoras deberán contar con un procedimiento formal permanentemente actualizado, referido al mantenimiento preventivo y correctivo de máquinas de azar. En dicho procedimiento se deben incluir entre otros aspectos, al menos, los siguientes: el personal autorizado, los responsables, la periodicidad, los controles y registros asociados.

2.3.2. Las sociedades operadoras deberán implementar un registro manual o digital de las mantenciones efectuadas, en el que se detallen las actividades realizadas y los componentes cambiados y/o reparados.

2.3.3. Las máquinas de azar deberán funcionar en perfecto estado en todo momento, debiendo las sociedades operadoras asegurar que se dé cumplimiento a los estándares técnicos con los cuales fueron certificados. Las funciones táctiles de las pantallas de las máquinas de azar deberán estar calibradas en todo momento.

2.3.4. En el caso de que una máquina de azar no esté funcionando correctamente, las sociedades operadoras no deberán ponerla a disposición del público.

2.3.5. La custodia y administración de llaves que permitan cualquier acceso a una máquina de azar deben estar explícitamente definidas en un procedimiento formal donde se detallen los cargos y responsables de su asignación, así como los controles asociados a su uso.

2.3.6. Será de exclusiva responsabilidad del fabricante, proveedor y/u operador de los equipos de juego dar estricto y oportuno cumplimiento a las leyes de derecho de autor, propiedad intelectual, marcas, patentes, nombres, diseños registrados u otras de esa naturaleza que sean aplicables a los referidos equipos, estando liberados de toda responsabilidad derivada del incumplimiento de dicha normativa tanto la Superintendencia de Casinos de Juego como el laboratorio certificador que efectúe las pruebas y ensayos pertinentes.

2.3.7. De igual forma, la Superintendencia estará exenta de toda responsabilidad derivada de los daños causados a terceros producto de la operación de los equipos de juego en un casino de juego, debiendo soportar la pérdida o deterioro de los mismos y las eventuales indemnizaciones por los daños ocasionados el fabricante, proveedor y/u operador de los equipos de juego, según corresponda.

2.3.8. Las sociedades operadoras deberán elaborar un procedimiento relativo al tratamiento de las tarjetas de juego utilizadas para realizar

TÍTULO IV. CUMPLIMIENTOS DE NORMAS Y/O ESTÁNDARES TÉCNICOS

Capítulo 1: Cumplimiento estándar TITO

Capítulo 2: Cumplimiento Estándar Progresivos

Capítulo 3: Cumplimiento Estándar MDA

Capítulo 4: Cumplimiento estándar SMC

Capítulo 5: Cumplimiento estándar cashless

Capítulo 6: Cumplimiento sistemas SBGS y SSGS

Capítulo 7: Cumplimiento sistemas progresivos intercasinos (WAP)

apuestas, en el cual deben detallarse aspectos como control de inventario, tratamiento, custodia y cargas de saldos.

2.3.9. Una vez implementados los procedimientos que se refieren los numerales 2.3.1., 2.3.5 y 2.3.8, deberán ser remitidos a esta Superintendencia para su conocimiento dentro del plazo de 10 días hábiles contado desde su implementación, así como las modificaciones al mismo, a través de la plataforma informática establecida para este trámite, en la sección *"Trámites"* del sitio web institucional, o en la que la reemplace.

2.3.10. Las sociedades operadoras deberán llevar un registro de cada pago manual efectuado durante la jornada de operación, de cada máquina.

2.3.11. Las sociedades operadoras deberán llevar un registro de cada evento de borrado de memoria RAM (o RAM clear) efectuado a una máquina de azar, durante la jornada de operación, señalando entre otros, identificación de la máquina, detalle de contadores borrados, fecha, la hora y el motivo de dicha acción.

2.3.12. Las sociedades operadoras deberán definir procedimientos de escalamientos dirigidos al cliente o clienta, de manera de establecer cómo actuar frente a fallas de la máquina.

2.3.13. Cualquier implemento, repuesto u otros asociados a máquinas de azar, incluyendo programas de juego y sistemas bases deberán poseer un adecuado control a su acceso, asimismo estas partes y piezas deberán estar apropiadamente inventariadas con el correspondiente número de serie asociado y un registro referido a su movimiento.

2.3.14. Las sociedades operadoras deberán implementar procedimientos de control, con el objeto de asegurar que las horas y fechas que registren las diferentes máquinas de azar con los distintos componentes asociados (sistema administrador de máquina de azar, controladores de progresivos, sistemas de control de TITOs, Sistema de CCTV, u otros) sean las mismas y correspondan a la hora y fecha efectiva del registro.

2.3.15. En casos excepcionales, podrá existir una diferencia horaria entre estos sistemas, la que no podrá exceder los 30 minutos, debiendo constar su existencia en un procedimiento interno. Asimismo, esta situación deberá ser informada a esta Superintendencia, señalando el origen de esta situación y los sistemas que afectan.

2.3.16. Las sociedades operadoras deberán verificar que, en el evento de que el validador de billetes sólo acepte billetes en un determinado sentido, posición u orientación, existan instrucciones precisas en las ilustraciones artísticas de las máquinas de azar para indicar a los jugadores claramente la forma correcta de introducir el billete en el validador, ya sea que se disponga de una etiqueta con una imagen gráfica puesta cerca del punto de ingreso al validador de billetes o de otros medios que cumplan con esa finalidad.

2.3.17. Las sociedades operadoras deberán verificar que, en el evento que se desarrolle un torneo de máquinas de azar, todas las máquinas utilizadas en aquél estén en modo de juego de torneo y utilicen los mismos programas de juego y configuraciones de máquina y de programas de juego, incluyendo las configuraciones de la velocidad de los rodillos.

Capítulo 1: Cumplimiento estándar TITO

Capítulo 2: Cumplimiento Estándar Progresivos

Capítulo 3: Cumplimiento Estándar MDA

Capítulo 4: Cumplimiento estándar SMC

Capítulo 5: Cumplimiento estándar cashless

Capítulo 6: Cumplimiento sistemas SBGS y SSGS

Capítulo 7: Cumplimiento sistemas progresivos intercasinos (WAP)

TÍTULO IV. CUMPLIMIENTOS DE NORMAS Y/O ESTÁNDARES TÉCNICOS

2.3.18. Adicionalmente a las exigencias establecidas en los numerales precedentes, en el evento de que las sociedades operadoras de casinos de juego decidan explotar en dichos establecimientos máquinas de azar de premio programado, deberán advertir al jugador, en cada una de dichas máquinas que revisten ese carácter.

2.4. Explotación de Máquinas de Azar Usadas en las Salas de Juego

2.4.1. Las sociedades operadoras podrán explotar en sus salas de juego gabinetes de máquinas de azar usados, siempre y cuando éstos cumplan los siguientes requisitos:

a) Se encuentren inscritos y vigentes en el Registro de Homologación de esta Superintendencia.

b) Que mantengan las condiciones y componentes originales. Ello, sin perjuicio de que se utilicen componentes o piezas para reparaciones compatibles con el modelo del gabinete de la máquina de azar según las especificaciones técnicas del fabricante.

c) Cumplan con las condiciones técnicas necesarias para su normal funcionamiento y operación en el salón de juego.

2.4.2. La incorporación de gabinetes de máquinas de azar usados al parque de juegos del casino de juego deberá notificarse a través del procedimiento establecido en las instrucciones de *"Modificaciones, aumentos o disminuciones del parque de juego y modificación de bingo"*.

2.4.3. En el caso de que la máquina de azar usada que se incorpora al parque de juego provenga de otra sociedad operadora o de un tercero, a cualquier título jurídico, las sociedades operadoras deberán notificar el cambio correspondiente en conformidad a las instrucciones de *"Modificaciones, aumentos o disminuciones del parque de juego y modificación de bingo"*.

2.4.4. Las sociedades operadoras que adquieran la propiedad o tenencia, a cualquier título jurídico, de un gabinete de máquina de azar usada proveniente de un fabricante, comercializador, importador, otra sociedad operadora u otro tercero, deberán dar estricto cumplimiento a la normativa aplicable para la explotación de máquinas de azar usadas en las salas de juego del casino de juego establecidas en las presentes instrucciones, especialmente a las referidas a materias tributarias y aduaneras, debiendo mantener en todo momento a disposición de esta Superintendencia u otro organismo regulador, todos los antecedentes e información de respaldo referida a este tipo de transacciones, tales como contratos de compra y venta, guías de despachos, facturas, entre otros.

2.5. Notificación de la baja de máquinas de azar del parque de juegos

En caso de que las sociedades operadoras que decidan dar de baja gabinetes y/o placas de los programas de juego de máquinas de azar de su parque de juegos, deberán ajustarse a los siguientes requerimientos:

Capítulo 1: Cumplimiento estándar TITO

Capítulo 2: Cumplimiento Estándar Progresivos

Capítulo 3: Cumplimiento Estándar MDA

Capítulo 4: Cumplimiento estándar SMC

Capítulo 5: Cumplimiento estándar cashless

Capítulo 6: Cumplimiento sistemas SBGS y SSGS

Capítulo 7: Cumplimiento sistemas progresivos intercasinos (WAP)

TÍTULO IV. CUMPLIMIENTOS DE NORMAS Y/O ESTÁNDARES TÉCNICOS

2.5.1. Baja de máquinas de azar del parque de juego

Las sociedades operadoras deberán establecer un registro de las máquinas de azar que sean retiradas de su parque de juego, ya sea por reparaciones, mantenciones, obsolescencia técnica o razones comerciales, el que permita identificar su destino, verificando que la baja de cada máquina de azar sea un proceso confiable, trazable y debidamente documentado para efectos de las fiscalizaciones que lleve a cabo esta Superintendencia en cualquier momento y sin previo aviso.

La baja de una máquina de azar se clasificará según el destino final de la misma, pudiendo ser una baja provisoria o una baja definitiva.

2.5.1.1. Baja provisoria

La baja provisoria de una máquina de azar corresponderá al retiro temporal de la sala de juego para ser reparada y/o realizar mantenciones, o bien, para mantenerse almacenada en bodega, sin ser eliminada del parque de juego.

2.5.1.2. Baja definitiva

2.5.1.2.1. La baja definitiva de una máquina de azar puede ser mediante su retiro del parque de juego para ser desarmada y/o destruida; o su retiro del parque de juego para ser transferida a otra sociedad operadora o un tercero, ya sea mediante su venta, arriendo, leasing, comodato, donación o a cualquier título jurídico.

2.5.1.2.2. Para cumplir con lo anterior, las sociedades operadoras deberán adoptar un procedimiento formal escrito, el cual deberá contener un registro físico denominado *"Acta de Baja Definitiva de Máquinas de Azar"* (Anexo), sólo para aquellas máquinas que serán dadas de baja en forma definitiva. Esta acta deberá incluir, al menos, lo siguiente:

Identificación de las máquinas de azar, indicando Código SCJ, Código S.O., N° de Serie Máquina Azar Gabinete, Fecha de Fabricación del Gabinete (Formato MM/AAAA), Fabricante del Gabinete, Modelo del Gabinete, Código del Registro de Homologación del Gabinete, Nombre del Modelo del Programa de Juego, Código del Registro de Homologación del Programa de juego, Motivo de la Baja de la Máquina de Azar y Destino de la Máquina de Azar.

2.5.1.2.3. Las sociedades operadoras deberán notificar la baja definitiva de las máquinas de azar a esta Superintendencia, entre otros, en los siguientes casos:

a) Desarme por parte de la sociedad operadora con la finalidad de rescatar partes para repuesto. En este caso, ésta deberá indicar qué componentes principales son rescatados para su uso como piezas de repuesto.

b) En caso de destrucción, la sociedad operadora deberá indicar si se realizará o no a través de una empresa gestora de residuos autorizada. Si la destrucción no la efectuará una empresa gestora, se deberá indicar la fecha y la individualización de los responsables de su destrucción.

TÍTULO IV. CUMPLIMIENTOS DE NORMAS Y/O ESTÁNDARES TÉCNICOS

Capítulo 1: Cumplimiento estándar TITO

Capítulo 2: Cumplimiento Estándar Progresivos

Capítulo 3: Cumplimiento Estándar MDA

Capítulo 4: Cumplimiento estándar SMC

Capítulo 5: Cumplimiento estándar cashless

Capítulo 6: Cumplimiento sistemas SBGS y SSGS

Capítulo 7: Cumplimiento sistemas progresivos intercasinos (WAP)

c) Transferencia a otra sociedad operadora o un tercero. En este caso se deberá indicar la modalidad en que se perfeccionará la transferencia (venta, arriendo, leasing, comodato, donación u otra).

d) Reacondicionamiento de los gabinetes para fines de exhibición. En este caso, la sociedad deberá tener la precaución de remover las placas, el programa de juego y las etiquetas identificatorias.

2.5.1.2.4. Baja sólo del gabinete o programa de juego

Si se realiza solamente la baja del circuito o programa de juego y se conserva el gabinete de la máquina de azar, o viceversa, se deberá indicar qué componente se da de baja y aquel que se conserva, registrando la fecha y entidad responsable de su destrucción.

El formato del registro físico denominado *"Acta de Baja de Máquinas de Azar"* deberá ajustarse a los requisitos y contenidos mínimos establecidos en las presentes instrucciones y quedará a disposición de las sociedades operadoras en el sitio web de esta Superintendencia www.scj.cl

2.5.2. Otras instrucciones vinculadas a la baja de máquinas de azar del parque de juego

2.5.2.1. Las actividades que concluyan en la baja de una máquina de azar del parque de juego deberán someterse al procedimiento antes descrito y, las actas de baja deberán ser suscritas por el Gerente General y Director de Máquinas de Azar de la sociedad operadora.

2.5.2.2. Una copia digital de dicho documento deberá ser enviada a esta Superintendencia, dentro del plazo de 10 días hábiles siguientes contados desde la fecha en que se llevó a cabo dicho procedimiento, en los términos ya indicados.

2.5.2.3. Cuando la baja de una máquina de azar implique su transferencia a otra sociedad operadora o a un tercero, se deberá remitir una notificación a esta Superintendencia dentro del plazo de 10 días hábiles siguientes contados desde el día siguiente a la fecha de celebración del correspondiente contrato, cualquier operación comercial que diga relación con la venta, arriendo, leasing o comodato de máquinas de azar. En dicha notificación se deberán indicar las partes que celebran el contrato, la individualización de las máquinas que son objeto del mismo y su destino, tanto físico (país y ciudad) como de uso final.

2.5.2.4. La información especificada en este numeral deberá ser remitida a la Superintendencia a través de la plataforma informática establecida para este trámite, en la sección *"Trámites"* del sitio web institucional.

2.5.3. Consideraciones para la destrucción de máquinas de azar

2.5.3.1. Para la destrucción de máquinas de azar, las sociedades operadoras podrán considerar la intervención de un gestor de residuos previsto en la Ley N° 20.920[1], que cuente con las autorizaciones correspondientes, ya sean sanitarias, ambientales o las que sean

1 *Ley N°20.920, de 2016, que establece marco para la gestión de residuos, la responsabilidad extendida del productos y fomento al reciclaje.*

TÍTULO IV. CUMPLIMIENTOS DE NORMAS Y/O ESTÁNDARES TÉCNICOS

Capítulo 1: Cumplimiento estándar TITO

Capítulo 2: Cumplimiento Estándar Progresivos

Capítulo 3: Cumplimiento Estándar MDA

Capítulo 4: Cumplimiento estándar SMC

Capítulo 5: Cumplimiento estándar cashless

Capítulo 6: Cumplimiento sistemas SBGS y SSGS

Capítulo 7: Cumplimiento sistemas progresivos intercasinos (WAP)

pertinentes, de manera que el respectivo proceso de destrucción permita contar con la debida certificación.

2.5.3.2. Una copia digital de la respectiva certificación de gestión de residuos y del documento en que conste la destrucción de máquinas de azar deberán ser presentadas a esta Superintendencia por el/la Gerente/a General de la sociedad operadora, dentro de los 10 días hábiles siguientes a su realización, a través de la plataforma informática establecida para este trámite, en la sección *"Trámites"* del sitio web institucional.

2.5.3.3. Alternativamente, si la destrucción de la máquina de azar no es realizada a través de una empresa gestora de residuos autorizada, las sociedades operadoras deberán agregar en el documento *"Acta de Baja de Máquinas de Azar"*, la fecha y la individualización de los responsables de su destrucción.

2.5.3.4. En cualquiera de las dos opciones, tanto la certificación como el acta de baja de máquinas de azar por destrucción deberán ser conservados en los registros de la sociedad operadora, junto a las placas identificadoras de las máquinas destruidas, y estar permanentemente a disposición para las fiscalizaciones que esta Superintendencia practique sobre la materia.

2.5.3.5. Respecto de la posibilidad de destruir sólo el circuito del programa de juego, ello se permitirá, indicándolo en el documento *"Acta de Baja de Máquinas de Azar"*. La sociedad operadora podrá reacondicionar los gabinetes para fines de exhibición, teniendo la precaución de remover las placas, el programa de juego y las etiquetas identificatorias.

2.5.3.6. Las sociedades operadoras deberán mantener permanentemente a disposición de esta Superintendencia el registro documental de la destrucción de máquinas de azar, para efectos de fiscalizaciones, como así también, ser objeto de requerimientos específicos de información formulados por este Servicio.

2.5.3.7. Los movimientos de máquinas de azar del parque de juegos del casino deberán notificarse en los términos establecidos en las instrucciones de *"Modificaciones, aumentos o disminuciones del parque de juego y modificación de bingo"*.

Anexos		
Instrucciones Cumplimiento Estándar MDA	Único	"Formulario Acta de Baja Definitiva de Máquinas de Azar"

Capítulo 1: Cumplimiento estándar TITO

Capítulo 2: Cumplimiento Estándar Progresivos

Capítulo 3: Cumplimiento Estándar MDA

Capítulo 4: Cumplimiento estándar SMC

Capítulo 5: Cumplimiento estándar cashless

Capítulo 6: Cumplimiento sistemas SBGS y SSGS

Capítulo 7: Cumplimiento sistemas progresivos intercasinos (WAP)

TÍTULO IV. CUMPLIMIENTOS DE NORMAS Y/O ESTÁNDARES TÉCNICOS

Capítulo 4: Cumplimiento estándar SMC

Normativa Fundante: Artículo 3 letra j), 6, 37 N°2 y 42 N°7 de la Ley N°19.995; Resolución Exenta N°623, de 2013, que establece los Estándares para Sistemas SMC; Resolución Exenta N°621, de 2021, que aprueba estándares técnicos para sistemas de dinero sin efectivo (cashless).

INSTRUCCIONES DE CARÁCTER GENERAL A LAS SOCIEDADES OPERADORAS SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LOS ESTÁNDARES TÉCNICOS QUE SERÁN APLICABLES A LOS SISTEMAS DE MONITOREO Y CONTROL EN LÍNEA (SMC) QUE PODRÁN INSCRIBIRSE EN EL REGISTRO DE HOMOLOGACIÓN Y EXPLOTARSE POR LAS SOCIEDADES OPERADORAS EN SUS CASINOS DE JUEGO Y ESTABLECE EXIGENCIAS PARA DICHA EXPLOTACIÓN

1. Exigencias que deberán cumplir los casinos de juego en relación con los SMC homologados en conformidad a los estándares técnicos que les son aplicables

1.1. Todas las máquinas de azar que se encuentren en explotación en el casino de juego, incluidas aquellas de premio programado, deberán estar conectadas al SMC. De este modo, cada máquina de azar deberá tener un dispositivo o un elemento de interfaz instalado en un área segura, que proporcione la comunicación entre la máquina de azar y el SMC o a un colector de datos externos que asegure la comunicación con el SMC.

1.2. Solo mediante sistemas autorizados por la Superintendencia, las sociedades operadoras podrán extraer la información de contadores (mediante un proceso de sólo lectura) para efectos de análisis de negocio, cuadraturas internas, sistemas de gestión, entre otros.

1.3. En el caso de incorporar nuevas herramientas, interfaces o funcionalidades al SMC, las sociedades operadoras deberán solicitar la homologación a esta Superintendencia de los nuevos componentes o actualizaciones.

1.4. En ninguna circunstancia deberán alterar el normal funcionamiento del SMC. Asimismo, en los casos en que el sistema utiliza tecnología Flash, no deberán alterar las firmas electrónicas de los códigos ejecutables y archivo(s) Flash del SMC que sean relevantes.

1.5. Todos los componentes del SMC deberán estar debidamente homologados. En el caso de que la firma de un componente no sea coincidente con la firma señalada en el correspondiente certificado, se entenderá que la sociedad operadora se encuentra utilizando un implemento de juego no autorizado, irrogando por tanto las responsabilidades administrativas previstas en la Ley N°19.995.

1.6. Todos los archivos Flash deberán estar en todo momento a disposición de la Superintendencia con el objeto de poder verificar las referidas firmas electrónicas.

1.7. Las pruebas o ensayos que exige la certificación de los Estándares de SMC que deberán efectuar los laboratorios certificadores, no están dirigidos a temas de salud, seguridad, o a asegurar requerimientos

TÍTULO IV. CUMPLIMIENTOS DE NORMAS Y/O ESTÁNDARES TÉCNICOS

Capítulo 1: Cumplimiento estándar TITO

Capítulo 2: Cumplimiento Estándar Progresivos

Capítulo 3: Cumplimiento Estándar MDA

Capítulo 4: Cumplimiento estándar SMC

Capítulo 5: Cumplimiento estándar cashless

Capítulo 6: Cumplimiento sistemas SBGS y SSGS

Capítulo 7: Cumplimiento sistemas progresivos intercasinos (WAP)

legales o normativos correspondientes a otras entidades reguladoras tales como el cableado eléctrico, la emisión de frecuencias, etc.

Estos temas son de dominio y responsabilidad del fabricante, comprador y operador de los equipos. Cada una de estas entidades deberá asegurarse del cabal, íntegro y oportuno cumplimiento de tales exigencias o requerimientos.

1.8. Asimismo, la SCJ estará exenta de toda responsabilidad derivada de los daños causados a terceros producto de la operación de éstos en un casino de juego, debiendo soportar la pérdida o deterioro de los mismos y las eventuales indemnizaciones por los daños ocasionados, exclusivamente el fabricante, proveedor y/u operador de los equipos de juego, según corresponda.

2. Otros requerimientos

2.1. Las sociedades operadoras deberán realizar, al final de cada jornada, los ajustes necesarios con relación a las diferencias que se puedan producir entre los contadores de las máquinas de azar y el SMC a raíz de un *"Reset"* o *"Rollover"* u otros, manteniendo el debido resguardo del registro de eventos críticos y de auditoría.

2.2. Las sociedades operadoras deberán mantener una copia de los eventos significativos del SMC para consulta en línea por al menos 60 días corridos.

2.3. Asimismo, las sociedades operadoras deberán mantener los datos archivados de los últimos doce meses del SMC y tener una copia de respaldo (backup) por el mismo período de tiempo.

2.4. Las sociedades operadoras deberán asegurar que toda comunicación inalámbrica se encuentre debidamente encriptada y con suficiente capacidad para realizar la transmisión segura de los datos.

2.5. Una vez efectuadas las modificaciones en el SMC o el cambio de sistema, las sociedades operadoras deberán notificar la efectiva realización de las referidas modificaciones en el plazo de 5 días hábiles contados desde su total implementación. Ambas notificaciones se realizarán a través de la plataforma informática establecida para este trámite, en la sección *"Trámites"* del sitio web institucional.

2.6. Las sociedades operadoras deberán mantener un registro diario de las diferencias que se produzcan entre el recuento de contadores del SMC y el Win generado por recuento físico.

2.7. Las sociedades operadoras deberán notificar a esta Superintendencia a más tardar el 31 de marzo de cada año el inventario de los repuestos de los equipos de comunicaciones y servidores, a través de la plataforma informática establecida para este trámite, en la sección *"Trámites"* del sitio web institucional.

2.8. Las sociedades operadoras para la administración del SMC deberán realizar una segregación de funciones del personal autorizado, definiendo las responsabilidades asociadas y mantener actualizados los usuarios que disponen de claves para la utilización del SMC.

Capítulo 1: Cumplimiento estándar TITO

Capítulo 2: Cumplimiento Estándar Progresivos

Capítulo 3: Cumplimiento Estándar MDA

Capítulo 4: Cumplimiento estándar SMC

Capítulo 5: Cumplimiento estándar cashless

Capítulo 6: Cumplimiento sistemas SBGS y SSGS

Capítulo 7: Cumplimiento sistemas progresivos intercasinos (WAP)

TÍTULO IV. CUMPLIMIENTOS DE NORMAS Y/O ESTÁNDARES TÉCNICOS

Capítulo 5: Cumplimiento estándar cashless

Normativa fundante: Artículos; 3 letra j), 6, 7, 8, 36, 37 y 42 N°7 de la Ley N°19.995; artículos 33 y 34 del Decreto Supremo N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda; artículo 20 del Decreto Supremo N°547, de 2005, del Ministerio de Hacienda.

INSTRUCCIONES DE CARÁCTER GENERAL A LAS SOCIEDADES OPERADORAS SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LOS ESTÁNDARES TÉCNICOS QUE SERÁN APLICABLES A LOS SISTEMAS SIN DINERO EN EFECTIVO (CASHLESS) QUE PODRÁN INSCRIBIRSE EN EL REGISTRO DE HOMOLOGACIÓN Y EXPLOTARSE POR LAS SOCIEDADES OPERADORAS EN SUS CASINOS DE JUEGO ESTABLECIENDO EXIGENCIAS PARA SU EXPLOTACIÓN

1. Definición de sistemas sin dinero en efectivo (Cashless)

Los Sistemas Sin Dinero en Efectivo (Cashless) permiten a las y los clientes jugar en las máquinas de azar mediante el uso de tarjetas de jugador con bandas magnéticas, u otras tecnologías, que accede a la cuenta del/la jugador/a en el Sistema de Monitoreo y Control en el casino. Los fondos pueden ser añadidos a esta cuenta del/a jugador/a de tipo sin dinero en efectivo mediante una estación de caja o cualquier máquina de juego que lo soporte, mediante la inserción de boletos/vales, billetes y/o cupones.

El valor de la cuenta puede ser reducido ya sea por transacciones de débito en cantidades pequeñas en la máquina de juego o por retiro en una estación de caja.

En general, un Sistema Sin Dinero en Efectivo (Cashless) está caracterizado como un sistema anfitrión mediante el cual un jugador mantiene una cuenta electrónica en la base de datos del Sistema de Monitoreo y Control del casino.

2. Entrada en vigencia de los estándares técnicos de sistemas sin dinero en efectivo (Cashless) dictados por la Superintendencia de Casinos de Juego. Homologación y explotación de dichos sistemas

2.1. Los estándares técnicos para Sistemas Sin Dinero en Efectivo (Cashless) que ha elaborado esta Superintendencia fueron aprobados mediante la dictación de la Resolución Exenta N°621 de 02 de noviembre de 2021, de esta Superintendencia, los cuales entraron en vigencia a partir de dicha fecha.

2.2. Por lo anterior, para efectos de la homologación y explotación de estos sistemas, los solicitantes de la respectiva homologación como asimismo las sociedades operadoras de casinos de juego deberán necesariamente ceñirse a las reglas que se explicitan a continuación.

2.3. Las sociedades operadoras podrán seguir utilizando los Sistemas Sin Dinero en Efectivo (Cashless) que actualmente tienen implementados en sus respectivos casinos de juego.

Capítulo 1: Cumplimiento estándar TITO

Capítulo 2: Cumplimiento Estándar Progresivos

Capítulo 3: Cumplimiento Estándar MDA

Capítulo 4: Cumplimiento estándar SMC

Capítulo 5: Cumplimiento estándar cashless

Capítulo 6: Cumplimiento sistemas SBGS y SSGS

Capítulo 7: Cumplimiento sistemas progresivos intercasinos (WAP)

TÍTULO IV. CUMPLIMIENTOS DE NORMAS Y/O ESTÁNDARES TÉCNICOS

2.4. No obstante, dichos sistemas deberán someterse, a más tardar el 31 de diciembre de 2023[2], a un proceso de certificación en los laboratorios técnicos autorizados para ello por la Superintendencia, con el objetivo de acreditar que dichos sistemas cumplen cabalmente con los aludidos estándares, debiendo remitirse a esta Superintendencia el certificado y demás antecedentes respectivos para proceder a su inscripción en el Registro de Homologación.

2.5. Transcurrido dicho plazo, las sociedades operadoras de casinos de juego solamente podrán explotar en sus salas de juego dichos sistemas si éstos se encuentran homologados en conformidad a los referidos estándares, circunstancia que será debidamente fiscalizada por la SCJ.

3. Exigencias que deberán cumplir los casinos de juego en relación con los sistemas sin dinero en efectivo (Cashless) homologados en conformidad a los estándares técnicos que les son aplicables

3.1. La sociedad operadora que implemente un Sistema Sin Dinero en Efectivo (Cashless) debe emitir al jugador una tarjeta única, con banda magnética u otras tecnologías, y un número de identificación personal (PIN) en conjunto con la cuenta de usuario del tipo sin dinero en efectivo en la base de datos del sistema.

De este modo, todas las tarjetas deberán estar asociadas a una cuenta de usuario que identifique datos mínimos de nombre y RUT, que permita llevar los respectivos controles de sus apuestas[3].

3.2. Las sociedades operadoras podrán extraer la información de contadores (mediante un proceso de solo lectura) para efectos de análisis de negocio, cuadraturas internas, sistemas de gestión, entre otros.

En el caso de incorporar nuevas herramientas, interfaces o funcionalidades al sistema, las sociedades operadoras deberán solicitar la homologación a esta Superintendencia de los nuevos componentes o actualizaciones.

3.3. Prevención de Transacciones No-autorizadas. Las sociedades operadoras deberán implementar los siguientes controles mínimos por el Sistema de Monitoreo y Control para asegurar que los juegos estén impedidos de responder a comandos de obtención de créditos fuera de las transacciones apropiadamente autorizadas del Sistema Sin Dinero en Efectivo (piratería informática, Hacking):

a) Los nodos (hubs) de la red estarán asegurados (ya sea en un área o cuarto cerrado/monitoreado) y no permitirán acceso de ningún nodo sin un nombre de usuario (login) y contraseña válida.

b) El número de estaciones que podrán tener acceso a las aplicaciones críticas de tipo sin dinero en efectivo o las bases de datos asociadas serán limitadas.

2 *El plazo referido se extendió a esta fecha conforme lo dispuesto en el Oficio Circular N°4, de 2023, de esta Superintendencia.*

3 *Se hace presente que, el tratamiento de los datos personales del titular de la cuenta de usuario deberá dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley N°19.628.*

TÍTULO IV. CUMPLIMIENTOS DE NORMAS Y/O ESTÁNDARES TÉCNICOS

Capítulo 1: Cumplimiento estándar TITO

Capítulo 2: Cumplimiento Estándar Progresivos

Capítulo 3: Cumplimiento Estándar MDA

Capítulo 4: Cumplimiento estándar SMC

Capítulo 5: Cumplimiento estándar cashless

Capítulo 6: Cumplimiento sistemas SBGS y SSGS

Capítulo 7: Cumplimiento sistemas progresivos intercasinos (WAP)

c) Se implementarán procedimientos de control y registro en el sistema para identificar operaciones sospechosas de jugadores y cuentas sospechosas de empleados del casino con acceso al sistema, para evitar su uso desautorizado incluyendo:

   i. Contar con un número máximo de entradas incorrectas del número de identificación personal (PIN) antes de bloquear la cuenta;

   ii. Señales de alerta sobre posible uso de tarjetas robadas;

   iii. Invalidar cuentas y transferir balances a una cuenta nueva, y

   iv. Establecer límites máximos para las actividades de Sistemas Sin Dinero en Efectivo (Cashless), de depósitos y retiros en cuentas como variable global o individual para impedir el lavado de dinero conforme a la normativa vigente.

3.4. Las sociedades operadoras bajo ninguna circunstancia deberán alterar el normal funcionamiento ni alterar las firmas de verificación de los códigos ejecutables del Sistema Cashless, así como tampoco del Sistema de Monitoreo y Control en Línea.

Cabe señalar que los archivos del sistema que permitan comprobar las firmas de verificación deberán estar a disposición de la Superintendencia con el objeto de poder ser validadas.

3.5. Las pruebas o ensayos que exige la certificación de los Estándares para Sistemas Sin Dinero en Efectivo (Cashless) que deberán efectuar los laboratorios certificadores, no están dirigidos a temas de salud o seguridad física, como tampoco tienen como finalidad asegurar requerimientos legales de competencia de otras entidades reguladoras tales como el cableado eléctrico y la emisión de frecuencias, entre otros.

Por lo tanto, el cumplimiento de dichos requisitos es de exclusivo dominio y responsabilidad del fabricante, comprador y operador de los equipos. Cada una de estas entidades deberá asegurarse del cabal y oportuno cumplimiento de tales exigencias o requerimientos.

3.6. Asimismo, la SCJ estará exenta de toda responsabilidad derivada de los daños causados a terceros producto de la operación de los Sistemas Sin Dinero en Efectivo (Cashless) en un casino de juego, debiendo soportar la pérdida o deterioro de éstos y las eventuales indemnizaciones por los daños ocasionados, exclusivamente el fabricante, proveedor y/u operador de los equipos de juego, según corresponda.

3.7. Las sociedades operadoras que implementen un Sistema Sin Dinero en Efectivo (Cashless) deberán cumplir, a lo menos, con lo siguiente, lo que podrá ser fiscalizado por esta Superintendencia:

a) Incorporar este medio de apuestas en los procedimientos operativos de la sociedad operadora; especialmente se deberán considerar los controles de este medio de apuestas en materia de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.

b) Asimismo, se deberá elaborar el procedimiento relativo al tratamiento de tarjetas de juego señalado en el numeral 2.3.9 y

TÍTULO IV. CUMPLIMIENTOS DE NORMAS Y/O ESTÁNDARES TÉCNICOS

Capítulo 1: Cumplimiento estándar TITO

Capítulo 2: Cumplimiento Estándar Progresivos

Capítulo 3: Cumplimiento Estándar MDA

Capítulo 4: Cumplimiento estándar SMC

Capítulo 5: Cumplimiento estándar cashless

Capítulo 6: Cumplimiento sistemas SBGS y SSGS

Capítulo 7: Cumplimiento sistemas progresivos intercasinos (WAP)

2.3.10 de las instrucciones Cumplimiento Estándar MDA, de esta Superintendencia.

c) Mantener registros electrónicos de todas las transacciones efectuadas con este medio de apuestas, que contenga, al menos, número de cuenta de usuario, fecha, hora y monto de la transacción.

d) Contar con procedimientos de recuperación de transacciones en caso de caídas del Sistema Sin Dinero en Efectivo (Cashless).

e) No permitir ni dar la opción a los/as clientes/as para abonar dinero en su tarjeta de jugador pagando dicho abono mediante cuotas.

Capítulo 1: Cumplimiento estándar TITO

Capítulo 2: Cumplimiento Estándar Progresivos

Capítulo 3: Cumplimiento Estándar MDA

Capítulo 4: Cumplimiento estándar SMC

Capítulo 5: Cumplimiento estándar cashless

Capítulo 6: Cumplimiento sistemas SBGS y SSGS

Capítulo 7: Cumplimiento sistemas progresivos intercasinos (WAP)

TÍTULO IV. CUMPLIMIENTOS DE NORMAS Y/O ESTÁNDARES TÉCNICOS

Capítulo 6: Cumplimiento sistemas SBGS y SSGS

Normativa fundante: Artículos 3 letra j), 6, 36, 37 N°2 y 42 N°7 de la Ley N°19.995; artículos 33 y 34 del Decreto Supremo N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda; Decreto Supremo N°547, de 2005, del Ministerio de Hacienda; Resolución Exenta N°157, de 2006, que aprueba el Catálogo de Juegos que podrán desarrollarse en los casinos de juego, y sus modificaciones.

INSTRUCCIONES GENERALES SOBRE SISTEMAS CLIENTE SERVIDOR CCS: CLIENT- SERVER SYSTEM) DE PROGRAMAS DE JUEGOS PARA MÁQUINAS DE AZAR, BASADOS EN (SBGS: SERVER BASED SYSTEM) O RESPALDADOS POR UN SERVIDOR (SSGS: SERVER SUPPORTED GAME SYSTEM) QUE SE EXPLOTAN EN CASINOS DE JUEGO AUTORIZADOS AL AMPARO DE LA LEY N°19.995

1. Definiciones previas

Para efectos de las presentes instrucciones se deben considerar las siguientes definiciones de los sistemas:

a) Sistema Cliente-Servidor (o Sistema CSS: Client-Server System):

Conjunto de un servidor central o varios servidores, máquinas de azar (dispositivos de juego en su modalidad de equipos fijos o remotos) y componentes de interfaz que interactúan entre sí de forma permanente o temporal, con el propósito de enlazar las máquinas de azar con un servidor central para realizar una serie de funciones relacionadas con el juego, como lo son, entre otras, descargar programas de juegos de un repositorio o librería, descargar la lógica de juego a los dispositivos de juego, o permitir el desarrollo de los mismos en los servidores que forman parte del sistema.

Los sistemas cliente-servidor comprenden a los sistemas de juegos basados en servidor y respaldados por servidor.

b) Sistema de Juego Basado en Servidor (o Sistema SBGS: Server Based Game System):

En este sistema, una parte o el total del contenido del programa de juego reside en un servidor central, ubicado al interior de las dependencias de un casino de juego que no revistan la calidad de servicios anexos del mismo, en el cual se ubican los juegos, y el mecanismo que determina el resultado de cada una de las jugadas, de modo tal que los resultados son transmitidos en la pantalla de la propia máquina de azar, en sistemas multiposición o en pantallas o terminales remotos. Dentro de este sistema se encuentran, por ejemplo, las denominadas máquinas Video Lottery o Video Lotería (VLT).

De acuerdo con lo antes señalado, en este sistema cliente servidor el resultado de las jugadas lo determina el servidor y dicho resultado se muestra en las máquinas de azar. En esta modalidad la parte del programa que genera la aleatoriedad no podrá ser descargada al dispositivo de juego, por lo que dicho dispositivo

TÍTULO IV. CUMPLIMIENTOS DE NORMAS Y/O ESTÁNDARES TÉCNICOS

Capítulo 1: Cumplimiento estándar TITO

Capítulo 2: Cumplimiento Estándar Progresivos

Capítulo 3: Cumplimiento Estándar MDA

Capítulo 4: Cumplimiento estándar SMC

Capítulo 5: Cumplimiento estándar cashless

Capítulo 6: Cumplimiento sistemas SBGS y SSGS

Capítulo 7: Cumplimiento sistemas progresivos intercasinos (WAP)

o máquina de azar no será capaz de funcionar cuando esté desconectada del sistema.

c) Sistema de juego respaldado por un servidor (o Sistema SSGS:Server Supported Game System):

En este sistema, la información del programa de juego así como las actualizaciones, programas de control y/o programas para periféricos son transferidos completamente desde el servidor, ubicado al interior de las dependencias de un casino de juego que no revistan la calidad de servicios anexos del mismo, hacia las máquinas de azar, las cuales operan de forma independiente una vez finalizado el proceso de descarga, siendo el resultado del juego determinado exclusivamente en cada máquina de azar, en la cual se descarga el juego respectivo.

Por tanto, este es un sistema cliente-servidor en el que se permite la transferencia completa del programa de juego, así como las actualizaciones de los programas de control, los contenidos de los juegos y/o programas para periféricos o equipos asociados desde el servidor a las máquinas de azar. En esta modalidad el dispositivo de juego o máquina de azar es capaz de seguir funcionando aun cuando sea desconectada del sistema.

2. De la Homologación de los Sistemas Cliente Servidor de Programas de Juegos para máquinas de azar o Sistema CSS

Conforme lo establecen los artículos 6° de la Ley Nº 19.995 y 29 del Decreto Supremo N°547, de 2005, del Ministerio de Hacienda, *"...los operadores sólo podrán utilizar las máquinas e implementos de juegos de azar que se encuentren previamente homologados e inscritos en el registro que al efecto llevará la Superintendencia"*.

Atendido lo anterior, las sociedades operadoras sólo podrán utilizar Sistemas Cliente-Servidor de Programas de Juegos para máquinas de azar, ya sea en sus modalidades de Sistemas de Juegos Basados en Servidor y/o Sistemas de Juegos Respaldados por un Servidor, en la medida que dichos sistemas hayan sido previamente homologados por esta Superintendencia y, en consecuencia, se encuentren inscritos en su Registro de Homologación.

3. Normas técnicas y exigencias relacionadas con la instalación, funcionamiento y utilización de los Sistemas Cliente- Servidor de Programas de Juegos para máquinas de azar o Sistema CSS y requerimientos de información aplicables a dichos sistemas

3.1. Instalación y funcionamiento de un Sistema Cliente-Servidor de Programas de Juegos para máquinas de azar o Sistema CSS

Para efectos de la instalación y funcionamiento de Sistemas CSS las sociedades operadoras deberán contar con uno o más procedimientos operativos que contengan, a lo menos, los siguientes aspectos:

a) Para los Sistemas de Programas de Juegos para máquinas de azar basados en servidor o Sistema SBGS:

i. Los procedimientos operativos que se utilizarán para las descargas, eliminación o configuración de parte del programa de juego de los servidores hacia las máquinas de azar, la

TÍTULO IV. CUMPLIMIENTOS DE NORMAS Y/O ESTÁNDARES TÉCNICOS

Capítulo 1: Cumplimiento estándar TITO

Capítulo 2: Cumplimiento Estándar Progresivos

Capítulo 3: Cumplimiento Estándar MDA

Capítulo 4: Cumplimiento estándar SMC

Capítulo 5: Cumplimiento estándar cashless

Capítulo 6: Cumplimiento sistemas SBGS y SSGS

Capítulo 7: Cumplimiento sistemas progresivos intercasinos (WAP)

activación y desactivación de programas de juego en cada máquina; la generación y transmisión de los resultados del juego; y demás operaciones en tal sentido realizadas en el servidor y entre éste y las máquinas de azar.

ii. Las medidas a contemplar para la continuidad del juego, registro de las últimas jugadas y pago de premios, y otras acciones que se generen en caso de que se interrumpan las comunicaciones entre el servidor y las máquinas de azar, o bien cuando se suspenda el juego debido a que el terminal de juego remoto es trasladado fuera del área permitida.

b) Para los Sistemas de Programas de Juegos para máquinas de azar basados en servidor o Sistema SBGS que utilicen terminales remotos conectados en forma inalámbrica.

i. Los procedimientos operativos para la creación y uso de cuentas electrónicas de clientes para realizar las apuestas, recibir el pago de los premios y retiros en este tipo de terminales, identificando entre otros, los medios en que se realizarán las transacciones.

ii. Procedimientos que detallen cómo se realiza el registro de todas las transacciones del juego en este sistema *"sin dinero en efectivo"*.

c) Para los Sistemas de Programas de Juegos para máquinas de azar respaldados por un servidor o Sistema SSGS, la forma en que se efectuarán las conciliaciones de la información contenida en el o los servidores del Sistema SSGS con aquella que está en las máquinas de azar conectadas a dicho sistema, en lo relativo al historial de descargas, eliminación o configuración de programa de juego hacia las máquinas, activación y desactivación de programas de juego en cada máquina y demás operaciones en tal sentido realizadas entre dicho sistema y éstas últimas.

d) Mantención y definición de los mecanismos de seguridad del Sistema Cliente-Servidor de Programas de Juego para máquinas de azar o Sistema CSS:

i. En el caso de que el o los servidores del Sistema CSS, ya sea en sus modalidades de Sistema SBGS o Sistema SSGS, sean utilizados en conjunto con otras redes de trabajo ubicadas en el casino de juego (networks), todas las comunicaciones entre el Sistema CSS y dichas redes de trabajo deberán pasar a través de, a lo menos, un sistema de seguridad de cortafuegos (firewall) a nivel de aplicación (application-level), permitiéndose una ruta de red alterna sólo para los propósitos de redundancia, la que deberá, también, pasar a través de, a lo menos, un sistema de seguridad de cortafuego a nivel de aplicación.

ii. El firewall deberá mantener un registro de auditoría, con al menos las siguientes actividades:

(i) Cambios de configuración,

(ii) Intentos de conexión con éxito y fallidas, y

(iii) Direcciones IP de inicio y destino, número de puerto y dirección MAC de los dispositivos.

TÍTULO IV. CUMPLIMIENTOS DE NORMAS Y/O ESTÁNDARES TÉCNICOS

Capítulo 1: Cumplimiento estándar TITO

Capítulo 2: Cumplimiento Estándar Progresivos

Capítulo 3: Cumplimiento Estándar MDA

Capítulo 4: Cumplimiento estándar SMC

Capítulo 5: Cumplimiento estándar cashless

Capítulo 6: Cumplimiento sistemas SBGS y SSGS

Capítulo 7: Cumplimiento sistemas progresivos intercasinos (WAP)

e) Mantención y definición de los mecanismos de seguridad física de las comunicaciones del Sistema Cliente-Servidor de Programas de Juego para máquinas de azar o Sistema CSS, ya sea en sus modalidades de Sistema SBGS o Sistema SSGS, así como, respecto de los mecanismos de seguridad dispuestos para el almacenamiento de los programas de juego residentes en servidor del Sistema SBGS y para los programas de juego descargables del Sistema SSGS, que se almacenen en el Servidor Central o en otros servidores si fuere el caso.

f) Mecanismos de solución de las fallas que afecten al Sistema Cliente-Servidor de Programas de Juego para máquinas de azar o Sistema CSS y de recuperación de la información.

g) De verificación de auditoría de eventos, que realicen control y cuadratura sobre los eventos registrados en los servidores del Sistema Cliente-Servidor de Programas de Juego para máquinas de azar o Sistema CSS y en las máquinas de azar que operan con él.

   El registro de eventos total y detallado por máquina de juego o dispositivo deberá almacenarse y estar disponible para su verificación por al menos seis meses.

h) Autorización de accesos remotos a los servidores del Sistema Cliente-Servidor de Programas de Juego para máquinas de azar o Sistema CSS, registrando y manteniendo por al menos seis meses la información relativa, entre otros, a los siguientes aspectos:

   i. Autorización por parte del gerente general de la sociedad operadora al acceso remoto,

   ii. Detalle de la necesidad del acceso,

   iii. Tiempo del acceso, y

   iv. Acciones a realizar con el acceso.

3.2. Acerca de los Sistemas de juego basados en servidor (SBGS)

3.2.1. El Sistema SBGS deberá contar con capacidad de almacenamiento suficiente para guardar la información consolidada del conjunto de programas de juego disponibles en el Servidor Central, así como el log de las actividades relativas a sus agregaciones, modificaciones y eliminaciones de, a lo menos, los seis últimos meses, identificando para cada una de éstas la fecha, el responsable y la actividad realizada.

3.2.2. Además, deberá almacenar información desagregada por máquina de azar del historial de descargas realizadas (log de actividades), correspondientes a parte del programa de juego, datos de control, configuración e información desde el o los servidores del Sistema SBGS hacia la totalidad de las máquinas de azar que se encuentren conectadas a dicho sistema. La información antes señalada deberá almacenarse y estar disponible para su verificación por al menos seis meses.

En casos excepcionales, cuando la tecnología no permita contar con la información anterior, la sociedad operadora deberá solicitar

TÍTULO IV. CUMPLIMIENTOS DE NORMAS Y/O ESTÁNDARES TÉCNICOS

Capítulo 1: Cumplimiento estándar TITO

Capítulo 2: Cumplimiento Estándar Progresivos

Capítulo 3: Cumplimiento Estándar MDA

Capítulo 4: Cumplimiento estándar SMC

Capítulo 5: Cumplimiento estándar cashless

Capítulo 6: Cumplimiento sistemas SBGS y SSGS

Capítulo 7: Cumplimiento sistemas progresivos intercasinos (WAP)

autorización previa a esta Superintendencia para que, evaluándose la solicitud y si así se determina, se le exima de cumplir en algún grado con los requisitos consignados en este literal.

3.2.3. En los Sistemas de Programas de Juegos para máquinas de azar basados en servidor o Sistema SBGS, el servidor de juego deberá generar datos de control, configuración e información, tales como:

a) Movimiento de créditos,

b) Números Aleatorios,

c) Componentes del resultado de un juego, como por ejemplo, bolas, naipes o posiciones de paro de rieles,

d) Resultados del juego actual, o

e) Actualización de los contadores de créditos para juegos ganados.

3.2.4. El Sistema SBGS deberá contar con un sistema de administración que permita, entre otras funciones y tareas:

a) Administrar los clientes de las cuentas electrónicas, solo en caso de existir.

b) Descargar o transmitir a las máquinas de azar parte del programa de juego, de los datos de control, configuración e información del resultado de las jugadas realizadas en las máquinas de azar conectadas a él.

c) Realizar y registrar, si corresponde, las transacciones de las cuentas electrónicas de clientes.

d) Registrar movimientos en las cuentas electrónicas de los clientes, sólo en caso de existir.

e) Permitir el acceso controlado a los usuarios.

f) Planificar tareas.

g) Emitir informes.

h) Generar información de auditoría de eventos.

3.2.5. El Sistema SBGS deberá permitir acceder a los eventos que estén sucediendo en tiempo real y en línea, tanto en forma centralizada como en cada una de las máquinas de azar conectadas al sistema. Además, el sistema deberá permitir el acceso al registro histórico de eventos ocurridos en el sistema respecto del acceso a los programas de juego residentes en el servidor, descargas y eliminación de parte de programas de juego en las máquinas de azar y, a las jugadas realizadas en las máquinas de azar.

3.2.6. Los Sistemas de Programas de Juegos para máquinas de azar basados en servidor o Sistema SBGS deberán proveer un mecanismo de autentificación de las máquinas de azar conectadas, donde cada registro de autentificación deberá ser mantenido por al menos seis meses.

Capítulo 1: Cumplimiento estándar TITO

Capítulo 2: Cumplimiento Estándar Progresivos

Capítulo 3: Cumplimiento Estándar MDA

Capítulo 4: Cumplimiento estándar SMC

Capítulo 5: Cumplimiento estándar cashless

Capítulo 6: Cumplimiento sistemas SBGS y SSGS

Capítulo 7: Cumplimiento sistemas progresivos intercasinos (WAP)

TÍTULO IV. CUMPLIMIENTOS DE NORMAS Y/O ESTÁNDARES TÉCNICOS

3.2.7. Un Sistema SBGS que utilice terminales remotos conectados en forma inalámbrica, deberá suspender el desarrollo del juego mientras el cliente tenga ubicado el terminal remoto fuera del área permitida. Cuando el cliente reingrese a dicha área, el sistema deberá forzar al jugador y al terminal a autentificarse nuevamente para continuar el juego.

En estas situaciones deberá disponerse de todos los registros de las transacciones realizadas antes de la suspensión del juego, así como cuando se reinicie el juego en el terminal remoto. Mientras esté suspendido el desarrollo del juego, no deberá ocurrir ninguna alteración en los registros de los contadores del juego, así como en los créditos disponibles del jugador.

3.2.8. El Sistema SBGS deberá contar con un sistema o mecanismo de respaldo de la información generada en él, respaldo que deberá estar ubicado en el casino de juego, que permita, en el caso que el sistema sufra una falla que impida su reiniciación, volver a cargar la base de datos con toda la información almacenada, a lo menos, durante las 24 horas previas al incidente. De la misma forma, deberá incluir sistemas contingentes de salvaguarda de datos e información que permitan la continuidad del juego.

El sistema o mecanismo de respaldo deberá registrar, a lo menos, la siguiente información:

a) Eventos significativos,

b) Información de las apuestas y resultados de las jugadas,

c) Información de auditoría,

d) Información acerca de la configuración del o los programas de juego,

e) Cuentas de seguridad, etc.

3.2.9. Con todo, los Sistemas de Programas de Juegos para máquinas de azar basados en servidor o Sistema SBGS deben cumplir con normas y políticas de seguridad que permiten mantener la integridad, disponibilidad y confidencialidad tanto de los registros de auditorías y eventos, históricos y en línea, como de la información que en ellos se administra. Las normas y políticas de seguridad deben estar en conformidad a las mejores prácticas de seguridad de la información. Además, los registros e información antes señalados deberán estar disponibles para esta Superintendencia cuando sea requerida su entrega o acceso.

3.3. Acerca de los Sistemas de juego respaldados por un servidor (SSGS)

3.3.1. El Sistema SSGS deberá contar con capacidad de almacenamiento suficiente para guardar la información consolidada del conjunto de programas de juego disponibles en el Servidor Central, así como el log de las actividades relativas a sus agregaciones, modificaciones y eliminaciones correspondientes a lo menos de los seis últimos meses, identificando para cada una de éstas la fecha, el responsable y la actividad realizada.

Capítulo 1: Cumplimiento estándar TITO

Capítulo 2: Cumplimiento Estándar Progresivos

Capítulo 3: Cumplimiento Estándar MDA

Capítulo 4: Cumplimiento estándar SMC

Capítulo 5: Cumplimiento estándar cashless

Capítulo 6: Cumplimiento sistemas SBGS y SSGS

Capítulo 7: Cumplimiento sistemas progresivos intercasinos (WAP)

TÍTULO IV. CUMPLIMIENTOS DE NORMAS Y/O ESTÁNDARES TÉCNICOS

3.3.2. Además, deberá almacenar información desagregada por máquina del historial de descargas, eliminación o configuración de programa de juegos realizados (log de actividades) desde el o los servidores del Sistema SSGS hacia la totalidad de las máquinas de azar que se encuentren conectadas a dicho sistema.

3.3.3. La información antes señalada deberá almacenarse y estar disponible para su verificación por al menos seis meses. En casos excepcionales cuando la tecnología no permita contar con la información anterior, la sociedad operadora deberá solicitar autorización previa a esta Superintendencia para que, evaluándose la solicitud y si así se determina, se le exima de cumplir en algún grado con los requisitos consignados en este literal.

3.3.4. Los Sistemas de Programas de Juegos para máquinas de azar respaldados por un servidor o Sistema SSGS deberán contar con un sistema de administración que permita, entre otras funciones y tareas:

i. Distribuir centralizadamente los programas de juego descargables a las máquinas de juego conectadas a él.

ii. Realizar descargas de los programas de control y los contenidos del programa de juego.

iii. Permitir el acceso controlado a los usuarios.

iv. Planificar tareas.

v. Emitir informes.

vi. Generar información de auditoría de eventos.

3.3.5. Los Sistemas de Programas de Juegos para máquinas de azar respaldados por un servidor o Sistema SSGS deberán permitir acceder a los eventos que estén sucediendo en tiempo real y en línea, tanto en forma centralizada como en cada una de las máquinas de azar conectadas al sistema. Además, el sistema deberá permitir el acceso al registro histórico de eventos ocurridos en el sistema respecto de descargas, eliminación o configuración de programas de juegos almacenados en el respectivo servidor, respecto de la activación y desactivación de programas de juego en las máquinas de azar y, a las jugadas realizadas en las máquinas de azar.

3.3.6. El Sistema SSGS deberá contar con un sistema o mecanismo de respaldo de la información generada en él, respaldo que deberá estar ubicado en el casino de juego, que permita, en el caso de que el sistema sufra una falla que impida su reiniciación, volver a cargar la base de datos con toda la información almacenada, a lo menos, durante las 24 horas previas al incidente.

El sistema o mecanismo de respaldo deberá registrar, a lo menos, la siguiente información: eventos significativos; información de auditoría; información acerca de la configuración del o los programas de juego, cuentas de seguridad, etc.

3.3.7. Con todo, los Sistemas de Programas de Juegos para máquinas de azar respaldados por un servidor o Sistema SSGS deben cumplir con normas y políticas de seguridad que permiten mantener la integridad, disponibilidad y confidencialidad tanto de los registros de auditorías

TÍTULO IV. CUMPLIMIENTOS DE NORMAS Y/O ESTÁNDARES TÉCNICOS

Capítulo 1: Cumplimiento estándar TITO

Capítulo 2: Cumplimiento Estándar Progresivos

Capítulo 3: Cumplimiento Estándar MDA

Capítulo 4: Cumplimiento estándar SMC

Capítulo 5: Cumplimiento estándar cashless

Capítulo 6: Cumplimiento sistemas SBGS y SSGS

Capítulo 7: Cumplimiento sistemas progresivos intercasinos (WAP)

y eventos, históricos y en línea, como de la información que en ellos se administra. Las normas y políticas de seguridad deben estar en conformidad a las mejores prácticas de seguridad de la información. Además, los registros e información antes señalados deberán estar disponibles para esta Superintendencia.

3.4. Acerca del o los servidores del Sistema Cliente Servidor de Programas de Juegos para máquinas de azar o Sistema CSS

3.4.1. El Sistema Cliente-Servidor de Programas de Juego para máquinas de azar o Sistema CSS deberá estar basado en una configuración en alta disponibilidad, con a lo menos dos servidores, de tal forma que se minimicen las discontinuidades en caso de falla de un servidor y existan mecanismos que eviten pérdidas de transacciones o eventos.

3.4.2. El o los servidores del Sistema CSS deberán estar ubicados al interior de las dependencias de un casino de juego que no revistan la calidad de servicios anexos del mismo, estando estrictamente prohibido que estos se ubiquen fuera de dichas instalaciones.

3.4.3. El o los servidores del Sistema CSS deberán estar alojados en una sala de servidores con seguridad física adecuada, respetando las mejores prácticas de seguridad de la información.

3.4.4. No deberá permitirse el acceso remoto al o los servidores del Sistema Cliente-Servidor de Programas de Juego para máquinas de azar o Sistema CSS desde una red no perteneciente a las instaladas en las salas de juego del casino de juego. Sólo en casos excepcionales cuando se requiera conexión con el proveedor, éste deberá autenticarse en todo el sistema, basado en las mejores prácticas de seguridad de la información.

3.4.5. No estarán permitidas dentro del o los servidores del Sistema CSS las comunicaciones de Red de Área Amplia (WAN), hacia servidores ubicados fuera del casino de juego.

3.4.6. Asimismo, el o los servidores del Sistema CSS deberán cumplir con requisitos de seguridad para impedir todo acceso remoto a él, entendiendo por tal, cualquier acceso no autorizado desde fuera del Sistema CSS, basados en las mejores prácticas de seguridad de la información

3.4.7. El Servidor del Sistema Cliente-Servidor de Programas de Juego para máquinas de azar o Sistema CSS en que se alojen los programas de juego, -el que deberá estar dedicado exclusivamente a tal objeto-, deberá contar con un sistema de conexión a cada máquina de azar o terminal de juego que permita realizar para el Sistema de Programas de Juegos para máquinas de azar respaldados por un servidor o Sistema SSGS la descarga segura de un programa de juego y su configuración, y para el Sistema de Programas de Juegos para máquinas de azar basados en servidor o Sistema SBGS la descarga segura de parte de un programa de juego y los resultados de las jugadas realizadas.

3.4.8. El Servidor del Sistema CSS correspondiente deberá permitir la descarga de una parte o del total del contenido de un programa de juego a una máquina de azar o terminal de juego, la configuración y ejecución de programas, sin afectar en modo alguno el desarrollo

TÍTULO IV. CUMPLIMIENTOS DE NORMAS Y/O ESTÁNDARES TÉCNICOS

Capítulo 1: Cumplimiento estándar TITO

Capítulo 2: Cumplimiento Estándar Progresivos

Capítulo 3: Cumplimiento Estándar MDA

Capítulo 4: Cumplimiento estándar SMC

Capítulo 5: Cumplimiento estándar cashless

Capítulo 6: Cumplimiento sistemas SBGS y SSGS

Capítulo 7: Cumplimiento sistemas progresivos intercasinos (WAP)

del programa de juego que se esté jugando simultáneamente al proceso de descarga o adecuación de programas. Por lo que, si no es posible no alterar el juego en desarrollo, la descarga se deberá realizar cuando no existan personas urilizando en la máquina de azar.

3.4.9. El o los servidores del Sistema CSS deberán poseer un nivel adecuado de seguridad lógica y física contra accesos no autorizados, y contra la instalación o ejecución de programas potencialmente peligrosos. Además, se deberá contar con una definición de los perfiles de acceso al sistema, considerando una adecuada segregación de funciones.

3.4.10. Asimismo, el Servidor del Sistema Cliente-Servidor de Programas de Juego para máquinas de azar o Sistema CSS central deberá estar en condiciones de generar, a lo menos, los informes que se indican en el numeral 3.8 de las presentes instrucciones.

3.5. Acerca de las redes inalámbricas para Sistemas SBGS

Las redes inalámbricas que compongan el Sistema Cliente-Servidor de Programas de Juego para máquinas de azar o Sistema CSS en su modalidad de Sistema de Programas de Juegos para máquinas de azar basados en servidor o Sistema SBGS deberán considerar, al menos, las siguientes medidas de seguridad:

a) Deberán ser seguras, verificando que sólo dispositivos válidos puedan acceder a la red, los que deberán ser autenticados ante desconexiones de los terminales de juego o ante cualquier señal de acceso inadecuado. Estos dispositivos deberán ser identificados mediante un identificador de hardware.

b) Deberán contar con un sistema de detección de intrusos basado en red.

c) Se deberán separar de cualquier otra red del casino mediante un sistema de seguridad de cortafuegos (firewall).

d) Se deberá ocultar el nombre de la red inalámbrica.

e) Toda la comunicación entre los distintos dispositivos inalámbricos y el servidor deberá utilizar un apropiado protocolo de autenticación y encriptación, de manera tal de proveer una mutua autenticación, debiendo asegurar la integridad y confidencialidad de la información transmitida.

f) Todos los dispositivos o componentes físicos que conforman las redes inalámbricas, como por ejemplo access point y routers, deberán contar con una adecuada seguridad física.

g) Se deberán modificar todas las contraseñas por defecto (default) que incluyan los distintos dispositivos que intervienen en las redes inalámbricas.

h) Se deberá implementar un adecuado control de acceso a la administración de estas redes considerando segregación de funciones y las mejores prácticas en seguridad de la información.

i) Deberán existir registros de auditoría respecto de cualquier modificación a la red, los que deberán ser mantenidos por al menos seis meses.

TÍTULO IV. CUMPLIMIENTOS DE NORMAS Y/O ESTÁNDARES TÉCNICOS

Capítulo 1: Cumplimiento estándar TITO

Capítulo 2: Cumplimiento Estándar Progresivos

Capítulo 3: Cumplimiento Estándar MDA

Capítulo 4: Cumplimiento estándar SMC

Capítulo 5: Cumplimiento estándar cashless

Capítulo 6: Cumplimiento sistemas SBGS y SSGS

Capítulo 7: Cumplimiento sistemas progresivos intercasinos (WAP)

j) Las redes inalámbricas deberán estar debidamente documentadas, describiendo las áreas en las cuales estas redes se encuentran disponibles.

3.6. Acerca de las máquinas de azar y/o terminales de juego del Sistema CSS

3.6.1. Las máquinas de azar y/o terminales de juego del Sistema Cliente-Servidor de Programas de Juego para máquinas de azar o Sistema CSS deberán estar constituidos por terminales fijos correspondientes a gabinetes de máquinas de azar o terminales remotos correspondientes a equipos portátiles de máquinas de azar, que contando con la tecnología compatible con el referido sistema, se encuentren previamente homologados por esta Superintendencia y, en consecuencia, inscritos en el Registro de Homologación.

3.6.2. En el Sistema de Programas de Juegos para máquinas de azar basados en servidor o Sistema SBGS, los terminales remotos conectados en forma inalámbrica deberán ser de propiedad exclusiva del casino de juego y, deberán estar ubicados y moverse en un área definida y controlada dentro de las salas de juego del casino, correspondiente al interior de las dependencias de un casino de juego que no revistan la calidad de servicios anexos del mismo, estando estrictamente prohibido que estos se ubiquen fuera de dichas instalaciones. En este aspecto, cuando el jugador se encuentre fuera del área permitida de juego, la red inalámbrica no deberá estar disponible.

3.6.3. En el Sistema SBGS, los jugadores que utilicen terminales remotos conectados en forma inalámbrica sólo podrán usarlos para la ejecución de los programas de juego, por lo que se deberá contar con protocolos y procedimientos que así lo aseguren.

3.6.4. Los terminales de juego remotos sólo deberán acceder a las aplicaciones provistas por la red inalámbrica interna del casino de juego y no a otras.

3.6.5. Todo terminal remoto conectado a un Sistema de Programas de Juegos para máquinas de azar basados en servidor o Sistema SBGS deberá proporcionar información en pantalla del historial completo de al menos los últimos 9 juegos previos al juego más reciente.

En dicha pantalla se deberá indicar, entre otros, el resultado del juego, pasos intermedios del juego, créditos disponibles, apuestas realizadas, premios, créditos pagados y créditos cobrados.

3.6.6. En el Sistema SBGS, los terminales de juego remotos deberán poseer un adecuado mecanismo de seguridad lógica y física que no permita su intervención por terceros.

Además, en caso de ser posible, se deberán bloquear todos los puertos tanto físicos como lógicos que no sean utilizados por el juego.

3.6.7. En el Sistema de Programas de Juegos para máquinas de azar respaldados por un servidor o Sistema SSGS y Sistema de Programas de Juegos para máquinas de azar basados en servidor o Sistema SBGS, las máquinas de azar y los terminales de juego remotos,

TÍTULO IV. CUMPLIMIENTOS DE NORMAS Y/O ESTÁNDARES TÉCNICOS

Capítulo 1: Cumplimiento estándar TITO

Capítulo 2: Cumplimiento Estándar Progresivos

Capítulo 3: Cumplimiento Estándar MDA

Capítulo 4: Cumplimiento estándar SMC

Capítulo 5: Cumplimiento estándar cashless

Capítulo 6: Cumplimiento sistemas SBGS y SSGS

Capítulo 7: Cumplimiento sistemas progresivos intercasinos (WAP)

respectivamente, deberán proveer de un registro de auditoría que permita verificar cualquier intervención realizada, así como las jugadas efectuadas.

3.6.8. Toda máquina de azar conectada a un Sistema de Programas de Juegos para máquinas de azar respaldados por un servidor o Sistema SSGS deberá, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 3.8 de estas instrucciones, estar en condiciones de entregar información desagregada de los registros generados en ella respecto del historial de descargas, eliminación o configuración de programas de juegos desde el o los servidores del Sistema SSGS, y de la activación y desactivación de programas de juego en las máquinas de azar, con las configuraciones seleccionadas.

3.6.9. Lo anterior es sin perjuicio de la información que la sociedad operadora deba proporcionar a la Superintendencia referida a los distintos registros y contadores; créditos apostados; créditos jugados; pagos de premios; etc., en conformidad a lo dispuesto en las instrucciones de *"Envío información operacional y reclamos (SIOC)"* e instrucciones de *"Modificaciones, aumentos o disminuciones de parque de juego"*, de esta Superintendencia, o a las posteriores instrucciones que dicte al respecto.

3.7. De los programas de juego utilizados en el Sistema Cliente Servidor de Programas de Juegos para máquinas de azar o Sistema CSS

3.7.1. Todos los programas de juego que se almacenen en el Servidor respectivo del Sistema Cliente-Servidor de Programas de Juego para máquinas de azar o Sistema CSS dedicado a ello, ya sea en sus modalidades de Sistema de Programas de Juegos para máquinas de azar basados en servidor o Sistema SBGS o Sistemas de Programas de Juegos para máquinas de azar respaldados por un servidor o Sistema SSGS, dedicado a ello, deberán estar previamente homologados por esta Superintendencia y, en consecuencia, inscritos en el Registro de Homologación.

Asimismo, la sociedad operadora deberá proporcionar, a requerimiento de esta Autoridad Fiscalizadora, un listado actualizado de los programas de juego que se encuentren alojados en el respectivo Servidor del Sistema CSS.

3.7.2. Por consiguiente, queda absolutamente prohibida la mantención en tal Servidor y/o en las máquinas de azar de programas de juego que no se encuentren previamente homologados e inscritos en dicho registro.

3.7.3. Todos los programas de juego previamente homologados y que se encuentren contenidos en el Servidor central deberán cumplir con lo instruido por esta Superintendencia a través de las instrucciones de *"Cumplimiento Estándar MDA"*, o las posteriores instrucciones que dicte esta Superintendencia al respecto, en orden a que tanto las instrucciones de juego como las respectivas tablas de pago se encuentren expresadas en idioma castellano.

3.7.4. Las actualizaciones (updates) de los programas de juego ya inscritos en el Registro de Homologación deberán, de manera previa a

TÍTULO IV. CUMPLIMIENTOS DE NORMAS Y/O ESTÁNDARES TÉCNICOS

Capítulo 1: Cumplimiento estándar TITO

Capítulo 2: Cumplimiento Estándar Progresivos

Capítulo 3: Cumplimiento Estándar MDA

Capítulo 4: Cumplimiento estándar SMC

Capítulo 5: Cumplimiento estándar cashless

Capítulo 6: Cumplimiento sistemas SBGS y SSGS

Capítulo 7: Cumplimiento sistemas progresivos intercasinos (WAP)

su traspaso al Servidor central, homologarse por parte de esta Superintendencia e inscribirse en el registro correspondiente.

3.7.5. Los programas de juego progresivos que se almacenen y mantengan en el Servidor central del Sistema Cliente-Servidor de Programas de Juego para máquinas de azar o Sistema CSS deberán ser compatibles entre sí y con el resto de los programas de juego almacenados en el respectivo servidor.

Asimismo, la descarga y configuración de los programas de juego progresivos deberán cumplir con los procedimientos operativos aplicables a ellos.

3.7.6. La eliminación y/o modificación de los programas de juego progresivos del respectivo Servidor central deberá efectuarse utilizando un procedimiento que permita dar cumplimiento a las instrucciones impartidas por esta Superintendencia en relación con los pozos progresivos, entre las que se encuentra la información requerida en virtud de las Instrucciones de *"Envío información operacional y reclamos (SIOC)"* e instrucciones de *"Modificaciones, aumentos o disminuciones de parque de juego"*, de esta Superintendencia, o a las posteriores instrucciones que dicte al respecto.

3.7.7. No se permitirá la activación de un nuevo programa de juego en una máquina de azar antes de que haya finalizado el programa de juego que se encuentre en ejecución y que todos los contadores relevantes se hayan actualizado, tales como los relativos a las opciones del juego, apuestas y demás variantes del mismo, a menos que la acción de activación o inicio de un nuevo programa de juego termine la partida del juego en ejecución de manera ordenada.

3.7.8. Asimismo, no se podrá efectuar ningún cambio en los programas de juego descargados y activados en las máquinas de azar, y que el jugador puede seleccionar, incluido algún cambio en la tabla de pago de los mismos, en tanto los contadores de la máquina respectiva registren créditos a favor del jugador o se encuentre en desarrollo una partida.

3.8. De los informes que debe estar en condiciones de generar el Sistema Cliente Servidor de Programas de Juegos para máquinas de azar o Sistema CSS

El Sistema Cliente-Servidor de Programas de Juego para máquinas de azar o Sistema CSS deberá estar en condiciones de generar, a lo menos, los siguientes informes, los que deberán constar en uno o varios archivos o bases de datos seguros no susceptibles de alteración:

a) Información acumulada relativa al historial de descargas de parte o de todo el contenido de un programa de juego, eliminación, o modificación en la configuración del programa, conciliando, en el caso del Sistema de Programas de Juegos para máquinas de azar respaldados por un servidor o Sistema SSGS, la información individual de cada máquina de azar conectada con aquélla consolidada del referido Sistema.

b) Información referida a cualquier modificación en el conjunto de los programas de juego disponibles en el Servidor, que

TÍTULO IV. CUMPLIMIENTOS DE NORMAS Y/O ESTÁNDARES TÉCNICOS

Capítulo 1: Cumplimiento estándar TITO

Capítulo 2: Cumplimiento Estándar Progresivos

Capítulo 3: Cumplimiento Estándar MDA

Capítulo 4: Cumplimiento estándar SMC

Capítulo 5: Cumplimiento estándar cashless

Capítulo 6: Cumplimiento sistemas SBGS y SSGS

Capítulo 7: Cumplimiento sistemas progresivos intercasinos (WAP)

considera la librería de datos descargables, que hace referencia al almacenamiento formal de todos los programas de juego homologados que pueden ser descargados a las máquinas de azar o cuya parte o todo su contenido permanece en el servidor, incluyendo el software de control y juego, programas periféricos, configuración de datos; así como, cambios o borrados de programas de juego, la que deberá constar en un registro que no podrá ser alterado, con indicación de lo siguiente:

i. Tiempo y fecha del acceso y/o evento;

ii. Nombre de usuario;

iii. Archivos de datos descargados agregados, cambiados, o eliminados en el Servidor y en las máquinas de azar;

iv. Las máquinas de azar donde el programa de juego fue descargado y, si aplica, el programa que fue reemplazado o actualizado.

c) Información de todas las actividades efectuadas entre el o los servidores del Sistema CSS y cada máquina de azar, referidas a la descarga de parte o de todo el contenido de programas de juego, ajuste de configuraciones de una máquina de azar, la activación y desactivación de programas de juego previamente descargados o el cambio de las configuraciones de los programas activados, de las apuestas de los jugadores y, si corresponde, a las transacciones con la cuenta electrónica de cliente.

Esta información deberá contener, a lo menos, los siguientes datos:

i. Las máquinas de azar a las cuales se descargó el programa de juego y, si es aplicable, el programa que se reemplazó o actualizó.

ii. Las máquinas de azar sobre las que el programa fue activado y el programa que se reemplazó o actualizó.

iii. Los valores de configuración de la máquina de azar antes y después de los cambios.

iv. Los valores de depósito del jugador en la cuenta electrónica de cliente, las apuestas o jugadas, los resultados de las jugadas, pago de premios y retiro desde la cuenta.

v. Los valores de las apuestas o jugadas, los resultados de las jugadas, pago de premios para cualquier medio o método de apuestas, por máquina de azar.

d) Información de todos los incidentes o eventos de fallas que presente cualquiera de los componentes del Sistema Cliente-Servidor de Programas de Juego para máquinas de azar o Sistema CSS.

TÍTULO IV. CUMPLIMIENTOS DE NORMAS Y/O ESTÁNDARES TÉCNICOS

Capítulo 1: Cumplimiento estándar TITO

Capítulo 2: Cumplimiento Estándar Progresivos

Capítulo 3: Cumplimiento Estándar MDA

Capítulo 4: Cumplimiento estándar SMC

Capítulo 5: Cumplimiento estándar cashless

Capítulo 6: Cumplimiento sistemas SBGS y SSGS

Capítulo 7: Cumplimiento sistemas progresivos intercasinos (WAP)

3.9. Acerca de las situaciones de desconexión o interrupción de la comunicación entre el Servidor central y las máquinas de azar durante el proceso de descarga de un programa de juego, o cuando la máquina de azar funcione sin estar conectada con el Servidor central.

3.9.1. En el evento que se produzca una desconexión entre el Servidor central y uno o más de los terminales de juego conectados a él durante el proceso de descarga de parte o de todo el contenido de un programa de juego, el Sistema Cliente-Servidor de Programas de Juego para máquinas de azar o Sistema CSS deberá asegurar que el proceso de descarga del programa de juego termine adecuadamente.

3.9.2. Para el Sistema de Programas de Juegos para máquinas de azar basados en servidor o Sistema SBGS, en el caso de que una máquina de azar se desconecte del Servidor central este dispositivo de juego no será capaz de funcionar. Por lo que si un juego está en progreso, cuando retorne la comunicación, debe existir un mecanismo para que el juego vuelva al punto donde se encontraba cuando la comunicación se interrumpió. O bien, si no es posible, de manera excepcional, sólo en el caso de un ambiente multi-jugador, se debe resolver cancelar el juego y devolver las correspondientes apuestas a los jugadores participantes.

Además, cuando falle la comunicación debe existir un procedimiento e instrumentos para que los jugadores puedan cobrar los créditos a su favor indicados en la máquina de azar al momento de que la comunicación se interrumpió.

3.9.3. Para el Sistema de Programas de Juegos para máquinas de azar respaldados por un servidor o Sistema SSGS, en caso que una o más máquinas de azar funcionen desconectadas del Servidor central, tanto el Sistema SSGS como la respectiva máquina de azar deberán asegurar que los jugadores no tendrán ningún tipo de problema en relación con el normal desarrollo del juego que ejecutan, los créditos apostados, los créditos ganados, ni con el pago de los premios ganados.

3.9.4. En los casos previstos en este numeral, el casino de juego deberá implementar un procedimiento de control interno que permita la generación de un reporte de incidentes que dé cuenta de su ocurrencia y que contenga, a lo menos, la siguiente información:

i. Fecha del incidente;

ii. Tipo o naturaleza del incidente;

iii. Causa que originó el incidente;

iv. Duración del incidente; y

v. Efectos y/o consecuencias derivadas del incidente.

3.9.5. Sin perjuicio de lo mencionado precedentemente, al reporte antes mencionado, se deberá acompañar el reporte de incidentes específico contemplado por cada fabricante.

Capítulo 1: Cumplimiento estándar TITO

Capítulo 2: Cumplimiento Estándar Progresivos

Capítulo 3: Cumplimiento Estándar MDA

Capítulo 4: Cumplimiento estándar SMC

Capítulo 5: Cumplimiento estándar cashless

Capítulo 6: Cumplimiento sistemas SBGS y SSGS

Capítulo 7: Cumplimiento sistemas progresivos intercasinos (WAP)

TÍTULO IV. CUMPLIMIENTOS DE NORMAS Y/O ESTÁNDARES TÉCNICOS

3.9.6. La información antes señalada, deberá estar a disposición de la Superintendencia en el respectivo casino de juego durante un período no inferior a seis meses.

3.10. Acerca del mal funcionamiento de una o más máquinas conectadas al Sistema CSS

3.10.1. En el evento que una o más máquinas de azar conectadas a un Sistema Cliente-Servidor de Programas de Juego para máquinas de azar o Sistema CSS sufran fallas técnicas, deberán dejarse temporalmente fuera de servicio, situación que, en ningún caso, podrá afectar el normal funcionamiento del referido sistema respecto del resto de las máquinas de azar conectadas a él.

3.10.2. Si el desperfecto de una máquina de azar conectada al Sistema CSS fuese de tal magnitud que llevare a considerar su reemplazo por otra máquina de azar, ello deberá ser informado a esta Superintendencia de acuerdo a lo dispuesto en las instrucciones de *"Modificaciones, aumentos o disminuciones de parque de juego"*, de esta Superintendencia, o a las instrucciones posteriores que dicte al respecto.

3.11. De la seguridad requerida en la transmisión de la información necesaria para el adecuado funcionamiento de un Sistema CSS

3.11.1. Las sociedades operadoras que opten por utilizar en sus casinos de juego un Sistema Cliente-Servidor de Programas de Juego para máquinas de azar o Sistema CSS deberán implementar las medidas de seguridad necesarias y suficientes que aseguren el buen funcionamiento y confiabilidad de los enlaces de comunicación que exige el soporte de este tipo de sistemas, cualquiera sea su naturaleza, modalidad o tecnología aplicable para tales efectos.

3.11.2. Por su parte, todos los protocolos de comunicación que se utilicen en el Sistema CSS deberán utilizar herramientas que permitan efectuar una adecuada y oportuna detección de errores y/o mecanismos de recuperación, así como estar diseñados para prevenir intentos no autorizados de acceso o modificación del sistema o de la información que se genera o se transfiere por su intermedio.

3.11.3. En caso de que se utilice un Sistema Cliente-Servidor de Programas de Juego para máquinas de azar o Sistema CSS con sistemas de juego inalámbrico, se deberá tener una red independiente para las operaciones de naturaleza inalámbrica que cumpla con lo señalado en las presentes instrucciones, en particular con lo indicado en el numeral 3.5 precedente.

Además, estos sistemas deben estar diseñados de forma que sólo puedan comunicarse con dispositivos inalámbricos autorizados (terminales remotos).

3.12. Acerca del Retorno Teórico a los jugadores de las máquinas de azar conectadas a un Sistema Cliente-Servidor de Programas de Juegos para máquinas de azar o Sistema CSS y de la información al público.

3.12.1. Todas las máquinas de azar, individualmente consideradas, que funcionen conectadas a un Sistema Cliente-Servidor de Programas de Juegos para máquinas de azar o Sistema CSS, ya sea en sus modalidades de Sistema de Juego Basado en Servidor o Sistema SBGS o Sistema de Juego Respaldado por un Servidor o Sistema

TÍTULO IV. CUMPLIMIENTOS DE NORMAS Y/O ESTÁNDARES TÉCNICOS

Capítulo 1: Cumplimiento estándar TITO

Capítulo 2: Cumplimiento Estándar Progresivos

Capítulo 3: Cumplimiento Estándar MDA

Capítulo 4: Cumplimiento estándar SMC

Capítulo 5: Cumplimiento estándar cashless

Capítulo 6: Cumplimiento sistemas SBGS y SSGS

Capítulo 7: Cumplimiento sistemas progresivos intercasinos (WAP)

SSGS, deberán asegurar a los jugadores un porcentaje de retorno teórico acorde a lo establecido en la normativa vigente.

3.12.2. En consecuencia, cada una de las máquinas de azar conectadas a un Sistema CSS, deberá continuar otorgando, a lo menos, un porcentaje teórico de devolución a los jugadores no inferior al 85% en relación con el juego base, sin considerar el incremento que pueda adicionarse como consecuencia de un juego progresivo, individual o enlazado, vinculado a dicho juego base.

4. De la administración de los Sistemas Cliente-Servidor de Programas de Juegos para máquinas de azar o Sistema CSS

Los Sistemas CSS, en cualquiera de sus dos modalidades antes señaladas, sólo podrán ser administrados por una sociedad operadora titular de un permiso de operación en los términos establecidos en la Ley N°19.995, estando prohibido que tales funciones las ejecuten terceros, sean personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras.

5. Información a la Superintendencia

5.1. Las sociedades operadoras, que opten por explotar en sus casinos de juego un Sistema de Programas de Juegos para máquinas de azar basados en Servidor o Sistema SBGS o un Sistema de Programas de Juegos para máquinas de azar respaldados por un Servidor o Sistema SSGS, deberán comunicarlo a esta Superintendencia con, a lo menos, 10 días hábiles de antelación a la implementación del mismo.

5.2. Complementariamente a lo antes señalado, para la entrada en operación de un Sistema CSS, las sociedades operadoras deberán tener en cuenta de cumplir de manera previa al inicio del sistema, con todos los requisitos indicados en las presentes instrucciones que correspondan y con las demás instrucciones emitidas por esta Superintendencia que sean atingentes a esta materia.

5.3. Adicionalmente, las sociedades operadoras deberán cumplir con las instrucciones de *"Envío información operacional y reclamos (SIOC)"* e instrucciones de *"Modificaciones, aumentos o disminuciones de parque de juego"*, considerando la implementación y los resultados de la operación de los Sistemas de Programas de Juegos para máquinas de azar basados en Servidor o Sistema SBGS o Sistemas de Programas de Juegos para máquinas de azar respaldados por un Servidor o Sistema SSGS.

Capítulo 1: Cumplimiento estándar TITO

Capítulo 2: Cumplimiento Estándar Progresivos

Capítulo 3: Cumplimiento Estándar MDA

Capítulo 4: Cumplimiento estándar SMC

Capítulo 5: Cumplimiento estándar cashless

Capítulo 6: Cumplimiento sistemas SBGS y SSGS

Capítulo 7: Cumplimiento sistemas progresivos intercasinos (WAP)

TÍTULO IV. CUMPLIMIENTOS DE NORMAS Y/O ESTÁNDARES TÉCNICOS

Capítulo 7: Cumplimiento sistemas progresivos intercasinos (WAP)

Normativa fundante: Artículos 3 letra j), 6, 36, 37 N°2 y 42 N°7 de la Ley N°19.995; artículos 33 y 34 del Decreto Supremo N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda; artículo 7 del Decreto Supremo N°547, de 2005, del Ministerio de Hacienda; Resolución Exenta N°157, de 2006, que aprueba el Catálogo de Juegos que podrán desarrollarse en los casinos de juego, y sus modificaciones.

INSTRUCCIONES DE CARÁCTER GENERAL A LAS SOCIEDADES OPERADORAS SOBRE SISTEMAS PROGRESIVOS INTER CASINOS (WAP: WIDE AREA PROGRESSIVE) PARA MÁQUINAS DE AZAR Y JUEGOS DE CARTAS QUE SE EXPLOTAN EN CASINOS DE JUEGO AUTORIZADOS AL AMPARO DE LA LEY N°19.995

1. De la Homologación de los Sistemas Progresivos Inter Casinos o WAP

Conforme lo establece el artículo 6° de la Ley N°19.995 y el artículo 29° del Decreto Supremo N°547, de 2005, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de Juegos de Azar en Casinos de Juego y Sistema de Homologación, *"...los operadores sólo podrán utilizar las máquinas e implementos de juegos de azar que se encuentren previamente homologados e Inscritos en el registro que al efecto llevará la Superintendencia"*.

Atendido lo anterior, las sociedades operadoras sólo podrán utilizar Sistemas Progresivos que permitan la conexión entre sus casinos de juego en la medida que dichos sistemas hayan sido previamente homologados por esta Superintendencia y se encuentren inscritos en el Registro de Homologación.

2. Normas técnicas y exigencias relacionadas con la Instalación, funcionamiento y explotación de los Sistemas Progresivos Inter casinos o WAP y requerimientos de información aplicables a dichos sistemas

Las sociedades operadoras que decidan explotar en sus casinos de juego Sistemas Progresivos Inter Casinos deberán cumplir en lo que corresponda con las disposiciones y requisitos señalados en el Catálogo de Juegos de la SCJ, respecto de *"Categoría de juegos de máquinas de azar"* para el caso de WAP de máquinas de azar, y en relación a *"Pozos progresivos en juegos de cartas"* para WAP de juegos de cartas. De manera complementaría, deberán dar estricto cumplimiento a las exigencias que se establecen a continuación.

2.1. Instalación y funcionamiento de los Sistemas Progresivos Inter Casinos o WAP

2.1.1. Los Sistemas Progresivos Inter Casinos para las categorías de juegos de máquinas de azar y de cartas solamente podrán ser implementados entre casinos de juego autorizados al amparo de la Ley N°19.995.

TÍTULO IV. CUMPLIMIENTOS DE NORMAS Y/O ESTÁNDARES TÉCNICOS

Capítulo 1: Cumplimiento estándar TITO

Capítulo 2: Cumplimiento Estándar Progresivos

Capítulo 3: Cumplimiento Estándar MDA

Capítulo 4: Cumplimiento estándar SMC

Capítulo 5: Cumplimiento estándar cashless

Capítulo 6: Cumplimiento sistemas SBGS y SSGS

Capítulo 7: Cumplimiento sistemas progresivos intercasinos (WAP)

2.1.2. Para efectos de su instalación y funcionamiento, las sociedades operadoras deberán contar con uno o más procedimientos que definan, a lo menos, los siguientes aspectos:

a) Forma en que se efectuarán las conciliaciones de la información:

   i. De los contadores de las máquinas de azar conectadas con aquella información almacenada en el servidor central.

   ii. De los registros de las mesas conectadas con aquella almacenada en el servidor central.

b) Definición de los premios progresivos Inter Casinos y su fuente de recaudación, considerando aquellos contemplados en el Catálogo de Juegos.

   En el caso de WAP de máquinas de azar se debe considerar el premio entregado por el pozo progresivo asociado al Nivel del programa progresivo conectado Inter casinos y para el WAP de juegos de cartas, se deben considerar todos los premios señalados en el Catálogo de Juegos para los pozos progresivos en juegos de cartas.

c) Mecanismos de pago de los premios progresivos, los que, en todo caso, deberán ceñirse a los requerimientos mínimos que las presentes instrucciones establecen sobre dicha materia y a los señalado en el Catálogo de Juegos, cuando corresponda.

d) Forma en que se efectuará la recaudación del aporte de cada casino para el pago de los premios progresivos.

e) Registro y mantención de la información diaria de los movimientos de cada casino y los ajustes entre los casinos que administran un pozo progresivo Inter Casinos respecto de los premios entregados y los movimientos de los pozos progresivos.

   Se deberá contar con un procedimiento que precise los eventos y registros contables que se requieren para documentar los movimientos antes señalados.

f) De verificación de auditoría de eventos, que diariamente realicen control y cuadratura sobre los eventos registrados en el servidor central, en las máquinas de azar y mesas de juego de cartas que operan en el Sistema WAP.

2.2. Acerca del sistema WAP

2.2.1. Las sociedades operadoras de casinos de juego deberán asegurar que todos los jugadores de máquinas de azar y mesas de juego conectadas a Sistemas WAP tengan las mismas posibilidades de jugar y ganar en todo momento, lo que implica que se deberá asegurar el permanente funcionamiento de los Sistemas Progresivos inter Casinos.

2.2.2. Los sistemas WAP deberán estar dotados de herramientas que aseguren que la información sea comunicada a las máquinas de azar y mesas de juego de cartas interconectadas, a lo más, cada 60 segundos.

2.2.3. El sistema WAP y/o el sistema de monitoreo y control en línea de máquinas de azar, según corresponda, deberá proveer de un registro

TÍTULO IV. CUMPLIMIENTOS DE NORMAS Y/O ESTÁNDARES TÉCNICOS

Capítulo 1: Cumplimiento estándar TITO

Capítulo 2: Cumplimiento Estándar Progresivos

Capítulo 3: Cumplimiento Estándar MDA

Capítulo 4: Cumplimiento estándar SMC

Capítulo 5: Cumplimiento estándar cashless

Capítulo 6: Cumplimiento sistemas SBGS y SSGS

Capítulo 7: Cumplimiento sistemas progresivos intercasinos (WAP)

de auditoría que permita verificar cualquier Intervención realizada, así como las jugadas efectuadas, el que debe estar disponible para ser verificado por esta Superintendencia mediante el mismo sistema.

El registro de eventos total y detallado por máquina o mesa de juego de cartas deberá almacenarse y estar disponible para su verificación por al menos seis meses.

2.2.4. El sistema de WAP de máquinas de azar deberá contar con capacidad de almacenamiento suficiente para guardar la Información consolidada -desagregada por máquina- de la totalidad de las máquinas de azar que se encuentren operando en esta modalidad en las salas de los casinos de juego conectados al Sistema Progresivo lnter casinos por un período mínimo de un año.

Además, se deberá respaldar y mantener la información generada por un período mínimo de tres años y, el servidor deberá permitir el acceso al registro de eventos ocurridos en el periodo antes señalado, respecto a las jugadas realizadas en las máquinas de azar y los movimientos en el pozo progresivo.

2.2.5. Análogamente el sistema de WAP de juegos de cartas debe contar con capacidad de almacenamiento suficiente para guardar la información consolidada -desagregada por mesa de juego de cartas- de la totalidad de las mesas de juego que se encuentren operando en esta modalidad en las salas de los casinos de juego conectados al Sistema Progresivo lnter casinos por un periodo mínimo de un año.

Además, se deberá respaldar y mantener la información generada por un periodo mínimo de tres años y, el servidor deberá permitir el acceso al registro de eventos ocurridos en el periodo antes señalado, respecto a las jugadas realizadas en las mesas de juego de cartas y los movimientos en el pozo progresivo, pozo principal y sí corresponde en el pozo de reserva.

2.2.6. Sin perjuicio de lo anterior, cada sociedad operadora de casino de juego deberá adoptar las medidas necesarias para asegurar que la información relativa al aporte a los pozos progresivos efectuado por las máquinas y mesas de su establecimiento -detallada por cada una de las mesas de juego de cartas y máquinas de azar interconectadas- esté disponible para la Superintendencia.

2.3. Acerca del servidor central

2.3.1. El servidor central que albergue un Sistema Progresivo lnter casinos deberá estar ubicado al interior de las dependencias de un casino de juego que no revistan la calidad de servicios anexos del mismo, estando estrictamente prohibido que aquél se ubique fuera de dichas instalaciones.

2.3.2. Asimismo, el servidor central deberá estar en condiciones de generar, a lo menos, los informes que se indican en el numeral 2.5 de las presentes instrucciones.

2.4. De los elementos para el desarrollo de juego

2.4.1. Las máquinas de azar conectadas al Sistema WAP deberán estar constituidas por máquinas de azar que contando con la tecnología compatible con el referido sistema, se encuentren previamente

TÍTULO IV. CUMPLIMIENTOS DE NORMAS Y/O ESTÁNDARES TÉCNICOS

Capítulo 1: Cumplimiento estándar TITO

Capítulo 2: Cumplimiento Estándar Progresivos

Capítulo 3: Cumplimiento Estándar MDA

Capítulo 4: Cumplimiento estándar SMC

Capítulo 5: Cumplimiento estándar cashless

Capítulo 6: Cumplimiento sistemas SBGS y SSGS

Capítulo 7: Cumplimiento sistemas progresivos intercasinos (WAP)

homologadas por esta Superintendencia y, en consecuencia, inscritas en el Registro de Homologación.

2.4.2. Todos los programas de juego utilizados deberán estar previamente homologados por esta Superintendencia y, en consecuencia, inscritos en el Registro de Homologación. Además, deberán cumplir con lo instruido por esta Superintendencia en orden a que tanto las Instrucciones de juego como las respectivas tablas de pago se encuentren expresadas en idioma castellano.

2.4.3. Todos los programas de juego utilizados en las máquinas de azar conectadas al Sistema WAP deberán tener la misma configuración respecto del monto mínimo de apuesta, nombre del pozo progresivo, nivel del pozo progresivo, monto base y porcentaje de aporte de los jugadores del nivel del pozo progresivo.

2.4.4. Las mesas de juego de cartas conectadas al Sistema WAP, disponiendo de los elementos necesarios para el desarrollo de un juego progresivo y contando con la tecnología compatible con el referido sistema, deberán estar previamente homologadas por esta Superintendencia y, en consecuencia, inscritas en el Registro de Homologación.

2.4.5. Los sistemas informáticos del progresivo de mesas de juego de cartas utilizados localmente en cada casino de juego conectado al Sistema WAP deberán estar previamente homologados por esta Superintendencia y, en consecuencia, inscritos en el Registro de Homologación.

2.4.6. Los sistemas informáticos de progresivo de mesas de juego de cartas utilizados localmente en cada casino de juego conectado al Sistema WAP deberán proveer de un registro de auditoría que permita verificar cualquier intervención realizada, así como las jugadas efectuadas en forma detallada por cada mesa de juego, el que debe estar disponible para ser verificado por la Superintendencia mediante el mismo sistema.

2.4.7. Los sistemas informáticos locales y todas las mesas de juego de cartas conectadas al Sistema WAP deberán utilizar el mismo número y tipo de pozos progresivos, pozo principal y si corresponde pozo de reserva, y los mismos premios complementarios, en caso de optar por su uso.

Además, deberán tener la misma configuración respecto de la apuesta mínima y máxima permitidas, porcentaje de comisión del casino de juego al progresivo de mesas, porcentaje del valor de las apuestas que conforman el pozo progresivo principal y el de reserva, descripción de las condiciones para la conformación y uso de fondos de los pozos principal y de reserva, y el nombre de cada premio complementario con su respectiva tabla de pagos, si fuere aplicable.

2.5. De los informes que debe estar en condiciones de generar la administración del Sistema Progresivo Inter casinos o WAP.

El servidor central del Sistema Progresivo Inter casinos o WAP deberá estar en condiciones de generar, a lo menos, los siguientes informes:

a) Informe del monto actual del o los pozos asociados al Sistema Progresivo Inter casinos o WAP. Para el caso del WAP de máquinas

TÍTULO IV. CUMPLIMIENTOS DE NORMAS Y/O ESTÁNDARES TÉCNICOS

Capítulo 1: Cumplimiento estándar TITO

Capítulo 2: Cumplimiento Estándar Progresivos

Capítulo 3: Cumplimiento Estándar MDA

Capítulo 4: Cumplimiento estándar SMC

Capítulo 5: Cumplimiento estándar cashless

Capítulo 6: Cumplimiento sistemas SBGS y SSGS

Capítulo 7: Cumplimiento sistemas progresivos intercasinos (WAP)

de azar se debe considerar el pozo progresivo asociado al nivel del programa progresivo conectado Inter casinos y para el WAP de juegos de cartas se debe considerar el pozo principal, y si existe, el pozo de reserva.

b) Información acumulada relativa a los resultados de la operación del Sistema Progresivo Inter casinos o WAP, conciliando la información individual de cada casino de juego conectado con aquella consolidada del total del referido Sistema. Para el caso del WAP de máquinas de azar se debe considerar el pozo progresivo asociado al nivel del programa progresivo conectado Inter casinos y para el WAP de juegos de cartas se debe considerar el pozo principal, y si existe, el pozo de reserva.

c) Información relativa al pago y configuración de los premios, junto con el aporte de cada uno de los casinos de juego Interconectados. Para el caso de WAP de máquinas de azar, además se deberá entregar información en la cual se distinga detalladamente el valor base aportado por el casino de juego donde se entregó el premio y el aporte de cada uno de los casinos de juego al premio entregado. Para el caso de WAP de juegos de cartas, además se deberá entregar información detallada del aporte de cada casino de juego para el pago de cada uno de los premios entregados.

d) El sistema de monitoreo y control en línea de máquinas de azar deberá generar la información de las apuestas de los jugadores en cada máquina de azar que contribuyen al nivel del Pozo Progresivo Inter casinos, la que deberá contener, a lo menos, los siguientes datos: Los valores de las apuestas o jugadas, los resultados de las jugadas y pago de premios, por máquina de azar.

e) Información de las apuestas progresivas de los jugadores en cada mesa de juego de cartas que contribuyen al Pozo Progresivo Inter casinos, pozo principal y pozo de reserva si existe, la que deberá contener, a lo menos, los siguientes datos: los valores de las apuestas o jugadas, los resultados de las jugadas ganadoras de premios del progresivo y pago de premios, por mesa de juego.

f) Información de todos los Incidentes o eventos de fallas que presente cualquiera de los componentes del Sistema Progresivo Inter Casinos o WAP.

g) Además, las sociedades operadoras deberán proveer la información diaria de los movimientos de cada casino y los ajustes entre los casinos que administran un pozo progresivo Inter Casinos respecto de los premios entregados y los movimientos de los pozos progresivos. En esta materia se deberá contar con los registros contables que generan los movimientos antes señalados.

2.6. Acerca de las situaciones de desconexión o interrupción en la comunicación entre el servidor central y los casinos de juego interconectados

2.6.1. Si por alguna razón no se mantiene un permanente funcionamiento de los Sistemas Progresivos Inter Casinos, en el evento que se produzca una desconexión entre el servidor central y uno de los casinos de juego interconectados o en el caso que la desconexión o Interrupción afecte al servidor central que alberga a un Sistema

TÍTULO IV. CUMPLIMIENTOS DE NORMAS Y/O ESTÁNDARES TÉCNICOS

Capítulo 1: Cumplimiento estándar TITO

Capítulo 2: Cumplimiento Estándar Progresivos

Capítulo 3: Cumplimiento Estándar MDA

Capítulo 4: Cumplimiento estándar SMC

Capítulo 5: Cumplimiento estándar cashless

Capítulo 6: Cumplimiento sistemas SBGS y SSGS

Capítulo 7: Cumplimiento sistemas progresivos intercasinos (WAP)

Progresivo Inter casinos, las máquinas de azar de todos los casinos de juego que se encuentran Interconectadas deberán inhabilitarse tanto en lo que respecta al progresivo conectado como a su funcionamiento en modalidad local; y las mesas de juego de cartas de todos los casinos que se encuentran interconectadas deberán inhabilitarse en relación al progresivo conectado pudiendo éstas continuar en funcionamiento en cada casino en operación sólo respecto de su variante no progresiva o juego base.

2.6.2. En cualquiera de las hipótesis previstas en el numeral precedente, la información de desconexión o interrupción deberá ser comunicada a los jugadores a través de mensajes visibles en las pantallas de las máquinas interconectadas o a través de información desplegada en las pantallas que entregan Información respecto del progresivo de juego de cartas.

2.6.3. El funcionamiento de las referidas máquinas de azar, así como también del sistema progresivo de juego de cartas, sólo podrá reanudarse una vez que se restablezcan las comunicaciones de modo tal que permita la operación de todos los casinos de juego interconectado y siempre que la información relativa al pozo progresivo haya sido actualizada en cada uno de los referidos establecimientos.

2.6.4. En los casos previstos en este numeral, la sociedad operadora del casino de juego deberá implementar un procedimiento de control interno que permita la generación de un reporte de incidentes que dé cuenta de su ocurrencia y que contenga, a lo menos, la siguiente información:

a) Fecha del incidente;

b) Tipo o naturaleza del incidente;

c) Causa que originó el incidente;

d) Duración del incidente; y

e) Efectos y/o consecuencias derivadas del incidente.

2.6.5. La información antes señalada deberá estar a disposición de la Superintendencia en el respectivo casino de juego durante un periodo no inferior a seis meses.

2.7. Acerca del mal funcionamiento de una o más máquinas o mesas de juego de cartas interconectadas a un Sistema Progresivo Inter casinos

2.7.1. En el evento de que una o más máquinas de azar interconectadas a un Sistema Progresivo Inter casinos sufran fallas técnicas, deberán dejarse temporalmente fuera de servicio, situación que en ningún caso podrá afectar el normal funcionamiento del referido Sistema Progresivo en los casinos de juego que se encuentran interconectados al mismo.

2.7.2. Para el caso de Sistemas WAP de juegos de cartas, cuando una o más mesas de juego de cartas Interconectadas a un Sistema Progresivo Inter casinos sufran fallas técnicas, la variante progresiva del juego deberá inhabilitarse temporalmente, pudiendo éstas continuar en funcionamiento en cada casino sólo en su modalidad

TÍTULO IV. CUMPLIMIENTOS DE NORMAS Y/O ESTÁNDARES TÉCNICOS

Capítulo 1: Cumplimiento estándar TITO

Capítulo 2: Cumplimiento Estándar Progresivos

Capítulo 3: Cumplimiento Estándar MDA

Capítulo 4: Cumplimiento estándar SMC

Capítulo 5: Cumplimiento estándar cashless

Capítulo 6: Cumplimiento sistemas SBGS y SSGS

Capítulo 7: Cumplimiento sistemas progresivos intercasinos (WAP)

o juego base. Situación que, en ningún caso, podrá afectar el normal funcionamiento del referido Sistema Progresivo en los casinos de juego que se encuentran interconectados al mismo.

2.8. Acerca del Retorno Teórico a los Jugadores de las máquinas de azar conectadas a los Sistemas Progresivos Inter casinos o WAP de máquinas de azar

2.8.1. La existencia y otorgamiento de premios progresivos mediante Sistemas Progresivos Inter casinos de máquinas de azar o WAP de máquinas de azar, no podrán ser considerados de manera alguna para el cálculo del porcentaje de retomo teórico a los jugadores que exige la normativa vigente para las máquinas de azar.

2.8.2. En consecuencia, las máquinas de azar que estén conectadas a los referidos Sistemas Progresivos inter Casinos o WAP, individualmente consideradas, deberán continuar otorgando, a lo menos, un porcentaje teórico de devolución a los jugadores no inferior al 85%, en relación con el juego base, sin considerar el incremento que pueda adicionarse como consecuencia de un juego progresivo, Individual o enlazado, vinculado a dicho juego base.

2.9. Acerca de la información al público

2.9.1. Las sociedades operadoras de casinos de juego que exploten en sus instalaciones Sistemas Progresivos inter Casinos o WAP deberán Informar debidamente al público de su existencia, de las salas de juego, de la cantidad e identificación de máquinas de azar y/o mesas de juego de cartas que se encuentran conectadas a estos sistemas, del monto del o los pozos asociados al Sistema Progresivo Inter Casinos o WAP de los tipos de premios y tablas de pago asociadas a éstos, así como una vez entregados los premios, del monto, fecha y el casino donde se generaron dichos premios.

2.9.2. Dicha información se deberá proporcionar en las salas de juego, al menos en las máquinas de azar y las mesas de juego conectadas en Sistemas Inter Casinos WAP.

3. Del pago y del financiamiento de los premios progresivos otorgados a través de Sistemas progresivos Inter casinos o WAP

El pago y financiamiento de los pozos o premios progresivos otorgados a través de un Sistema Progresivo Inter casinos deberá sujetarse a las reglas siguientes:

3.1. Para la jugada ganadora del nivel del pozo progresivo en WAP en máquinas de azar y para las jugadas ganadoras de *"Escalera Real"* y *"Escalera de Color"* en los WAP de juegos de cartas, para obtener el monto del premio progresivo se debe utilizar exactamente la cantidad acumulada que haya sido calculada por el Servidor central con independencia de aquella que se registra o exhibe en el casino de juego en el cual se obtiene el premio.

3.2. Para las jugadas ganadoras en WAP de juegos de cartas diferentes a *"Escalera Real"* y *"Escalera de Color"*, el monto del premio progresivo se calculará como lo indica el Catálogo de Juegos y, si existen premios complementarios, serán establecidos según lo señala el Plan de Apuestas de los casinos conectados a este sistema.

TÍTULO IV. CUMPLIMIENTOS DE NORMAS Y/O ESTÁNDARES TÉCNICOS

Capítulo 1: Cumplimiento estándar TITO

Capítulo 2: Cumplimiento Estándar Progresivos

Capítulo 3: Cumplimiento Estándar MDA

Capítulo 4: Cumplimiento estándar SMC

Capítulo 5: Cumplimiento estándar cashless

Capítulo 6: Cumplimiento sistemas SBGS y SSGS

Capítulo 7: Cumplimiento sistemas progresivos intercasinos (WAP)

3.3. Para el caso de los WAP de máquinas de azar, el componente base del premio progresivo deberá ser pagado y descontado del win diario de las máquinas de azar conectadas en sistema WAP, pertenecientes al casino de juego en el que se genera el premio. En consecuencia, los ingresos brutos de juego de ese casino deberán dar cuenta de dicha operación.

3.4. En los WAP de máquinas de azar, el componente incremental del referido premio progresivo, conformado por los aportes de los jugadores de cada uno de los casinos de juego que se encuentran interconectados al Sistema WAP, deberá ser aportado proporcionalmente por cada casino de juego en función de los aportes de sus jugadores al mismo.

3.5. En los WAP de juegos de cartas. los premios progresivos incluyendo en éstos los premios complementarios si corresponde, cuyo financiamiento está conformado por los aportes provenientes de las apuestas de los jugadores de cada uno de los casinos de juego interconectados al sistema WAP, deberá ser aportado proporcionalmente por cada casino de juego en función de los aportes de sus jugadores al mismo, valores que se encuentran vinculados a cada uno de los pozos progresivos o acumulado principal de los casinos.

3.6. Sin perjuicio de lo establecido en los literales precedentes, el casino de juego en el que se genere el premio progresivo será responsable ante el jugador y ante la Superintendencia del pago íntegro y oportuno del premio al jugador ganador del mismo, debiendo adoptar todas las medidas que sean necesarias para asegurar que se han cumplido los requisitos previstos para la obtención de aquél, sin que ello implique vulnerar las reglas establecidas en los literales siguientes.

3.7. Cuando comience la operación de un Sistema progresivo lnter Casinos o WAP, que contemple progresivos de máquinas de azar o mesas de juego de cartas que se encuentren funcionando localmente en cada casino de juego de manera previa, el monto inicial de los pozos progresivos lnter casinos será conformado por el monto disponible de cada uno de los pozos progresivos de cada casino de juego al momento de iniciar este WAP.

3.8. De manera excepcional se establece que sólo para los WAP de máquinas de azar y parala jugada ganadora de *"Escalera Real"* en WAP de juegos de cartas, el premio progresivo deberá estar íntegramente pagado, a más tardar, dentro de los 3 días hábiles contados desde que el jugador obtuvo el premio, salvo acuerdo en contrario entre dicho jugador y el casino de juego responsable de su pago, el que deberá constar por escrito.

3.9. Sólo para los WAP de máquinas de azar y para la jugada ganadora de *"Escalera Real"* en WAP de juegos de cartas, en el evento que se efectúe un pago parcial del premio progresivo el mismo día en que aquél se genere, di cho pago no podrá ser inferior, en el caso de WAP de máquinas de azar, al monto del componente base del premio o a un 10% del premio progresivo en caso que dicho componente base fuese inferior al referido porcentaje, y para los WAP de juegos de cartas, al 10% del premio progresivo.

Capítulo 1: Cumplimiento estándar TITO

Capítulo 2: Cumplimiento Estándar Progresivos

Capítulo 3: Cumplimiento Estándar MDA

Capítulo 4: Cumplimiento estándar SMC

Capítulo 5: Cumplimiento estándar cashless

Capítulo 6: Cumplimiento sistemas SBGS y SSGS

Capítulo 7: Cumplimiento sistemas progresivos intercasinos (WAP)

TÍTULO IV. CUMPLIMIENTOS DE NORMAS Y/O ESTÁNDARES TÉCNICOS

3.10. En los Sistemas Progresivos Inter Casinos de máquinas de azar, si dos o más jugadores obtuvieren la combinación ganadora en forma simultánea de modo tal que no pudiera determinarse cuál de ellos la obtuvo primero, se pagará a cada uno de ellos el componente base del premio progresivo en la forma indicada en el numeral 3.3. precedente, repartiéndose entre todos ellos, en partes iguales, el componente incremental acumulado del mismo.

3.11. En los WAP de juegos de cartas, si dos o más jugadores obtuvieren una misma jugada ganadora en forma simultánea de modo tal que no pudiera determinarse cuál de ellos la obtuvo primero, el premio progresivo a pagar se divide en partes iguales a los *"n"* jugadores ganadores.

Sin perjuicio de lo anterior, el otorgamiento de premios en caso de diversas jugadas ganadoras obtenidas simultáneamente (múltiples ganadores), deberá ceñirse a lo establecido en el Catálogo de Juegos sobre esta materia. Se entenderá que existen jugadas simultaneas en la medida que éstas hayan sido registradas a la vez en el Sistema Progresivo Inter Casinos.

4. De la administración de los Sistemas Progresivos Inter Casinos

Los Sistemas Progresivos a través de los cuales se crean y gestionan pozos progresivos Inter casinos o WAP, sólo podrán ser administrados por una sociedad operadora titular de un permiso de operación en los términos establecidos en la Ley N°19.995, estando prohibido que tales funciones las ejecuten terceros, sean personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras.

5. Información a la Superintendencia

5.1. Las sociedades operadoras que opten por explotar en sus casinos de juego, Sistemas Progresivos Inter Casinos o WAP, deberán comunicarlo a este Servicio con, a lo menos, 10 días hábiles de antelación a la implementación de los mismos.

5.2. De manera complementaria a lo antes señalado, para la entrada en operación de un Sistema Progresivo Inter casinos, las sociedades operadoras deberán tener en cuenta el cumplir de manera previa al inicio del sistema, todos los requisitos indicados en las presentes instrucciones que resulten aplicables y las instrucciones emitidas por esta Superintendencia que sean atingentes a esta materia.

5.3. Adicionalmente, las sociedades operadoras deberán mantener registros detallados y diarios de la operación de los Sistemas Progresivos Inter Casinos o WAP, a nivel de cada casino, así como a nivel agregado para todos los casinos que participan del Sistema WAP.

Capítulo 1: Pago de la Oferta Económica

Capítulo 2: Presentación de estados financieros

Capítulo 3: Envío información operacional y reclamos (SIOC)

TÍTULO V. WIN

Capítulo 1: Pago de la Oferta Económica

Normativa fundante: Artículos 3 letra k), 36, 37 Nºs 2 y 9, 42 N°7 y 61 bis de la Ley N°19.995; artículos 14, 15, 16, 17 y 18 del Decreto Supremo N°1722, de 2015, del Ministerio de Hacienda; Decreto Supremo N°1130, de 2023, del Ministerio de Hacienda, que modifica el Decreto Supremo N°1722, de 2015.

INSTRUCCIONES RELATIVAS A LA FORMA DE PAGO DE LA OFERTA ECONÓMICA Y LA INFORMACIÓN QUE DEBERÁ REMITIRSE A ESTA SUPERINTENDENCIA POR PARTE DE LAS SOCIEDADES OPERADORAS

1. De las distintas hipótesis en relación con el pago de la oferta económica

Conforme al artículo 15 del Decreto Supremo N°1722, del Ministerio de Hacienda, de 2015, las formas de pago de la oferta económica -anual o mensual- se determinan según se trate de una sociedad operadora renovante o de una nueva sociedad operadora, tomando en consideración en ambos casos el monto de la oferta económica y los ingresos brutos del juego.

En consecuencia, para efectos de precisar las distintas hipótesis contempladas en el artículo 15 referido, se presentan a continuación los casos particulares y su aplicación, según los lineamientos definidos en dicha norma.

1.1 Pago de la oferta económica por sociedades operadoras que renueven su permiso de operación

1.1.1. Regla de pago anual, contenida en el literal a) del artículo 15, del D.S. N°1722, del 2015

Las sociedades operadoras de casino de juego renovantes que inicien o hayan iniciado sus operaciones[1] y cuyas ofertas económicas sean inferiores al 15% de los ingresos brutos del juego, correspondientes al período de los doce meses inmediatamente anteriores al mes en que se ha presentado dicha oferta, en el respectivo proceso de otorgamiento de permiso de operación, deberán pagar la totalidad del monto anual comprometido por la sociedad operadora en su oferta económica.

1.1.2. Regla de pago mensual, contenido en el literal b) del artículo 15 del D.S. N°1722, del 2015

1.1.2.1. Las sociedades operadoras renovantes que inicien o hayan iniciado sus operaciones y cuyas ofertas económicas sean iguales o superiores al 15% de los ingresos brutos del juego, correspondientes al período de los doce meses inmediatamente anteriores al mes en que se presenta la oferta, en el respectivo proceso de otorgamiento de permiso de juego, deberán cumplir su obligación mediante doce

1 *Aun cuando el tenor literal de la norma señala "Tratándose de casinos de juego que inicien sus operaciones", la regla, conforme al espíritu de ella expresamente establecido en los considerandos del reglamento, debe entenderse aplicable también a aquellos operadores bajo el régimen de subasta económica que ya iniciaron operaciones a la entrada en vigencia del referido D.S. N°1130/2023. Por su parte, la condición de renovantes se desprende inequívocamente de la siguiente frase: "(...) correspondiente al período de los doce meses inmediatamente anteriores al mes en que se presenta la oferta, en el respectivo proceso de otorgamiento de permiso de juego".*

TÍTULO V. WIN

Capítulo 1: Pago de la Oferta Económica

Capítulo 2: Presentación de estados financieros

Capítulo 3: Envío información operacional y reclamos (SIOC)

pagos mensuales de igual monto, a partir del mes siguiente al de inicio de operaciones[2].

1.1.2.2. Una vez instaurada la forma de pago mensual de la oferta económica conforme a lo dispuesto en el artículo 15 letra b) del Decreto Supremo N°1722, del 2015, ésta se mantendrá durante toda la operación del casino[3].

1.2. Pago de la oferta económica por sociedades operadoras que obtengan por primera vez un permiso de operación

1.2.1. Regla de pago anual o mensual contenido en el literal c) del artículo 15 del D.S. N°1722, del 2015

1.2.1.1. Las sociedades operadoras de casinos de juego que obtengan por primera vez un permiso de operación y cuyo monto comprometido en la oferta económica sea igual o superior a UF 70.000, deberán pagar la oferta económica comprometida mediante pagos mensuales de igual monto.

1.2.1.2. En el caso de que el monto comprometido en la oferta económica sea inferior a UF 70.000, deberán pagar en un solo pago el monto anual comprometido en la oferta económica.

1.2.1.3. Estas reglas aplican para los dos primeros años de operación.

1.2.2. Regla de pago a contar del tercer año para sociedades operadoras que ofertaron más de 70.000 UF

1.2.2.1. Si el monto comprometido en la oferta económica es igual o mayor al 15% de los ingresos brutos del juego anuales promedio, obtenidos en los primeros 24 meses de operación, el pago mensual respecto de las sociedades operadoras que ofertaron un monto igual o superior a UF 70.000 se mantendrá hasta el término de la operación del casino.

1.2.2.2. Si no se cumple con la condición antes descrita el pago deberá realizarse en forma anual, sin perjuicio de que en algún período posterior de acuerdo con la regla del inciso final del artículo 15, se dé cumplimiento de lo allí dispuesto.

1.3. De la transición en la forma de pago de las sociedades operadoras durante la vigencia del permiso

1.3.1. A partir del tercer año de operación, las sociedades operadoras que se encuentren sujetas al pago anual conforme a las reglas precedentes, transitarán al pago mensual cuando el monto comprometido en la oferta económica supere el 15% de los ingresos brutos del juego anuales promedio de los últimos 24 meses.

2 *Conforme lo señalado en las instrucciones de "Renovaciones/continuidad operacional", que Interpreta el sentido y alcance de los artículos 26 inciso 3° y 28 inciso 3°, ambos de la Ley N°19.995, como asimismo de los artículos 43 letra d) y 47 letra e), ambos del Decreto Supremo N°1722, de 2015, del Ministerio de Hacienda, la fecha de inicio de operación para las sociedades operadoras que renuevan un permiso de operación, será el día siguiente del plazo de vencimiento del permiso original, aun cuando esté pendiente la certificación de la renovación. En dicho caso, el pago deberá efectuarse al mes siguiente del inicio de la renovación de operación del permiso, aun cuando esté pendiente la certificación correspondiente.*

3 *Lo anterior, conforme a lo dispuesto en el segundo inciso del literal b) del artículo 15 del DS. N°1722, de 2015, que indica: "Sin perjuicio de lo anterior, si el período de funcionamiento desde la fecha de inicio de operaciones es inferior a un año calendario, se pagará mediante pagos mensuales equivalentes a la proporción correspondiente al monto anual del período, habida entre el inicio de la operación del casino y el 31 de diciembre de ese mismo año; en tanto para los años calendario siguientes, la oferta económica se pagará mediante doce pagos mensuales de igual monto."*

TÍTULO V. WIN

Capítulo 1: Pago de la Oferta Económica

Capítulo 2: Presentación de estados financieros

Capítulo 3: Envío información operacional y reclamos (SIOC)

1.3.2. En todo caso, la obligación de modificar la modalidad de pago se materializará siempre a partir del 1° de enero del siguiente año calendario.

2. Del monto proporcional a pagar por la oferta económica en los períodos inferiores a un año

2.1. Por regla general, el pago de la oferta económica – sea anual o mensual- se efectúa por año calendario. Si corresponde a la modalidad anual, el pago de la oferta económica será en un solo pago por la totalidad del monto comprometido y si es mensual la referida totalidad se efectuará en 12 pagos iguales.

2.2. En el caso de las sociedades operadoras que inician y terminan su operación en fechas distintas del 1° de enero y 31 de diciembre, respectivamente, éstas deberán calcular y notificar a la SCJ el monto proporcional conforme se indica en el numeral 3.2.

2.3. Las sociedades operadoras de casinos de juego que inicien operaciones en una fecha distinta al 1° de enero deberán realizar el pago de la oferta económica proporcional en el mes siguiente al inicio de operaciones, si se encuentran sometidas a la regla del pago anual; o a partir del mes siguiente que inicien operaciones, si se encuentran sujetas a la modalidad del pago mensual.

3. De la notificación del pago y del cambio de condiciones de pago de la oferta económica a la Superintendencia

3.1. Del pago de la oferta económica y su notificación a la Superintendencia

3.1.1. El pago de la oferta económica y la notificación del mismo a la Superintendencia, en caso de realizarse bajo la modalidad de pago anual, debe efectuarse hasta el 31 de enero del año calendario correspondiente; tratándose del pago mensual, éste, así como la notificación de su realización, debe efectuarse hasta el último día calendario del mes correspondiente de pago.

En los casos en que el último día del mes sea inhábil, ello no exime de las obligaciones de pago y notificación dentro del mismo mes calendario respectivo, atendida la existencia de plataformas digitales, tanto en la Tesorería General de la República como en esta Superintendencia, que permiten dar cumplimiento a dichas obligaciones dentro de los plazos establecidos..

3.1.2. La notificación del pago debe realizarse por medio del Sistema de Autorizaciones y Notificaciones (SAYN), o según la plataforma informática establecida para este trámite, en la sección "Trámites" del sitio web institucional, o en la que la reemplace. En dicha notificación la sociedad operadora deberá incluir el certificado de pago al Servicio de Tesorería y el número del certificado.

TÍTULO V. WIN

Capítulo 1: Pago de la Oferta Económica

Capítulo 2: Presentación de estados financieros

Capítulo 3: Envío información operacional y reclamos (SIOC)

3.2. Del cálculo y notificación del pago de la oferta económica, cuando una sociedad operadora inicie operaciones en una fecha distinta a enero

3.2.1. Las sociedades operadoras, que inicien operaciones en un día distinto al 1° de enero, deberán informar a la Superintendencia, con una antelación de 10 días hábiles previos a la fecha en que se realizará el primer pago anual o mensual, según la modalidad de pago que corresponda, sobre el monto calculado a pagar por los días comprendidos entre la fecha de inicio de operación y el 31 de diciembre de ese año.

3.2.2. Igualmente, para el último período de operación que no alcance a cubrir el año calendario, deberán informar a la Superintendencia con una antelación de 10 días hábiles al 1° de enero del último período, sobre el monto calculado a pagar por los días comprendidos entre el día 1° de enero y el último día de operación.

3.2.3. Las comunicaciones señaladas precedentemente deberán realizarse por medio del Sistema de Notificaciones y Autorizaciones (SAYN), o según la plataforma informática establecida para este trámite, en la sección *"Trámites"* del sitio web institucional, o en la que la reemplace.

3.2.4. En ambos casos, la Superintendencia se pronunciará en un plazo de cinco días hábiles respecto al monto calculado.

3.3. Del envío de información a la Superintendencia del cambio o mantención de las condiciones en el pago de la oferta económica

3.3.1. Para efectos de comunicar el cambio o mantención de las condiciones de pago de la oferta económica, las sociedades operadoras deberán informar a la SCJ lo siguiente:

a) Las sociedades operadoras que les corresponda pagar anualmente la oferta económica conforme a las reglas ya referidas, deberán informar a esta Superintendencia cuando hayan registrado sus últimos 24 meses con ingresos brutos de juego anuales promedios superiores al 15% de su oferta económica, dentro de los siguientes 15 días hábiles al mes siguiente donde se verifique dicha condición. Lo anterior, para efecto de cambiar a la forma de pago mensual, a partir del 1° de enero del siguiente año calendario.

b) Las sociedades operadoras que obtengan por primera vez un permiso de operación, que les corresponda pagar mensualmente la oferta económica conforme a las reglas ya referidas, deberán informar al iniciar su tercer año de operación, si en sus últimos 24 meses sus ingresos brutos de juego anuales promedio superan o no el 15% de su oferta económica, dentro de los 15 días hábiles siguientes al mes 25° del período de operación del casino de juego. Lo anterior, para efecto de definir si mantendrán durante toda la vigencia del permiso de operación la modalidad de pago mensual o si deben migrar a la forma de pago anual, a partir del 1° de enero del siguiente año calendario.

Capítulo 1: Pago de la Oferta Económica

Capítulo 2: Presentación de estados financieros

Capítulo 3: Envío información operacional y reclamos (SIOC)

TÍTULO V. WIN

3.3.2. Las comunicaciones señaladas precedentemente deberán realizarse por medio del Sistema de Notificaciones y Autorizaciones (SAYN), o según la plataforma informática establecida para este trámite, en la sección "Trámites" del sitio web institucional, o en la que la reemplace.

3.3.3. La Superintendencia se pronunciará en un plazo de cinco días hábiles respecto a la modalidad de pago que les corresponde.

4. Situación en caso de no pago

En caso de no realizarse el pago de la mensualidad o del pago anual total correspondiente a la oferta económica, la Superintendencia podrá iniciar un procedimiento administrativo de revocación de un permiso de operación de un casino de juego, pudiendo proceder con el cobro de la garantía de pago de la oferta económica señalada en la letra k) del artículo 20 de la Ley N°19.995.

Capítulo 1: Pago de la Oferta Económica

Capítulo 2: Presentación de estados financieros

Capítulo 3: Envío información operacional y reclamos (SIOC)

TÍTULO V. WIN

Capítulo 2: Presentación de estados financieros

Normativa: Artículos 37 N°3 y 42 N°s 7 y 12 de la Ley N°19.995; Artículo 33 del Decreto Supremo N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda.

INSTRUCCIONES PARA LA CONFECCIÓN Y PRESENTACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS PARA LAS SOCIEDADES OPERADORAS DE CASINOS DE JUEGO ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE CASINOS DE JUEGO

1. Instrucciones generales

1.1. Las presentes instrucciones establecen las instrucciones que deben ser observadas por las sociedades operadoras para la confección y presentación de sus estados financieros.

En aquello no prescrito en esta instrucción u otras instrucciones que imparta esta Superintendencia, las sociedades operadoras deberán ceñirse a lo dispuesto en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) – en inglés, International Financial Reporting Standards (IFRS), razón por la cual, en adelante se identificarán como *"IFRS"*– emitidas por la International Accounting Standards Board (IASB).

1.2. Las sociedades operadoras deberán declarar explícitamente que sus estados financieros anuales y trimestrales han sido preparados de acuerdo con las normas establecidas por esta Superintendencia y las Normas Internacionales de Información Financiera.

1.3. Las sociedades operadoras deberán consultar oportunamente las dudas que posean respecto de las instrucciones específicas contenidas en el presente instrumento a través del proceso habilitado en SAYN o en la plataforma informática establecida para este trámite, en la sección *"Trámites"* del sitio web institucional.

1.4. Estas instrucciones establecen los requerimientos mínimos sobre los estados financieros para su debida presentación, debiendo las sociedades operadoras completarlos de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera.

1.5. Esta Superintendencia podrá instruir a las sociedades operadoras la modificación parcial o total de los estados financieros en el contexto de la revisión que practique de los mismos, en cuyo caso las sociedades deberán efectuar dichas modificaciones en tiempo y forma según lo indicado por la Superintendencia.

1.6. Por otra parte, esta Superintendencia podrá solicitar información financiera contable de las sociedades operadoras, sus socios, accionistas, directores y administradores, siempre que se refieran a la operación de los casinos de juego en conformidad a lo dispuesto en la Ley N° 19.995 y sus Reglamentos.

1.7. En forma complementaria a lo establecido en las presentes instrucciones, a través de la plataforma SAYN, o en la plataforma informática mencionada anteriormente, se pondrá a disposición de las sociedades operadoras un formato codificado de presentación de los estados financieros, sin incorporar rubros ni modificar de forma alguna el formato establecido.

TÍTULO V. WIN

Capítulo 1: Pago de la Oferta Económica

Capítulo 2: Presentación de estados financieros

Capítulo 3: Envío información operacional y reclamos (SIOC)

En este formato se han clasificado las cuentas del estado de situación financiera en corrientes y no corrientes, el estado de resultados por función e integral, el estado de cambios en el patrimonio neto y el estado de flujo de efectivo por método directo.

2. Instrucciones específicas

2.1. Presentación

2.1.1. Las sociedades operadoras deberán presentar trimestralmente a esta Superintendencia sus estados financieros y la información adicional que se indique en esta norma. Para ello deberán ajustar sus estados financieros al formato que se dispone en la plataforma SAYN o en la plataforma informática mencionada anteriormente en el numeral 1 de estas instrucciones, que esta Superintendencia ha dispuesto para el envío de información.

2.1.2. En las presentes instrucciones se establece, además, la información mínima que se debe proporcionar en las notas explicativas a los estados financieros, sin que ello exima a la administración de la sociedad de la responsabilidad de difundir otras notas exigidas por las IFRS o notas adicionales para entregar información distinta a la requerida, que contribuya a una mejor comprensión de los estados financieros presentados o que digan relación con la divulgación de información que sin estar directamente reflejada en dichos estados, corresponden a eventos que por su importancia deben ser conocidos por los usuarios de la información financiera.

2.1.3. Los estados financieros trimestrales corresponden al período que se inicia el 1° de enero de cada año y estarán referidos a los cierres contables practicados al 31 de marzo, 30 de junio y 30 de septiembre de cada año.

2.1.4. Además de los estados financieros trimestrales antes señalados, las sociedades operadoras deberán presentar estados financieros anuales referidos al 31 de diciembre de cada año, los que deberán presentarse debidamente auditados.

2.1.5. Los estados financieros de las sociedades operadoras deberán enviarse a esta Superintendencia a través de la plataforma SAYN, o de la plataforma informática establecida para este trámite, en la sección *"Trámites"* del sitio web institucional, de acuerdo con los formatos establecidos.

2.1.6. Los estados financieros de las sociedades operadoras correspondientes a marzo y septiembre deberán ser presentados a esta Superintendencia a más tardar el 31 de mayo y 30 de noviembre, o en el caso de que estos fueran días inhábiles, el día hábil siguiente, en el mismo año, respectivamente. Los estados financieros del mes de junio se deben presentar hasta el 15 de septiembre, o en el caso que este fuera día inhábil, el día hábil siguiente, en el mismo año.

2.1.7. Los estados financieros anuales correspondientes a diciembre de cada año deben ser auditados por auditores independientes, los que deberán estar registrados en la Comisión para el Mercado Financiero. Los citados estados financieros deberán remitirse a más tardar el 31 de marzo o el día hábil siguiente, del año posterior.

Capítulo 1: Pago de la Oferta Económica

Capítulo 2: Presentación de estados financieros

Capítulo 3: Envío información operacional y reclamos (SIOC)

TÍTULO V. WIN

2.1.8. Los estados financieros auditados de las sociedades operadoras deberán incorporar el dictamen de los auditores independientes, el que formará parte integrante de los mismos.

2.1.9. En el evento de que las sociedades operadoras dispongan de un sitio web deberán publicar en el mismo sus estados financieros trimestrales para conocimiento del público. En el caso de disponer de un sitio web para el grupo o holding, deberán publicar el vínculo a los estados financieros dentro de la respectiva página asociada a cada casino de juego.

2.1.10. Las publicaciones indicadas deberán efectuarse en las mismas fechas en que se envíen los citados estados financieros a esta Superintendencia, de acuerdo con lo señalado en el numeral 2.1.7 precedente. De existir correcciones a los estados financieros instruidas por esta Superintendencia, se deberá efectuar simultáneamente la respectiva actualización en su sitio web. La información que se incorpore en el sitio web se mantendrá accesible para cualquier usuario que desee leerla o imprimirla, al menos hasta la publicación de los siguientes estados financieros trimestrales.

2.1.11. En el evento de que la sociedad operadora no disponga de un sitio web para efectuar la publicación antes señalada, deberá efectuarla en un diario de amplia circulación en el lugar de su domicilio social. Los diarios electrónicos se consideran, para los efectos de la publicación de que se trata, como periódicos de circulación nacional.

2.1.12. Los saldos informados en los estados financieros presentados a esta Superintendencia deben concordar con los registros contables de la sociedad operadora. Los registros contables deben mantenerse permanentemente actualizados y disponibles para el ejercicio de las labores de fiscalización.

2.1.13. Las cifras de los informes financieros se expresarán en miles de pesos, sin decimales. En caso de que sean negativas se informarán entre paréntesis.

2.1.14. Los estados financieros deben ser presentados en forma comparativa con igual período del año anterior, de acuerdo con el formato establecido en la plataforma SAYN o en la plataforma informática mencionada anteriormente en el numeral 1 de estas instrucciones.

2.2. Contenido

2.2.1. SECCIÓN I: Estados Financieros de las Sociedades Operadoras

Los informes que componen los estados financieros exigidos por esta Superintendencia que deberán ser presentados, tanto trimestral como anualmente, en forma individual y consolidada, cuando corresponda, son los siguientes:

2.2.1.1. Identificación

Corresponde a la información de identificación de la sociedad operadora para lo cual se debe utilizar el formato individualizado en plataforma SAYN o en la plataforma informática mencionada anteriormente en el numeral 1 de estas instrucciones.

2.2.1.2. Estados Financieros

Capítulo 1: Pago de la Oferta Económica

Capítulo 2: Presentación de estados financieros

Capítulo 3: Envío información operacional y reclamos (SIOC)

TÍTULO V. WIN

2.2.1.2.1. Estado de Situación Financiera Clasificado

Para la presentación del estado de situación financiera se debe utilizar el formato individualizado en la plataforma SAYN o en la plataforma informática mencionada anteriormente en el numeral 1 de estas instrucciones.

A continuación se presentan aquellas definiciones de cuentas que dicen relación con la naturaleza propia del negocio de las sociedades operadoras de casinos de juego y que esta Superintendencia ha estimado importante distinguir, dadas las características específicas de este negocio, y a fin de favorecer su presentación y agrupación en los estados financieros.

2.2.1.2.1.1. Activos corrientes

CÓDIGO 11050: Cuentas por cobrar a entidades relacionadas, corriente

Cuentas por cobrar a entidades relacionadas, de acuerdo con la definición del artículo 146 de la Ley N° 18.046 sobre sociedades anónimas, que provengan o no de operaciones comerciales de la sociedad operadora, estén o no documentadas, y cuyo plazo de recuperación no exceda a un año de plazo a contar de la fecha de los estados financieros.

CÓDIGO 11060: Inventarios

En este rubro se podrá mostrar el total de las existencias propias del giro comercial de la sociedad operadora, mantenidos para ser utilizados en el curso normal de la operación, en forma de materiales o suministros. El detalle de su saldo se deberá mostrar según se indica en Nota Explicativa N° 12, Inventarios. En este ítem se deben incluir:

i. Materiales de uso en los juegos de Máquinas, Mesas de juego y Bingo, tales como papel de impresión de tickets, mazos, dados, bolitas de ruletas, balotas de bingo, etc.

ii. Alimentos, bebidas u otros correspondientes a la prestación de los Servicios Anexos, cuando estos sean prestados por la propia sociedad operadora.

iii. Otros materiales, repuestos y/o insumos.

2.2.1.2.1.2. Activos no corrientes

CÓDIGO 12040: Cuentas por cobrar a entidades relacionadas, no corriente

Corresponde al saldo en cuentas por cobrar a entidades relacionadas, de acuerdo con la definición del artículo 146 de la Ley N° 18.046 sobre sociedades anónimas, que provengan o no de operaciones comerciales, estén o no documentadas, y cuyo plazo de recuperación excede de un año a contar de la fecha de los estados financieros.

CÓDIGO 12080: Propiedades, planta y equipo, neto

TÍTULO V. WIN

Capítulo 1: Pago de la Oferta Económica

Capítulo 2: Presentación de estados financieros

Capítulo 3: Envío información operacional y reclamos (SIOC)

Corresponde al saldo en activos tangibles que poseen las sociedades operadoras para las actividades propias de su giro, que esperan usar durante más de un período, las cuales se valorizan de acuerdo con el criterio definido por la sociedad y se deben presentar netas de la depreciación acumulada y de las pérdidas de deterioro que haya experimentado.

En este ítem se deben incluir:

a) Terrenos.

b) Construcciones o edificios.

c) Construcciones en curso.

d) Instalaciones o plantas.

e) Máquinas de azar (gabinetes más todo elemento de juego asociado a máquinas de azar).

f) Mesas de juego (elementos asociados a mesas de juego).

g) Bingo (elementos asociados a Bingo).

h) Cámaras de CCTV.

i) Equipos y herramientas.

j) Equipos computacionales.

k) Muebles y útiles.

l) Otras propiedades plantas y equipos.

El detalle de este rubro se deberá mostrar en Nota Explicativa N° 15, Propiedades, planta y equipo.

El software y licencias correspondientes a máquinas de azar, mesas de juego y bingo deben clasificarse en el rubro Activos Intangibles Distinto a la plusvalía en forma separada del resto de intangibles.

En los casos en que el software sea indivisible respecto de la máquina de azar corresponderá clasificarlo dentro del rubro propiedades, planta y equipo. En forma independiente del criterio aplicado para la presentación de Software y Licencias por programas de juegos, máquinas de azar, mesa de juego y bingo deberá declarar dicho criterio en la Nota N° 2 Políticas contables.

2.2.1.2.1.3. Pasivos corrientes

CÓDIGO 21020: Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar

Corresponde a las deudas por la actividad principal del negocio. En este ítem se deben incluir al menos lo siguiente:

a) Cuentas por pagar comerciales.

b) Deudas por concepto de tickets out vigentes, no cobrados, de acuerdo a la normativa vigente.

c) Deudas por saldos en tarjetas de uso de juegos por los clientes.

TÍTULO V. WIN

Capítulo 1: Pago de la Oferta Económica

Capítulo 2: Presentación de estados financieros

Capítulo 3: Envío información operacional y reclamos (SIOC)

d) Deudas correspondientes a fichas de valores en circulación.

El detalle de su saldo se deberá mostrar en Nota Explicativa N° 18, Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar.

CÓDIGO 21030: Cuentas por pagar a entidades relacionadas, corriente

Corresponde al saldo de las obligaciones con entidades relacionadas que provienen o no de las operaciones comerciales de las sociedades operadoras cuyo vencimiento no excede de un año a contar de la fecha de los estados financieros.

CÓDIGO 21040: Otras provisiones corrientes, CÓDIGO 21060 Provisiones corrientes por beneficios a los empleados, CÓDIGO 22040 Otras provisiones no corrientes

Las provisiones registradas por la sociedad operadora que sean clasificadas bajo los rubros Otras provisiones corrientes, Provisiones corrientes por beneficios a los empleados y Otras provisiones no corrientes deben ser presentadas en una misma nota debidamente separada e identificada de acuerdo con su naturaleza.

En consideración a lo anteriormente expuesto, las provisiones de pozos progresivos que correspondan al incremento por juego deben ser clasificadas en el rubro Otras provisiones corrientes, formando parte de la Nota Provisiones. Este tratamiento también debe ser aplicado para los Sistemas Progresivos Inter Casinos o WAP (WIDE AREA PROGRESSIVE), dado que se trata de un pozo progresivo cuya característica principal es que incluye más de una sociedad operadora. Al respecto, las sociedades operadoras deberán definir criterio de registro entre todas las sociedades conectadas a dicho WAP, el cual debe ser revelado en la Nota Explicativa N° 2, Políticas contables.

El detalle de este rubro se deberá mostrar en Nota Explicativa N° 19, Provisiones.

CÓDIGO 21050: Pasivos por impuestos corrientes

Impuestos corrientes que corresponde pagar por los resultados del ejercicio, deducidos los pagos provisionales obligatorios o voluntarios y otros créditos que se aplican. En este ítem se deben incluir:

a) Impuesto a la entrada.

b) Impuesto específico al juego.

c) IVA débito fiscal.

d) Otros impuestos corrientes.

El detalle de este rubro se deberá mostrar en Nota Explicativa N° 13, Activos y Pasivos por Impuestos Corrientes.

2.2.1.2.1.4. Pasivos no corrientes

CÓDIGO 22030: Cuentas por pagar a entidades relacionadas, no corriente

Capítulo 1: Pago de la Oferta Económica

Capítulo 2: Presentación de estados financieros

Capítulo 3: Envío información operacional y reclamos (SIOC)

TÍTULO V. WIN

Obligaciones con entidades relacionadas que provienen o no del giro de la sociedad operadora, cuyo vencimiento es a más de un año, a partir de la fecha de los estados financieros.

El detalle de este rubro se deberá mostrar en Nota Explicativa N°11, Saldo y transacciones con empresas relacionadas.

2.2.1.2.1.5. Estado de Resultados

La presentación del Estado de Resultados integrales constará de dos secciones: Estado de Resultado por Función y Estado de Resultado Integral, debiendo utilizar el formato individualizado en la plataforma SAYN o en la plataforma informática mencionada anteriormente en el numeral 1 de estas instrucciones.

2.2.1.2.1.6. Estado de resultado por función

El estado de resultados por función deberá contener el siguiente detalle:

CÓDIGO 30010: Ingresos de actividades ordinarias (más)

a) Ingresos por Juegos de azar (más)

Corresponde a los ingresos ordinarios de la sociedad operadora generados por los juegos de azar. En este ítem se deben incluir:

i. Ingresos de Máquinas de Azar, que incluye ingresos por Tickets vencidos o expirados y por Torneos.

ii. Ingresos de Mesas de Juego, que incluye ingresos por Torneos.

iii. Ingresos de Bingo.

En Nota Explicativa N°21.1, Ingresos por juegos de azar se deberá efectuar un detalle o desglose del Win.

b) Otros ingresos de actividades ordinarias (más).

Corresponde a otros ingresos operacionales obtenidos por la sociedad operadora.

En este ítem se deben incluir:

i. Ingresos obtenidos producto de la explotación directa de los servicios anexos. Con el mismo criterio de clasificación serán reconocidos los ingresos obtenidos por ingresos cobrados a un tercero que explote el servicio anexo por cuenta de la sociedad operadora.

ii. Ingresos correspondientes al monto adicional al valor del Impuesto a la entrada, si corresponde.

iii. Otros.

En nota explicativa N°21.2, Otros ingresos de actividades ordinarias, deberá efectuarse un detalle o desglose de este tipo de ingresos.

CÓDIGO 30020: Costo de ventas (menos)

a) Costo de Venta.

TÍTULO V. WIN

Capítulo 1: Pago de la Oferta Económica

Capítulo 2: Presentación de estados financieros

Capítulo 3: Envío información operacional y reclamos (SIOC)

Corresponden a los gastos ordinarios de las sociedades operadoras asignados a los juegos de azar. En este ítem corresponde incluir cualquier gasto devengado en el período a que se refieren los estados financieros, que se asigne a la explotación de los juegos de azar.

En este ítem se deben incluir:

i. Gastos de personal en aquella parte que corresponda al personal de juego, según lo establece el D.S. N° 287, de 2005, del Ministerio de Hacienda, que establece el Reglamento de Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego.

ii. Consumo de materiales de juegos utilizados en las máquinas, mesas de juego y bingo.

iii. Reparación y mantención de máquinas de azar y otros.

iv. Impuesto específico al juego.

v. Depreciación.

vi. Amortización.

vii. Servicios básicos.

viii. Gastos por inmuebles arrendados.

ix. Costos por gastos promocionales (Concursos: Entrega de premios en dinero o bienes, etc., Beneficios: comida, bebida, etc. y aquellos derivados por descuentos o gratuidad en la entrada).

x. Otros gastos asignables a la explotación de juegos de azar.

b) Otros Costos de Venta (menos)

Corresponde a los costos de venta imputables o asignables a la explotación de los servicios anexos u otros servicios o ingresos operacionales.

En Nota Explicativa N°22, Costos de ventas y Gastos de Administración se deberá efectuar un detalle o desglose según se indica.

Las sociedades operadoras deberán remitir a esta Superintendencia, la información desagregada de los Costos de Venta, a través de un documento el cual no formará parte integrante de los estados financieros, cuyo nivel de apertura se indica en la plataforma SAYN o en la plataforma informática mencionada anteriormente en el numeral 1 de estas instrucciones.

Cabe precisar que este requerimiento de información adicional será de uso interno de esta Superintendencia.

CÓDIGO 30080: Gastos de administración (menos)

Corresponde a todos los gastos que se generan producto de la actividad administrativa de las sociedades operadoras.

En este ítem se deben incluir:

TÍTULO V. WIN

Capítulo 1: Pago de la Oferta Económica

Capítulo 2: Presentación de estados financieros

Capítulo 3: Envío información operacional y reclamos (SIOC)

i. Gastos de personal en aquella parte que no corresponda al personal de juego.

ii. Gastos por inmuebles arrendados.

iii. Gastos por servicios básicos.

iv. Gastos de reparación y mantención.

v. Gastos publicitarios (avisos en medios, afiches, dípticos informativos, etc.).

vi. Gastos generales (servicio de aseo, seguros, etc.)

vii. Depreciación.

viii. Amortización.

ix. Otros gastos de administración.

CÓDIGO 30120: Costos financieros

Corresponde a los intereses y otros costos relacionados con la obtención de fondos y garantías.

Esta nota debe al menos incluir:

i. Intereses pagados por préstamos bancarios

ii. Costos financieros asociados a garantías*

iii. Otros costos financieros

(*) La sociedad operadora debe presentar el detalle de las garantías asociadas a estos costos, indicando el desembolso del periodo por cada concepto.

2.2.1.2.1.7. Estado de resultado integral

Corresponde al resultado del ejercicio y otros ingresos y gasto reconocidos en el patrimonio neto el cual debe contener la información indicada en plataforma SAYN o en la plataforma informática mencionada anteriormente en el numeral 1 de estas instrucciones

2.2.1.2.1.8. Estado de Flujo de Efectivo (Método Directo)

Corresponde al flujo de efectivo proveniente de actividades de operación, el cual debe ser informado utilizando el método directo. Las sociedades operadoras deberán presentar este estado a la Superintendencia de acuerdo con el formato definido en la plataforma SAYN o en la plataforma informática mencionada anteriormente en el numeral 1 de estas instrucciones.

2.2.1.2.1.9. Estado de Cambio en el Patrimonio Neto

Deberá ser presentado conforme al formato definido en la plataforma SAYN o en la plataforma informática mencionada anteriormente en el numeral 1 de estas instrucciones.

2.2.1.2.1.10. Notas Explicativas

Ver *"2.2.2: Notas explicativas"*.

TÍTULO V. WIN

Capítulo 1: Pago de la Oferta Económica

Capítulo 2: Presentación de estados financieros

Capítulo 3: Envío información operacional y reclamos (SIOC)

2.2.1.3. Análisis razonado de los estados financieros

Deberá incluirse un análisis claro y preciso por parte del gerente general o de quien haga sus veces, de la situación financiera de la entidad, referido tanto a los estados financieros individuales como consolidados, cuando corresponda. En el caso de que las sociedades operadoras presenten capital de trabajo negativo, junto con señalar el origen de dicha situación, se deberán referir a las medidas de corto y largo plazo que adoptará la administración para hacer frente a dicha situación, las cuales deberán estar aprobadas por el directorio y constar en actas.

Este análisis deberá contener al menos lo siguiente:

Análisis comparativo y explicación de las principales tendencias observadas entre los actuales estados financieros y los presentados para igual período del año anterior, y respecto del último estado financiero anual, en relación con lo siguiente:

2.2.1.3.1. Liquidez

Liquidez corriente definida como la razón de activo corriente a pasivo corriente. Razón ácida, definida como la razón de fondos disponibles a pasivo corriente.

2.2.1.3.2. Endeudamiento

Razón de endeudamiento, definida como la razón de total de pasivo corriente más pasivo no corriente a patrimonio.

Proporción de la deuda corriente y no corriente con relación a la deuda total (corriente + no corriente).

2.2.1.3.3. Resultados

EBITDA definido como el resultado antes de impuestos, intereses, depreciación, amortización e ítems extraordinarios.

Para lo anterior, deberá presentar el EBITDA de acuerdo al formato indicado en el número 6 de este capítulo.

2.2.1.3.4. Declaración de responsabilidad

La sociedad operadora deberá presentar una declaración jurada de responsabilidad respecto de la veracidad de toda la información incorporada en los informes trimestrales y anuales. En dicha declaración se deberá identificar a los directores asistentes a la sesión de directorio en que se aprueban dichos estados financieros, conforme lo establecido por los estatutos sociales para la adopción de acuerdos de directorio, por el gerente general o por quien lo subrogue y por el contador responsable de la elaboración de los estados financieros de la sociedad operadora.

Luego del texto de la declaración, deberá registrarse el nombre de los declarantes, cargos y sus R.U.N. o número de documento de identidad. El formato de esta declaración se incluye en plataforma SAYN o en la plataforma informática mencionada anteriormente en el numeral 1 de estas instrucciones.

TÍTULO V. WIN

Capítulo 1: Pago de la Oferta Económica

Capítulo 2: Presentación de estados financieros

Capítulo 3: Envío información operacional y reclamos (SIOC)

Además, la sociedad operadora deberá remitir a esta Superintendencia, en la oportunidad que se encuentra disponible, a través de la plataforma SAYN, o de la plataforma informática mencionada anteriormente en el numeral 1 de estas instrucciones, copia de la sesión de directorio en la cual conste la aprobación de los estados financieros remitidos a este Servicio.

2.2.2. SECCIÓN II: Notas explicativas

2.2.2.1. Disposiciones generales sobre las notas explicativas

En conformidad con las IFRS, los estados financieros deberán ser acompañados por notas explicativas, en adelante *"notas"*, las que formarán parte integrante de los mismos. La preparación de los estados financieros (que incluyen sus correspondientes notas) será de responsabilidad de la administración de la sociedad operadora que deberá velar por el cumplimiento de los requerimientos de revelación establecidos en las NIIF.

En la presente sección se establecen instrucciones específicas en cuanto a la presentación de la información requerida por esta Superintendencia. Los cambios de criterios contables descritos deberán ser revelados y cuantificados según lo establecen las NIIF.

Para efectos de la presentación a esta Superintendencia, y sin perjuicio del contenido que establezcan las IFRS, las notas deberán ser reveladas de manera ordenada y uniforme, con el propósito de facilitar la comparación y análisis de estas.

Las notas que incluyen referencias a cifras de los estados financieros deberán presentarse en miles de pesos en forma comparativa con las del ejercicio o período anterior.

En aquellas notas que se disponga la presentación de cuadros, éstos se deberán confeccionar tanto para el ejercicio actual como para el ejercicio anterior, salvo que las IFRS indiquen expresamente algo distinto. En dichas notas se deberá presentar primero los cuadros correspondientes al ejercicio actual y luego el ejercicio anterior. En la fila en la cual se debe indicar la fecha del ejercicio, se consignará la de cierre de los estados financieros a la cual pertenece la información.

Las sociedades operadoras deberán presentar las notas exigidas por esta Superintendencia manteniendo su número correlativo independiente de si el rubro presenta o no movimiento durante el ejercicio o período informado. Las notas adicionales que las sociedades operadoras decidan incorporar deberán incluirse a continuación de las notas exigidas por esta Superintendencia.

Para facilitar la lectura de las notas explicativas, éstas deben ir precedidas por un índice, en el cual se indicará la página en la que cada una de ellas se encuentra.

2.2.2.2. Notas explicativas y su correlativo

Las Notas Explicativas mínimas que deberán contener los estados financieros son:

Nota 1. Aspectos generales.

TÍTULO V. WIN

Capítulo 1: Pago de la Oferta Económica

Capítulo 2: Presentación de estados financieros

Capítulo 3: Envío información operacional y reclamos (SIOC)

Nota 2. Políticas contables.

Nota 3. Gestión de riesgo.

Nota 4. Información por segmentos.

Nota 5. Cambio de estimación contable.

Nota 6. Nuevos pronunciamientos contables.

Nota 7. Estimaciones, juicios y criterios de la administración.

Nota 8. Efectivo y equivalente al efectivo.

Nota 9. Otros activos no financieros.

Nota 10. Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, corrientes.

Nota 11. Saldo y transacciones con empresas relacionadas.

Nota 12. Inventarios.

Nota 13. Activos y pasivos por impuestos corrientes.

Nota 14. Intangibles.

Nota 15. Propiedades, planta y equipo.

Nota 16. Impuestos diferidos e impuestos a las ganancias.

Nota 17. Otros pasivos financieros.

Nota 18. Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar.

Nota 19. Provisiones.

Nota 20. Patrimonio.

Nota 21. Ingresos de actividades ordinarias.

Nota 22. Costos de ventas y Gastos de Administración.

Nota 23. Diferencias de cambio.

Nota 24. Costos financieros.

Nota 25. Ganancias por acción.

Nota 26. Medio ambiente.

Nota 27. Contingencia y restricciones (debe incluir contingencias normativas y regulatorias).

Nota 28. Garantías.

Nota 29. Hechos relevantes y esenciales.

Nota 30. Hechos posteriores.

Nota 31. Aprobación de Estados Financieros.

2.2.2.3. Instrucciones específicas

A continuación, se presentan instrucciones específicas para algunas notas explicativas, a las cuales debe ceñirse la sociedad operadora.

TÍTULO V. WIN

Capítulo 1: Pago de la Oferta Económica

Capítulo 2: Presentación de estados financieros

Capítulo 3: Envío información operacional y reclamos (SIOC)

2.2.2.3.1. Nota N°2 Políticas contables

En lo específico, las sociedades deberán aplicar la modificación a las políticas contables emitidas por esta Superintendencia, en forma retroactiva según lo establece la NIC N°8 bajo el título *"Aplicación de los cambios en las políticas contables"*.

Los cambios en las políticas contables deberán ser revelados haciendo referencia a las presentes instrucciones.

2.2.2.3.2. Nota N°8 Efectivo y equivalente al efectivo

Se deberá presentar un detalle del Efectivo y equivalente al efectivo de acuerdo con los cuadros siguientes:

	Saldo al	
	XXX1 M$	XXX0 M$
Efectivo en caja		
Saldo en bancos		
Depósitos a plazo		
Fondos Mutuos		
Otros		
Total		

Efectivo y equivalente al efectivo (por tipo de moneda)	Saldo al	
	XXX1 M$	XXX0 M$
Dólares		
Euros		
Pesos chilenos		
Otras monedas		
Total		

Finalmente, deberá agregar la siguiente declaración:

"(nombre de la sociedad operadora) declara que, a la fecha de cierre de los presentes estados financieros, la sociedad mantiene por concepto de Encaje o Reserva de liquidez un monto de M$ cantidad, al día de mes de año 1 (M$ cantidad, al día de mes de año 0), conforme a la normativa vigente en la materia"

2.2.2.3.3. Nota N°12 Inventarios

Se deberá desglosar en al menos los siguientes ítems. En el caso de que el criterio aplicado por la sociedad sea reconocer directamente a resultado, deberá indicarlo en la presente nota:

	Saldo al	
	XXX1 M$	XXX0 M$
Elementos de juegos (Fichas, barajas, dados, cartones, etc.)		
Repuestos de mesas de juego		
Repuestos de máquinas de azar		
Alimentos y bebidas		

TÍTULO V. WIN

Capítulo 1: Pago de la Oferta Económica

Capítulo 2: Presentación de estados financieros

Capítulo 3: Envío información operacional y reclamos (SIOC)

↗ *Continúa desde la anterior.*
Materiales de audio y video
Otros componentes (*)(detallar)
Total

(*) En caso de que algún ítem que forma parte del concepto *"Otros componentes"* represente más un 5% del total de inventarios, deberá informarse en una línea separada.

2.2.2.3.4. Nota N°13 Activos y pasivos por impuestos corrientes: Impuestos a las entradas (artículo 58 de la Ley N°19.995) e Impuesto adicional (artículo 59 de la Ley N°19.995)

Los impuestos de la industria que corresponden a Impuestos a las entradas e Impuestos al juego deberán presentarse en la presente nota explicativa y se clasificarán como Pasivos por impuestos, corrientes. Cabe precisar que estos montos deben identificarse separadamente en la nota.

2.2.2.3.4.1. Activos por impuestos corrientes

	Saldo al	
	XXX1 M$	XXX0 M$
Pagos provisionales mensuales		
IVA crédito fiscal		
Crédito por gastos de capacitación		
Otros (*)		

↗ *Continúa desde la anterior.*
Total

(*) Si su nivel de materialidad es significativo, superior al 5 % del saldo del rubro, indicar por su nombre e informarse en una línea separada.

2.2.2.3.4.2. Pasivos por impuestos corrientes

	Saldo al	
	XXX1 M$	XXX0 M$
IVA débito fiscal		
Impuestos al juego (20%)		
Impuestos a las entradas		
Pagos provisionales mensuales por pagar		
Retenciones de trabajadores		
Provisión impuestos a la renta		
Otros (*)		
Total		

(*) Si su nivel de materialidad es significativo, superior al 5 % del saldo del rubro, indicar por su nombre e informarse en una línea separada.

2.2.2.3.5. Nota N°15 Propiedades, plantas y equipos

Deberá presentar la nota explicativa de Propiedades, plantas y equipos, con el nivel de desagregación que se indica a continuación:

TÍTULO V. WIN

Capítulo 1: Pago de la Oferta Económica

Capítulo 2: Presentación de estados financieros

Capítulo 3: Envío información operacional y reclamos (SIOC)

Propiedades, plantas y equipos, neto	Saldo al	
	XXX1 M$	XXX0 M$
Terrenos		
Construcciones		
Instalaciones		
Máquinas de azar (gabinetes más todo elemento de juegos tangibles asociados)		
Mesas de juego (elementos asociados a mesas de juego)		
Bingo (elementos asociados a Bingo)		
Cámaras de CCTV		
Equipos y herramientas		
Equipos computacionales		
Muebles y útiles		
Otras propiedades plantas y equipos (si representa más del 5% del saldo total)		
Total propiedades, plantas y equipos, neto		

Propiedades, plantas y equipos, bruto	Saldo al	
	XXX1 M$	XXX0 M$
Terrenos		
Construcciones		
Instalaciones		
Máquinas de azar (gabinetes más todo elemento de juegos tangibles asociados)		

↗ Continúa desde la anterior.

Mesas de juego (elementos asociados a mesas de juego)
Bingo (elementos asociados a Bingo)
Cámaras de CCTV
Equipos y herramientas
Equipos computacionales
Muebles y útiles
Otras propiedades plantas y equipos (si representa más del 5% del saldo total)
Total propiedades, plantas y equipos, bruto

TÍTULO V. WIN

Capítulo 1: Pago de la Oferta Económica

Capítulo 2: Presentación de estados financieros

Capítulo 3: Envío información operacional y reclamos (SIOC)

Depreciación acumulada y deterioro del valor de propiedades, plantas y equipos	Saldo al	
	XXX1 M$	XXX0 M$
Depreciación acumulada y deterioro del valor Construcciones		
Depreciación acumulada y deterioro del valor Instalaciones		
Depreciación acumulada y deterioro del valor Máquinas de azar (gabinetes más todo elemento de juegos tangibles asociados)		
Depreciación acumulada y deterioro del valor Mesas de juego (elementos asociados a mesas de juego)		
Depreciación acumulada y (elementos deterioro del valor Bingo asociados a Bingo)		
Depreciación acumulada y deterioro del valor Cámaras de CCTV		
Depreciación acumulada y deterioro del valor Equipos y herramientas		
Depreciación acumulada y deterioro del valor Equipos computacionales		
Depreciación acumulada y deterioro del valor Muebles y útiles		
Depreciación acumulada y deterioro del valor Otras propiedades plantas y equipos (si representa más del 5% del saldo total)		
Total depreciación acumulada y deterioro del valor propiedades, plantas y equipos		

La nota explicativa destinada a Propiedades, plantas y equipos deberá ajustarse al requerimiento de las Normas Internacionales de Información Financiera. Asimismo, deberá hacer referencia a la(s) Resolución(es) de esta Superintendencia que autorizan modificaciones respecto a infraestructura del casino para los períodos de presentación, en caso de que no aplique deberá señalar en forma expresa esta circunstancia.

Sin perjuicio de lo anterior, respecto a los movimientos en Propiedades, plantas y equipos la nota debe contener el siguiente Cuadro, incluyendo todas las clases de Propiedades, plantas y equipos:

Cuadro de movimientos de Propiedades, plantas y equipos:

Movimiento año XXX1	Terrenos M$	Construcciones M$	Instalaciones M$	Máquina s de azar M$	Mesas de juego M$	Bingo M$	Cámara s de CCTV M$	Equipos y herramientas M$	Equipos computacionales M$	Muebles y útiles M$	Otras M$	Totales M$
Saldo inicial al 01 enero XXX1 Adiciones Bajas/ Retiros/ Ventas												
Gastos por depreciación												
Total movimientos												
Saldo final al XXX1												

TÍTULO V. WIN

Capítulo 1: Pago de la Oferta Económica

Capítulo 2: Presentación de estados financieros

Capítulo 3: Envío información operacional y reclamos (SIOC)

Movimiento año XXX0	Terrenos M$	Construcciones M$	Instalaciones M$	Máquina s de azar M$	Mesas de juego M$	Bingo M$	Cámara s de CCTV M$	Equipos y herramientas M$	Equipos computacionales M$	Muebles y útiles M$	Otras M$	Totales M$
Saldo inicial al 01 enero XXX0 Adiciones Bajas/ Retiros/ Ventas												
Gastos por depreciación												
Total movimientos												
Saldo final al XXX0												

2.2.2.3.6. Nota N°16 Impuestos diferidos e impuestos a las ganancias

Deberá presentar en esta nota explicativa al menos la siguiente información:

Cuadro detallado de Activos y pasivos por impuestos diferidos.

Cuadro detallado de Impuestos a las ganancias.

Conciliación de la tasa efectiva.

2.2.2.3.7. Nota N°18 Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar

Deberá presentar esta nota explicativa con el nivel de desagregación que se indica a continuación:

	Saldo al	
	XXX1 M$	XXX0 M$
Cuentas por pagar comerciales		
Deudas por concepto de Tickets vigentes, no cobrados, de acuerdo a la normativa vigente.		
Deudas por saldos en tarjetas de uso de juegos por los clientes.		
Deudas por fichas de valores en circulación		
Otros (*)		
Total		

(*) Si su nivel de materialidad es significativo, superior al 5% del saldo del rubro, indicar por su nombre e informarse en una línea separada.

2.2.2.3.8. Nota N°19 Provisiones

Deberá presentar esta nota explicativa con el nivel de desagregación de acuerdo con los cuadros siguientes:

	Saldo al	
	XXX1 M$	XXX0 M$
Otras provisiones corrientes		
Provisiones corrientes por beneficio a los empleados		

TÍTULO V. WIN

Capítulo 1: Pago de la Oferta Económica

Capítulo 2: Presentación de estados financieros

Capítulo 3: Envío información operacional y reclamos (SIOC)

↗ Continúa desde la anterior.
Total

2.2.2.3.8.1. Nota N°19.1 Otras provisiones corrientes

	Saldo al	
	XXX1 M$	XXX0 M$
Otras provisiones 1		
Otras provisiones 2		
Provisiones Incremento por juego (*)		
Total		

(*) Nota Explicativa N° 19.1.1: Provisión Incremento por juego en pozos progresivos de Bingo, Mesas de juego, Máquinas de azar y WAP.

Las provisiones asociadas a los pozos progresivos de bingo, mesas de juego, máquinas de azar y WAP deberán ser consistentes con la información operacional y presentarse en esta nota de acuerdo con el siguiente criterio.

a) Resumen pozos progresivos por categoría de juego

Origen del pozo	Cantidad de MDA/ Mesas/ Niveles de pozo Bingo N°		Incremento por juego M$	
	Xxx1	Xxx0	Xxx1	Xxx0
Pozos progresivos MDA				

↗ Continúa desde la anterior.
Pozos progresivos Mesas de juego
Bingo
Total pozos progresivos

b) Progresivos máquinas de azar

Nombre del pozo	Cantidad de MDA conectadas al pozo progresivo N°		Incremento por juego M$	
	Xxx1	Xxx0	Xxx1	Xxx0
Pozo xx (WAP)				
Pozo xy				
Pozo yy				
Total				

c) Progresivos mesas de juego

Detalle pozos	Cantidad de mesas N°		Incremento por juego M$	
	Xxx1	Xxx0	Xxx1	Xxx0
Mesa – pozo 1				
Mesa – pozo 2				
Total				

d) Bingo

TÍTULO V. WIN

Capítulo 1: Pago de la Oferta Económica

Capítulo 2: Presentación de estados financieros

Capítulo 3: Envío información operacional y reclamos (SIOC)

Detalle pozos	Incremento por juego M$	
	Xxx1	Xxx0
Pozo 1		
Pozo 2		
Total		

2.2.2.3.8.2. Nota N°19.2 Provisiones no corrientes

	Saldo al	
	Xxx1 M$	Xxx0 M$
Otras provisiones no corrientes (detallar según materialidad)		
Total		

2.2.2.3.9. Nota N° 20 Patrimonio

La nota explicativa destinada al patrimonio de la sociedad deberá ajustarse al requerimiento de las NIIF. Asimismo, deberá hacer referencia a la resolución de esta Superintendencia que autorizó la explotación del casino y sus posteriores modificaciones relacionadas con aumentos de capital a través de emisión de acciones, capitalización de deudas, etc. Sin perjuicio de lo anterior, la nota debe contener al menos lo siguiente:

i. Capital Suscrito y pagado y número de acciones, efectuando una breve explicación e incorporando el dato numérico.

ii. Política de Dividendos.

iii. Dividendos, a través de una breve explicación e incorporando el dato numérico.

iv. Gestión de Capital.

v. En el caso de presentar patrimonio negativo, la sociedad operadora deberá indicar las medidas que adoptará para enfrentar dicha posición.

2.2.2.3.10. Nota N° 21 Ingresos de actividades ordinarias

Los ingresos de las actividades ordinarias para el negocio de casinos de juego corresponden al resultado obtenido de deducir de los ingresos efectivamente percibidos, los egresos originados por el desarrollo del juego en sus distintas categorías. El nivel de apertura de la nota explicativa deberá contener a lo menos lo indicado a continuación:

Total ingresos de actividades ordinarias

	Saldo al XXX1 M$	Saldo al XXX0 M$	Período anterior al XXX1 M$	Período anterior al XXX0 M$
Ingresos por juegos de azar				
Otros ingresos de actividades ordinarias				
Total Ingresos de actividades ordinarias				

TÍTULO V. WIN

Capítulo 1: Pago de la Oferta Económica

Capítulo 2: Presentación de estados financieros

Capítulo 3: Envío información operacional y reclamos (SIOC)

2.2.2.3.10.1. Nota 21.1: Ingresos por juegos de azar o *"Win"*

	Saldo al XXX1 M$	Saldo al XXX0 M$	Período anterior XXX1 M$	Período anterior XXX0 M$
Ingresos Máquinas de Azar				
Ingresos Mesas de Juego				
Ingresos Bingo				
Total				

a) Ingresos de Máquinas de azar

	Saldo al XXX1 M$	Saldo XXX0 M$
Efectivo		
Ticket in o Tarjeta in		
Ingreso por tickets vencidos o expirados		
Ingreso por torneos de máquinas		
Ticket out o Tarjeta out		
Pagos manuales por acumulación de créditos		
Pagos manuales por premios grandes		
Pagos manuales por error		
Variación Pozo acumulado		
Premios pagados en torneos de máquinas		
Otros premios no deducibles del Win		
Ingreso Bruto o Win Total Máquinas de azar		
(-) IVA DÉBITO FISCAL		

↗ *Continúa desde la anterior.*

Ingresos de Máquinas de azar

b) Ingresos de Mesas de Juego

	Saldo al XXX1 M$	Saldo al XXX0 M$
Inventarios o saldo final		
Drop o Depósito		
Devoluciones		
Ingresos por comisión de progresivos de mesas		
Ingreso por torneos de mesas		
Premios no deducibles del Win		
Inventario o Saldo Inicial.		
Rellenos		
Premios pagados en torneos de mesas		
Ingreso Bruto o Win Total de Mesas		
(-) IVA DÉBITO FISCAL		
Ingresos de Mesas de Juego		

c) Ingresos de Bingo (Total recaudado por % comisión o retorno)

	Total Recaudado XXX1 M$	Total Recaudado XXX0 M$	Retorno del casino XXX1 %	Retorno del casino XXX0 %	XXX1 M$	XXX0 M$
Ingreso Bruto o Win Total de Bingo						

TÍTULO V. WIN

Capítulo 1: Pago de la Oferta Económica

Capítulo 2: Presentación de estados financieros

Capítulo 3: Envío información operacional y reclamos (SIOC)

↗ Continúa desde la anterior.
(-) IVA DÉBITO FISCAL
Ingresos de Bingo

Se deberá presentar el porcentaje de retorno de los jugadores por categoría de juego, de acuerdo con el siguiente detalle:

Categoría de juego	XXX1 % de retorno de los jugadores	XXX0 % de retorno de los jugadores
Máquinas de azar		
Ruleta		
Cartas		
Dados		
Bingo		

En esta nota se deberá incluir un análisis comparativo con las explicaciones de las desviaciones de las ratios operacionales relacionados con el retorno de los jugadores según categoría de juego.

2.2.2.3.10.2. Nota 21.2: Otros Ingresos de actividades ordinarias

Se deberá indicar los ingresos por cada uno de los servicios anexos de las sociedades operadoras. Adicionalmente, se debe señalar los ingresos correspondientes al monto adicional al valor del Impuesto a la entrada, si corresponde. Para otros ingresos se deberá describir los servicios que originan dichos ingresos.

	Saldo al XXX1 M$	Saldo al XXX0 M$	Período anterior XXX1 M$	Período anterior XXX0 M$
Ingresos Servicios Anexos (indicar nombre servicio 1).				
Ingresos Servicios Anexos (indicar nombre servicio 2).				
Ingresos por monto adicional al valor del Impuesto a la Entrada.				
Otros (describir)				
Total				

2.2.2.3.11. Nota N°22 Costos de Ventas y Gastos de Administración

Deberá presentar esta nota explicativa con el siguiente nivel de apertura:

2.2.2.3.11.1. Nota 22.1: Costos de ventas

	Saldo al XXX1 M$	Saldo al XXX0 M$	Período anterior XXX1 M$	Período anterior XXX0 M$
Costos de ventas				
Otros Costos de ventas				
Total				

2.2.2.3.11.2. Nota 22.2: Gastos de administración

TÍTULO V. WIN

Capítulo 1: Pago de la Oferta Económica

Capítulo 2: Presentación de estados financieros

Capítulo 3: Envío información operacional y reclamos (SIOC)

	Saldo al XXX1 M$	Saldo al XXX0 M$	Período anterior XXX1 M$	Período anterior XXX0 M$
Gastos de personal (*)				
Gastos por inmuebles arrendados				
Gastos por Servicios Básicos				
Gastos de reparación y mantención				
Gastos publicitarios (avisos en medio, afiches, dípticos informativos, etc.)				
Gastos generales (servicio de aseo, seguros, etc.)				
Depreciación				
Amortización				
Otros (de ser saldos materiales, superiores al 5% de la cuenta, deberá detallarlo)				
Total				

(*) Podrá clasificar en este rubro todos los gastos de personal, que no se relacionen directamente con las actividades asociadas al juego.

2.2.2.3.12. Nota N°24 Costos financieros

Se deberá incluir en esta nota explicativa un detalle de los intereses y costos asociados a productos financieros vigentes durante el periodo según lo siguiente:

Descripción	Saldo al XXX1 M$	Saldo al XXX0 M$	Período anterior XXX1 M$	Período anterior XXX0 M$
Intereses por préstamos bancarios				
Costos financieros por cauciones				
Otros costos financieros*				
Total				

(*) En caso de que algún ítem represente más de un 5% del total de costos financieros, deberá informarse en una línea separada.

2.2.2.3.13. Nota N°28 Garantías

Se deberá incluir en esta nota explicativa, un detalle de todos los acreedores y garantías vigentes asociadas, declarando las instituciones con los cuales mantiene estos contratos:

Nombre del contrato	Acreedor de la garantía	Activo compro-metido	Tipo de garantía	Tipo de moneda	Fecha expira-ción de la garantía	Valor contable M$	Gasto asociado M$	Saldo pendiente de la operación	
								XXX1 M$	XXX0 M$
Total									

(*) Deberá señalar el tratamiento contable de los costos asociados a la(s) garantía(s) vigente(s).

Capítulo 1: Pago de la Oferta Económica

Capítulo 2: Presentación de estados financieros

Capítulo 3: Envío información operacional y reclamos (SIOC)

TÍTULO V. WIN

2.2.2.3.14. Nota N°28 Hechos relevantes y esenciales

Se deberá incluir en esta nota explicativa, un resumen de los hechos relevantes ocurridos durante el período cubierto. La presentación deberá tener un orden cronológico de acuerdo con la fecha de ocurrencia.

Se entenderá que una información es de carácter relevante cuando ésta sea considerada importante para la toma de decisiones de inversión por una persona juiciosa.

2.3. Normas contables de casinos de juego

2.3.1. Provisiones de pozos

Se deberá reflejar como provisión el incremento de los pozos progresivos que se acumulan producto del juego de los clientes.

2.3.2. Variación de pozo (Máquinas de azar, Mesas de juego y Bingo)

Corresponde a la variación entre el valor acumulado en los pozos progresivos por los aportes de los jugadores, de un período con respecto a otro, que se genera cuando los clientes del casino juegan a ganarse dichos pozos.

La variación de pozo, contablemente, se debe presentar rebajando o aumentando el Win, según corresponda efectuando el cargo o abono en la cuenta Provisión Incremento por juego separada por categoría de juegos, es decir, máquinas de azar, mesas de juego y bingo.

2.3.3. Ingresos por juegos de azar

Corresponde al Ingreso del juego o Win, obtenido por todos los juegos de azar explotados por el casino, descontado el IVA débito fiscal. Para el cálculo del win o ingreso de juegos, las sociedades operadoras deberán ceñirse a la normativa vigente emitida por la Superintendencia.

2.3.4. Impuestos al juego

Los impuestos al juego deben presentarse en el rubro Activos y Pasivos por impuestos corrientes, de forma separada, los cuales deben identificarse clara y directamente en la nota explicativa.

2.3.5. Cuentas por cobrar y/o pagar a empresas relacionadas, no corrientes

Las cuentas por cobrar y/o pagar a empresas relacionadas, no corrientes, deben ser registradas a su valor razonable. Esto significa que deben devengar intereses o puede medirse como el valor presente de todos los cobros de efectivo futuros descontados, utilizando para este último caso la tasa o tasas de interés de mercado dominantes para instrumentos similares. Este criterio debe ser revelado en la nota explicativa N° 2 Políticas Contables.

2.3.6. Tickets vigentes no cobrados

Corresponde a los tickets de juego cuyo período de vigencia aún no ha expirado constituyendo contablemente y hasta la fecha de su vencimiento, premios devengados, pero no pagados u obligaciones

TÍTULO V. WIN

Capítulo 1: Pago de la Oferta Económica

Capítulo 2: Presentación de estados financieros

Capítulo 3: Envío información operacional y reclamos (SIOC)

por pagar por concepto de juegos en Máquinas de azar de la sociedad operadora. El monto total que representen los referidos tickets deberá ser registrado en una cuenta de pasivos bajo el rubro Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar.

2.3.7. Tickets vencidos

Los tickets generados por las máquinas de azar no cobrados por el jugador y expirados de acuerdo al período de vigencia de dichos tickets desde su fecha de emisión deberán reconocerse como un ingreso de juego, formando parte de los ingresos brutos de las máquinas de azar (Win).

2.3.8. Promociones

Los gastos en que incurran las sociedades operadoras con motivo de la implementación de una promoción asociada a la explotación de los juegos de azar destinada a otorgar beneficios promocionales a las personas que asisten a sus casinos de juego, otorgando para ello, entre otros, cupones de juego para mesas, fichas promocionales, tickets promocionales para máquinas de azar, créditos promocionales, entrega de premios en dinero, bienes, beneficios en comida, bebida, etc. y aquellos derivados de descuentos o gratuidad en la entrada, se deberán registrar formando parte del costo de venta en el ítem costos promocionales.

3. Estados financieros anuales auditados

3.1. Las sociedades operadoras deberán remitir a esta Superintendencia a más tardar el 31 de marzo o el día hábil siguiente, del año posterior, los estados financieros correspondientes al 31 de diciembre del ejercicio anterior, los cuales deben ser auditados por auditores independientes, inscritos en el registro que para estos efectos lleva la Comisión para el Mercado Financiero

3.2. En el plazo de 30 días posteriores a la fecha mencionada en el párrafo anterior, debe remitir a esta Superintendencia copia del Informe a la Administración o Carta de Comentarios de Control, correspondiente a la sociedad operadora. Este envío deberá realizarse al igual que los estados financieros a través de plataforma SAYN o de la plataforma informática mencionada anteriormente en el numeral 1 de estas instrucciones.

3.3. Para la publicación de los estados financieros anuales auditados se debe cumplir con:

a) Las sociedades operadoras deberán publicar en su sitio en Internet, la información sobre sus Estados Financieros anuales auditados y el Informe de los auditores externos. La información contenida en el sitio Web de la entidad deberá presentarse en un lugar destacado, de fácil acceso al público que desee acceder a ella y en un formato que permita su obtención gratuita. Esta información deberá permanecer disponible en el sitio en Internet de la sociedad operadora por al menos 5 años consecutivos, contados desde la fecha de su publicación.

   En el evento de que las sociedades operadoras no dispongan de un sitio en Internet para efectuar la publicación antes señalada, deberán efectuarla en un diario de amplia circulación en el lugar

TÍTULO V. WIN

Capítulo 1: Pago de la Oferta Económica

Capítulo 2: Presentación de estados financieros

Capítulo 3: Envío información operacional y reclamos (SIOC)

de su domicilio social, para lo cual deberán publicar al menos, el Estado de Situación Financiera, el Estado de Resultados y el Informe de los auditores independientes de los estados financieros anuales auditados.

Los diarios electrónicos se consideran, para los efectos de la publicación de que se trata, como periódicos de circulación nacional.

b) La publicación de dichos estados financieros debe efectuarse en el plazo señalado en el artículo 76 de la Ley N° 18.046, esto es, con a lo menos de 10 días de anticipación a la fecha en que se celebre la junta que se pronunciará sobre los mismos. En el evento de que la sociedad operadora no disponga de un sitio en Internet, la referida publicación en un diario de amplia circulación en el lugar de su domicilio social deberá efectuarse con no menos de 10 ni más de 20 días de anticipación a la fecha en que se celebre la junta antes señalada; caso en el cual, una copia de la publicación deberá enviarse a esta Superintendencia dentro de los dos días hábiles siguientes de haberse efectuado.

4. Sociedades concesionarias de casinos municipales

4.1. De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 2º transitorio de la Ley Nº 20.856, que modifica la Ley Nº 19.995, esta Superintendencia se encuentra facultada para requerir información pertinente relativa a las actividades y funcionamiento de los casinos de juego municipales.

4.2. En el período de transición de los casinos de juego que operan bajo una concesión municipal, esta Superintendencia debe velar por la existencia de la información necesaria que permita conocer el funcionamiento de la industria, procurando que esta sea suficiente, oportuna y veraz.

4.3. En virtud de lo anterior, esta Superintendencia requiere que las sociedades concesionarias envíen sus Estados Financieros Auditados correspondientes al ejercicio terminado al 31 de diciembre, los que deberán incluir:

a) Informe del Auditor Independiente (Opinión de los Auditores)

b) Estados Financieros Auditados, que comprenden:

   i. Estado de Situación Financiera Clasificado.

   ii. Estado de Resultado por Función.

   iii. Estado de Resultado Integral.

   iv. Estado de Flujo de Efectivo Directo.

   v. Estado de Cambios en el Patrimonio Neto.

   vi. Notas Explicativas.

c) Formulario 29 de Declaración Mensual y Pago Simultáneo de Impuestos del año.

4.4. Esta información deberá ser remitida anualmente a esta Superintendencia a más tardar el 31 de marzo de cada año.

TÍTULO V. WIN

Capítulo 1: Pago de la Oferta Económica

Capítulo 2: Presentación de estados financieros

Capítulo 3: Envío información operacional y reclamos (SIOC)

4.5. Las actuales concesionarias de casinos municipales son responsables de la información que provean a esta Superintendencia en virtud de las presentes instrucciones, y en general, de toda aquella información que sea solicitada para el eficaz cumplimiento de la normativa y procesos vigentes en virtud del artículo 3° transitorio de la Ley Nº 19.995.

4.6. Sin perjuicio de ello, las sociedades concesionarias de un casino municipal estarán sujetas a las instrucciones particulares que esta Superintendencia les imparta en el ámbito de su competencia en relación con materias contables y financieras.

5. Períodos de presentación de los estados financieros

Informe	Ejercicio actual		Ejercicio comparativo	
Estado de situación financiera clasificado	31-03-XXX1		31-12-XXX0	
	30-06-XXX1		31-12-XXX0	
	30-09-XXX1		31-12-XXX0	
	31-12-XXX1		31-12-XXX0	
Estado de resultados por función	01-01 al 31-03-XXX1		01-01 al 31-03-XXX0	
	01-01 al 30-06-XXX1	01-04 al 30-06-XXX1	01-01 al 30-06-XXX0	01-04 al 30-06-XXX0
	01-01 al 30-09-XXX1	01-07 al 30-09-XXX1	01-01 al 30-09-XXX0	01-07 al 30-09-XXX0
	01-01 al 31-12-XXX1	01-10 al 31-12-XXX1	01-01 al 31-12-XXX0	01-10 al 31-12-XXX0
Estado de resultados integrales	01-01 al 31-03-XXX1		01-01 al 31-03-XXX0	
	01-01 al 30-06-XXX1	01-04 al 30-06-XXX1	01-01 al 30-06-XXX0	01-04 al 30-06-XXX0
	01-01 al 30-09-XXX1	01-07 al 30-09-XXX1	01-01 al 30-09-XXX0	01-07 al 30-09-XXX0
	01-01 al 31-12-XXX1	01-10 al 31-12-XXX1	01-01 al 31-12-XXX0	01-10 al 31-12-XXX0

↗ *Continúa desde la anterior.*

Estado de flujo de efectivo	31-03-XXX1	31-03-XXX0
	30-06-XXX1	30-06-XXX0
	30-09-XXX1	30-09-XXX0
	31-12-XXX1	31-12-XXX0
Estado de cambios en el patrimonio neto	31-03-XXX1	31-03-XXX0
	30-06-XXX1	30-06-XXX0
	30-09-XXX1	30-09-XXX0
	31-12-XXX1	31-12-XXX0

6. Anexos

La información que se notifique o comunique a esta Superintendencia, de conformidad con lo instruido precedentemente, deberá enviarse a través de la plataforma informática establecida para estos efectos (SAYN), a la que se puede ingresar a través de la sección trámites del sitio web institucional, o mediante aquella que lo reemplace, según los siguientes formatos:

ANEXOS		
Presentación de estados financieros	Nº 1	i. Información General de la Identidad ii. Estado de Situación Financiera Clasificado iii. Estado de Resultado por Función iv. Estado de Resultado Integral v. Estado de Flujo Efectivo Directo vi. Estado de Cambios en el Patrimonio Neto
	Nº 2	Declaración de responsabilidad
	Nº 3	Información desagregada del Costo de Venta
	Nº 4	EBITDA

Capítulo 1: Pago de la Oferta Económica

Capítulo 2: Presentación de estados financieros

Capítulo 3: Envío información operacional y reclamos (SIOC)

TÍTULO V. WIN

Capítulo 3: Envío información operacional y reclamos (SIOC)

Normativa fundante: Artículo 8 y 42 N°7 de la Ley N°19.995: artículo 33 del Decreto Supremo N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda; artículo 24 del Decreto Supremo N°547, de 2005, del Ministerio de Hacienda.

INSTRUCCIONES DE CARÁCTER GENERAL SOBRE EL ENVÍO DE LA INFORMACIÓN OPERACIONAL Y DE RECLAMOS A ESTA SUPERINTENDENCIA

1. Definiciones

Para efecto de las presentes instrucciones se entenderá por cada uno de los términos que se listan a continuación, lo que en cada caso se indica, a saber:

1.1. Generales

a) **Premios no deducibles de Win:** Son los montos que dicen relación con promociones que implementa la sociedad operadora, cualquiera sea su modalidad o características, inclusive aquellas que tienen la modalidad de sistemas de bonificación o bonos -en particular los sistemas misteriosos-, así como los premios y/o beneficios que se contemplen otorgar a los jugadores y las jugadoras, tales como efectivo y/o bienes, los cuales deberán ser financiados íntegramente con dinero o recursos propios de la sociedad operadora y en ningún caso afectando el Win.

   Los premios no deducibles de Win, señalados en la fórmula de cálculo, deben sumarse a los ingresos operacionales únicamente cuando estos premios, ajenos al desarrollo del juego, han sido anteriormente descontados del cálculo de los ingresos operacionales o Win.

b) **Los premios deducibles del win:** Corresponden a aquellos premios obtenidos producto de la explotación de las categorías de juego autorizadas por esta Superintendencia para efectuar apuestas en los juegos de azar. En otras palabras, los premios deducibles de Win corresponden sólo al resultado del desarrollo del juego y no a un aporte de la sociedad operadora a una acción promocional o a un torneo.

c) **Ingresos por comisión de progresivos:** Es el porcentaje que percibe la sociedad operadora del casino de juego sobre la operación de un determinado pozo progresivo en conformidad a las condiciones establecidas en el plan de apuestas autorizado por esta Superintendencia.

d) **Recaudación de Torneos:** Son las distintas fuentes de financiamiento de un torneo, que incluye las inscripciones, reinscripciones y add on. Considera además otros aportes de la sociedad operadora, en conformidad a lo señalado en sus bases y reglamentos.

e) **Premios pagados en Torneos:** Es el premio en dinero o avaluable en dinero que es entregado a los jugadores y las jugadoras en un torneo conforme a lo señalado en sus bases y reglamentos.

TÍTULO V. WIN

Capítulo 1: Pago de la Oferta Económica

Capítulo 2: Presentación de estados financieros

Capítulo 3: Envío información operacional y reclamos (SIOC)

1.2. Mesas de juego

a) Drop de mesas o Depósito: Ingresos por recuento de valores de cada mesa de juego al cierre de la jornada correspondiente, esto es, la suma total de dinero o fichas depositadas en la caja receptora de cada mesa de juego (también llamada drop), donde se deja el dinero utilizado por los jugadores y las jugadoras para cambiar fichas y/o algún tipo de voucher valorizado, producto de alguna transacción electrónica.

b) Win de mesas: La suma de los ingresos por recuento de valores de cada mesa de juego, incluyendo el monto de dinero asociado a fichas con que se cierra la mesa (inventario o saldo final), y el drop (depósito o recuento de valores); más el monto de dinero correspondiente a las devoluciones relativas a fichas, y, en caso que correspondan, los ingresos por comisión de progresivos de mesas, recaudación por torneos de mesas y los premios no deducibles de win; y deducidos la habilitación inicial de las mesas (inventario o saldo inicial o valor de apertura), las reposiciones (o rellenos) de fichas de las mesas de juego durante la jornada y los premios pagados en torneos de mesas. Esto es:

Win = Inventario o Saldo Final + Drop o Depósito + Devoluciones + Ingresos por comisión de progresivos + Recaudación de Torneos + Premios no Deducibles de Win – Rellenos – Inventario o Saldo Inicial – premios pagados en torneos

c) Hold o porcentaje de retención: Indicador que evalúa el desempeño de una mesa y que resulta de dividir el win por el drop. Esto es:

% Hold = Win / Drop

d) Inventario o Saldo Inicial, Habilitación Inicial o Valor de Apertura: Monto de dinero correspondiente a las fichas con que se abre la mesa.

e) Inventario o Saldo Final: Monto de dinero correspondiente a las fichas con que se cierra la mesa.

f) Devoluciones: Monto de dinero correspondiente a las fichas que son removidas de la mesa y devueltas a la caja principal, durante la operación de la mesa.

g) Rellenos o Reposiciones: Monto de dinero correspondiente a las fichas que son traídas desde la caja principal para reponer el inventario de fichas, durante la operación de la mesa.

1.3. Pozos progresivos mesas de juego

a) Pozo inicial: Es el monto de dinero correspondiente al pozo de apertura o de partida por cada día de juego y que debe ser igual al monto del *"Pozo final"* del día anterior. Se deben considerar todos los pozos progresivos que la sociedad operadora del casino haya definido para sus mesas de juego.

TÍTULO V. WIN

Capítulo 1: Pago de la Oferta Económica

Capítulo 2: Presentación de estados financieros

Capítulo 3: Envío información operacional y reclamos (SIOC)

b) Ingreso Progresivo: Monto de dinero aportado por los jugadores y las jugadoras para el pozo progresivo, resultante de multiplicar el *"Total jugado"* por el porcentaje global asociado al respectivo pozo progresivo. Esto es:

Ingreso Progresivo = Total Jugado * % Aporte Pozo

c) Aporte de la sociedad operadora del casino de juego: Es el monto de dinero correspondiente al aporte a pozos progresivos por parte de la sociedad operadora del casino de juego sobre el monto acumulado en un pozo progresivo, constituyéndose en un gasto promocional. Este aporte lo puede realizar el casino de juego cuando lo estime conveniente.

d) Aporte de otro pozo: Es el monto de dinero correspondiente al aporte a un pozo progresivo por parte de otro pozo progresivo, según se establece por la sociedad operadora del casino cuando se define la naturaleza de cada uno de ellos, y que está consignado en el plan de apuestas correspondiente, ya que existen pozos que se acumulan, pero no se entregan directamente, sino que cubren a otros pozos según las condiciones establecidas en dicho plan.

e) Premios entregados de pozo progresivo: Es el monto de dinero correspondiente a los premios entregados de pozos progresivos y al pago de las manos ganadoras de juego progresivos.

f) Aporte a otro pozo: Es el monto de dinero aportado por el pozo progresivo a otro pozo progresivo de la sociedad operadora del casino de juego, según lo indicado anteriormente.

g) Pozo final: Es el monto de dinero correspondiente a los pozos de cierre por cada día de juego y que debe ser igual al monto del *"Pozo inicial"* del día siguiente. Contempla el total de los pozos progresivos definidos por el casino de juego. Este monto corresponde al Pozo inicial, más el aporte diario de los jugadores y las jugadoras y el aporte que eventualmente puede entregar la sociedad operadora del casino de juego, menos los premios de estos pozos otorgados en el mismo día.

h) Variación Pozo: Es la diferencia entre el *"Pozo final"* y el *"Pozo inicial"*, que señala el monto de dinero de los pozos reunido para el período correspondiente, descontados los premios de estos pozos progresivos. Esto es:

Variación Pozo: Pozo final – Pozo inicial

1.4. Máquinas de Azar

a) **Total Efectivo:** Corresponde al monto de dinero o billetes que se obtiene de los stackers de las máquinas, relativo a la operación del período respectivo.

Diariamente se debe registrar en el sistema de Información de Operación de Casinos (SIOC) el monto de la variable efectivo, ya sea que dicho valor se obtenga de recuentos físicos diarios, o bien, desde los contadores de dicha variable extraídos desde el Sistema de Monitoreo y Control en Línea (SMC). En todo caso, independientemente del procedimiento de recuento físico implementado por las sociedades operadoras, ya sean recuentos

TÍTULO V. WIN

Capítulo 1: Pago de la Oferta Económica

Capítulo 2: Presentación de estados financieros

Capítulo 3: Envío información operacional y reclamos (SIOC)

diarios o diferidos, se deberán llevar a cabo las correspondientes cuadraturas con el SMC.

b) **Ticket in o Tarjeta in:** Si la sociedad operadora del casino de juego utiliza tickets, corresponde al monto de dinero asociado a los boletos de entrada o ticket introducidos en la máquina de azar por los jugadores y las jugadoras, relativo a la operación del período respectivo.

   En el caso de que la sociedad operadora del casino de juego use tarjetas de juego, corresponde al monto de dinero asociado al crédito para juego de las tarjetas introducidas en la máquina de azar por los jugadores y las jugadoras, relativo a la operación del período respectivo.

c) **Drop de máquinas:** Si la sociedad operadora del casino de juego utiliza tickets, es la suma total de dinero correspondiente al monto de efectivo más el monto de ticket in.

   En el caso de que use tarjetas de juego, es la suma de dinero correspondiente al monto de efectivo más el monto de tarjeta in. Esto es:

   Drop = Efectivo + Ticket in o Tarjeta in

d) **Ticket out o Tarjeta out:** Si la sociedad operadora del casino de juego utiliza tickets, corresponde al monto de dinero asociado a los boletos de salida o ticket que expulsa la máquina cuando los jugadores y las jugadoras deciden retirarse de la máquina o al generarse el pago de un premio, relativo a la operación del período respectivo.

   En el caso de que use tarjetas de juego, corresponde al monto de dinero asociado a los saldos o remanentes de crédito para juego o para cobrar en dinero en efectivo, que se obtiene cuando los jugadores y las jugadoras expulsan la tarjeta de la máquina de azar, relativo a la operación del período respectivo.

e) **Premios grandes:** Corresponde a un tipo de premios que, por su monto, no se pagan de manera habitual (ticket out o tarjeta out), sino que son pagados en forma manual con la intervención de personal del casino de juego. Dicho monto está determinado por la sociedad operadora del casino de juego y, para esos efectos, se ejecuta un procedimiento que, por lo general, bloquea la máquina, *"celebra"* el premio mostrándolo en pantalla y se generan luces y sonidos. Estos premios también se conocen como premios o pagos manuales por sistema. El sistema SIOC redefine este concepto separándolo en dos categorías:

   i Pago manual por sistema – Juego Base

   ii Pago manual por sistema – Progresivo

   Para el caso de un Pago manual por sistema – Juego Base, corresponde al juego normal de la máquina de azar y al pago por acumulación de créditos, sin embargo, por su monto este premio no se entrega de manera directa por la máquina de azar, sino que mediante el procedimiento antes descrito. Por su parte, los premios del tipo Pago manual por sistema – Progresivo, tal como

TÍTULO V. WIN

Capítulo 1: Pago de la Oferta Económica

Capítulo 2: Presentación de estados financieros

Capítulo 3: Envío información operacional y reclamos (SIOC)

su nombre lo indica, se obtienen de combinaciones ganadoras asociadas a un pozo progresivo.

f) **Pago manual por error:** Corresponde al monto de dinero de los pagos no generados por la máquina de azar, esto es, emitidos en forma manual o fuera de sistema, por diversas anomalías en el proceso que impidieron generar el pago respectivo. Estos pagos son excepcionales y sólo pueden efectuarse en caso de errores o fallas en los que, finalmente, no es posible generar el ticket out o no es posible abonar el premio en la tarjeta.

g) **Ingreso o Win de máquinas:** La suma de los ingresos registrados mediante el recuento de valores, sean éstos dinero u otros instrumentos representativos de dinero, tales como *"los Ticket in o Tarjeta in"*, los tickets vencidos o expirados, la recaudación por torneos de máquinas y los premios no deducibles de win; deducidos los *"Ticket out o tarjeta out"*, los pagos manuales por acumulación de créditos, los pagos manuales por premios grandes, los pagos manuales por error, la variación del pozo acumulado y los premios pagados en torneos de máquinas.

Dicho valor se obtiene sumando el efectivo y el monto de *"Ticket in o Tarjeta in"* y restándole los *"Ticket out o Tarjeta out"*, los premios grandes, los pagos manuales por error, la variación del pozo y premios pagados en torneos de máquinas. Esto es:

WIN:

Efectivo + Ticket in o Tarjeta in - Ticket out o Tarjeta out + Los ticket vencidos o expirados + Recaudación por torneos de máquinas + Premios no deducibles de Win - Pago manual por sistema (Juego Base) - Pago manual por sistema (Progresivo) - Pago manual por error - Variación Pozo – Premios de torneos

h) **Total jugado o Total in:** Corresponde al monto en dinero del total de los créditos efectivamente jugados o apostados, compuestos por los créditos que generan los *"ticket in o tarjeta in"* y los billetes ingresados más los créditos ganados por el jugador o la jugadora.

i) **Número de jugadas:** Corresponde al número total de veces que un jugador o una jugadora realiza apuestas en una máquina de azar en un período de tiempo.

j) **Hold Real:** Es el resultado que se obtiene de dividir el ingreso o *"Win"* por el Total jugado o Total in de cada máquina, indicador que señala el porcentaje de retención o ganancia del casino. Esto es:

%Hold real: Win / Total jugado o Total in

k) **Hold Teórico:** Es el porcentaje teórico de retención o de ganancia del casino, que corresponde al valor programado o seleccionado entre las alternativas disponibles del programa de juego de la máquina de azar, el que debe expresarse con dos decimales y debe ser mayor que 0% y menor o igual a 15%. Este valor es el complemento del porcentaje de devolución al jugador o jugadora.

l) **Variación Contador de entradas:** Corresponde a la variación que experimenta(n), entre dos períodos, el(los) contador(es)

TÍTULO V. WIN

Capítulo 1: Pago de la Oferta Económica

Capítulo 2: Presentación de estados financieros

Capítulo 3: Envío información operacional y reclamos (SIOC)

de entradas de la máquina según su modelo. Se entiende por entradas al *"Total jugado o Total in"* definido anteriormente.

m) **Variación Contador de salidas:** Corresponde a la variación que experimenta(n), entre dos períodos, el(los) contador(es) de salidas de la máquina según su modelo.

n) **Tickets expirados:** Corresponde a tickets generados por las máquinas de azar no cobrados por el jugador o jugadora y expirados en el mes, de acuerdo al período de vigencia de dichos tickets desde su fecha de emisión.

1.5. Pozos progresivos máquinas de azar

a) **Progresivo:** Situación que se produce cuando una máquina o grupo de máquinas de azar tiene asociado un programa de juego con pozo progresivo.

b) **Pozo Inicial jugadores:** Es el monto de dinero de cada uno de los pozos progresivos de máquinas de azar acumulado por el juego de los clientes del casino, al momento de la apertura o partida de la jornada casino. Este valor debe ser igual al monto del *"Pozo Final jugadores"* de la jornada anterior.

c) **Pozo Final jugadores:** Es el monto de dinero para cada uno de los pozos progresivos de máquinas de azar acumulado por el juego de los clientes del casino de juego, al momento del cierre de la jornada casino. Este valor debe ser igual al monto del *"Pozo Inicial jugadores"* de la jornada siguiente.

d) **Valor base:** Es el monto de valor base de cada pozo progresivo de máquinas de azar en operación en el casino de juego, obtenidos de las respectivas tablas de pago para dichos pozos progresivos, según corresponda al cambio de la jornada de casino de juego para la categoría de juego establecida por cada sociedad operadora.

e) **Pozo Total Inicial:** Es el monto de dinero compuesto por un valor base y el valor acumulado producto del juego de los jugadores y las jugadoras, que corresponde al total publicitado en las salas de juego de los pozos progresivos de máquinas de azar del casino de juego, al momento de la apertura o partida de cada jornada casino. Este valor debe ser igual al monto del *"Pozo Total Final"* del día anterior, asociado a las máquinas de azar que participan en los pozos progresivos.

En particular, para el primer día de funcionamiento de uno o más pozos progresivos de máquinas de azar en un casino de juego, cuando se modifique el monto total del valor base del conjunto de las máquinas de azar con pozo progresivo del casino de juego, aumentándolo o disminuyéndolo, debido a la incorporación o eliminación de un progresivo, aumento o disminución de algún(os) valor(es) base de alguno(s) progresivo(s) existentes, el valor del *"Pozo Total Inicial"* debe ser igual a la suma del *"Pozo Total Final"* del día anterior más los valores base de los nuevos pozos progresivos o el aumento o disminución de los valores base de pozos progresivos ya existentes, según corresponda.

TÍTULO V. WIN

Capítulo 1: Pago de la Oferta Económica

Capítulo 2: Presentación de estados financieros

Capítulo 3: Envío información operacional y reclamos (SIOC)

f) **Pozo Total Final:** Es el monto de dinero compuesto por un valor base y el valor acumulado producto del juego de los jugadores y las jugadoras, correspondiente al total publicitado en las salas de juego de los pozos progresivos de máquinas de azar del casino, al momento del cierre de cada jornada casino. Este valor debe ser igual al monto del *"Pozo Total Inicial"* del día siguiente, asociado a las máquinas de azar que participan en los pozos progresivos, salvo en las situaciones planteadas en el último párrafo de la definición de *''Pozo Total Inicial"*.

Este monto corresponde al *"Pozo Total Inicial"* más la acumulación diaria que se genera por el juego de los clientes que apuestan en las máquinas de azar con pozos progresivos, más el monto por la reposición de los valores base, si correspondiera, menos los premios de estos pozos pagados en el mismo día.

g) **Variación Pozo:** Para el conjunto de todas las máquinas vinculadas con pozos progresivos, corresponde a la diferencia positiva o negativa entre el valor acumulado en los pozos progresivos en un período con respecto a otro. El valor acumulado es el total publicitado en las salas de juego de los pozos progresivos de máquinas de azar del casino, en el momento que se mida.

Esta variación considera el monto del pozo reunido por el juego de los clientes del casino y el valor por la reposición de los pozos base, si corresponde, descontando los premios entregados de estos pozos progresivos durante la jornada casino. Esto es:

Variación Pozo = Pozo Total Final - Pozo Total Inicial

Los aumentos o disminuciones en los valores bases de los pozos progresivos de máquinas de azar que puede efectuar el casino de juego cuando cambia las configuraciones de sus pozos progresivos, no constituyen variaciones de pozos a distribuir en cada una de estas máquinas.

Variación Pozo = Pozo Final Jugadores - Pozo Inicial Jugadores

El resultado debe considerar como parámetro de validación la expresión *"Variación Pozo = Pozo Final Jugadores - Pozo Inicial Jugadores"* para efectuar la correcta distribución de la variación de pozos progresivos.

La variación de pozo para una máquina de azar vinculada a un progresivo corresponde a la diferencia positiva o negativa que se genera entre:

El monto de dinero asociado a esa máquina de azar reunido por el juego de los clientes del casino, aportado al pozo progresivo al que está conectada la máquina, más el valor por la reposición de los pozos base de premios entregados por dicha máquina, si corresponde, menos los premios del pozo progresivo entregados a los jugadores y las jugadoras por la misma máquina de azar, en un periodo de tiempo definido, donde los premios entregados están compuestos por el valor base más los aportes de los jugadores y las jugadoras[4].

4 *Cabe señalar que el cálculo antes explicado se debe efectuar para cada uno de los niveles que tiene un pozo progresivo.*

TÍTULO V. WIN

Capítulo 1: Pago de la Oferta Económica

Capítulo 2: Presentación de estados financieros

Capítulo 3: Envío información operacional y reclamos (SIOC)

Una forma alternativa de obtener la variación de pozo para una máquina de azar vinculada a un pozo progresivo consiste en obtener el valor de la variación de pozo del conjunto de las máquinas de azar asociadas a ese mismo pozo progresivo en un periodo de tiempo definido, y posteriormente distribuir dicho valor entre estas máquinas, donde la variación de pozo del conjunto de estas máquinas de azar se calcula como la resta entre el valor del pozo al término del periodo de tiempo definido menos el valor del pozo al inicio de dicho periodo de tiempo.

El valor antes obtenido se asigna a cada una de las máquinas de azar teniendo en cuenta el total jugado en cada una de estas máquinas, según la siguiente fórmula para el caso del valor diario del pozo:

Tabla: Fórmula Variación Diaria Pozo Progresivo

Variación Diaria del Pozo de la Máquina de Azar i, vinculada al Pozo Progresivo j =	(Total Jugado o Total In Diario Máquina de Azar i vinculada al Pozo Progresivo j)	* Variación Diaria Pozo Progresivo j
	(Sumatoria (Total Jugado o Total In Diario Grupo Máquinas de Azar vinculadas al Pozo Progresivo j))	

1.6. Bingo

a) **Cartones vendidos:** Corresponde a los cartones o tarjetas de juego que fueron vendidos al público, por un período y precio determinado.

b) **Ingreso Bingo:** Es la resultante de multiplicar el N° de cartones vendidos por su respectivo precio.

c) **Partidas jugadas:** Corresponde a las partidas de bingo jugadas en el casino de juego.

d) **Premio Bingo:** Es el monto de dinero correspondiente a los premios de bingo o cartón completo entregados conforme al plan de apuesta.

e) **Premio Línea:** Es el monto de dinero correspondiente a los premios de línea entregados conforme al plan de apuesta.

f) **Monto recaudación bingo:** Es la suma de los ingresos de cada uno de los tipos de cartones que disponga el casino, para un período determinado.

g) **Win del bingo:** La suma de los ingresos de cada una de las partidas jugadas, acumulados hasta el final del período de funcionamiento, deducidos los premios otorgados a los jugadores y las jugadoras en la jornada y el monto pertinente de los pozos, que corresponde al aporte de los jugadores y las jugadoras al incremento de los pozos progresivos. Esto es:

TÍTULO V. WIN

Capítulo 1: Pago de la Oferta Económica

Capítulo 2: Presentación de estados financieros

Capítulo 3: Envío información operacional y reclamos (SIOC)

Win = Ingresos de cada una de las partidas jugadas acumuladas hasta el final del período de funcionamiento – los premios otorgados a los jugadores y las jugadoras en la jornada – el monto pertinente de los pozos

1.7. Pozos progresivos Bingo

a) **Premios entregados pozos:** Es el monto de dinero correspondiente al total de los premios entregados por los pozos progresivos del bingo que se generan cuando se dan las condiciones definidas en el plan de apuestas de cada casino de juego para cada uno de los pozos progresivos.

b) **Pozo inicial:** Es el monto de dinero correspondiente al total de los pozos de apertura o de partida por cada día de juego y que debe ser igual al monto del *"Pozo final"* del día anterior, asociado al bingo. Se deben considerar todos los pozos progresivos que el casino haya definido para el bingo en su plan de apuestas.

c) **Ingreso por recaudación:** Es el monto de dinero acumulado por los jugadores y las jugadoras para el pozo progresivo, resultante de multiplicar el *"Total recaudado"* o *"Monto recaudación bingo"* por el porcentaje global asociado al respectivo pozo progresivo. Esto es:

Ingreso por recaudación = Monto recaudación bingo * % Pozo

d) **Aporte del casino:** Es el monto de dinero correspondiente al aporte a pozos progresivos por parte del casino para mejorar el monto acumulado en un pozo progresivo, constituyéndose en un gasto promocional. Este aporte lo puede realizar el casino de juego cuando lo estime conveniente.

e) **Aporte de otro pozo bingo:** Es el monto de dinero correspondiente al aporte a un pozo progresivo por parte de otro pozo progresivo, según se establece por la sociedad operadora del casino cuando se define la naturaleza de cada uno de ellos, y que está consignado en el plan de apuestas correspondiente, ya que existen pozos que se acumulan, pero no se entregan directamente, sino que cubren a otros pozos según las condiciones establecidas.

f) **Aporte a otro pozo bingo:** Es el monto de dinero aportado por el pozo progresivo a otro pozo progresivo del bingo del casino de juego, según lo indicado anteriormente.

g) **Pozo final:** Es el monto de dinero correspondiente a los pozos de cierre por cada día de juego y que debe ser igual al monto del *"Pozo inicial"* del día siguiente, asociado al bingo. Contempla el total de los pozos progresivos definidos por el casino. Este monto corresponde al Pozo inicial, más el aporte diario de los jugadores y las jugadoras correspondiente al porcentaje global definido para los pozos sobre lo recaudado por la venta de cartones (o aporte de los jugadores y las jugadoras), definido en el plan de apuestas autorizado por este servicio a la sociedad operadora y el aporte que eventualmente puede entregar el casino, menos los premios de estos pozos otorgados en el mismo día.

TÍTULO V. WIN

Capítulo 1: Pago de la Oferta Económica

Capítulo 2: Presentación de estados financieros

Capítulo 3: Envío información operacional y reclamos (SIOC)

h) **Variación Pozo:** Es la diferencia entre el *"Pozo final"* y el *"Pozo inicial"*, que señala el monto de dinero de los pozos reunido para el período correspondiente, descontados los premios de estos pozos progresivos. Esto es:

Variación Pozo: Pozo final – Pozo inicial

i) **N° acumulado de partidas al mes anterior:** Es el número de partidas de bingo que se han jugado desde que comenzó sus operaciones el casino, hasta el último día del mes anterior en que se realizaron partidas de bingo.

j) **N° de partidas jugadas:** Es el número de las partidas jugadas de bingo de la jornada de casino correspondiente.

k) **Número acumulado de partidas:** Es el número de partidas de bingo que se han jugado desde que comenzó sus operaciones el casino, hasta el día en que se mide este valor.

Para el primer día de mes:

N° acumulado de partidas: N° acumulado de partidas al mes anterior + N° de partidas jugadas del día.

Para el resto de los días del mes:

N° acumulado de partidas del día: N° acumulado de partidas día anterior + N° de partidas jugadas del día.

1.8. Entradas

Corresponde al número de personas que ingresan diariamente al establecimiento del casino de juego durante la jornada casino.

1.9. Otros

a) **Ingresos brutos sin IVA (IBSI):** Es el valor de los ingresos brutos totales del juego, deducido el monto correspondiente al impuesto al valor agregado (IVA) equivalente al 19%. Esto es:

Ingresos brutos sin IVA: Win / 1,19

b) **IVA del juego:** Es el impuesto al valor agregado de los juegos del casino de juego, que resulta de restar los ingresos brutos totales del juego o *"Win"* a los ingresos brutos sin IVA. Esto es:

IVA del juego = Win – IBSI

c) **% PPM:** Porcentaje o tasa PMM aplicada a la base imponible o ingresos mensuales afectos al impuesto a la renta. Su procedimiento de cálculo se encuentra establecido en el artículo 84 del Decreto Ley N°824, que Aprueba la Ley de Impuesto a la Renta y demás disposiciones legales vigentes.

d) **Pago provisional obligatorio mensual (PPM):** Son pagos mensuales que deben efectuar los contribuyentes como una provisión contra los impuestos anuales que se determinan a fin de año en que se producen las rentas y que corresponde pagar

TÍTULO V. WIN

Capítulo 1: Pago de la Oferta Económica

Capítulo 2: Presentación de estados financieros

Capítulo 3: Envío información operacional y reclamos (SIOC)

hasta el 30 de abril del año siguiente. Es el monto resultante de multiplicar los ingresos brutos sin IVA por el % PPM. Esto es:

PPM = % PPM * IBSI

e) **Base ingreso bruto para impuesto al juego (BI):** Base imponible con la cual se determina el impuesto específico al juego de cada mes. Se obtiene de restar a los ingresos sin IVA el PPM. Esto es:

Base ingreso bruto para impuesto al juego = IBSI – PPM

f) **% Impuesto específico (%IE):** Corresponde al porcentaje definido en el artículo 59 de la Ley N°19.995 que grava los ingresos brutos previa deducción del impuesto al valor agregado y el monto destinado a los pagos provisionales obligatorios señalados en el Decreto Ley N°824, que Aprueba la Ley sobre Impuesto a la Renta.

g) **Impuesto específico al juego:** Es la resultante de multiplicar la *"Base ingreso bruto para impuesto al juego (BI)"* por el *"% Impuesto específico (%IE)"*. Esto es:

Impuesto específico al juego = (%IE / 100) * BI

h) **Impuesto a las entradas (IEnt):** Corresponde al impuesto determinado en el artículo 58 de la Ley N°19.995, que grava las entradas y que corresponde a un valor expresado (VE) en Unidades Tributarias Mensuales. Este impuesto se aplica sobre el número total de entradas mensuales.

El impuesto a la entrada = UTM * VE

El monto mensual a pagar por concepto de impuesto a las entradas se estima de la siguiente forma:

Monto pago Impuesto a las entradas = Total entradas mensuales * IEnt.

i) **Torneos:** Tanto para las categorías de juegos de ruleta, cartas y máquinas de azar, las sociedades operadoras de casinos de juego pueden realizar torneos de juego. Los torneos corresponden a eventos especiales que mediante sus Reglamentos y/o las Bases del torneo, definen condiciones de participación, etapas, fechas de realización, reglas particulares, premios monetarios o premios de otros tipos, entre otros elementos.

2. Generación y carga de la información operacional

2.1. La generación y carga de la información operacional de las sociedades operadoras de los casinos de juego en formato XML, deberá ser consistente y coherente con las transacciones llevadas a cabo en la operación diaria ocurrida en el salón de juegos, como también, con las definiciones de ingresos brutos o win de juegos, pozos progresivos, drop, hold, total jugado, total recaudado, premios entregados, variación de pozo, impuesto específico al juego, impuesto a las entradas y demás variables calculadas para las 5 categorías de juegos de azar autorizadas, según las definiciones contenidas en el Decreto Supremo N°547, de 2005, del Ministerio de Hacienda, antes individualizado.

2.2. Los reportes y documentación de respaldo que se generen como sustento de la carga de la información operacional en el Sistema de

TÍTULO V. WIN

Capítulo 1: Pago de la Oferta Económica

Capítulo 2: Presentación de estados financieros

Capítulo 3: Envío información operacional y reclamos (SIOC)

Información Operacional de Casinos (SIOC) de esta Superintendencia deberán contar, entre otros aspectos, con los siguientes controles:

a) Identificación de la sociedad operadora.

b) Precisión del nombre del reporte.

c) Señalización de la fecha de las transacciones.

d) Precisión del área de control (Máquinas de azar, mesas de juego, bingo, cajas, sala de recuento, bóveda u otra).

e) Señalización de la fecha de revisión y aprobación.

f) Identificación del nombre, cargo y firma de los/as funcionarios/as encargados/as de su confección, revisión y aprobación.

Respecto de los controles descritos en las letras d) y f), se exceptúan de ellos, los comprobantes contables y libros mayores que se generen a partir de sistemas contables, o bien, desde el Sistema de Monitoreo y Control en Línea (SMC). Ello sin perjuicio de la trazabilidad del registro de transacciones por parte de los funcionarios y las funcionarias responsables.

Los citados reportes y documentación que respaldan los datos cargados en el aplicativo SIOC de las sociedades operadoras, deberán mantenerse a disposición de este servicio para los efectos de las fiscalizaciones que lleven a cabo.

2.3. A más tardar, el día 15 de cada mes o el día hábil siguiente si aquel fuere inhábil, las sociedades operadoras deberán remitir a la Superintendencia de Casinos de Juego la información operacional correspondiente al mes inmediatamente anterior, utilizando para ello el Sistema de Información Operacional de Casinos de Juego (SIOC) de esta Superintendencia, de acuerdo con las especificaciones contenidas en los anexos 1 al 6 de las presentes instrucciones.

2.4. En el proceso de carga de la información, el SIOC aplicará una serie de validaciones y reportes automáticos a la sociedad operadora acerca de eventuales errores en la estructura y/o el contenido de los paquetes de datos que se están cargando, con el objeto de que esta proceda a su corrección. Una vez que los archivos no presenten errores de validación, la sociedad operadora, a través del Director General de Juegos y de su Gerente/a General o quienes hagan sus veces, podrá efectuar la firma electrónica avanzada y cierre del proceso de carga de datos.

2.5. Una vez efectuada la firma de la totalidad de los paquetes de información requeridos en el SIOC, se entenderá realizado el envío de la información operacional señalada en el numeral anterior, aplicándose de esta forma los plazos antes descritos al proceso completo y exitoso de firmas señalado.

2.6. Las sociedades operadoras que, cumpliendo los requisitos legales para ello, posterguen el pago de los referidos impuestos deberán cargar en el aplicativo SIOC, hasta el día 15 o día hábil siguiente del mes posterior al que se informa, en un archivo PDF, la propuesta de pagos de los impuestos (Formulario Provisorio) que correspondan declararse en el Formulario Nº 29 del Servicio de Impuestos Internos.

TÍTULO V. WIN

Capítulo 1: Pago de la Oferta Económica

Capítulo 2: Presentación de estados financieros

Capítulo 3: Envío información operacional y reclamos (SIOC)

Con la carga y firma electrónica avanzada de los archivos tipo XML de la información operacional más el Formulario Nº 50, cuyo plazo de pago corresponde al día 12 del mes siguiente al período que se declara o día hábil siguiente, junto con la propuesta de pago de los impuestos correspondientes al Formulario Nº 29 del Servicio de Impuestos Internos referida en el numeral precedente, se procederá al cierre del proceso de carga de la citada información operacional.

A continuación, y a más tardar el día hábil siguiente a la fecha en que corresponde el pago de impuestos de los casinos de juego mediante internet a través del Servicio de Impuestos Internos, respecto de los contribuyentes que cumplan los requisitos para estos efectos, las sociedades operadoras deberán adjuntar en el aplicativo SIOC el archivo PDF formato original del Formulario Nº29 en que conste la declaración y pago efectivo de los impuestos correspondientes.

Cabe señalar que en el aplicativo SIOC debe efectuarse una nueva carga del Formulario Nº29 del Servicio de Impuestos Internos con la declaración y pago efectivo de los impuestos correspondientes, debiendo el archivo PDF cargarse en la sección *"Archivos Adjuntos"*.

Los archivos correspondientes a los formularios N°29 y N°50, ambos del Servicio de Impuestos Internos, deberán cargarse en el aplicativo SIOC en formato de documento portátil (PDF) digital no editable, evitando documentos escaneados o imágenes de los mismos.

2.7. La información operacional cargada en el Sistema de Información Operacional de Casinos de Juego (SIOC) habilitado por este servicio deberá ser consistente con la información financiera - contable que se reporta a través de los estados financieros, tanto anuales como trimestrales, en conformidad con las instrucciones impartidas en la normativa vigente para la industria de casinos de juego.

2.8. Las sociedades operadoras deberán cargar en el aplicativo SIOC una carta conductora que contenga como mínimo las principales novedades acontecidas en la información operacional mensual que se informa y/o se considere necesario que deban estar en conocimiento de esta Superintendencia, en caso de que así correspondiera, para un mejor entendimiento y análisis de las mismas.

Anexos		
Instrucciones Envío información operacional y reclamos (SIOC)	N°1	"Manual de Usuario - Casinos SIOC"
	N°2	"Especificación de reportes de Información General"
	N°3	"Especificación de reportes de Bingo"
	N°4	"Especificación de reportes de Mesas de juego"
	N°5	"Especificación de reportes de Máquinas de Azar"
	N°6	"Especificación de reportes de Reclamos"

Capítulo 1: Personal de Juego

Capítulo 2: Propinas

TÍTULO VI. PERSONAL DE JUEGO

Capítulo 1: Personal de Juego

Normativa fundante: Artículos 8 y 42 N°s 7, 9 y 12 de la Ley N°19.995; artículos 12 y 17 del Decreto Supremo N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda.

INSTRUCCIONES SOBRE EL CONTENIDO Y PERIODICIDAD CON QUE LA SOCIEDAD OPERADORA DEBE REMITIR A LA SUPERINTENDENCIA LA INFORMACIÓN QUE INDICA RESPECTO DEL PERSONAL DE JUEGO DE LOS CASINOS DE JUEGO

1. De la información sobre cambios o variaciones en el personal de juego del casino de juego

Con el objeto de mantener actualizada la nómina del personal de juego de los casinos de juego que debe llevar la Superintendencia, las sociedades operadoras deberán remitir a esta Superintendencia la siguiente información referida a dicho personal de juego:

1.1. Dentro de los 3 días hábiles siguientes de una persona que se desempeñe como personal de juego, la sociedad operadora deberá comunicar tal circunstancia a este Servicio. En esta comunicación deberá incluir su individualización completa y el número de Rol único Nacional (RUN) o de pasaporte, tal como consta en la cédula nacional de identidad o en el pasaporte respectivo, según corresponda, y deberá efectuarse cualquiera sea la función, la calidad contractual, el cargo o la jerarquía de la persona contratada. En caso de un ciudadano extranjero que está en trámite del permiso definitivo para trabajar en Chile se deberá informar el número de identificación provisorio registrado por la autoridad chilena respectiva. Posteriormente la sociedad operadora deberá informar el RUN definitivo.

La referida comunicación deberá enviarse a través de la plataforma informática establecida para este trámite, en la sección "Trámites" del sitio web institucional, o mediante aquella que la reemplace, adjuntándose una copia digitalizada del certificado de antecedentes para fines especiales, con una antigüedad no superior a 30 días respecto de la fecha de contratación, que acredite que la persona respectiva no ha sido condenada por delito que merezca pena aflictiva. A su vez la sociedad operadora deberá registrar la fecha de emisión del referido certificado de antecedentes en el formato establecido en el Anexo N°1.

1.2. Asimismo, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la contratación de una persona que se desempeñe en los cargos de Director General de Juegos y Director de Área, y antes de la asunción en su cargo, la sociedad operadora deberá comunicar tal circunstancia a esta Superintendencia con la información establecida en número 1.1 anterior, adjuntando adicionalmente una copia digitalizada de los antecedentes, emitidos por las autoridades competentes, que acrediten que dichas personas cursaron los estudios correspondientes a la enseñanza media o equivalentes. La referida comunicación deberá enviarse a través de la plataforma informática establecida para este trámite, en la sección "Trámites" del sitio web institucional o mediante aquella que la reemplace.

TÍTULO VI. PERSONAL DE JUEGO

Capítulo 1: Personal de Juego

Capítulo 2: Propinas

1.3. En los casos en que una persona desarrolle más de una función en las áreas de juego, establecidas en el artículo 13 del Decreto Supremo N°287, la sociedad operadora deberá informar tanto el cargo principal como el secundario que corresponda. Para determinar en qué función será informada como cargo principal, en los casos en que una persona se desempeñe en más de un área, se podrán utilizar alguno de los siguientes criterios:

a) Aquella función que primeramente se comenzó a desarrollar en el tiempo.

b) Aquella función para la que fue contratado específicamente.

c) Aquella función que desempeña en calidad de titular.

En estos casos, la operadora deberá considerar que el personal que ejerza funciones en tesorería operativa no podrá desempeñar funciones sucesiva ni simultáneamente en las Áreas de Mesas de Juego, Máquinas de Azar y Bingo.

1.4. En relación a las personas que cumplen funciones en calidad de suplente para los cargos de Director General de Juegos y los respectivos Directores de Área (Máquinas de Azar, Mesas de Juego, Bingo y Tesorería Operativa), se deberá completar esta condición en los registros de los Anexos N°1 y N°2 de las presentes instrucciones, correspondientes a los *"Aspectos del Cargo Secundario"*.

Para el cargo de Director General de Juegos se instruye incorporar a todas las personas que ejercen tal suplencia. En tanto, para los Directores de Área, se deberá completar la información sólo para el primer suplente.

Cabe hacer presente que el Director General de Juegos no podrá ser reemplazado por personal del área de Tesorería Operativa del casino de juegos.

1.5. La sociedad operadora deberá mantener en sus dependencias, en original, los certificados y antecedentes indicados en los números 1.1 y 1.2 anteriores. Esta documentación deberá estar permanentemente a disposición, para su exhibición y/o entrega, cuando sean requeridos por los fiscalizadores de esta Superintendencia.

1.6. De igual modo, en el mismo plazo y medio establecido en el número 1.1 anterior se deberá informar a este servicio los movimientos de personal entre las distintas áreas y funciones establecidas en el artículo 13 del citado Decreto Supremo N°287.

1.7. Por otra parte, en un plazo de 3 días hábiles y, por el mismo medio indicado en el número 1.1. anterior, se deberá informar a la Superintendencia respecto de aquellas personas que dejen de prestar servicios en calidad de personal de juego en la sociedad operadora. El primer día del plazo antes señalado corresponderá al día hábil siguiente de la respectiva desvinculación laboral.

Respecto de los despidos indirectos del personal de juego en los términos del artículo 171 del Código del Trabajo, se deberá notificar dicho término de la relación laboral a esta Superintendencia en el plazo señalado en el párrafo anterior, desde la fecha en que las sociedades operadoras tomen conocimiento de dicha situación.

Capítulo 1: Personal de Juego

Capítulo 2: Propinas

TÍTULO VI. PERSONAL DE JUEGO

1.8. La información que las sociedades operadoras deban enviar a esta Superintendencia en cumplimiento de lo establecido en los numerales 1.1, 1.2, 1.6 y 1.7 se deberá incluir en el Anexo N°1 denominado Notificación de Movimientos del Personal de Juego del Casino de Juego.

2. Del envío de la nómina del total del personal de juego del casino de juego a la Superintendencia

2.1. Sin perjuicio de las obligaciones establecidas en el punto 1 precedente, dentro de los 5 días hábiles siguientes al término del mes respectivo, las sociedades operadoras deberán notificar a esta Superintendencia la nómina completa de su personal de juego, a través de la plataforma informática establecida para este trámite, en la sección "Trámites" del sitio web institucional o mediante aquella que la reemplace, cargando el Anexo N°2 "Nómina del personal de juego del casino de juego" vigente al último día de cada mes.

2.2. La notificación de la nómina mensual del personal de juego del casino de juego deberá efectuarse dentro del plazo indicado en el párrafo precedente, aun cuando no se haya verificado ningún movimiento en el personal del casino de juego en el mes respectivo que se informa.

3. Formato para el envío de la información sobre el personal de juego del casino de juego

3.1. La información sobre el personal de juego del casino de juego, requerida a las sociedades operadoras en cumplimiento de lo instruido en los numerales 2 y 3 de las presentes instrucciones, deberá enviarse a esta Superintendencia completando alguno de los respectivos formularios que a continuación se indican:

a) Anexo N°1: Notificación de Movimientos del Personal de Juego del Casino de Juego.

b) Anexo N°2: Nómina de Personal de Juego del Casino de Juego.

3.2. Los Anexos antes señalados se deberán enviar a esta Superintendencia a través de la plataforma informática establecida para este trámite, en la sección *"Trámites"* del sitio web institucional.

El llenado del formulario contenido en los Anexos antes señalados deberá realizarse cumpliendo con lo establecido en las notas o instrucciones contenidas en dichos anexos.

3.3. Los registros de personal de juego que sean notificados a esta Superintendencia mediante los formularios establecidos en las presentes instrucciones, deberán ajustarse a una estructura de base de datos para su adecuada interpretación y análisis posterior por cualquier sistema, velando por la consistencia de lo ingresado para una misma información, es decir, para registros iguales.

3.4. Para efectos de identificar los registros de movimientos de personal de juego asociados a cada notificación que sucedan durante un mes específico, la sociedad operadora deberá crear tantas hojas Excel como reportes de eventos de movimientos ocurran durante cada mes, rotulando la hoja de movimientos de ese archivo Excel con la fecha de notificación.

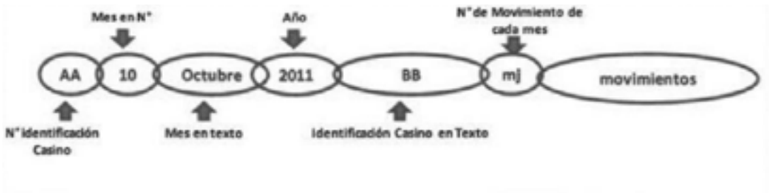
Capítulo 1: Personal de Juego

Capítulo 2: Propinas

TÍTULO VI. PERSONAL DE JUEGO

3.5. Para la rotulación de los archivos antes indicados se requiere nombrar sus archivos de movimientos mensuales conforme al siguiente diagrama explicativo y notas siguientes:

Imagen N° 1



Donde:

AA:	Número de identificación de cada casino.
10:	El mes es desde el 01 para enero hasta el 12 para diciembre.
BB:	Identificación del casino en texto
mj:	N° de Movimiento de cada mes. Corresponde a m1 para el 1°movimiento de un mes calendario y así sucesivamente hasta un máximo de m31 cuando corresponda.

3.6. En relación a la información que debe ser enviada como archivo adjunto según lo establecido en los numerales 1.1 y 1.2, correspondiente a los Certificados de Antecedentes y Certificados de acreditación de estudios correspondientes a la enseñanza media o equivalentes, la Sociedad Operadora deberá digitalizarlos en forma individual en formato pdf, por cada persona, rotulando el archivo correspondiente según el siguiente algoritmo:

a) Certificado de antecedentes:

N°RUN o Pasaporte.pdf

El N° de RUN (Rol único nacional) identificatorio en la cédula de identidad debiera presentarse por un tema informático sin puntos. ni guion y sin dígito verificador (ej. 12345678.pdf).

b) Certificado de acreditación enseñanza media o equivalente:

N°RUN o Pasaporte-educación.pdf

El N° de RUN (Rol único nacional) identificatorio en la cédula de identidad debiera presentarse por un tema informático sin puntos, ni guion y sin dígito verificador (ej. 12345678-educación.pdf).

4. Actualización del certificado de antecedentes para fines especiales del personal de juego

4.1. Con la finalidad de verificar que el personal de juego, cualquiera sea su función, calidad contractual, cargo o jerarquía no ha sido condenado por un delito que merezca pena aflictiva, las sociedades operadoras deberán obtener y actualizar el certificado de antecedentes para fines especiales de sus trabajadores durante el mes de junio de cada año. Dicho certificado deberá mantenerse en la carpeta o registro computacional de cada trabajador.

El cumplimiento de la debida actualización del certificado de antecedentes para fines especiales del personal de juego por parte de las sociedades operadora será fiscalizado por esta Superintendencia.

TÍTULO VI. PERSONAL DE JUEGO

Capítulo 1: Personal de Juego

Capítulo 2: Propinas

Anexos		
Instrucciones Personal de Juego	N°1	"Notificación de movimientos del Personal de juego del casino de juego"
	N°2	"Nómina de Personal de juego del casino de juego"

Capítulo 1: Personal de Juego

Capítulo 2: Propinas

TÍTULO VI. PERSONAL DE JUEGO

Capítulo 2: Propinas

Normativa fundante: Artículo 28 y 42 N°7 de la Ley N°19.995; artículos 13 y 19 del Decreto Supremo N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda.

INSTRUCCIONES SOBRE EL REGLAMENTO INTERNO DEL FONDO DE PROPINAS DEL PERSONAL DE JUEGO DE LAS SOCIEDADES OPERADORAS DE CASINOS DE JUEGO

1. Antecedentes

Esta Superintendencia debe verificar en el proceso de revisión de cumplimiento de las obligaciones legales y reglamentarias necesarias para iniciar la operación de un casino de juego, contemplado en el artículo 28 de la Ley Nº19.995, la existencia de un Reglamento Interno de fondo de propinas que dé cumplimiento al depósito de propinas y disposiciones mínimas, establecidas en el inciso segundo y cuarto del artículo 19 del Decreto Supremo N°287, de 2005.

En este contexto, con la finalidad de uniformar el contenido, comunicación y verificación de las disposiciones de dicho Reglamento, esta Superintendencia imparte las presentes instrucciones.

2. Contenido del reglamento interno del fondo de propinas

El Reglamento Interno del Fondo de Propinas deberá contener, a lo menos, las siguientes menciones:

a) Nombre, Objeto y Vigencia del Fondo de Propinas.

b) Beneficiarios del Fondo de Propinas.

c) Órgano Administrador del Fondo de Propinas: Denominación, Nombramiento, Funciones y Atribuciones.

d) Proceso Eleccionario del Órgano Administrador del Fondo de Propinas.

e) Órgano de Control y Fiscalización de la Administración del Fondo de Propinas: Denominación, Nombramiento, Funciones y Atribuciones.

f) Obligaciones de los Beneficiarios del Fondo de Propinas.

g) Causales de Descuentos y Pérdida de Derechos de los Beneficiarios del Fondo de Propinas.

h) Disposiciones Transitorias relativas al nombramiento de los miembros provisorios de los Órganos respectivos que se establezcan en el reglamento interno y la época en que se efectuará la elección de sus miembros permanentes.

TÍTULO VI. PERSONAL DE JUEGO

Capítulo 1: Personal de Juego

Capítulo 2: Propinas

3. Elaboración y aprobación del reglamento interno del fondo de propinas

3.1. La sociedad operadora y los representantes del personal de juego, acordarán el procedimiento y los criterios de distribución del fondo en el Reglamento Interno que se deberá dictar al efecto.

3.2. Para lo anterior, la sociedad operadora y el personal de juego designarán a dos representantes especialmente habilitados para dar cumplimiento a lo prescrito en el presente numeral 3.

3.3. Para todos los efectos, se considera dentro del personal de juego a cada una de las funciones señaladas en el artículo 13 del D.S. N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda, pudiendo el operador, tal como indica la norma, contemplar adicionalmente otras funciones, las cuales deberán ser informadas a la Superintendencia antes de su implementación.

3.4. Se podrá renunciar al fondo de propinas siendo miembro del personal de juego, debiendo dejarse constancia escrita de dicha renuncia.

3.5. El Reglamento Interno del Fondo de Propinas deberá ser aprobado por, al menos, la mayoría simple de los beneficiarios del Fondo, de lo cual deberá dejarse constancia en un acta suscrita por un representante de la sociedad operadora y por los representantes nombrados por aquéllos, el que deberá contener el nombre de los miembros provisorios de los Órganos de la Administración, Control y Fiscalización del Fondo de Propinas.

3.6. Una vez efectuado lo anterior, dichos representantes deberán suscribir el Reglamento Interno aprobado por los beneficiarios.

3.7. Posteriormente, se deberá levantar una nómina del personal de juego, especificando el nombre completo, número de cédula de identidad, y cargo de cada funcionario que revista tal calidad, en la que ellos dejarán constancia, con su firma, del conocimiento y recepción de una copia del Reglamento Interno. En caso de que aquel sea puesto en conocimiento del personal por medios electrónicos, deberá dejarse constancia de ello en la aludida nómina.

4. Comunicación del reglamento interno del fondo de propinas a la Superintendencia

4.1. Las sociedades operadoras que hayan obtenido un permiso de operación para un casino de juego deberán acompañar, como un requisito previo para la solicitud de autorización del inicio de operaciones del casino de juego ante esta Autoridad, en conformidad a lo prescrito en el artículo 28 de la Ley N°19.995, los siguientes antecedentes:

a) El Reglamento Interno del Fondo de Propinas debidamente suscrito por las personas señaladas en el numeral 3.5 precedente.

b) El Acta de nombramiento de los representantes de los beneficiarios del Fondo de Propinas.

c) El Acta de Aprobación del Reglamento Interno de Propinas conforme a las presentes instrucciones.

TÍTULO VI. PERSONAL DE JUEGO

Capítulo 1: Personal de Juego

Capítulo 2: Propinas

4.2. Dentro del período de certificación del casino de juego señalado en el citado artículo 28 de la Ley N°19.995, la Superintendencia podrá efectuar observaciones a los aludidos documentos y/o requerir nuevos antecedentes.

5. Modificaciones al reglamento interno del fondo de propinas

5.1. Toda modificación al reglamento interno deberá ser sometida a la aprobación de los beneficiarios del Fondo de Propinas, conforme a las disposiciones contenidas en el mismo, debiendo en todo caso dar estricto cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 19 del D.S. N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda. Una vez modificado el reglamento interno, dicha modificación deberá ser comunicada a la Superintendencia.

5.2. Para efectos de la referida comunicación, dentro del plazo de 10 días hábiles contados desde la aprobación de las modificaciones por parte de los beneficiarios del Fondo de Propinas, el órgano administrador del mismo, por intermedio de la Sociedad Operadora, deberá remitir a la Superintendencia el texto definitivo del Reglamento Interno del Fondo de Propinas modificado, suscrito por un representante de la sociedad operadora y por los representantes de los beneficiarios, a través de la plataforma informática establecida para este trámite, en la sección *"Trámites"* del sitio web institucional.

6. Elección de los miembros de las comisiones

6.1. La elección de los miembros de los Órganos de la Administración, Control y Fiscalización del Fondo de Propinas se efectuará conforme a las disposiciones contenidas en el Reglamento Interno respectivo.

6.2. Una vez efectuada la elección, los representantes de los beneficiarios deberán comunicar a la Superintendencia, a través de la sociedad operadora, los resultados de la votación, dentro del plazo de 10 días hábiles de efectuada aquella, señalando el nombre, número de cédula de identidad, y cargo o función de los miembros titulares y suplentes.

6.3. Asimismo, deberán acompañar el acta, debidamente suscrita por quien tenga a su cargo el proceso de votación, que dé cuenta de la constitución de la asamblea, con expresa indicación del resultado de la votación.

6.4. Las referidas comunicaciones deberán enviarse a través de la plataforma informática establecida para este trámite, en la sección *"Trámites"* del sitio web institucional.

7. Reclamos

7.1. Todo reclamo y/o disputa en relación con la validez, nulidad, interpretación, existencia, inexistencia, cumplimiento, incumplimiento, duración, vigencia, resolución, aplicación o cualquier otra causa relacionada directa o indirectamente con el respectivo reglamento interno del fondo de propinas, deberá ser conocido y resuelto en primera instancia conforme a las disposiciones del mismo reglamento.

7.2. En caso de discrepancia con lo resuelto por el Órgano Administrador del Fondo de Propinas y/o el Órgano de Control y Fiscalización y tratándose de las materias señaladas en el artículo 19 del Decreto Supremo N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda, deberá

TÍTULO VI. PERSONAL DE JUEGO

Capítulo 1: Personal de Juego

Capítulo 2: Propinas

resolverse en conformidad a las normativas establecidas en el ordenamiento jurídico vigente o, en su caso, por los respectivos Tribunales, ordinarios o especiales de Justicia.

Capítulo 1: Estructura societaria de sociedades operadoras

Capítulo 2: Cambios de gerente general, directores, representantes y/o apoderados

Capítulo 3: Códigos sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 4: Comunicaciones digitales

Capítulo 5: Traducción de documentos extranjeros

Capítulo 6: Fiscalización en sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 7: Cumplimiento normativo

Capítulo 8: Prevención de lavado de activos

Capítulo 9: Ciberseguridad

Capítulo 10: Billetes y monedas presuntamente falsos

TÍTULO VII. ADMINISTRACIÓN Y COMPLIANCE

Capítulo 1: Estructura societaria de sociedades operadoras

Normativa: Artículos 17, 18, 21, 21 bis y 42 N°7 de la Ley N°19.995; artículos 9 y 13 del Decreto Supremo N°1.722, de 2015, del Ministerio de Hacienda; artículo 4 bis y 97 de la Ley N°18.045; Norma de Carácter General N°410 de la Comisión para el Mercado Financiero.

INSTRUCCIONES RELATIVAS A LA FORMULACIÓN DE SOLICITUDES DE AUTORIZACIÓN DE TRANSFERENCIAS DE ACCIONES, MODIFICACIONES DE CAPITAL Y OTRAS MODIFICACIONES DE ESTATUTOS DE LA SOCIEDAD OPERADORA

1. Objetivo de las presentes instrucciones

Los objetivos de las presentes instrucciones son:

a) Dar mayor certeza, celeridad y eficiencia a la tramitación de este tipo de autorizaciones y notificaciones, regulando y estandarizando el contenido mínimo que debe proveer la sociedad operadora conforme a las disposiciones de la Ley N°19.995 y sus reglamentos.

b) Permitir identificar y analizar las operaciones que se quieren materializar desde un punto de vista legal y financiero y, a los participantes que intervienen en el proceso, sean estas personas naturales y/o jurídicas.

c) Agilizar la tramitación de este tipo de solicitudes de autorización y notificaciones a través del uso de una aplicación web.

2. Medio a través del cual deben realizarse las solicitudes de autorización de transferencias de acciones, modificaciones de capital y otras modificaciones de los estatutos de la sociedad operadora y las notificaciones señaladas en estas instrucciones

2.1. Las solicitudes de autorización y las notificaciones a las que se refieren estas instrucciones se deberán ingresar por las sociedades operadoras a esta Superintendencia a través del SAYN, o de la plataforma informática establecida para este trámite, en la sección *"Trámites"* del sitio web institucional, completando la información y adjuntando la documentación solicitada en dicha plataforma web.

2.2. Se tendrán por no presentadas aquellas solicitudes de autorización de cambios societarios, como las notificaciones señaladas en estas instrucciones que sean presentadas por las sociedades operadoras a través de Oficina de Partes de esta Superintendencia, sea física o virtual, las cuales serán devueltas a su remitente para su correcta presentación de conformidad a las presentes instrucciones generales.

3. Inversionistas institucionales

3.1. Para efectos de estas instrucciones, se entenderá como inversionistas institucionales:

a) Los inversionistas institucionales definidos en el artículo 4° bis letra e) de la Ley N°18.045, esto es, los bancos, las sociedades financieras, compañías de seguro, entidades nacionales de

TÍTULO VII. ADMINISTRACIÓN Y COMPLIANCE

Capítulo 1: Estructura societaria de sociedades operadoras

Capítulo 2: Cambios de gerente general, directores, representantes y/o apoderados

Capítulo 3: Códigos sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 4: Comunicaciones digitales

Capítulo 5: Traducción de documentos extranjeros

Capítulo 6: Fiscalización en sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 7: Cumplimiento normativo

Capítulo 8: Prevención de lavado de activos

Capítulo 9: Ciberseguridad

Capítulo 10: Billetes y monedas presuntamente falsos

reaseguro y administradoras de fondos[1] autorizados por ley, en la medida que se encuentren adecuadamente registrados y sean fiscalizados por la Comisión para el Mercado Financiero.

b) Los inversionistas institucionales definidos en el literal a) y b) del numeral I de la Norma de Carácter General (NCG) N°410 de la ex Superintendencia de Valores y Seguros (SVS), actual Comisión para el Mercado Financiero (CMF), esto es aquellas personas o entidades extranjeras cuyo giro principal está sometido a la regulación aplicable al giro bancario, de compañías de seguro o reaseguro conforme al marco jurídico aplicable en su país de origen y los fondos u otro tipo de vehículo de inversión colectiva, ambos extranjeros, que cumplan al menos una de las condiciones establecidas en dicha norma[2].

   Se excluyen de esta categoría aquellas personas o entidades extranjeras constituidas en países y jurisdicciones que tienen un régimen fiscal preferencial, de acuerdo con lo establecido en la Resolución Exenta del Servicio de Impuestos Internos N°124, de 2017 o bien, que se encuentre definido como un país de alto riesgo o que son objeto de seguimiento por sus deficiencias, de acuerdo con la última evaluación efectuada por parte del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI).

c) Las personas jurídicas supervigiladas por la Superintendencia de Pensiones.

3.2. En el caso de que exista en la estructura societaria un accionista inversionista institucional en los términos aquí señalados, la sociedad operadora no deberá continuar desagregando el análisis de propiedad de dicha participación.

3.3. Sin perjuicio de lo anterior, esta Superintendencia siempre podrá requerir antecedentes complementarios de la estructura de propiedad de estas personas jurídicas.

3.4. Se hace presente que, para los inversionistas institucionales definidos en estas instrucciones, se deberá acompañar sólo aquella información y documentación expresamente señalada en estas instrucciones.

3.5. No se incluye dentro de la categoría de inversionista institucional a los fondos de inversión privados[3] regulados conforme a sus reglamentos internos, las normas del Capítulo V de la Ley N°20.712 sobre Administración de Fondos de Terceros y Carteras Individuales y el Capítulo IV de su Reglamento, y al Decreto Supremo N°129, del Ministerio de Hacienda.

1 *En este caso, la información solicitada deberá referirse tanto a la sociedad administradora como al Fondo mismo que aquella administra.*

2 *La NCG 410 exige a los fondos u otro tipo de inversión colectiva extranjeros, cumplir al menos una de las siguientes condiciones:*
1. Que el órgano a cargo de las decisiones de inversión del fondo o sus propios administradores desempeñando esa función, sean fiscalizados en su calidad de tales por un organismo público o privado de similar competencia a la CMF o a la Superintendencia de Pensiones.
2. Que esté sometido, en su calidad de fondo o vehículo de inversión colectiva, a la fiscalización por parte de un organismo de similar competencia a la CMF o a la Superintendencia de Pensiones.

3 *Corresponde a aquellos Fondos que se forman por aportes de personas o entidades, administrados por Administradoras Generales de Fondos o por Sociedades Anónimas Cerradas, por cuenta y riesgo de sus aportantes y que no hacen oferta pública de sus valores.*

TÍTULO VII. ADMINISTRACIÓN Y COMPLIANCE

Capítulo 1: Estructura societaria de sociedades operadoras

Capítulo 2: Cambios de gerente general, directores, representantes y/o apoderados

Capítulo 3: Códigos sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 4: Comunicaciones digitales

Capítulo 5: Traducción de documentos extranjeros

Capítulo 6: Fiscalización en sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 7: Cumplimiento normativo

Capítulo 8: Prevención de lavado de activos

Capítulo 9: Ciberseguridad

Capítulo 10: Billetes y monedas presuntamente falsos

3.6. Aquellos accionistas que no se encuentren en alguna de las categorías señaladas en estas instrucciones, deberán continuar desagregando su estructura societaria y acompañar todos los antecedentes requeridos en estas instrucciones.

4. Transferencias de acciones sujetas a autorización, solicitud y documentación mínima requerida

4.1. Transferencias de acciones que deben ser autorizadas por la Superintendencia de Casinos de Juego y forma de efectuar la solicitud

4.1.1. Se someterán a la autorización previa de esta Superintendencia las transferencias de acciones de la sociedad operadora.

4.1.2. La solicitud de autorización de transferencia de acciones de la sociedad operadora debe ser efectuada por su gerente general o por la persona que se encuentre facultada para tales efectos.

4.1.3. En el caso de que la transferencia de acciones afectare a más de una sociedad operadora, la solicitud de autorización podrá realizarse respecto de varias de ellas. En dicho caso, no será necesario replicar la información solicitada en estas instrucciones para cada una, con excepción de aquella documentación que pueda variar respecto de cada sociedad operadora, tales como: los diagramas societarios por sociedad operadora señalados en el numeral 4.2 documento N°2 y N°3; el instrumento en donde conste el acuerdo de adquirir las acciones en caso de futuro accionista sociedad operadora, etc. En cualquier caso, la solicitud deberá ser presentada por una persona facultada para representar a todas las sociedades operadoras involucradas.

4.2. Documentación e información mínima que se debe acompañar

El gerente general de la sociedad operadora o quien se encuentre facultado para tales efectos, deberá acompañar la siguiente información y documentación general relativa a la transferencia de acciones de la sociedad operadora:

Cuadro N°1: Documentos mínimos requeridos para solicitud de autorización de transferencia de acciones

N° Doc.	Detalle del contenido
1	Explicación detallada de la operación.
2	Diagrama de estructura societaria vigente de la sociedad operadora con los porcentajes de participación que incluya todos los niveles de aquellos accionistas que integran dicho diagrama y que posean el 5% o más de su propiedad consolidada. En el caso de porcentajes menores al 5% sólo será necesario agregar en el diagrama que se trata de accionistas minoritarios.
3	Diagrama de estructura societaria de la sociedad operadora proyectado una vez realizadas la o las transferencias de acciones pertinentes con los porcentajes de participación que incluya todos los niveles de los accionistas que posean y poseerán el 5% o más de participación en la propiedad consolidada de la sociedad operadora. En el caso de porcentajes de participación menores al 5% sólo será necesario agregar en el diagrama que se trata de accionistas minoritarios.
4	Número de acciones que se pretende transferir y el precio en pesos chilenos o su equivalente en pesos chilenos de dicha transferencia. Para el caso que las transacciones se realicen en moneda extranjera, la fecha de conversión a pesos chilenos corresponderá a aquella que especifiquen las partes en el respectivo acuerdo o contrato. En el evento que no se especifique en el contrato, se considerará la fecha que señale la sociedad operadora en su presentación.
5	Indicar si existe el ingreso y/o salida de accionista(s) a la sociedad.

TÍTULO VII. ADMINISTRACIÓN Y COMPLIANCE

Capítulo 1: Estructura societaria de sociedades operadoras

Capítulo 2: Cambios de gerente general, directores, representantes y/o apoderados

Capítulo 3: Códigos sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 4: Comunicaciones digitales

Capítulo 5: Traducción de documentos extranjeros

Capítulo 6: Fiscalización en sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 7: Cumplimiento normativo

Capítulo 8: Prevención de lavado de activos

Capítulo 9: Ciberseguridad

Capítulo 10: Billetes y monedas presuntamente falsos

↗ Continúa desde la anterior.	
6	Especificación en cuanto al origen, ruta y suficiencia[4] de los fondos con los cuales se financiará la operación.

4.3. Antecedentes y documentación mínima requerida respecto de la(s) persona(s) naturales o jurídica(s) a quien(es) se pretende transferir acciones

4.3.1. A las solicitudes de autorización para la transferencia de la(s) acción(es) deberá adjuntarse la siguiente documentación mínima relativa a la o las persona(s) a quien(es) se pretende transferir la(s) acción(es):

a) Personas Naturales:

Cuadro N°2: Documentos mínimos requeridos respecto a personas naturales

N° Doc.	Detalle del contenido
1	Fotocopia simple por ambos lados del documento de identidad vigente emitido en el país de nacionalidad. En el caso de chilenos, deberá incluirse fotocopia simple de pasaporte, en caso de poseer. Si es extranjero residente en Chile, deberá presentar también fotocopia simple por ambos lados de la cédula de identidad chileno vigente y fotocopia simple del pasaporte emitido en el país de nacionalidad.
↗ Continúa desde la anterior.	
2	Certificado de Antecedentes para fines especiales de antigüedad no superior a 60 días corridos desde la fecha de su emisión por el Servicio de Registro Civil e Identificación de Chile, requisito solicitado para chilenos como para extranjeros con residencia en Chile. En el caso de extranjeros residentes en el exterior, deberán acompañar certificado homólogo por la autoridad competente del país de nacionalidad y residencia, de antigüedad no superior a 60 días corridos desde la fecha de emisión.
3	Certificado de Cumplimiento de Obligaciones Tributarias emitido por el Servicio de Impuestos Internos de Chile, con antigüedad no superior a 90 días corridos desde la fecha de su emisión, tanto para chilenos y para extranjeros con residencia en Chile En el caso de extranjeros residentes en el exterior, deberán acompañar certificado homólogo emitido por la autoridad fiscal competente en el país de nacionalidad y de residencia, de antigüedad no superior a 90 días corridos desde la fecha de su emisión.
4	Certificado de Procedimientos Concursales/Quiebra de antigüedad no superior a 30 días corridos desde la fecha de su emisión por la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento de Chile, requisito solicitado para chilenos y para extranjeros con residencia en Chile. En el caso de extranjeros con residencia en el exterior, deberán acompañar certificado homólogo emitido por la autoridad competente en el país de nacionalidad y residencia, en caso de que resida en un país distinto de su nacionalidad, de antigüedad no superior a 90 días corridos desde la fecha de su emisión.
5	Copia de los documentos que acrediten el origen y disponibilidad de los fondos, que serán utilizados para pagar la compra de las acciones, en el caso que se adquieran con recursos propios, a modo ejemplar: cartolas bancarias, formulario de declaración de impuesto a la renta de los últimos tres años o cualquier otro documento que permita acreditar el origen de los fondos.
6	Copia del documento del prestador que indique el origen de fondos de los socios que adquieren participación accionaria en la sociedad, en caso de que compren acciones con recursos de terceros, a modo ejemplar: carta de compromiso o de pre-aprobación de una institución financiera por otorgamiento de crédito, cartola bancaria o cualquier otro documento que permita acreditar el origen de los fondos.
7	Otros antecedentes que se estimen pertinentes por el solicitante.

4 *En el contexto de estas instrucciones, se entenderá por suficiencia de fondos, disponer de los recursos necesarios para solventar la operación de que se trate.*

TÍTULO VII. ADMINISTRACIÓN Y COMPLIANCE

Capítulo 1: Estructura societaria de sociedades operadoras

Capítulo 2: Cambios de gerente general, directores, representantes y/o apoderados

Capítulo 3: Códigos sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 4: Comunicaciones digitales

Capítulo 5: Traducción de documentos extranjeros

Capítulo 6: Fiscalización en sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 7: Cumplimiento normativo

Capítulo 8: Prevención de lavado de activos

Capítulo 9: Ciberseguridad

Capítulo 10: Billetes y monedas presuntamente falsos

b) Personas Jurídicas:

Cuadro N°3: Documentos mínimos requeridos respecto a personas jurídicas

N° Doc.	Detalle del contenido
1	Copia autorizada ante notario de la escritura de constitución de la sociedad, con su respectivo extracto inscrito en el Registro de Comercio correspondiente, con constancia de las anotaciones marginales con vigencia no superior a 60 días contados desde la fecha de emisión y la publicación correspondiente en el Diario Oficial o certificado de estatuto actualizado entregado por el Registro de Empresas y Sociedades. En el caso de un fondo de inversión privado, se deberá acompañar junto con la copia autorizada de la escritura pública de constitución de la sociedad administradora, el reglamento del fondo y sus modificaciones. Para el caso del inversionista institucional individualizado en el número 3 literales a), b) y c) del presente documento, no se requerirá el envío de esta información.
2	Copias autorizadas ante notario de las escrituras de modificación de la sociedad. Asimismo, copia de la inscripción de extracto de la(s) modificación(es) inscrita(s) en el Registro de Comercio del Conservador que corresponda y la publicación de ésta(s) en el Diario Oficial. Para el caso del inversionista institucional individualizado en el número 3 literales a), b) y c) del presente documento, no se requerirá el envío de esta información.
3	Fotocopia del registro accionistas firmado por el gerente general de la sociedad que dé cuenta, a lo menos, de aquellos accionistas que poseen el 5% o más de participación en la propiedad consolidada de la operadora. Para el caso del inversionista institucional individualizado en el número 3 literales a), b) y c) del presente documento, no se requerirá el envío de esta información.
4	Certificado de vigencia de la sociedad emitido por el Conservador de Bienes Raíces o el organismo que haga sus veces en el país de nacionalidad de la sociedad, de antigüedad no superior a 90 días corridos desde la fecha de su emisión o certificado de vigencia entregado por el Registro de Empresas y Sociedades, de antigüedad no superior a 90 días corridos desde la fecha de su emisión. En el caso de un fondo de inversión privado, se deberá acompañar los antecedentes de la vigencia de la sociedad administradora del mismo. Este documento debe ser presentado por el inversionista institucional individualizado en el número 3 literales a), b) y c) del presente documento. En el caso de un fondo de inversión, se deberán acompañar los antecedentes de la vigencia de la sociedad administradora del mismo. Tratándose de inversionista institucional extranjero, se deberán acompañar los documentos equivalentes.
5	Fotocopia del RUT de la sociedad u homólogo en caso de personas jurídicas extranjeras. Este documento también debe ser presentado por el inversionista institucional individualizado en el número 3 literales a), b) y c) del presente documento. Tratándose de inversionista institucional extranjero, se deberán acompañar los documentos equivalentes.
6	Certificado de Cumplimiento de Obligaciones Tributarias emitido por el Servicio de Impuestos Internos de Chile, con antigüedad no superior a 90 días corridos desde la fecha de su emisión, tanto para chilenos y para extranjeros con residencia en Chile. Para el caso del inversionista institucional individualizado en el número 3 literales a), b) y c) del presente documento, no se requerirá el envío de esta información.
7	Certificado de procedimientos concursales/quiebras emitido por la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento o equivalente en el país de origen, de antigüedad no superior a 30 días corridos desde la fecha de su emisión. Este documento también debe ser presentado por el inversionista institucional individualizado en el número 3 literales a), b) y c) del presente documento. Tratándose de inversionista institucional extranjero, se deberá acompañar los documentos equivalentes.

↗ *Continúa desde la anterior.*

TÍTULO VII. ADMINISTRACIÓN Y COMPLIANCE

Capítulo 1: Estructura societaria de sociedades operadoras

Capítulo 2: Cambios de gerente general, directores, representantes y/o apoderados

Capítulo 3: Códigos sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 4: Comunicaciones digitales

Capítulo 5: Traducción de documentos extranjeros

Capítulo 6: Fiscalización en sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 7: Cumplimiento normativo

Capítulo 8: Prevención de lavado de activos

Capítulo 9: Ciberseguridad

Capítulo 10: Billetes y monedas presuntamente falsos

↗ Continúa desde la anterior.	
8	Copia del instrumento en que conste la designación de los directores, gerente general, y/o representante(s) legal(es), junto con su individualización completa y RUT o copia del pasaporte en el caso de extranjeros. Para el caso del inversionista institucional individualizado en el número 3 literales a), b) y c) del presente documento, no se requerirá el envío de esta información.
9	Copia del acta de directorio o instrumento en donde conste el acuerdo de adquirir la o las acciones sujeto a la autorización de esta Superintendencia. Para el caso del inversionista institucional individualizado en el número 3 literales a), b) y c) del presente documento, no se requerirá el envío de esta información.
10	Inscripción en el Registro de Informantes de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) en el caso que corresponda. Este documento también debe ser presentado por el inversionista institucional individualizado en el número 3 literales a), b) y c) del presente documento. Tratándose de inversionista institucional extranjero, se deberá acompañar los documentos equivalentes que acrediten que son fiscalizados en su calidad de tales, por un organismo público o privado de similar competencia a la CMF o a la Superintendencia de Pensiones.
11	Estados financieros al cierre del ejercicio contable más cercano a la fecha de la solicitud. Esta Superintendencia podrá requerir estados financieros auditados o ser objetivo de una revisión limitada, cuando las circunstancias lo hagan necesario. Para el caso del inversionista institucional individualizado en el número 3 literales a), b) y c) del presente documento, no se requerirá el envío de esta información.
12	Copia de los documentos que acrediten el origen y disponibilidad de fondos que serán utilizados para pagar la compra de acciones, en el caso que se adquiera con recursos propios, a modo ejemplar: Estados Financieros con una antigüedad no superior a los últimos 3 meses, declaraciones de impuesto de los últimos 3 años, cartolas bancarias o cualquier otro documento que permita acreditar el origen de los fondos. Para el caso del inversionista institucional individualizado en el número 3 literales a), b) y c) del presente documento, no se requerirá el envío de esta información.

↗ Continúa desde la anterior.	
13	Copia de los documentos que acrediten el origen y disponibilidad de fondos que serán utilizados para pagar la compra de acciones, en el caso que se adquiera con recursos de terceros, a modo ejemplar: carta de compromiso de entidad financiera que señale el monto y las condiciones de dicha operación indicando plazo y tasa referencial, si esta última información se encuentra disponible, cartola bancaria, que acredite la obtención de un crédito o cualquier otro documento que permita acreditar el origen de los fondos.
14	Informe jurídico para inversionista institucional extranjero: Aplicable para el caso de inversionistas institucionales establecidos en el literal a) y b) del literal I de la NCG 410, de la ex SVS, actual CMF. Suscrito por un abogado habilitado del país de origen de constitución del inversionista institucional, individualizando los datos para eventual contacto y requerimiento de aclaración por parte de la Superintendencia de Casinos de Juego. El informe deberá explicitar que dicha entidad corresponde a un inversionista institucional de acuerdo a lo definido en la NCG 410 y resumir la trayectoria de esa entidad, indicando la fecha de constitución, modificaciones, objeto, capital, administración y representante legal, composición accionaria, información relativa al controlador o beneficiario final, como asimismo las sanciones administrativas ante el organismo de similar competencia a la de la CMF o la Superintendencia de Pensiones, de los últimos 3 años, si las hubiere. El informe deberá concluir que el inversionista institucional se encuentra legalmente constituido en su país de origen y acreditar que el inversionista institucional da cumplimiento a los requisitos establecidos en la Ley N°19.995
15	Otros antecedentes que se estimen pertinentes por el solicitante.

4.3.2. En el caso que la transferencia de acciones sea entre accionistas de la sociedad operadora, es decir, no conlleve el ingreso de un nuevo accionista, deberán presentarse aquellos antecedentes que se encuentren sujetos a vigencia y que hayan sufrido variaciones desde la última presentación a esta Superintendencia. A modo ejemplar, si la fotocopia simple del documento de identidad se encuentra vigente y éste ya fue presentado a la Superintendencia, no resulta necesario acompañarlo.

Capítulo 1: Estructura societaria de sociedades operadoras

Capítulo 2: Cambios de gerente general, directores, representantes y/o apoderados

Capítulo 3: Códigos sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 4: Comunicaciones digitales

Capítulo 5: Traducción de documentos extranjeros

Capítulo 6: Fiscalización en sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 7: Cumplimiento normativo

Capítulo 8: Prevención de lavado de activos

Capítulo 9: Ciberseguridad

Capítulo 10: Billetes y monedas presuntamente falsos

TÍTULO VII. ADMINISTRACIÓN Y COMPLIANCE

4.3.3. Respecto de aquellos documentos que no deban volver a presentarse, deberá indicarse en la fecha y número de carta de la presentación a la SCJ.

4.3.4. Previo a la anotación de un traspaso de acciones en el Registro de Accionistas de la sociedad operadora, el gerente general de la respectiva sociedad deberá verificar que dicha transferencia cuenta con la autorización de esta Superintendencia.

5. Modificaciones de capital y otras modificaciones de los estatutos de la sociedad operadora

5.1. Se someterán a la autorización previa de esta Superintendencia, las modificaciones de capital, así como toda otra modificación que se produzca en los estatutos de la sociedad operadora.

5.2. Se hace presente que en el caso de una disminución de capital de la sociedad operadora, sólo se solicitará autorización para aquella contenida en el artículo 28 en relación con el artículo 67 de la Ley N°18.046 y para el caso de una disminución de capital producto de una división de la sociedad operadora.

5.3. Esta autorización no se requerirá para el caso de la disminución de capital de la sociedad operadora de conformidad al artículo 24 de la Ley N°18.046 con relación al artículo 18 del Reglamento N°702, de Hacienda, de 2011. En este último caso, la disminución de capital de la sociedad operadora deberá notificarse de conformidad al numeral 11 de estas instrucciones.

5.4. La solicitud de modificación de capital y de los estatutos de la sociedad operadora deberá ser presentada por el gerente general de la sociedad operadora, o por la persona a quien el directorio de ésta hubiese facultado para tales efectos, acompañando la siguiente información y documentación:

a) Modificaciones de capital y otras modificaciones de los estatutos de la sociedad operadora

La documentación e información mínima que se debe acompañar corresponde a la siguiente:

Cuadro N°4: Documentos mínimos requeridos para modificaciones de capital u otras modificaciones estatutarias

N° Doc.	Detalle del contenido
1	Explicación detallada de la operación, indicando entre otros, el tipo de modificación que se realizará. En el caso de una modificación de capital, se debe señalar si se trata de un aumento o disminución de éste y cuál es el nuevo monto del capital social resultante. En el caso de otro tipo de modificación de estatutos de la sociedad operadora, se deberá indicar en qué consistirá el cambio que se pretende efectuar.
2	Diagrama de estructura societaria vigente de la sociedad operadora con los porcentajes de participación que incluya todos los niveles de aquellos accionistas que integran el diagrama de estructura societaria de la operadora que poseen el 5% o más de su propiedad consolidada. En el caso de porcentajes menores al 5% sólo será necesario agregar en el diagrama que se trata de accionistas minoritarios, de manera que siempre dicho diagrama refleje el 100% de participación.
3	Diagrama de estructura societaria de la sociedad operadora proyectado una vez realizada la modificación de capital o división con los porcentajes de participación de aquellos accionistas que integran o integrarán el diagrama de estructura societaria de la operadora que posean y poseerán el 5% o más de su propiedad consolidada. En el caso de porcentajes menores al 5% sólo será necesario agregar en el diagrama que se trata de accionistas minoritarios, de manera que siempre dicho diagrama refleje el 100% de participación.

TÍTULO VII. ADMINISTRACIÓN Y COMPLIANCE

Capítulo 1: Estructura societaria de sociedades operadoras

Capítulo 2: Cambios de gerente general, directores, representantes y/o apoderados

Capítulo 3: Códigos sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 4: Comunicaciones digitales

Capítulo 5: Traducción de documentos extranjeros

Capítulo 6: Fiscalización en sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 7: Cumplimiento normativo

Capítulo 8: Prevención de lavado de activos

Capítulo 9: Ciberseguridad

Capítulo 10: Billetes y monedas presuntamente falsos

↗ Continúa desde la anterior.	
4	Copia del acta de sesión de directorio en el que se acordó someter a la junta de accionistas la modificación de estatutos sujeta a la aprobación de esta Superintendencia.
5	Acta o borrador de acta de la junta de accionistas que aprueba la modificación de estatutos sujeta a la aprobación de esta Superintendencia, que incluya la cláusula que se pretende modificar y el texto que se propone para el correspondiente artículo o cláusula de los estatutos.
6	Todo otro instrumento preparatorio de la modificación, en caso de existir.
7	Todo acuerdo preparatorio o definitivo que modifique el control sobre la sociedad operadora, en caso de existir.
8	Otros antecedentes que se estimen pertinentes.

b) Antecedentes adicionales en caso de aumento de capital

Cuando se trate de un aumento de capital de la sociedad operadora, dependiendo de su fuente de financiamiento, se deberá acompañar además de lo requerido en el numeral 5.4.1. precedente, la información y documentos que den debido sustento a dicha modificación, según se señala a continuación:

Cuadro N°5: Documentos adicionales en caso de aumento de capital

Fuente de financiamiento	Información y documentos
Capitalización de deuda	Descripción detallada de la naturaleza de la deuda que da origen a la transacción (capitalización) entre las partes involucradas.
	Los asientos contables y cartolas bancarias de ambas partes que den cuenta de la transferencia efectiva de los fondos que dieron origen a la deuda que se pretende capitalizar.

↗ Continúa desde la anterior.	
Obtención de préstamo de terceros no relacionados por parte del accionista de la operadora.	Cuando la obtención del préstamo por parte del accionista de la sociedad operadora no se haya concretado al momento de la solicitud de modificación, la sociedad operadora deberá acreditar que la institución financiera aludida está dispuesta a otorgar los fondos que serán utilizados en la transacción. En caso de que la fuente de financiamiento sea crédito bancario y que los fondos ya se encuentren en poder de la persona natural o jurídica, deberá acompañar un certificado de deuda actualizado cuya antigüedad no debe superar los tres meses.
Obtención de préstamo entre empresas relacionadas	Cuando la fuente de financiamiento corresponde a un crédito otorgado por una empresa relacionada, la sociedad operadora deberá presentar todos los antecedentes que permitan acreditar el origen de dichos fondos sea que se trate, por ejemplo, de operaciones propias de su giro o venta de un activo, así como señalar la ruta seguida por estos, identificando desde su origen en la sociedad o persona natural que entregará el préstamo hasta su destino final en la sociedad que recibe los fondos que serán utilizados como fuente de financiamiento.
Financiamiento con recursos propios del accionista de la operadora.	Cuando la fuente de financiamiento proviene de recursos propios del accionista de la sociedad operadora, ésta deberá presentar todos los antecedentes que permitan acreditar el origen de dichos fondos. Si el accionista es una persona jurídica, deberá presentar a modo ejemplar: Estados Financieros con una antigüedad no superior a 3 meses, declaraciones de impuesto de los últimos 3 años, cartolas bancarias o cualquier otro documento que permita acreditar el origen de los fondos. Si el accionista es una persona natural deberá presentar todos los antecedentes que permitan acreditar el origen de dichos fondos, a modo ejemplar: Cartolas bancarias, formulario de declaración de impuesto a la renta de los últimos tres años, o cualquier otro documento que permita acreditar el origen de los fondos.

c) Antecedentes adicionales en el caso de una disminución de capital producto de una división

Cuando se trate de una disminución de capital de la sociedad operadora, producto de una división, se deberá presentar, además de los antecedentes mencionados en el numeral 5.4.1 de estas

TÍTULO VII. ADMINISTRACIÓN Y COMPLIANCE

Capítulo 1: Estructura societaria de sociedades operadoras

Capítulo 2: Cambios de gerente general, directores, representantes y/o apoderados

Capítulo 3: Códigos sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 4: Comunicaciones digitales

Capítulo 5: Traducción de documentos extranjeros

Capítulo 6: Fiscalización en sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 7: Cumplimiento normativo

Capítulo 8: Prevención de lavado de activos

Capítulo 9: Ciberseguridad

Capítulo 10: Billetes y monedas presuntamente falsos

instrucciones, en lo que corresponda, los antecedentes que se detallan en el siguiente cuadro:

Cuadro N°6: Documentos adicionales en caso de disminución de capital

N° Doc.	Detalle del contenido
1	Explicación detallada de la operación, indicando, entre otros, las sociedades que se crearán producto de la división, el número de acciones que se transferirá a cada sociedad, el capital y un número de acciones de la sociedad operadora luego de la división. Se hace presente que la sociedad operadora deberá mantener el capital mínimo establecido en la Ley N°19.995.
2	Copia del acta de sesión de directorio en el que se acordó someter a la junta extraordinaria de accionistas la división de la sociedad, sujeta a la aprobación de esta Superintendencia.
3	Borrador o copia de la junta extraordinaria de accionistas que aprueba la división de la sociedad sujeta a la aprobación de esta Superintendencia.
4	Todo otro instrumento preparatorio de la división, en caso de existir.
5	Todo acuerdo preparatorio o definitivo que modifique el control sobre la sociedad operadora, en caso de existir.
6	Estados financieros al cierre del ejercicio contable más cercano a la fecha de la solicitud. En caso de que su antigüedad sea mayor de 6 meses, se deberá además acompañar un estado de situación financiero o balance proforma de una antigüedad no mayor a 3 meses. El estado de situación financiera proforma antes y después de la división, en los plazos establecidos en el párrafo anterior. Esta Superintendencia podrá requerir estados financieros auditados o ser objetivo de una revisión limitada, cuando las circunstancias lo hagan necesario.
7	Otros antecedentes que se estimen pertinentes.

5.5. Cabe tener presente que, ante una disminución de capital, la sociedad operadora deberá considerar que el capital social resultante de la modificación en ningún caso podrá ser inferior al legalmente establecido en la letra c) del artículo 17 del Título IV de la Ley 19.995, esto es, el capital social no podrá ser inferior a 10.000 Unidades Tributarias Mensuales.

5.6. Por otro lado, en el caso de modificaciones societarias diferentes a una modificación de capital, la sociedad operadora deberá seguir cumpliendo con las menciones del artículo 17 Título IV de la Ley N°19.995.

6. Autorización y requisitos posteriores

En caso de ser autorizada alguna de las solicitudes precedentes, la sociedad operadora deberá remitir a esta Superintendencia, los antecedentes relativos a la concreción de dichas operaciones dentro del plazo de 30 días hábiles de realizada la última gestión[5], tales como:

Cuadro N°7: Documentos requeridos para materialización

N° Doc.	Documento
1	Copia del acta de la junta de accionistas que acordó la reforma de estatutos.
2	Copia autorizada de la escritura pública a que se reduzca el acta de la junta de accionistas respectiva.
3	Copia de las legalizaciones correspondientes dependiendo del tipo de operación autorizada.
4	Ejemplar de los estatutos sociales actualizados de la sociedad respectiva.
5	Diagrama de estructura societaria de la sociedad operadora actualizada.

5 *Esta documentación no deberá ser remitida por el inversionista institucional.*

TÍTULO VII. ADMINISTRACIÓN Y COMPLIANCE

Capítulo 1: Estructura societaria de sociedades operadoras

Capítulo 2: Cambios de gerente general, directores, representantes y/o apoderados

Capítulo 3: Códigos sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 4: Comunicaciones digitales

Capítulo 5: Traducción de documentos extranjeros

Capítulo 6: Fiscalización en sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 7: Cumplimiento normativo

Capítulo 8: Prevención de lavado de activos

Capítulo 9: Ciberseguridad

Capítulo 10: Billetes y monedas presuntamente falsos

↗ Continúa desde la anterior.	
6	Copia autorizada de los traspasos que se le hubieren presentado al gerente general de la sociedad operadora y una lista actualizada de los accionistas de la sociedad. Para ello, el gerente general deberá verificar que dicha(s) transferencia(s) cuenta(n) con la autorización prescrita por la letra d) del artículo 17 y artículo 18 inciso final de la Ley N°19.995, y artículo 9 letra i) del Decreto N°1722 de 2015 del Ministerio de Hacienda.
7	Comprobantes contables que den cuenta de la materialización de las transacciones autorizadas.
8	Documentos de respaldo que acrediten que las transacciones fueron realizadas de acuerdo con lo autorizado por esta Superintendencia.
9	Estado de situación financiera resultante.
10	Otros antecedentes que den cuenta de la materialización de las operaciones ya mencionadas dependiendo de su tipo.

7. Revisión, investigación, evaluación de la solicitud

7.1. Las solicitudes de autorización de cambios societarios serán revisadas por esta Superintendencia de manera que cuenten con toda la documentación requerida, que ésta se encuentre debidamente legalizada o apostillada y con su correspondiente traducción en caso de presentarse en idioma distinto al castellano. En caso de requerirse algún documento faltante o adicional, será informado vía SAYN o a través de la plataforma informática indicada en el numeral 2.

7.2. Una vez que se cuente con toda la documentación para la investigación estimada necesaria esta Superintendencia procederá a realizar el análisis correspondiente para pronunciarse respecto de la autorización solicitada.

7.3. En caso de que una solicitud de autorización involucre solo a los actuales accionistas de la sociedad operadora se deberán presentar aquellos antecedentes que hayan experimentado variaciones desde la fecha de su presentación original y/o que requieran de la actualización de su vigencia, de acuerdo con las exigencias detalladas en las presentes instrucciones.

8. Información improcedente o no aplicable

En el caso de que alguna de la documentación mínima requerida en estas instrucciones resulte improcedente en un caso en particular, se deberá mencionar dicha circunstancia en el sistema SAYN, o en la plataforma informática indicada en el numeral 2, expresando la razón de ello.

9. Resolución final de la solicitud de cambio societario

9.1. Esta Superintendencia resolverá la solicitud en mérito de los antecedentes presentados y de aquéllos que hubiesen sido requeridos y recabados en la etapa de análisis y/o en la etapa de evaluación. Una vez cumplidos los trámites anteriores, según corresponda, la Superintendencia procederá a la emisión de la resolución exenta correspondiente, la que deberá ser fundada.

9.2. La sociedad operadora que haya sido autorizada para implementar las operaciones solicitadas a través de la respectiva resolución de esta Superintendencia, deberá remitir todos los antecedentes que acrediten la materialización de las transacciones autorizadas de conformidad al numeral 6 de estas instrucciones.

9.3. En el evento de que la documentación sea incompleta o se requiera alguna aclaración, esta Superintendencia oficiará a la sociedad

TÍTULO VII. ADMINISTRACIÓN Y COMPLIANCE

Capítulo 1: Estructura societaria de sociedades operadoras

Capítulo 2: Cambios de gerente general, directores, representantes y/o apoderados

Capítulo 3: Códigos sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 4: Comunicaciones digitales

Capítulo 5: Traducción de documentos extranjeros

Capítulo 6: Fiscalización en sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 7: Cumplimiento normativo

Capítulo 8: Prevención de lavado de activos

Capítulo 9: Ciberseguridad

Capítulo 10: Billetes y monedas presuntamente falsos

operadora al respecto. En caso contrario, se le notificará la toma de conocimiento y conformidad respecto de la información remitida por la sociedad operadora.

10. Motivos que resultarán en el rechazo de la solicitud de autorización

Será motivo de rechazo de la solicitud de autorización el hecho de que la sociedad operadora o sus futuros accionistas se encuentren en incumplimiento de algunos de los requisitos de los artículos 17, 18 o 21 bis de la Ley N°19.995.

11. Notificaciones

11.1. Para el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios se han establecido una serie de notificaciones que deberán efectuar las sociedades operadoras de manera que esta Superintendencia tome conocimiento de ellas y pueda ejercer sus facultades investigativas de conformidad a los artículos 18 y 21 de la Ley N°19.995 y artículo 13 del Reglamento N°1.722 ya citado.

11.2. De manera de poder efectuar las notificaciones que se señalan en estas instrucciones, las sociedades operadoras deberán tomar medidas para conocer los cambios societarios que se produzcan respecto de accionistas o partícipes del 5% o más de su propiedad consolidada ya sea revisando de manera continua registros públicos, el Diario Oficial, la información de la CMF, entre otras fuentes de información; manteniendo comunicación con sus accionistas y partícipes y/u otras que estime pertinentes; las que deberán ser acreditadas a solicitud de la Superintendencia.

11.3. Las notificaciones que se deberán efectuar por las sociedades operadoras corresponden a las siguientes:

11.3.1. Transferencias de acciones o cesiones de derechos sociales e ingreso de nuevos accionistas indirectos (partícipes) a la cadena societaria de la operadora

11.3.1.1. Deberán ser notificadas a esta Superintendencia en el plazo máximo de 10 días hábiles desde que la sociedad operadora haya tomado conocimiento, las transferencias de acciones o cesiones de derechos sociales que se produzcan entre partícipes de la estructura societaria de la operadora que posean indirectamente el 5% o más de su capital consolidado o aquellas que impliquen el ingreso de un accionista indirecto (partícipe) a la estructura societaria de la sociedad operadora con un 5% o más del capital consolidado de la sociedad operadora, incluidos en ambos casos los inversionistas institucionales.

11.3.1.2. En dicha notificación se deberá indicar y acompañar:

Cuadro N°8: Documentos y/o antecedentes requeridos para la notificación de transferencia de acciones o cesiones de derechos sociales e ingreso de nuevos accionistas indirectos

N° Doc.	Detalle del contenido
1	Explicación detallada de la operación.
2	Diagrama de estructura societaria vigente de la sociedad operadora con los porcentajes de participación de aquellos accionistas que integran dicho diagrama y que posean el 5% o más de su propiedad consolidada. En el caso de porcentajes menores al 5% sólo será necesario agregar en el diagrama que se trata de accionistas minoritarios.

TÍTULO VII. ADMINISTRACIÓN Y COMPLIANCE

Capítulo 1: Estructura societaria de sociedades operadoras

Capítulo 2: Cambios de gerente general, directores, representantes y/o apoderados

Capítulo 3: Códigos sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 4: Comunicaciones digitales

Capítulo 5: Traducción de documentos extranjeros

Capítulo 6: Fiscalización en sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 7: Cumplimiento normativo

Capítulo 8: Prevención de lavado de activos

Capítulo 9: Ciberseguridad

Capítulo 10: Billetes y monedas presuntamente falsos

↗ Continúa desde la anterior.	
3	Diagrama de estructura societaria proyectado de la sociedad operadora una vez realizadas la o las transferencias de acciones pertinentes con los porcentajes de participación de los accionistas que posean el 5% y poseerán más de participación en la propiedad consolidada de la sociedad operadora. En el caso de porcentajes de participación menores al 5% sólo será necesario agregar en el diagrama que se trata de accionistas minoritarios.
4	Número de acciones que se transfirieron y el precio en pesos chilenos o su equivalente en pesos chilenos de dicha transferencia. Para el caso que las transacciones se realicen en moneda extranjera, se deberá especificar la fecha de conversión a pesos chilenos.
5	Indicar si existe el ingreso y/o salida de accionista(s) a la sociedad.
6	Especificación en cuanto al origen, ruta y suficiencia de los fondos con los cuales se financiará la operación.
7	Otros antecedentes que se estimen pertinentes

11.3.2. División y Fusión de los accionistas indirectos (partícipes) de la cadena societaria de la sociedad operadora

11.3.2.1. Deberán ser notificadas a esta Superintendencia en el plazo máximo de 10 días hábiles desde que haya tomado conocimiento la sociedad operadora, la división o fusión que se produzca en la estructura societaria del 5% o más de participación en el capital consolidado de la sociedad operadora.

11.3.2.2. Los antecedentes que deben ser acompañados son:

a) División de accionistas indirectos (partícipes) de la cadena societaria de la sociedad operadora:

Cuadro N°9: Documentos requeridos para la notificación de división de la sociedad operadora

N° Doc.	Detalle del contenido
1	Explicación detallada de la operación, indicando las sociedades que se crearán producto de la división, el número de acciones y porcentaje de participación de cada sociedad en relación con la propiedad consolidada de la sociedad operadora. Para el caso del inversionista institucional individualizado en el número 3 literales a), b) y c) del presente documento, sí se requerirá el envío de esta información.
2	Diagrama de estructura societaria vigente de la sociedad operadora con los porcentajes de participación que incluya todos los niveles de aquellos accionistas que integran el diagrama de estructura societaria de la postulante que poseen el 5% o más de su propiedad consolidada. En el caso de porcentajes menores al 5%, sólo será necesario agregar en el diagrama que se trata de accionistas minoritarios, de manera que siempre dicho diagrama refleje el 100% de participación.
3	Diagrama de estructura societaria de la sociedad operadora proyectado una vez realizadas la(s) división(es) con los porcentajes de participación en la propiedad consolidada de la sociedad operadora que incluya todos los niveles de aquellos accionistas que posean y poseerán el 5% o más de participación en la propiedad consolidada de la sociedad operadora. En el caso de porcentajes menores al 5%, sólo será necesario agregar en el diagrama que se trata de accionistas minoritarios, de manera que siempre dicho diagrama refleje el 100% de participación.
4	Indicar si existe el ingreso y/o salida de accionista(s) a la sociedad.
5	Otros antecedentes que se estimen pertinentes.

b) Fusión de accionistas indirectos (partícipes) de la cadena societaria de la sociedad operadora:

Cuadro N°10: Documentos requeridos para la notificación de fusión de la sociedad operadora

TÍTULO VII. ADMINISTRACIÓN Y COMPLIANCE

Capítulo 1: Estructura societaria de sociedades operadoras

Capítulo 2: Cambios de gerente general, directores, representantes y/o apoderados

Capítulo 3: Códigos sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 4: Comunicaciones digitales

Capítulo 5: Traducción de documentos extranjeros

Capítulo 6: Fiscalización en sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 7: Cumplimiento normativo

Capítulo 8: Prevención de lavado de activos

Capítulo 9: Ciberseguridad

Capítulo 10: Billetes y monedas presuntamente falsos

N° Doc.	Detalle del contenido
1	Explicación detallada de la(s) fusión(es) que se llevará(n) a cabo. Para el caso del inversionista institucional individualizado en el número 3 literales a), b) y c) del presente documento, se requerirá el envío de esta información.
2	Diagrama de estructura societaria vigente de la sociedad operadora con los porcentajes de participación que incluya todos los niveles de aquellos accionistas que integran el diagrama de estructura societaria de la operadora que poseen el 5% o más de su propiedad consolidada. En el caso de porcentajes menores al 5% sólo será necesario agregar en el diagrama que se trata de accionistas minoritarios, de manera que siempre dicho diagrama refleje el 100% de participación.
3	Diagrama de estructura societaria proyectado de la sociedad operadora una vez realizada la(s) fusión(es) con los porcentajes de participación de aquellos accionistas que integran o integrarán el diagrama de estructura societaria de la operadora y que posean y poseerán el 5% o más de su propiedad consolidada. En el caso de porcentajes menores al 5% sólo será necesario agregar en el diagrama que se trata de accionistas minoritarios, de manera que siempre dicho diagrama refleje el 100% de participación.
4	Indicar si existe el ingreso y/o salida de accionista(s) producto de la(s) fusión(es). Para el caso del inversionista institucional individualizado en el número 3 literales a), b) y c) del presente documento, no se requerirá el envío de esta información.
5	Especificación en cuanto al origen, ruta y suficiencia de los fondos con los cuales se financiará la(s) fusión(es) que se llevará(n) a cabo. Para el caso del inversionista institucional individualizado en el número 3 literales a), b) y c) del presente documento, no se requerirá el envío de esta información.
6	Otros antecedentes que se estimen pertinentes.

11.3.3. Transformaciones societarias, cambios de razón social de los accionistas directos o indirectos (partícipes) y cambios de administración

11.3.3.1. Se deberá notificar en el plazo máximo de 10 días hábiles desde que haya tomado conocimiento la operadora, las transformaciones societarias (art.99 de la Ley N°18.046) y cambios de razón social de aquellos accionistas o partícipes que posean directa o indirectamente el 5% o más del capital consolidado de la sociedad operadora.

11.3.3.2. Se deberá notificar en el plazo de 10 días hábiles desde que la sociedad operadora haya tomado conocimiento, los cambios de director(es), gerente general y/o administrador(es) y/o representante(s) legal(es) de los accionistas directos e indirectos o partícipes de la operadora, señalando la individualización completa, RUT, en caso de chilenos o extranjeros con residencia en Chile y pasaporte para el caso de extranjeros o chilenos que lo posean. De igual modo, se deberá notificar la nómina de director(es), gerente general y/o administrador(es) y/o representante(s) legal(es) de los accionistas directos e indirectos o partícipes de la sociedad operadora actualizada al 31 de diciembre de cada año, en el plazo máximo de 60 días hábiles posteriores a dicha fecha.

11.3.4. Acuerdos o pactos que otorguen control sobre la sociedad operadora

Se deberá notificar en el plazo máximo de 10 días hábiles desde que la que sociedad operadora haya tomado conocimiento de los cambios en la(s) personas naturales que ejercen el control sobre la sociedad operadora de conformidad a lo señalado en el artículo 97 de la Ley N°18.045, señalando la individualización completa de dichas personas, RUT, en caso de chilenos o extranjeros con residencia en Chile y pasaporte para el caso de extranjeros o chilenos que lo posean. Asimismo, de conformidad a las hipótesis señaladas en la

TÍTULO VII. ADMINISTRACIÓN Y COMPLIANCE

Capítulo 1: Estructura societaria de sociedades operadoras

Capítulo 2: Cambios de gerente general, directores, representantes y/o apoderados

Capítulo 3: Códigos sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 4: Comunicaciones digitales

Capítulo 5: Traducción de documentos extranjeros

Capítulo 6: Fiscalización en sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 7: Cumplimiento normativo

Capítulo 8: Prevención de lavado de activos

Capítulo 9: Ciberseguridad

Capítulo 10: Billetes y monedas presuntamente falsos

normativa precedente, se deberá indicar de qué manera se ejerce el control sobre la sociedad operadora.

11.3.5. Diagrama societario de la estructura de la sociedad operadora

11.3.5.1. La sociedad operadora deberá notificar en el plazo de 10 días hábiles desde que ésta haya tomado conocimiento, los cambios que se produzcan en su diagrama societario de aquellos accionistas indirectos que posean el 5% o más de su propiedad consolidada, señalando el cambio producido y acompañando su diagrama societario actualizado, con los porcentajes de participación de aquellos accionistas directos e indirectos que integran dicho diagrama y que posean el 5% o más de su propiedad consolidada.

11.3.5.2. En el caso de porcentajes menores al 5%, sólo será necesario agregar en el diagrama que se trata de accionistas minoritarios, de manera que siempre dicho diagrama refleje el 100% de participación. De igual modo, se deberá notificar el diagrama actualizado con los porcentajes de participación de aquellos accionistas y partícipes que integran dicho diagrama y que posean directa e indirectamente el 5% o más de su propiedad consolidada al 31 de diciembre de cada año, en el plazo máximo de 90 días hábiles posteriores a dicha fecha.

11.3.6. Disminución de capital de la sociedad operadora del artículo 24 de la Ley N°18.046

11.3.6.1. Deberá ser notificada a esta Superintendencia la disminución de capital de la sociedad operadora de acuerdo con el artículo 24 de la Ley N°18.046, en el plazo máximo de 10 días hábiles desde que:

a) No existiendo acciones de cobro por haberlo acordado así la junta de accionistas, haya quedado reducido de pleno derecho el capital de la sociedad a la cantidad efectivamente pagada o;

b) Cuando, agotadas las acciones de cobro, la junta de accionistas haya aprobado el castigo del saldo insoluto y la reducción del capital a la cantidad efectivamente pagada.

11.3.6.2. En dicha notificación se deberá indicar el capital social de la sociedad operadora al cual se ve reducido, precisando el número de acciones efectivamente suscritas y pagadas y la cantidad y porcentajes que poseerá cada accionista luego de la disminución de capital. De igual modo, en la notificación deberá adjuntar la copia del acta de la junta de accionistas mencionada en el párrafo precedente.

12. Antecedentes adicionales

12.1. Sin perjuicio de los antecedentes que deban acompañarse de conformidad a lo establecido en estas instrucciones, cabe precisar que esta corresponde a una enumeración mínima, por lo cual, de conformidad al artículo 18 inciso final de la Ley N°19.995, esta Superintendencia se encuentra facultada para requerir los antecedentes adicionales que juzgue necesarios para resolver respecto de la solicitud de autorización presentada.

12.2. Por otra parte, se hace presente que dicha documentación es sin perjuicio de aquella que pueda recabar directamente este servicio en virtud del artículo 18 inciso final de la Ley N°19.995 y de aquella información solicitada en el sistema SAYN, o en la plataforma informática indicada en el numeral 2.

Capítulo 1: Estructura societaria de sociedades operadoras

Capítulo 2: Cambios de gerente general, directores, representantes y/o apoderados

Capítulo 3: Códigos sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 4: Comunicaciones digitales

Capítulo 5: Traducción de documentos extranjeros

Capítulo 6: Fiscalización en sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 7: Cumplimiento normativo

Capítulo 8: Prevención de lavado de activos

Capítulo 9: Ciberseguridad

Capítulo 10: Billetes y monedas presuntamente falsos

TÍTULO VII. ADMINISTRACIÓN Y COMPLIANCE

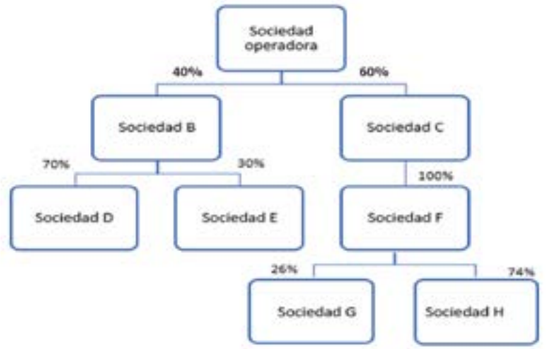
13. Apostillado y traducción de las presentaciones

La documentación extendida en el extranjero deberá presentarse debidamente legalizada o apostillada, si correspondiere y traducida al idioma castellano de acuerdo con lo dispuesto en las instrucciones de *"Traducción de documentos extranjeros"*.

14. Modelo de diagrama de estructura societaria

14.1. Las sociedades operadoras deberán presentar sus diagramas de estructuras societarias que incorporen a aquellos accionistas que posean directa o indirectamente el 5% o más de participación en el capital social de la sociedad operadora, indicando el nombre y porcentaje de participación en el capital consolidado de la operadora.

Se hace presente que para aquellos accionistas que representen menos del 5% de la propiedad consolidada en la sociedad operadora, se deberán agregar sólo indicando que se trata de accionistas minoritarios, de manera que el diagrama represente siempre el 100% de participación, a continuación, se presenta a modo ejemplar el siguiente modelo:



Capítulo 1: Estructura societaria de sociedades operadoras

Capítulo 2: Cambios de gerente general, directores, representantes y/o apoderados

Capítulo 3: Códigos sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 4: Comunicaciones digitales

Capítulo 5: Traducción de documentos extranjeros

Capítulo 6: Fiscalización en sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 7: Cumplimiento normativo

Capítulo 8: Prevención de lavado de activos

Capítulo 9: Ciberseguridad

Capítulo 10: Billetes y monedas presuntamente falsos

TÍTULO VII. ADMINISTRACIÓN Y COMPLIANCE

Capítulo 2: Cambios de gerente general, directores, representantes y/o apoderados

Normativa fundante: Artículos 28 inciso final, 37 N°s 2 y 9 y 42 N°7 de la Ley N°19.995; artículos 9 letra g), 13 letras e) y f), y 22 inciso segundo del Decreto Supremo N°1722, de 2015, del Ministerio de Hacienda; artículos 35 y 50 de la Ley N°18.046.

INSTRUCCIONES A LAS SOCIEDADES OPERADORAS ACERCA DEL MEDIO Y CONTENIDO DE LAS SOLICITUDES DE CAMBIOS DE GERENTE GENERAL, Y/O DE REPRESENTANTES O APODERADOS Y/O DE DIRECTORES

1. Objetivo de las presentes instrucciones

El objetivo de las presentes instrucciones es establecer el medio y contenido mínimo de las solicitudes de autorización de cambios de gerente general, representantes o apoderados y/o de directores de las sociedades operadoras autorizadas en Chile, conforme a las disposiciones de la Ley N°19.995 y sus reglamentos, facilitando su tramitación dándole mayor celeridad, certeza y eficiencia.

2. Plataforma informática para formular las solicitudes de autorización de cambios de gerente general, de representantes o apoderados y/o de directores, como asimismo las notificaciones señaladas en las presentes instrucciones

2.1. Las solicitudes de autorización de cambios de gerente general, de representantes o apoderados y/o de directores, como asimismo todas las notificaciones señaladas en estas instrucciones, deben ser ingresadas a esta Superintendencia a través del SAYN o según la plataforma informática establecida para este trámite, en la sección *"Trámites"* del sitio web institucional.

2.2. Se tendrán por no presentadas aquellas solicitudes de autorización de cambios de gerente general, de representantes o apoderados y/o de directores, como las notificaciones señaladas en estas instrucciones que sean presentadas por oficina de partes de esta Superintendencia, sea física o virtual, las cuales serán devueltas a su remitente para su correcta presentación de conformidad a las presentes instrucciones generales.

3. Notificaciones a la Superintendencia de Casinos de Juego

De manera que esta Superintendencia cuente con información actualizada y pueda dar mayor rapidez al procedimiento respectivo, las sociedades operadoras deberán notificar a esta Superintendencia, en el plazo máximo de 3 días hábiles desde su ocurrencia, la existencia de alguna de las siguientes circunstancias:

a) La vacancia definitiva en el cargo de algún o algunos de los directores titulares o suplentes de la sociedad operadora. En el caso de vacancia de un director titular y su suplente, señalar

TÍTULO VII. ADMINISTRACIÓN Y COMPLIANCE

Capítulo 1: Estructura societaria de sociedades operadoras

Capítulo 2: Cambios de gerente general, directores, representantes y/o apoderados

Capítulo 3: Códigos sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 4: Comunicaciones digitales

Capítulo 5: Traducción de documentos extranjeros

Capítulo 6: Fiscalización en sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 7: Cumplimiento normativo

Capítulo 8: Prevención de lavado de activos

Capítulo 9: Ciberseguridad

Capítulo 10: Billetes y monedas presuntamente falsos

la fecha en que se realizará la próxima junta de accionistas de nombramiento de directorio.

b) La cesación en el cargo del gerente general de la sociedad operadora.

c) La revocación de algún o alguno de los representantes o apoderados de la sociedad operadora.

4. Nombramiento de suplentes y reemplazantes

4.1. Con el objeto de evitar vacancias en el período de autorización de cambios de gerente general y/o de directores y consecuentemente el incumplimiento de la normativa vigente, se sugiere que en el caso de una solicitud de nombramiento de un nuevo director o gerente general, la sociedad operadora solicite asimismo, la autorización de la persona que actuará en calidad de suplente de dicho director o gerente general, en caso de que ésta existiera, de conformidad a lo señalado en el artículo 32 de la Ley N°18.046, o que actuará en reemplazo del gerente general, acompañando la documentación solicitada en estas instrucciones.

4.2. Sin perjuicio de lo indicado en el párrafo anterior, se hace presente que en caso de nombramiento de un suplente y/o reemplazante de director o gerente general, se requiere autorización previa de esta SCJ. Es decir, no es obligatorio que la sociedad operadora tenga suplentes o reemplazantes, pero en caso de decidir tenerlos, deberán ser autorizados de manera previa a la asunción del cargo.

5. Documentación mínima[6] que debe acompañarse en las solicitudes de autorización de cambios de gerente general y/o de representantes o apoderados[7] y/o de directores titulares y suplentes

5.1. Documentación mínima requerida para la autorización de un nuevo gerente general y/o nombramiento de nuevo miembro del directorio

Para solicitar la autorización de algún director titular o suplente, o del gerente general titular o reemplazante, de una sociedad operadora, ésta deberá remitir la siguiente documentación:

a) Fotocopia simple por ambos lados del documento de identidad vigente emitido en el país de nacionalidad.

Si es extranjero residente en Chile, deberá presentar también fotocopia simple del carnet de identidad chileno vigente.

6 *Cabe precisar que esta lista de antecedentes corresponde a una enumeración mínima, no taxativa, por lo cual de conformidad al artículo 18 inciso final de la Ley N°19.995, esta Superintendencia se encuentra facultada para requerir mayores antecedentes en caso de considerarse necesario. Dicha documentación es sin perjuicio de aquella que pueda recabar directamente este servicio también en virtud de lo dispuesto en el artículo 18 inciso final de la Ley N°19.995, como además de aquella información solicitada en el sistema SAYN o en otra plataforma informática según lo indicado en el numeral 2 de estas instrucciones.*

7 *Se entenderá por apoderados a aquellas personas que actúen en representación general y/o especial de la sociedad operadora ante otros organismos privados, públicos o ante esta Superintendencia de Casinos de Juego. No se considerará como apoderado, en los términos aquí señalados, a los abogados que actúen en representación de una sociedad operadora en un procedimiento administrativo sancionatorio ante esta Superintendencia, en cuyo caso se requerirá dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley Nº 19.880 o a aquellos que actúen a través de un mandato judicial.*

TÍTULO VII. ADMINISTRACIÓN Y COMPLIANCE

Capítulo 1: Estructura societaria de sociedades operadoras

Capítulo 2: Cambios de gerente general, directores, representantes y/o apoderados

Capítulo 3: Códigos sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 4: Comunicaciones digitales

Capítulo 5: Traducción de documentos extranjeros

Capítulo 6: Fiscalización en sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 7: Cumplimiento normativo

Capítulo 8: Prevención de lavado de activos

Capítulo 9: Ciberseguridad

Capítulo 10: Billetes y monedas presuntamente falsos

En el caso de extranjero residente en Chile o en el exterior, deberá remitir además fotocopia simple del pasaporte emitido en el país de nacionalidad.

b) Certificado de Matrimonio o Certificado de Acuerdo de Unión Civil emitido por el Servicio de Registro Civil e Identificación de Chile[8], y en el caso de extranjeros, el documento de similar naturaleza del país donde se haya contraído matrimonio..

c) Certificado de Antecedentes para fines especiales de antigüedad no superior a 60 días corridos desde la fecha de su emisión por el Servicio de Registro Civil e Identificación de Chile, requisito solicitado para chilenos y para extranjeros con residencia en Chile.

   En el caso de extranjeros residentes en Chile o extranjeros residentes en el exterior, deberán acompañar certificado homólogo por la autoridad competente del país de nacionalidad y residencia, de antigüedad no superior a 60 días corridos desde la fecha de emisión.

d) Certificado de Cumplimiento de Obligaciones Tributarias emitido por el Servicio de Impuestos Internos de Chile, con antigüedad no superior a 90 días corridos desde la fecha de su emisión, tanto para chilenos y para extranjeros con residencia en Chile. En el caso de extranjeros residentes en Chile o extranjeros residentes en el exterior, deberán acompañar certificado homólogo emitido por la autoridad fiscal competente en el país de nacionalidad y de residencia, de antigüedad no superior a 90 días corridos desde la fecha de su emisión.

e) Certificado de Procedimientos Concursales/Quiebra de antigüedad no superior a 30 días corridos desde la fecha de su emisión por la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento de Chile, requisito solicitado para chilenos y para extranjeros con residencia en Chile. En el caso de extranjeros con residencia en Chile o extranjeros con residencia en el exterior, deberán acompañar certificado homólogo emitido por la autoridad competente en el país de nacionalidad y residencia, de antigüedad no superior a 90 días corridos desde la fecha de su emisión.

f) Copia del acta de la junta de accionistas en la que se nombra al nuevo miembro del directorio, titular o suplente, de la sociedad operadora respectiva, o copia del acta de la sesión de directorio en la que se nombra al nuevo gerente general, titular o reemplazante, de la sociedad operadora respectiva, según corresponda, donde conste que el nombramiento está sujeto a la autorización previa de la Superintendencia de Casinos de Juego.

5.2. Antecedentes requeridos para autorización de nuevo representante o apoderado

Los antecedentes a remitir respecto de un nuevo representante o apoderado de una sociedad operadora de casinos de juego son los siguientes:

8 *En caso de personas solteras, se solicitará declaración de esa condición en el sistema SAYN o en otra plataforma informática según lo indicado en el numeral 2.*

TÍTULO VII. ADMINISTRACIÓN Y COMPLIANCE

Capítulo 1: Estructura societaria de sociedades operadoras

Capítulo 2: Cambios de gerente general, directores, representantes y/o apoderados

Capítulo 3: Códigos sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 4: Comunicaciones digitales

Capítulo 5: Traducción de documentos extranjeros

Capítulo 6: Fiscalización en sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 7: Cumplimiento normativo

Capítulo 8: Prevención de lavado de activos

Capítulo 9: Ciberseguridad

Capítulo 10: Billetes y monedas presuntamente falsos

a) Fotocopia simple por ambos lados del documento de identidad vigente emitido en el país de nacionalidad.

   Si es extranjero residente en Chile, deberá presentar también fotocopia simple del carnet de identidad chileno vigente.

   En el caso de extranjero residente en Chile o en el exterior, deberá remitir además fotocopia simple del pasaporte emitido en el país de nacionalidad.

b) Certificado de Antecedentes para fines especiales emitido de antigüedad no superior a 60 días corridos desde la fecha de su emisión por el Servicio de Registro Civil e Identificación de Chile, requisito solicitado para chilenos y para extranjeros con residencia en Chile.

   En el caso de extranjeros residentes en Chile o extranjeros residentes en el exterior, deberán acompañar certificado homólogo emitido por la autoridad competente del país de nacionalidad y residencia, de antigüedad no superior a 60 días corridos desde la fecha de emisión.

c) Copia del acta de la sesión de directorio o escritura en la que conste la personería del nuevo representante o apoderado de la sociedad operadora respectiva y que la designación está sujeta a la autorización previa de la Superintendencia de Casinos de juego.

6. Revisión de la solicitud e investigación

6.1. Las solicitudes de cambios de gerente general, de apoderado o representante y/o de director presentadas por las sociedades operadoras, serán revisadas de manera preliminar por esta Superintendencia a objeto de verificar que cuenten con toda la documentación solicitada, y que ésta se encuentre debidamente legalizada o apostillada y con su correspondiente traducción en caso de presentarse en idioma distinto al castellano.

6.2. En caso de requerirse algún documento faltante o adicional, será informado vía SAYN, o en otra plataforma informática según lo indicado en el numeral 2.

6.3. Una vez que se cuente con toda la documentación requerida, esta Superintendencia procederá a realizar la investigación correspondiente, para pronunciarse respecto de la autorización solicitada.

7. Información disponible en la Superintendencia de Casinos de Juego

7.1. En el caso de solicitudes de personas naturales que han sido autorizadas previamente por esta Superintendencia como gerente general, director, representante o apoderado de alguna sociedad operadora y que soliciten una nueva autorización en otra sociedad operadora, sólo deberán acompañarse aquellos antecedentes sujetos a vigencia y que se encuentren vencidos al momento de la solicitud de autorización.

Capítulo 1: Estructura societaria de sociedades operadoras

Capítulo 2: Cambios de gerente general, directores, representantes y/o apoderados

Capítulo 3: Códigos sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 4: Comunicaciones digitales

Capítulo 5: Traducción de documentos extranjeros

Capítulo 6: Fiscalización en sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 7: Cumplimiento normativo

Capítulo 8: Prevención de lavado de activos

Capítulo 9: Ciberseguridad

Capítulo 10: Billetes y monedas presuntamente falsos

TÍTULO VII. ADMINISTRACIÓN Y COMPLIANCE

7.2. La situación anterior deberá quedar expresamente señalada en la solicitud de la sociedad operadora, indicando los documentos que se encuentran en poder de la Superintendencia e indicando el o los actos administrativos en que constan las autorizaciones respectivas por parte de esta Autoridad.

8. Motivos que resultarán en el rechazo del nombramiento solicitado

Será motivo de rechazo de la solicitud de nombramiento solicitado, cualquiera de las siguientes situaciones:

a) En el caso de directores y gerentes generales, encontrarse comprendidos en las inhabilidades de la ley N°18.046; no encontrarse al día en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias o figurar en el registro de quiebras; haberse publicado en el boletín concursal una resolución de liquidación, de reorganización o admisibilidad a su respecto.

b) En el caso de representantes o apoderados, haber sido condenados por delito que merezca pena aflictiva.

9. Sanciones a la entrega de información incompleta, falsa o manifiestamente errónea o a la asunción al cargo de manera previa a la autorización de esta superintendencia

9.1. Se hace presente que la información entregada por la sociedad operadora no deberá ser incompleta, falsa o manifiestamente errónea, de lo contrario la sociedad operadora podrá ser sancionada conforme al artículo 31 literal k) de la Ley N°19.995, sin perjuicio de las sanciones que se establezcan en otras disposiciones legales.

9.2. Por otro lado, la asunción previa a la autorización de esta Superintendencia respecto de directores, gerentes generales o representantes y apoderados podrá siempre ser sancionada por este servicio de conformidad al artículo 46 de la Ley N°19.995.

10. Apostillado y traducción de las presentaciones

Aquella documentación extendida en el extranjero deberá presentarse debidamente legalizada o apostillada, si correspondiere y traducida al idioma castellano de acuerdo con las instrucciones de *"Traducción de documentos extranjeros"*, de esta Superintendencia.

Capítulo 1: Estructura societaria de sociedades operadoras

Capítulo 2: Cambios de gerente general, directores, representantes y/o apoderados

Capítulo 3: Códigos sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 4: Comunicaciones digitales

Capítulo 5: Traducción de documentos extranjeros

Capítulo 6: Fiscalización en sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 7: Cumplimiento normativo

Capítulo 8: Prevención de lavado de activos

Capítulo 9: Ciberseguridad

Capítulo 10: Billetes y monedas presuntamente falsos

TÍTULO VII. ADMINISTRACIÓN Y COMPLIANCE

Capítulo 3: Códigos sociedades operadoras y concesionarias

Normativa fundante: Artículos 36,37 N°2 y 42 N°7 de la Ley N°19.995; artículo 33 del Decreto Supremo N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda.

FIJA CÓDIGOS DE IDENTIFICACIÓN DE LAS SOCIEDADES OPERADORAS Y CONCESIONARIAS MUNICIPALES

1. Requisitos de las presentaciones

1.1. Encabezado

Todas las presentaciones efectuadas por las sociedades operadoras o concesionarias municipales que en seguida se indican, deberán incluir en el encabezado:

a) Destinatario: indicar el nombre y cargo del o la Superintendente(a) de Casinos de Juego.

b) Fecha de emisión del documento

c) Código de identificación, número correlativo anual y año de emisión del documento, todos separados por barras oblicuas, pudiendo no procesarse la información recibida en caso de no contar con el formato CCC/NNN/AAAA; donde:

i. CCC es el código de identificación de la sociedad concesionaria u operadora emisora del documento.

ii. NNN es el número correlativo anual, debiendo comenzar con el 001 año a año.

iii. AAAA es el año en que se emite la carta.

d) Materia de la comunicación o misiva.

1.2. Pie de firma

El pie de firma deberá contener:

a) Nombre y firma del remitente

b) Razón social y cargo que ocupa dentro de ella

c) Distribución, si corresponde.

2. Códigos de identificación

Los códigos de identificación de las sociedades operadoras y concesionarias municipales deberán aprobarse mediante resolución, debiendo mantenerse una tabla actualizada con los códigos en la página web de la Superintendencia de Casinos de Juego

Capítulo 1: Estructura societaria de sociedades operadoras

Capítulo 2: Cambios de gerente general, directores, representantes y/o apoderados

Capítulo 3: Códigos sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 4: Comunicaciones digitales

Capítulo 5: Traducción de documentos extranjeros

Capítulo 6: Fiscalización en sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 7: Cumplimiento normativo

Capítulo 8: Prevención de lavado de activos

Capítulo 9: Ciberseguridad

Capítulo 10: Billetes y monedas presuntamente falsos

TÍTULO VII. ADMINISTRACIÓN Y COMPLIANCE

3. Consideraciones finales

3.1. Toda correspondencia que emitan las sociedades operadoras o concesionarias municipales destinadas a esta Superintendencia, deberán ser remitidas en original con una copia, tanto de la carta conductora como de los antecedentes adicionales, incluyendo los medios de almacenamiento removibles, como son: CD, DVD, pendrive, etc. Estos últimos deberán estar singularizados y asociados a la carta conductora respectiva.

Toda correspondencia digital que emitan las sociedades operadoras o concesionarias municipales destinadas a esta Superintendencia, deberá realizarse según las instrucciones de *"Comunicaciones digitales"*.

3.2. Asimismo, toda correspondencia que remitan las sociedades operadoras o concesionarias municipales a esta Superintendencia, deberán estar suscritas por el gerente general, representante u apoderado, o por cualquier otra persona debidamente facultada por la sociedad y autorizada por esta Superintendencia.

Capítulo 1: Estructura societaria de sociedades operadoras

Capítulo 2: Cambios de gerente general, directores, representantes y/o apoderados

Capítulo 3: Códigos sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 4: Comunicaciones digitales

Capítulo 5: Traducción de documentos extranjeros

Capítulo 6: Fiscalización en sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 7: Cumplimiento normativo

Capítulo 8: Prevención de lavado de activos

Capítulo 9: Ciberseguridad

Capítulo 10: Billetes y monedas presuntamente falsos

TÍTULO VII. ADMINISTRACIÓN Y COMPLIANCE

Capítulo 4: Comunicaciones digitales

Normativa fundante: Artículos 36, 37 y 42 N°7 de la Ley N°19.995; artículos 33 y 34 del Decreto Supremo N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda; artículos 5, 19 y 30 letra a) de la Ley N°19.880; Dictamen N°767N13, de fecha 4 de enero de 2013, de la Contraloría General de la República; Ley N°21.180 de Transformación Digital del Estado.

INSTRUCCIONES PARA LAS SOCIEDADES OPERADORAS Y LAS SOCIEDADES CONCESIONARIAS DE CASINOS DE JUEGO, QUE DEBEN OBSERVAR EN SUS COMUNICACIONES DIGITALES CON LA SUPERINTENDENCIA DE CASINOS DE JUEGO

1. Mecanismos de comunicación digital

En el siguiente cuadro resumen se presentan los mecanismos de comunicación digital entre las sociedades operadoras y concesionarias de casinos de juego y la Superintendencia de Casinos de Juego, así como las categorías de trámites y las plataformas informáticas dispuestas por este Servicio para resolverlos.

Cuadro N°1: Comunicaciones, trámites y plataformas informáticas

	Actuaciones de las sociedades a la Superintendencia	Requerimientos de la Superintendencia a las sociedades
Categorías de trámites	1) Autorizaciones 2) Notificaciones 3) Solicitudes sobre otros aspectos del negocio.	1) Requerimientos de la SCJ.
Cronología de comunicaciones entre las sociedades y la SCJ	1° La sociedad operadora o concesionaria envía información a la Superintendencia. 2° La sociedad operadora o concesionaria recibe información de la Superintendencia.	1° La Superintendencia envía información a la sociedad operadora o concesionaria. 2° La Superintendencia recibe información de la sociedad operadora o concesionaria.
Listado de trámites	En la sección "Trámites" del sitio web de la SCJ.	
Plataformas informáticas		

2. Inventario de trámites que se realizan ante la Superintendencia

2.1. Se entenderá por trámites aquellas diligencias que las sociedades operadoras y concesionarias de casinos de juego pueden realizar ante esta Superintendencia, pudiendo consistir en autorizaciones, notificaciones o solicitudes de otros aspectos del negocio.

2.2. Se podrá acceder al listado detallado de los trámites que las sociedades operadoras y concesionarias de casinos de juego y las partes interesadas pueden realizar ante este Servicio, a través de plataformas informáticas, en la sección *"Trámites"* del sitio web institucional, o en la que la reemplace.

Las sociedades operadoras y concesionarias de casinos de juego deben consultarlo cada vez que requieran saber qué vía se debe utilizar para enviar sus diferentes solicitudes o presentaciones.

Capítulo 1: Estructura societaria de sociedades operadoras

Capítulo 2: Cambios de gerente general, directores, representantes y/o apoderados

Capítulo 3: Códigos sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 4: Comunicaciones digitales

Capítulo 5: Traducción de documentos extranjeros

Capítulo 6: Fiscalización en sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 7: Cumplimiento normativo

Capítulo 8: Prevención de lavado de activos

Capítulo 9: Ciberseguridad

Capítulo 10: Billetes y monedas presuntamente falsos

TÍTULO VII. ADMINISTRACIÓN Y COMPLIANCE

3. Personal de las sociedades operadoras y concesionarias de casinos de juego habilitado para establecer comunicaciones digitales con la Superintendencia

3.1. Los gerentes generales y apoderados (o representantes) de las sociedades operadoras y sociedades concesionarias, autorizados como tales por este Servicio, podrán tener permisos de acceso a las plataformas tecnológicas disponibles para las comunicaciones digitales con la Superintendencia.

En dicho contexto, el envío de la comunicación sólo podrá ser realizado por el gerente general o los apoderados (representantes) de la sociedad, los que se considerarán administradores de cuentas de usuarios de las plataformas informáticas[9].

3.2. En dichas plataformas tecnológicas se dispone de diferentes perfiles para (i) el ingreso; (ii) revisión; (iii) lectura y (iv) envío de la comunicación a este Servicio. En cada plataforma existe al menos un perfil de usuario habilitado para realizar todas las operaciones.

3.3. Las comunicaciones a través de plataformas informáticas utilizarán clave y firma simple, otorgada por la Superintendencia[10].

4. Soporte para la operación de las comunicaciones

La Superintendencia dispondrá de un medio de comunicación, según lo indicado en la sección *"Trámites"* del sitio web de la SCJ, o en el que lo reemplace, en caso de que exista algún problema de acceso a las plataformas o cualquier duda o consulta respecto del uso de dichas plataformas, por parte de las sociedades operadoras y concesionarias de casinos de juego. Estas consultas serán respondidas en un plazo máximo de 5 días hábiles, siempre que sean pertinentes según lo señalado en este párrafo.

5. Envío de información a la superintendencia

5.1. Las plataformas informáticas utilizadas para el envío de información a la Superintendencia se encuentran individualizadas en la sección *"Trámites"* del sitio web de la SCJ, o en la que la reemplace.

5.2. Las sociedades operadoras y concesionarias de casinos municipales pueden enviar, a través de las plataformas informáticas establecidas, información a la Superintendencia:

a) Para iniciar y realizar los trámites correspondientes a las solicitudes de autorizaciones, presentación de notificaciones y solicitudes sobre otros aspectos del negocio.

b) Para dar respuesta a los requerimientos de la Superintendencia que surgen en el contexto de procesos propios de esta institución, tales como, requerimientos de la ejecución de la fiscalización, requerimientos de tramitación del procedimiento administrativo sancionatorio y requerimientos de atención ciudadana.

5.3. En estas plataformas informáticas se privilegiará el uso de formularios electrónicos, así como la funcionalidad de adjuntar archivos.

9 *Los requisitos anteriores solo procederán respecto del uso de plataformas tecnológicas correspondientes a sistemas informáticos en que las personas de las sociedades operadoras utilizan claves de acceso.*

10 *Excepción a lo anterior es el sistema SIOC de esta Superintendencia, que requiere firma electrónica avanzada.*

Capítulo 1: Estructura societaria de sociedades operadoras

Capítulo 2: Cambios de gerente general, directores, representantes y/o apoderados

Capítulo 3: Códigos sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 4: Comunicaciones digitales

Capítulo 5: Traducción de documentos extranjeros

Capítulo 6: Fiscalización en sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 7: Cumplimiento normativo

Capítulo 8: Prevención de lavado de activos

Capítulo 9: Ciberseguridad

Capítulo 10: Billetes y monedas presuntamente falsos

TÍTULO VII. ADMINISTRACIÓN Y COMPLIANCE

5.4. Se emitirá un comprobante electrónico que acredite la recepción de la información enviada a este Servicio.

6. Envío de información desde la Superintendencia

6.1. La Superintendencia podrá realizar requerimientos a las sociedades operadoras y concesionarias de casinos de juego, que pueden responder a través de plataformas informáticas dispuestas por este Servicio, que podrán ser comunicaciones de solicitudes, información y/o instrucciones de esta Superintendencia, entre otros, que surjan en el contexto de procesos propios de esta institución, tales como requerimientos de la ejecución de la fiscalización, requerimientos de tramitación del procedimiento administrativo sancionatorio y requerimientos de atención ciudadana.[11]

6.2. Las plataformas informáticas utilizadas para la recepción de información de la Superintendencia se encuentran individualizadas en la sección *"Trámites"* del sitio web de la SCJ, o en la que la reemplace.

7. Características de la información ingresada a la Superintendencia

7.1. Los documentos que las sociedades operadoras y concesionarias de casinos de juego ingresen a través de las plataformas tecnológicas institucionales deben estar en formato PDF con información digital y no de imágenes digitalizadas, sin perjuicio de aquellos documentos que por su naturaleza deban acompañarse necesariamente en un formato diferente. Se indicará en las mismas plataformas informáticas las condiciones respecto al tamaño de los archivos presentados.

7.2. En aquellos casos excepcionales en que sea necesario acompañar imágenes escaneadas, según lo requerido por esta Superintendencia, estas deben ser claras y legibles.

11 *Lo anterior es sin perjuicio de aquellos casos en que, conforme a normativa expresa, se exija un tipo diferente de notificación, que en dicho caso prevalecerá por sobre estas instrucciones.*

Capítulo 1: Estructura societaria de sociedades operadoras

Capítulo 2: Cambios de gerente general, directores, representantes y/o apoderados

Capítulo 3: Códigos sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 4: Comunicaciones digitales

Capítulo 5: Traducción de documentos extranjeros

Capítulo 6: Fiscalización en sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 7: Cumplimiento normativo

Capítulo 8: Prevención de lavado de activos

Capítulo 9: Ciberseguridad

Capítulo 10: Billetes y monedas presuntamente falsos

TÍTULO VII. ADMINISTRACIÓN Y COMPLIANCE

Capítulo 5: Traducción de documentos extranjeros

Normativa fundante: Artículo 42 N°7 de la Ley N°19.995; Ley N°20.711, que implementa el Convenio de la Apostilla; artículo 1699 del Código Civil; artículos 345 y 345 bis del Código de Procedimiento Civil; artículo 1 de la Convención de la Haya; artículos 415 y 420 del Código Orgánico de Tribunales; Decreto Supremo N°288, de 2015, del Ministerio de Relaciones Exteriores, que Promulga la Convención de la Haya de 5 de octubre de 1961 y el artículo 2 del Decreto Supremo N°81, de 2015, del Ministerio de Relaciones Exteriores.

INSTRUCCIONES SOBRE LA PRESENTACIÓN DE INSTRUMENTOS EN IDIOMA DIVERSO AL ESPAÑOL ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE CASINOS DE JUEGO

1. Presentación de instrumentos públicos o auténticos

1.1. Todos los instrumentos públicos o auténticos, presentados ante esta Superintendencia, deberán serlo debidamente legalizados o apostillados, de conformidad a la normativa fundamente citada en estas instrucciones.

1.2. De conformidad al Convenio de la Apostilla, se entenderán como documentos públicos para efectos del apostillado:

a) los documentos dimanantes de una autoridad o funcionario vinculado a una jurisdicción del Estado, incluyendo los provenientes del ministerio público, o de un secretario, oficial o agente judicial;

b) los documentos administrativos;

c) los documentos notariales;

d) las certificaciones oficiales que hayan sido puestas sobre documentos privados, tales como menciones de registro, comprobaciones sobre la certeza de una fecha y autenticaciones de firmas.

1.3. No se entenderán como documentos públicos a los documentos expedidos por agentes diplomáticos o consulares, ni a los documentos administrativos que se refieran directamente a una operación mercantil o aduanera.

2. Traducción instrumentos

2.1. Todo instrumento público o privado confeccionado y/o emitido en idioma distinto al español, deberá ser presentado conjuntamente con su traducción, en alguna de las siguientes modalidades alternativas:

a) Traducción oficial realizada en el país de origen, de conformidad a su normativa interna.

b) Traducción realizada en el país de origen por un traductor validado ante la autoridad del país en que se otorgó, o bien reconocido y/o validado en el Consulado chileno apostado en dicho país.

TÍTULO VII. ADMINISTRACIÓN Y COMPLIANCE

Capítulo 1: Estructura societaria de sociedades operadoras

Capítulo 2: Cambios de gerente general, directores, representantes y/o apoderados

Capítulo 3: Códigos sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 4: Comunicaciones digitales

Capítulo 5: Traducción de documentos extranjeros

Capítulo 6: Fiscalización en sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 7: Cumplimiento normativo

Capítulo 8: Prevención de lavado de activos

Capítulo 9: Ciberseguridad

Capítulo 10: Billetes y monedas presuntamente falsos

c) Traducción al español realizada en Chile por el Ministerio de Relaciones Exteriores.

d) Traducción realizada en Chile por un perito inscrito en la Nómina vigente de Peritos de alguna Corte de Apelaciones de Chile[12].

e) Traducción realizada en Chile por un traductor y/o intérprete afiliado al Colegio de Traductores e Intérpretes de Chile (COTICH), en la especialidad respectiva[13].

2.2. En caso de que la traducción de un instrumento no corresponda a alguna de las alternativas antes indicadas, deberá adjuntarse al mismo una declaración jurada, en idioma español, suscrita ante un Ministro de Fe por el o la (los/las) representante(s) legal(es) del requirente que presenta el documento, en la que manifieste que la respectiva traducción es exacta, veraz, íntegra y suficiente, asumiendo la responsabilidad por su contenido y por los eventuales errores, omisiones o deficiencias existentes en ella.

12 *Disponible en: https://www.pjud.cl/transparencia/index (buscar en pestaña "otros")*

13 *Disponible en: http://www.cotich.cl/traductores-e-interpretes/?lang=%20al%20&memtype=Traductor*

Capítulo 1: Estructura societaria de sociedades operadoras

Capítulo 2: Cambios de gerente general, directores, representantes y/o apoderados

Capítulo 3: Códigos sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 4: Comunicaciones digitales

Capítulo 5: Traducción de documentos extranjeros

Capítulo 6: Fiscalización en sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 7: Cumplimiento normativo

Capítulo 8: Prevención de lavado de activos

Capítulo 9: Ciberseguridad

Capítulo 10: Billetes y monedas presuntamente falsos

TÍTULO VII. ADMINISTRACIÓN Y COMPLIANCE

Capítulo 6: Fiscalización en sociedades operadoras y concesionarias

Normativa fundante: Artículos 14, 36, 37 N°2 y 4, 42 N°s 7, 12, 13 y 14 de la Ley N°19.995; artículos 5, 33, 34, 35, 36, 37 y 38 del Decreto Supremo N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda.

INSTRUCCIONES RELATIVAS A LAS ACCIONES DE FISCALIZACIÓN EN LAS SOCIEDADES OPERADORAS DE CASINOS DE JUEGO Y CONCESIONARIAS MUNICIPALES.

1. Fiscalizaciones

1.1. Fiscalización con Inspección en terreno:

La sociedad operadora y/o concesionaria municipal estará obligada a atender los requerimientos que los/as fiscalizadores/as de esta Superintendencia efectúen en cumplimiento de la labor de fiscalización que la Ley N° 19.995 y el Decreto Supremo N°287 encomienda a este servicio.

Para tales efectos, la sociedad operadora y/o concesionaria municipal y su personal respectivo, deberán:

a) Designar a una contraparte, al comienzo de la visita, quien será el/la responsable de proveer la información en tiempo y forma de acuerdo con las solicitudes que realice el/la profesional fiscalizador/a.

b) Otorgar todas las facilidades a los/as fiscalizadores/as que deben constituirse en sus dependencias y no obstaculizar o entorpecer de ninguna forma el cumplimiento de sus labores.

c) Proporcionar antecedentes, documentos, archivos y acceso a los sistemas de información necesarios para acceder a requerimientos de información de los/as fiscalizadores/as de esta Superintendencia en los plazos que se le indiquen.

Será responsabilidad de las sociedades operadoras de casinos de juego y/o concesionarios municipales, adoptar las medidas de resguardo necesarias para que la información contenida en dichos sistemas y plataformas, no resulten modificadas de ninguna manera como consecuencia de la fiscalización que se practique, sin perjuicio de las correcciones que resulte necesario efectuar con motivo de la propia fiscalización.

d) Otorgar las facilidades necesarias para que los/as funcionarios/as de esta Superintendencia, en el ejercicio de sus funciones fiscalizadoras, puedan efectuar entrevistas a todo el personal dependiente de la sociedad operadora y/o concesionaria municipal y de sus servicios anexos, como asimismo al personal que cumple funciones en servicios contratados con terceros.

En este sentido, los casinos de juego que mantengan servicios externalizados deberán garantizar que la información sobre cualquier materia o antecedente sujeto a fiscalización que se les requiera esté disponible íntegra y oportunamente para su inspección por los/as fiscalizadores/as.

Capítulo 1: Estructura societaria de sociedades operadoras

Capítulo 2: Cambios de gerente general, directores, representantes y/o apoderados

Capítulo 3: Códigos sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 4: Comunicaciones digitales

Capítulo 5: Traducción de documentos extranjeros

Capítulo 6: Fiscalización en sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 7: Cumplimiento normativo

Capítulo 8: Prevención de lavado de activos

Capítulo 9: Ciberseguridad

Capítulo 10: Billetes y monedas presuntamente falsos

TÍTULO VII. ADMINISTRACIÓN Y COMPLIANCE

e) Velar porque la comunicación durante la inspección en terreno sea fluida, otorgando los medios necesarios para ello en caso de que el/la fiscalizador/a sea ubicado en un lugar distinto a donde se desempeña su contraparte.

f) Responder a cualquier requerimiento de información en los plazos que determine la Superintendencia a través del/la profesional fiscalizador/a y de acuerdo con las exigencias definidas por éste/a, entendiendo que cumple con tales requisitos el hecho que la información sea oportuna, completa, veraz y correcta.

g) Proporcionar temporalmente a los/as fiscalizadores, por todo el tiempo que dure la visita en terreno, una oficina cerrada y de acceso restringido, debiendo poner a disposición el o la fiscalizadora una llave de dicha oficina.

   Asimismo, la oficina debe disponer de la suficiente privacidad y estar libre de cualquier medio de grabación, sea este de imagen y/o sonido. Deberá contar con recursos adecuados para el cumplimiento de las funciones de fiscalización, entendiendo como tales, al menos, un escritorio con sus respectivas sillas y acceso a internet.

1.2. Fiscalización sin Inspección en terreno:

Se establece la modalidad de fiscalización en forma remota, para lo cual la sociedad operadora y/o concesionaria municipal y su personal respectivo deberán:

a) Designar una contraparte técnica y un reemplazante en caso de ausencia, quien será el/la responsable de interactuar con esta Superintendencia durante la fiscalización, debiendo estar disponible para reuniones remotas.

   Los datos se solicitarán en el oficio que requiere antecedentes para la fiscalización, y corresponderán a nombre, cargo y correo electrónico, información que deberá ser remitida junto a la respuesta del oficio de requerimiento.

b) Responder en tiempo y forma a los requerimientos formulados por esta Superintendencia, disponiendo de la información requerida en la plataforma Filezilla u otra que determine esta Superintendencia.

c) Disponer de la información de forma ordenada y legible.

d) No acompañar información incompleta, falsa o manifiestamente errónea, de lo contrario, ello será sancionado en conformidad a la legalidad vigente.

e) Responder oportunamente a las consultas que se generen durante la fiscalización, efectuadas a través de correo electrónico u otros medios.

f) En caso de remitir videos con imágenes requeridas durante la fiscalización, éstos deberán incorporar el CODEC respectivo para su visualización.

Capítulo 1: Estructura societaria de sociedades operadoras

Capítulo 2: Cambios de gerente general, directores, representantes y/o apoderados

Capítulo 3: Códigos sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 4: Comunicaciones digitales

Capítulo 5: Traducción de documentos extranjeros

Capítulo 6: Fiscalización en sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 7: Cumplimiento normativo

Capítulo 8: Prevención de lavado de activos

Capítulo 9: Ciberseguridad

Capítulo 10: Billetes y monedas presuntamente falsos

TÍTULO VII. ADMINISTRACIÓN Y COMPLIANCE

Capítulo 7: Cumplimiento normativo

Normativa fundante: Artículos 36, 37,42 N°7 y 12 y 43 de la Ley N°19.995; artículos 33 y 34 del Decreto Supremo N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda.

INSTRUCCIONES SOBRE CUMPLIMIENTO NORMATIVO EN LAS SOCIEDADES OPERADORAS DE CASINOS DE JUEGO

1. Introducción

Con el propósito de promover la observancia por parte de las sociedades operadoras de sus obligaciones bajo las leyes y reglamentos aplicables, así como de las instrucciones de general aplicación y órdenes dictadas por esta Superintendencia, resulta necesario establecer las siguientes instrucciones de cumplimiento obligatorio por parte de las sociedades operadoras de casinos de juego.

De esta manera, las instrucciones establecidas en las presentes instrucciones junto con promover el cumplimiento normativo tienen por objetivo procurar un adecuado gobierno corporativo sobre esta materia.

2. Instancia de cumplimiento normativo, principales funciones y contenido del manual de cumplimiento

2.1. Instancia de Cumplimiento Normativo

2.1.1. Las sociedades operadoras deberán contar con una Instancia de Cumplimiento Normativo, la cual deberá estar a cargo de una persona natural o jurídica, encargada principalmente de velar por la observancia de las obligaciones previstas en las leyes, reglamentos e instrucciones aplicables; formular y ejecutar procedimientos; y diseñar controles adecuados, efectivos y de calidad, con el propósito de promover el cumplimiento normativo dentro y con ocasión del desempeño de la sociedad operadora.

Los roles y responsabilidades contempladas en esta Instancia deberán constar por escrito.

Asimismo, la designación de roles y determinación de responsabilidades contempladas en esta instancia corresponderá al respectivo Directorio, a fin de asegurar una adecuada autoridad, independencia y objetividad.

2.1.2. La Instancia de Cumplimiento Normativo podrá ser ejercida por un empleado dependiente de la sociedad operadora o por terceros.

Tratándose de terceros, la función puede estar externalizada en un área del grupo económico controlador del cual forma parte integrante la sociedad operadora, pero fuera de la estructura organizacional de ésta última, o bien ser ejercida por terceros externos contratados especialmente para el desarrollo de las

TÍTULO VII. ADMINISTRACIÓN Y COMPLIANCE

Capítulo 1: Estructura societaria de sociedades operadoras

Capítulo 2: Cambios de gerente general, directores, representantes y/o apoderados

Capítulo 3: Códigos sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 4: Comunicaciones digitales

Capítulo 5: Traducción de documentos extranjeros

Capítulo 6: Fiscalización en sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 7: Cumplimiento normativo

Capítulo 8: Prevención de lavado de activos

Capítulo 9: Ciberseguridad

Capítulo 10: Billetes y monedas presuntamente falsos

funciones de Cumplimiento Normativo establecidas en las presentes instrucciones.

Sin perjuicio de estar externalizado en terceros, la sociedad operadora deberá designar a un empleado que tenga conocimiento acerca del desarrollo de la Instancia de Cumplimiento Normativo, el cual podrá ser requerido en cualquier momento por esta Superintendencia, especialmente durante el desarrollo de una fiscalización. El/la empleado/a designado para estos efectos, no podrá ser funcionario/a parte del personal de juego.

2.1.3. En el caso de que la Instancia de Cumplimiento Normativo sea ejercida por una persona natural que a su vez se desempeña como empleado de la sociedad operadora, será deber de ésta dotar a dicho empleado de la autoridad, los recursos humanos y materiales necesarios para cumplir su función.

En tal sentido, el encargado de la Instancia de Cumplimiento Normativo no podrá ser bajo ningún motivo o circunstancia, el Gerente General de la sociedad operadora ni ningún funcionario considerado como parte del personal de juego.

En el ejercicio de sus funciones, el encargado de la Instancia de Cumplimiento Normativo deberá tener independencia jerárquica de otras áreas de la sociedad operadora, respecto a la reportabilidad del cumplimiento normativo, así como del Gerente General, debiendo depender y reportar directamente al Directorio de aquella.

Las sociedades operadoras deberán acreditar la condición de independencia jerárquica antes referida, por medio de una cláusula en el respectivo contrato de trabajo o anexo de éste o mediante memorándums internos, correos electrónicos y, en general, cualquier tipo de comunicación dirigida por parte del encargado de Cumplimiento Normativo al Directorio de la sociedad operadora.

2.1.4. En el caso de que la Instancia de Cumplimiento Normativo sea ejercida por terceros externos a la sociedad operadora y/o al grupo económico controlador, dicha relación deberá constar en forma contractual, debiendo existir una copia de dicho contrato, para su exhibición en el domicilio de la sociedad operadora registrado en la SCJ, en caso de ser requerido en cualquier momento por funcionarios de ésta.

El ejercicio de la Instancia de Cumplimiento Normativo por parte de terceros no exime al Directorio de la sociedad operadora de su responsabilidad en caso de incumplimiento de la normativa que rige a la sociedad.

2.1.5. La persona a cargo de la Instancia de Cumplimiento Normativo, sea un trabajador dependiente de la sociedad operadora o un tercero, deberá responder directamente a los requerimientos que esta Superintendencia le realice en cualquier momento para el cumplimiento de sus funciones, ya sea que se le formulen directamente o a través de la respectiva sociedad operadora.

2.2. Principales funciones

La Instancia de Cumplimiento Normativo debe considerar a lo menos los siguientes aspectos:

TÍTULO VII. ADMINISTRACIÓN Y COMPLIANCE

Capítulo 1: Estructura societaria de sociedades operadoras

Capítulo 2: Cambios de gerente general, directores, representantes y/o apoderados

Capítulo 3: Códigos sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 4: Comunicaciones digitales

Capítulo 5: Traducción de documentos extranjeros

Capítulo 6: Fiscalización en sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 7: Cumplimiento normativo

Capítulo 8: Prevención de lavado de activos

Capítulo 9: Ciberseguridad

Capítulo 10: Billetes y monedas presuntamente falsos

a) Velar por el cumplimiento íntegro y oportuno de la normativa aplicable a las sociedades operadoras en:

   i. La Ley 19.995, que establece las Bases Generales para la Autorización, Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego; sus Reglamentos; Catálogo de Juegos; Instrucciones; Oficios Circulares y Estándares Técnicos de esta Superintendencia.

   ii. Las instrucciones particulares impartidas por esta Superintendencia a las sociedades operadoras, a través de los actos administrativos que surgen como resultados de los procesos de fiscalización.

   iii. Demás disposiciones legales y reglamentarias aplicables a los casinos de juego regulados por la Ley N° 19.995.

b) Elaborar un Manual de Cumplimiento Normativo debidamente aprobado por el Directorio de la respectiva sociedad operadora, el cual podrá formar parte de un Manual de carácter general con el cual cuente aquella en relación con el cumplimiento de obligaciones fiscalizables por otros organismos públicos.

c) Elaborar un Plan de Revisión Anual aprobado por el Directorio de la respectiva sociedad operadora.

d) Elaborar un Informe escrito, al menos semestralmente, sobre el desempeño de sus funciones, según se describe en el numeral 2.5., el cual deberá ser presentado al Directorio de la respectiva sociedad operadora.

e) Revisar el Manual de Cumplimiento Normativo, al menos una vez por año calendario.

2.3. Manual de Cumplimiento Normativo

2.3.1. Las sociedades operadoras deberán tener un Manual de Cumplimiento Normativo que señale los procedimientos de control para detectar y prevenir el incumplimiento de las normas e instrucciones que rigen a las sociedades operadoras.

2.3.2. El Manual debe ser revisado al menos una vez por año calendario y actualizado cada vez que corresponda, debiendo constar explícitamente en acta de sesión de Directorio dicha revisión.

2.3.3. En caso que la revisión concluya en la necesidad de modificar el citado Manual, dichas modificaciones deberán ser aprobadas igualmente por el Directorio de la respectiva sociedad operadora.

2.3.4. El Manual de Cumplimiento Normativo deberá contener de manera clara y comprensible a lo menos lo siguiente:

a) La definición de su ámbito de aplicación y sus objetivos.

b) Un organigrama de la sociedad operadora donde se identifique la posición de la Instancia de Cumplimiento Normativo en la estructura organizacional.

c) Los roles y responsabilidades de la Instancia de Cumplimiento Normativo.

TÍTULO VII. ADMINISTRACIÓN Y COMPLIANCE

Capítulo 1: Estructura societaria de sociedades operadoras

Capítulo 2: Cambios de gerente general, directores, representantes y/o apoderados

Capítulo 3: Códigos sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 4: Comunicaciones digitales

Capítulo 5: Traducción de documentos extranjeros

Capítulo 6: Fiscalización en sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 7: Cumplimiento normativo

Capítulo 8: Prevención de lavado de activos

Capítulo 9: Ciberseguridad

Capítulo 10: Billetes y monedas presuntamente falsos

d) Las políticas definidas por el Directorio de la sociedad operadora para velar por el cumplimiento normativo.

e) La evaluación de los riesgos de cumplimiento normativo y la metodología utilizada para ello.

f) La descripción de los procedimientos, medidas de prevención y controles que se aplicarán para velar por cumplimiento íntegro de la normativa vigente.

g) Un modelo de seguimiento de los resultados de los Informes semestrales presentados al Directorio de la sociedad operadora.

h) Los contenidos y periodicidad de los programas de capacitación que realice la Instancia de Cumplimiento Normativo sobre materias de su competencia.

En los casos en que la Instancia de Cumplimiento Normativo se encuentre externalizada a terceros, esta condición deberá estar explícitamente precisada en el Manual de Cumplimiento Normativo vigente.

2.4. Plan de Revisión Anual

2.4.1. La Instancia de Cumplimiento Normativo de la sociedad operadora deberá elaborar un Plan de Revisión Anual, correspondiente a los meses de enero a diciembre de cada año, el cual debe estar aprobado por el Directorio de aquella, debiendo ser remitido a esta Superintendencia junto con el acta de la sesión de Directorio mediante el cual fue aprobado.

2.4.2. El Plan de Revisión Anual deberá contener la programación establecida por la Instancia de Cumplimiento Normativo dispuesta para verificar la aplicación y cumplimiento de las disposiciones contenidas en la normativa vigente, que será ejecutado durante el año calendario, con la finalidad de detectar y prevenir eventuales incumplimientos.

2.4.3. La ejecución del Plan de Revisión Anual deberá estar documentada a través de los informes de auditorías, de manera de permitir la revisión por parte de la SCJ, en cualquier momento.

2.4.4. El alcance del Plan de Revisión Anual deberá sustentarse en una evaluación apropiada y documentada de los riesgos asociados al cumplimiento normativo. Esta evaluación deberá incluir como mínimo, los siguientes aspectos, materias o áreas de revisión:

a) Integridad y consistencia de los ingresos operacionales;

b) Desarrollo y funcionamiento de las categorías de juego;

c) Operación y funcionamiento del sistema CCTV;

d) Sistema de prevención de lavado de activos y financiamiento al terrorismo;

e) Juego responsable y autoexclusión voluntaria;

f) Prohibiciones de ingreso al casino de juego;

g) Personal de juego;

TÍTULO VII. ADMINISTRACIÓN Y COMPLIANCE

Capítulo 1: Estructura societaria de sociedades operadoras

Capítulo 2: Cambios de gerente general, directores, representantes y/o apoderados

Capítulo 3: Códigos sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 4: Comunicaciones digitales

Capítulo 5: Traducción de documentos extranjeros

Capítulo 6: Fiscalización en sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 7: Cumplimiento normativo

Capítulo 8: Prevención de lavado de activos

Capítulo 9: Ciberseguridad

Capítulo 10: Billetes y monedas presuntamente falsos

h) Servicios anexos;

i) Estados financieros;

j) Sistema de gestión de reclamos e información al público;

k) Revisión de los procedimientos administrativos sancionatorios en curso y grado de cumplimiento posterior a la aplicación de sanciones; y

l) Ciberseguridad; y

m) Otros asociados a los riesgos identificados en su proceso de cumplimiento normativo.

2.4.5. En caso de que exista una modificación que tenga efecto en el alcance del respectivo Plan de Revisión Anual, esto es, que se elimine o incorpore un nuevo aspecto, materia o área de revisión, dicho Plan deberá ser remitido a esta Superintendencia junto con el acta de la sesión de Directorio mediante el cual fue expresamente aprobado. Cualquier otra modificación, distinta a la aquí señalada, no requerirá ser aprobada por el Directorio ni remitida a esta Superintendencia.

Se adjunta un formato referencial (por tanto, de uso opcional por las sociedades operadoras) para la formulación del Plan de Revisión Anual, en el Anexo 1, el que contiene los aspectos, materias o áreas mínimas que necesariamente las sociedades operadoras deberán considerar en la elaboración de su respectivos Planes.

2.5. Informe semestral al Directorio

2.5.1. En forma semestral, esto es, al menos una vez en el período calendario de enero a junio y de julio a diciembre de cada año, la Instancia de Cumplimiento Normativo deberá elaborar un Informe al Directorio de la sociedad operadora que:

a) Dé cuenta del estado de cumplimiento del Plan de Revisión Anual.

b) Describa las situaciones detectadas por la Instancia de cumplimiento normativo producto del desarrollo de sus funciones en el período respectivo.

2.5.2. El Informe semestral deberá contener como mínimo los siguientes elementos:

a) Objetivo. Poner en conocimiento del directorio de la sociedad operadora, respecto de a lo menos:

i. El nivel de cumplimiento que mantiene la sociedad operadora en relación con la aplicación de la normativa de esta Superintendencia, conforme a su Plan de Revisión Anual.

ii. El nivel de cumplimiento que mantiene la sociedad operadora relacionado con la revisión de los procedimientos administrativos sancionatorios en curso, como asimismo la revisión de los incumplimientos normativos sancionados mediante procedimientos administrativos ejecutoriados.

TÍTULO VII. ADMINISTRACIÓN Y COMPLIANCE

Capítulo 1: Estructura societaria de sociedades operadoras

Capítulo 2: Cambios de gerente general, directores, representantes y/o apoderados

Capítulo 3: Códigos sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 4: Comunicaciones digitales

Capítulo 5: Traducción de documentos extranjeros

Capítulo 6: Fiscalización en sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 7: Cumplimiento normativo

Capítulo 8: Prevención de lavado de activos

Capítulo 9: Ciberseguridad

Capítulo 10: Billetes y monedas presuntamente falsos

b) Alcance de los respectivos Informes, el cual deberá definir qué procesos o áreas fueron revisadas conforme al Plan de Revisión Anual aprobado en el semestre que se encuentra informando.

c) Resultados de la revisión, el cual deberá contener los siguientes antecedentes:

   i. Fecha de revisión: Corresponde a la fecha en que se efectúa la revisión.

   ii. Área revisada: Corresponde a la materia o normativa específica sujeto a revisión, conforme al Plan de Revisión Anual.

   iii. Situaciones detectadas: Corresponde a una descripción de las situaciones detectadas producto de la revisión, en relación con la normativa vigente.

   iv. Importancia relativa: Corresponde a la definición de la relevancia de la situación detectada.

   v. Medidas Correctivas: Corresponde a las medidas aplicadas o que se aplicarán para evitar que el hecho observado se vuelva a repetir.

   vi. Plazo para la implementación de las medidas correctivas, para subsanar los hechos observados.

   vii. Responsable de implementación: Corresponde a la persona a cargo de implementar la medida correctiva.

   viii. Estatus al cierre del informe: Corresponde a la calificación del estado de las situaciones detectadas (ejemplo: *"Resuelto"*, *"En proceso"* o *"No resuelto"*).

   ix. Fecha de Implementación: Corresponde a la fecha de implementación de la medida correctiva.

d) Seguimiento de resultados anteriores: Corresponde a la obligación de informar los resultados del seguimiento efectuado a todas aquellas situaciones cuyas medidas correctivas quedaron pendiente de verificación en la revisión anterior, por cuanto registran un plazo de implementación en el semestre siguiente al informado.

e) Actividades de capacitación: Corresponde informar las capacitaciones realizadas en el semestre, sobre materias contenidas en el Plan de Revisión Anual, conforme a la información que se detalla en el Anexo 2, letra e) de estas instrucciones.

2.5.3. El plazo para presentar el Informe semestral al Directorio será a más tardar el 31 de agosto y 28 de febrero de cada año, según corresponda al primer o segundo semestre de cada año, respectivamente.

Se adjunta formato referencial (por tanto, de uso opcional por las sociedades operadoras) del Informe semestral al Directorio en el Anexo 2 de estas instrucciones, el que contiene los aspectos mínimos que en todo caso las sociedades operadoras deberán considerar para la confección del citado Informe.

TÍTULO VII. ADMINISTRACIÓN Y COMPLIANCE

Capítulo 1: Estructura societaria de sociedades operadoras

Capítulo 2: Cambios de gerente general, directores, representantes y/o apoderados

Capítulo 3: Códigos sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 4: Comunicaciones digitales

Capítulo 5: Traducción de documentos extranjeros

Capítulo 6: Fiscalización en sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 7: Cumplimiento normativo

Capítulo 8: Prevención de lavado de activos

Capítulo 9: Ciberseguridad

Capítulo 10: Billetes y monedas presuntamente falsos

La Superintendencia de Casinos de Juego dispondrá en el Sistema de Autorizaciones y Notificaciones (SAYN) un formulario para la realización del Informe semestral a que refiere la letra d) del primer párrafo del numeral 6.

En relación con el contenido del Informe semestral, los aspectos establecidos en las letras c), d) y e) del numeral 2.5.2. deberán ser remitidos a esta Superintendencia utilizando las tablas habilitadas en el formulario correspondiente del SAYN.

3. Responsabilidad de la sociedad operadora

3.1. El Directorio de la sociedad operadora es el responsable de supervisar y controlar tanto la implementación como el funcionamiento de la Instancia de Cumplimiento Normativo.

3.2. En este contexto le corresponde, entre otras obligaciones:

a) Crear la Instancia de Cumplimiento Normativo y asegurar su independencia respecto de la administración de la sociedad operadora.

b) Velar por el adecuado funcionamiento de la Instancia de Cumplimiento Normativo.

c) Aprobar el Manual de Cumplimiento Normativo.

d) Tomar conocimiento de la revisión anual del Manual de Cumplimiento Normativo y en su caso, dar su aprobación a la modificación al citado Manual.

e) Tomar conocimiento y aprobar el Plan de Revisión Anual y las modificaciones vinculadas el alcance de éste.

f) Tomar conocimiento y aprobar los Informes semestrales emitidos por la Instancia de Cumplimiento Normativo con relación a la ejecución de las actividades previstas en el Plan de Revisión Anual, debiendo velar por el adecuado seguimiento de resultados anteriores.

3.3. La actuación del Directorio de la sociedad operadora en las materias mencionadas deberá constar explícitamente por escrito en las actas de reunión del mismo.

4. Capacitación del personal

4.1. Las sociedades operadoras deberán contemplar el desarrollo y ejecución de programas de capacitación e instrucción permanente a su personal, presencial o en formato online, actividades a las que los empleados deberán asistir o participar a lo menos una vez dentro del año calendario.

4.2. Para lo anterior, las sociedades operadoras deberán elaborar programas de capacitación e instrucción, indicando fechas y materias programadas, abarcando los contenidos del Plan de Revisión Anual señalados en el numeral 2.4.2., conforme a las competencias y responsabilidades del personal de la sociedad operadora, destinatario de la capacitación.

4.3. En relación con las actividades de capacitación informadas en cada semestre, conforme a lo requerido en la letra e) del numeral 2.5.2.,

TÍTULO VII. ADMINISTRACIÓN Y COMPLIANCE

Capítulo 1: Estructura societaria de sociedades operadoras

Capítulo 2: Cambios de gerente general, directores, representantes y/o apoderados

Capítulo 3: Códigos sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 4: Comunicaciones digitales

Capítulo 5: Traducción de documentos extranjeros

Capítulo 6: Fiscalización en sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 7: Cumplimiento normativo

Capítulo 8: Prevención de lavado de activos

Capítulo 9: Ciberseguridad

Capítulo 10: Billetes y monedas presuntamente falsos

las sociedades operadoras deberán remitir a través del SAYN copia del registro de asistencia a las capacitaciones, consignando nombre y firma de las personas asistentes. En caso de que la capacitación sea en línea, en reemplazo del registro de asistencia, deberá adjuntar copia del registro de asistencia en línea por parte del personal.

5. Canal de comunicación integrada

5.1. La sociedad operadora deberá habilitar un canal interno de comunicación y consulta mediante el cual las personas que trabajan en la sociedad operadora puedan informar a la Instancia de Cumplimiento Normativo de cualquier eventual infracción a las normas legales, reglamentarias, instrucciones, resoluciones e instrucciones dictadas por la Superintendencia de Casinos de Juego que rigen a las operadoras; así como también para la realización de cualquier consulta sobre la mencionada normativa.

5.2. La Instancia de Cumplimiento Normativo deberá revisar y analizar las comunicaciones y proceder conforme su mérito; y, responder en el plazo de 5 días hábiles las consultas que se le formulen, usando el mismo canal de comunicación por el que se formuló la consulta.

5.3. Para habilitar el canal de comunicación y consulta, la sociedad operadora deberá crear una dirección de correo electrónico a cargo de la Instancia de Cumplimiento Normativo

6. Información a la Superintendencia

6.1. La sociedad operadora deberá remitir a esta Superintendencia la siguiente información:

a) El Manual de Cumplimiento Normativo debidamente aprobado por el Directorio de la sociedad operadora.

b) El Plan de Revisión Anual, junto con el acta de la sesión de Directorio mediante el cual fue aprobado.

c) Las modificaciones al alcance del Plan de Revisión Anual.

d) Los Informes semestrales aprobados por el Directorio de la sociedad operadora, los que se reportarán mediante SAYN.

e) La revisión efectuada al Manual de Cumplimiento Normativo cada año, aprobada por el Directorio de la sociedad operadora.

f) Asimismo, deberá informar la designación de la(s) persona(s) natural o jurídica, que ejecutará(n) las labores de la Instancia de Cumplimiento Normativo y toda modificación que se realice respecto del responsable de la misma.

La información señalada en los literales a), c), d) y e), deberá ser remitida dentro de los 30 días hábiles siguientes a su aprobación por parte del Directorio, con sus respectivas actas.

En el caso del literal e), cuando la revisión concluya en la necesidad de modificar el Manual de Cumplimiento Normativo, se deberá acompañar además la versión actualizada del citado Manual.

Respecto al literal b), deberá ser remitido a esta Superintendencia a más tardar el 31 de marzo de cada año

TÍTULO VII. ADMINISTRACIÓN Y COMPLIANCE

Capítulo 1: Estructura societaria de sociedades operadoras

Capítulo 2: Cambios de gerente general, directores, representantes y/o apoderados

Capítulo 3: Códigos sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 4: Comunicaciones digitales

Capítulo 5: Traducción de documentos extranjeros

Capítulo 6: Fiscalización en sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 7: Cumplimiento normativo

Capítulo 8: Prevención de lavado de activos

Capítulo 9: Ciberseguridad

Capítulo 10: Billetes y monedas presuntamente falsos

En relación al literal f), lo solicitado deberá ser remitido a esta Superintendencia dentro de los 30 días hábiles siguientes a su ocurrencia.

6.2. La información especificada en este numeral deberá ser informada a la Superintendencia a través de la plataforma informática establecida para este trámite, en la sección *"Trámites"* del sitio web institucional.

7. Disposiciones varias

7.1. La observancia de las presentes disposiciones en caso alguno exime a la sociedad operadora del cumplimiento de las instrucciones impartidas por otros organismos públicos fiscalizadores en el ámbito de sus competencias, en especial, en materia de prevención del delito de lavado o blanqueo de activos y combate del financiamiento del terrorismo.

7.2. Las instrucciones impartidas a través de esta norma son de carácter general y buscan un necesario y oportuno cumplimiento por parte de las sociedades operadores reguladas por la Ley N° 19.995, por lo cual su incumplimiento podrá quedar afecto a las sanciones establecidas en el artículo 45 y siguientes de la referida ley.

7.3. Las obligaciones establecidas en las presentes instrucciones serán independientes de aquellas que correspondan con relación a otros sistemas de información respecto de otras Autoridades y de aquellas que establezca cada sociedad operadora.

Anexos		
Instrucciones Cumplimiento Normativo	N°1	"Formato referencial plan de revisión anual"
	N°2	"Formato referencial de informe semestral con los resultados de la revisión efectuada por la instancia de cumplimiento normativo"

Capítulo 1: Estructura societaria de sociedades operadoras

Capítulo 2: Cambios de gerente general, directores, representantes y/o apoderados

Capítulo 3: Códigos sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 4: Comunicaciones digitales

Capítulo 5: Traducción de documentos extranjeros

Capítulo 6: Fiscalización en sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 7: Cumplimiento normativo

Capítulo 8: Prevención de lavado de activos

Capítulo 9: Ciberseguridad

Capítulo 10: Billetes y monedas presuntamente falsos

TÍTULO VII. ADMINISTRACIÓN Y COMPLIANCE

Capítulo 8: Prevención de lavado de activos[14]

Normativa fundante: Artículos 37 N°9 y 42 N°7 de la Ley N°19.995; artículo primero del Decreto Supremo N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda; artículos 2° letra f), y 3° de la Ley N°19.913; en el artículo 5 de la Ley N°18.575; Circular N° 62 de 2025 de la Unidad de Análisis Financiero..

IMPARTE INSTRUCCIONES DE CARÁCTER GENERAL A LAS SOCIEDADES OPERADORAS DE CASINOS DE JUEGO Y CONCESIONARIAS MUNICIPALES

PRIMERO: De las obligaciones del sistema de prevención

A. DE LA OBLIGACIÓN DE REGISTRO

a.1) Todas las sociedades operadoras o concesionarias de un casino de juego, deben estar inscritas en el registro de la UAF desde el inicio del ejercicio de su actividad, lo que se comprende se produce desde la certificación a que se refiere el artículo 26 y artículo 28 inciso tercero de la ley N°19.995, que marca el inicio de operaciones del casino respectivo.

a.2) Para la inscripción en el registro de la UAF se deberá utilizar el medio que esta defina, y completar todos los campos solicitados. Una vez que la UAF reciba la solicitud de registro con todos los datos, y valide que estos son correctos, veraces y completos, enviará una clave de acceso al correo electrónico de la persona designada para relacionarse con este Servicio, denominado en lo sucesivo "oficial de cumplimiento". La UAF podrá solicitar información complementaria o aclaración sobre determinados antecedentes.

a.3) La UAF requiere que la información que se ingrese sea completa, correcta y verdadera, debiendo asumir la operadora solicitante las eventuales responsabilidades legales en caso de que se acredite la falsedad de la totalidad o parte de ésta.

a.4) Es deber de todas las sociedades operadoras y concesionarias municipales, actualizar e informar a la UAF todo cambio en los campos de registro ante la UAF, dentro de un plazo de 10 días hábiles, contados desde que se produjo dicho cambio. La actualización o modificación de datos se podrá solicitar a través del sitio web www.uaf.cl Tratándose de la actualización de la designación de un gerente general, el plazo se contará desde su autorización por parte de la SCJ.

a.5) Mientras la operadora detente un permiso de operación concedido por la Superintendencia de Casinos de Juego, o tenga vigente la concesión municipal que la habilita para operar un casino, deberá

14 El presente capitulo corresponde a una transcripción de la circular conjunta de la Unidad de Análisis Financiero UAF y la Superintendencia de Casinos de Juego (SCJ), N° 63 y N° 150 respectivamente. Se excluyen expresamente los considerandos que se resumen en la normativa fundante y los numerales QUINTO, SEXTO y SEPTIMO que corresponden a reglas de transitoriedad. Para todos los efectos, jurídicamente, rige la circular conjunta.

TÍTULO VII. ADMINISTRACIÓN Y COMPLIANCE

Capítulo 1: Estructura societaria de sociedades operadoras

Capítulo 2: Cambios de gerente general, directores, representantes y/o apoderados

Capítulo 3: Códigos sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 4: Comunicaciones digitales

Capítulo 5: Traducción de documentos extranjeros

Capítulo 6: Fiscalización en sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 7: Cumplimiento normativo

Capítulo 8: Prevención de lavado de activos

Capítulo 9: Ciberseguridad

Capítulo 10: Billetes y monedas presuntamente falsos

mantenerse en el registro y cumplir con las obligaciones legales establecidas en la Ley N°19.913 y en las circulares UAF.

a.6.) Extinguido el permiso de operación de un casino de juego, la sociedad, dentro de los 10 días hábiles siguientes, deberá poner fin al registro en la UAF, para lo cual deberá remitir la solicitud respectiva a través del sitio www.uaf.cl, con los antecedentes que den cuenta del término del ejercicio de la actividad por la que se encontraba inscrito en la UAF.

a.7) La referencia a casinos de juego, operadoras o sociedades operadoras, se entenderá comprensiva tanto de las sociedades titulares de un permiso de operación de un casino de juego otorgado por la ley N°19.995, como de las sociedades que operan un casino de juego en virtud de una concesión municipal, todos sujetos obligados.

B. DE LA OBLIGACIÓN DE DESIGNAR UN OFICIAL DE CUMPLIMIENTO

b.1) Todas las sociedades operadoras o concesionarias de un casino de juego deberán designar un oficial de cumplimiento responsable de relacionarse con la UAF y la SCJ. Quien cumpla esta función deberá coordinar e implementar políticas y procedimientos de prevención y detección de actos, operaciones o transacciones relacionadas con el lavado de activos, el financiamiento del terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva (LA/FT/FP), conforme las características organizacionales propias de su entidad.

b.2) El oficial de cumplimiento deberá:

- Corresponder a un funcionario(a) de nivel gerencial en la operadora, asegurando una debida independencia en el ejercicio de su labor. No debe ser personal de juego.
- Ser designado/a por el directorio e informado a la UAF y SCJ, en el plazo de 10 días hábiles. La operadora deberá nombrar a un subrogante que ejerza las funciones descritas en caso de ausencia del oficial de cumplimiento.
- Contar con los recursos humanos y tecnológicos necesarios para que pueda desarrollar como función principal la coordinación de las políticas y procedimientos de prevención y detección de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.
- Tener acceso a todas las operaciones y transacciones que realiza la sociedad operadora, y a toda la documentación y antecedentes pertinentes.

b.3) No se aceptará la solicitud de registro como oficial de cumplimiento de una persona que haya sido condenada por alguno de los delitos base establecidos en el artículo 27 de la Ley N°19.913, o por el delito de lavado de activos, de asociación u organización para el lavado de dinero, o por el delito de financiamiento del terrorismo. Tampoco se

TÍTULO VII. ADMINISTRACIÓN Y COMPLIANCE

Capítulo 1: Estructura societaria de sociedades operadoras

Capítulo 2: Cambios de gerente general, directores, representantes y/o apoderados

Capítulo 3: Códigos sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 4: Comunicaciones digitales

Capítulo 5: Traducción de documentos extranjeros

Capítulo 6: Fiscalización en sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 7: Cumplimiento normativo

Capítulo 8: Prevención de lavado de activos

Capítulo 9: Ciberseguridad

Capítulo 10: Billetes y monedas presuntamente falsos

aceptará en el registro a un/a exfuncionario/a de la UAF o de la SCJ, hasta seis meses después de haber cesado en su cargo en el Servicio.

b.4) El cargo de oficial de cumplimiento será compatible con la Instancia de Cumplimiento Normativo requerido por la Superintendencia de Casinos de Juegos, salvo que ésta última se encuentre externalizada.

b.5) El cambio de la persona registrada en la UAF como oficial de cumplimiento deberá solicitarse a través del sitio www.uaf.cl, dentro de un plazo de 10 días hábiles, contados desde que se produjo el cambio, indicando el nombre completo, cédula nacional de identidad, dirección, teléfono y correo electrónico de la nueva persona.

C. DE LA OBLIGACIÓN DE REPORTAR OPERACIONES SOSPECHOSAS (ROS)

c.1) Las operaciones sospechosas de lavado de activos o financiamiento del terrorismo, así como la documentación fundante necesaria, deben ser remitidas a la UAF a través de un Reporte de Operaciones Sospechosas (ROS) por el canal que defina la UAF. El oficial de cumplimiento deberá completar todos los datos solicitados y cumplir todas las instrucciones definidas por la UAF para completar el ROS.

c.2) Se entenderá por operación sospechosa de lavado de activos, todo acto, operación o transacción que, de acuerdo con los usos y costumbres de la actividad de que se trate, resulte inusual o carente de justificación económica o jurídica aparente.

c.3) Se entenderá por operación sospechosa de financiamiento del terrorismo todo acto, operación o transacción que pudieran constituir alguna de las conductas contempladas en el artículo 10 de la Ley Nº21.732.

c.4) El Reporte de Operación Sospechosa (ROS) no tiene una periodicidad o un monto monetario establecidos. Las operadoras deben reportar a la UAF, en el menor tiempo posible, todas las operaciones sospechosas de las que se tenga conocimiento en el ejercicio de la actividad comercial y/o empresarial, así como acompañar la documentación fundante necesaria, debiendo cumplirse todas las instrucciones definidas por la UAF.

c.5) Para cumplir lo anterior, las sociedades operadoras o concesionarias de casino de juego deben establecer procedimientos internos que garanticen la seguridad, confidencialidad y oportunidad de la información que será enviada a la UAF a través de un ROS. Dichos procedimientos deben constar en el Manual de Prevención y Detección del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo y el de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LA/FT/FP) de la entidad.

c.6) Todas las sociedades operadoras o concesionarias de un casino de juego deberán utilizar la Guía de Señales de Alerta dispuestas en el sitio www.uaf.cl y en el sitio web www.scj.gob.cl, pudiendo considerar, además, sus propias señales de alerta, con los comportamientos o características de ciertas operaciones o personas que podrían conducir a detectar una operación sospechosa de LA/FT/FP.

Capítulo 1: Estructura societaria de sociedades operadoras

Capítulo 2: Cambios de gerente general, directores, representantes y/o apoderados

Capítulo 3: Códigos sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 4: Comunicaciones digitales

Capítulo 5: Traducción de documentos extranjeros

Capítulo 6: Fiscalización en sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 7: Cumplimiento normativo

Capítulo 8: Prevención de lavado de activos

Capítulo 9: Ciberseguridad

Capítulo 10: Billetes y monedas presuntamente falsos

TÍTULO VII. ADMINISTRACIÓN Y COMPLIANCE

c.7) Todas las sociedades operadoras o concesionarias de un casino de juego deberán realizar el análisis de las potenciales operaciones sospechosas de manera estructurada, documentando las fases de análisis, gestiones realizadas y fuentes de información consultadas. El proceso de análisis deberá considerar toda la operativa relacionada, los intervinientes en la operación y la información relevante que posea el sujeto obligado. Dicha documentación se mantendrá a disposición de la UAF y deberá ser presentada en los respectivos procesos de fiscalización.

c.8) Las sociedades operadoras o concesionarias de un casino de juego deberán conservar el registro de los casos analizados de potenciales operaciones sospechosas por el plazo de cinco años, debiendo constar las fechas de apertura y cierre del caso, los motivos que generaron su revisión, una descripción de la operativa analizada, la conclusión alcanzada tras el análisis y las razones en que se funde el ROS enviado a la UAF, o el descarte de la operación, debiendo estar disponibles tales antecedentes en procesos de fiscalización.

Reporte derivado de la Coincidencia con las Listas de las Resoluciones del Consejo de Seguridad de Naciones Unidas.

c.9) Las sociedades operadoras deberán revisar de manera periódica y sistemática a todos sus clientes en las Listas de Resoluciones del Consejo de Seguridad de Naciones Unidas que se indican a continuación sobre FT y FP, y deberán conservar respaldo de dichas búsquedas o revisiones, por un plazo mínimo de tres años.

c.10) Las sociedades operadoras o concesionarias de un casino de juego deberán revisar las Listas de los Comités de Sanciones contenidos en las siguientes Resoluciones del Consejo de Seguridad de Naciones Unidas: números 1.267, de 1999; 1.333, de 2000; 1.373, de 2001; 1.390, de 2002; 1.718, de 2006; 1.737, de 2006; 1.747, de 2007; 1.803, de 2008; 1.929, de 2010; 1.988, de 2011; 1.989, de 2011; 2.253, de 2015; 2.356, de 2017, y 2.371, de 2017, y sus subsecuentes resoluciones, y cualquiera otra que las adicione o reemplace, y que estén contenidas en decretos supremos publicados en el Diario Oficial de Chile. Estos listados se encontrarán disponibles en el banner "Listas de Resoluciones ONU" del sitio web www.uaf.cl.

c.11) En el evento de identificar a alguna persona que esté mencionada en cualquiera de las listas incluidas en el punto anterior, los sujetos obligados deberán informar de inmediato dicho hallazgo a la UAF, a través de un ROS, sin requerir un análisis de las transacciones y conductas de la persona o entidad identificada. Esto, a efecto de que la UAF pueda iniciar el proceso de solicitud de la medida de congelamiento de activos establecida en el artículo 38 de la Ley N°19.913.

D. DE LA OBLIGACIÓN DE REPORTAR OPERACIONES EN EFECTIVO (ROE)

d.1) Todas las sociedades operadoras o concesionarias de un casino de juego deberán informar a la UAF, en forma semestral, todas las operaciones en efectivo que superen los USD 10.000, o su equivalente en pesos chilenos, según el valor del dólar observado el día en que se realizó la operación, a través de un Reporte de

TÍTULO VII. ADMINISTRACIÓN Y COMPLIANCE

Capítulo 1: Estructura societaria de sociedades operadoras

Capítulo 2: Cambios de gerente general, directores, representantes y/o apoderados

Capítulo 3: Códigos sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 4: Comunicaciones digitales

Capítulo 5: Traducción de documentos extranjeros

Capítulo 6: Fiscalización en sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 7: Cumplimiento normativo

Capítulo 8: Prevención de lavado de activos

Capítulo 9: Ciberseguridad

Capítulo 10: Billetes y monedas presuntamente falsos

Operaciones en Efectivo (ROE), por los medios e instrucciones que defina la UAF.

d.2) Son operaciones en efectivo aquellas que se materialicen en papel moneda o dinero metálico. Los sujetos obligados solo deberán informar aquellas operaciones que realmente se hayan materializado en efectivo, siendo responsabilidad directa del propio sujeto obligado hacer la respectiva distinción de acuerdo con la información tenida a la vista y disponible del acto, operación o transacción. Los depósitos en efectivo que se realicen desde o hacia las cuentas bancarias de las sociedades operadoras también deberán ser consideradas en los reportes.

d.3) Las sociedades operadoras o concesionarias de un casino de juego que no registren, en el periodo correspondiente, operaciones en efectivo superiores a USD 10.000, o su equivalente en pesos chilenos, según el valor del dólar observado el día en que se realizó la operación, deberán enviar un reporte negativo.

d.4) Es deber de cada sociedad operadora o concesionaria de un casino de juego verificar que el envío del ROE haya sido correctamente recibido por la UAF, así como también llevar a cabo las correcciones necesarias para su total cumplimiento. En caso de que el envío contenga errores u omisiones, el ROE será rechazado por el sistema, quedando la obligación como no cumplida.

d.5) Para rectificar un ROE, el oficial de cumplimiento deberá ingresar el requerimiento respectivo a través del sitio web www.uaf.cl, en un plazo de 10 días hábiles, contados desde el vencimiento del plazo de la obligación de informar el ROE, siguiendo las indicaciones que defina la UAF.

d.6) Para el caso en que se requiera reemplazar un archivo ROE por uno negativo, o viceversa, se deberán adjuntar los antecedentes de respaldo de las transacciones involucradas, y se deberá seguir el procedimiento que defina la UAF.

E. DE LA OBLIGACIÓN DE CREAR Y MANTENER REGISTROS

e.1) Todas las sociedades operadoras o concesionarias de un casino de juego deberán crear y mantener los siguientes registros permanentes, en forma electrónica:

- Registro de Operaciones en Efectivo: Deberá contener todos los archivos y documentos de respaldo de las operaciones contenidas en los reportes enviados y aprobados por la UAF.
- Registro de Operaciones Sospechosas: Deberá contener los expedientes, carpetas y documentos de respaldo del análisis de las operaciones sospechosas enviadas a la UAF, así como las descartadas.
- Registro de Debida Diligencia y Conocimiento del Cliente (DDC): Deberá contener las fichas de clientes, los antecedentes, documentos de respaldo y el registro de todas las operaciones por sobre USD $ 3.000, según lo dispuesto en el numeral f.4).

TÍTULO VII. ADMINISTRACIÓN Y COMPLIANCE

Capítulo 1: Estructura societaria de sociedades operadoras

Capítulo 2: Cambios de gerente general, directores, representantes y/o apoderados

Capítulo 3: Códigos sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 4: Comunicaciones digitales

Capítulo 5: Traducción de documentos extranjeros

Capítulo 6: Fiscalización en sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 7: Cumplimiento normativo

Capítulo 8: Prevención de lavado de activos

Capítulo 9: Ciberseguridad

Capítulo 10: Billetes y monedas presuntamente falsos

- Registro de Operaciones Realizadas por Personas Expuestas Políticamente (PEP): Deberá contener: a) la lista de clientes PEP, b) las operaciones realizadas por los clientes PEP y los documentos de respaldo de dichas operaciones, c) los antecedentes recabados por aplicación de lo dispuesto en el literal h.4) de esta circular, y d) los registros de DDC indicados en el punto anterior.

e.2) Toda la información contenida en los registros señalados precedentemente deberá ser conservada y mantenida por las sociedades operadoras o concesionarias de un casino de juego por un plazo mínimo de cinco años, desde terminada la relación comercial o la última operación ocasional, y deberá estar a disposición de la UAF y la SCJ para cuando le sea requerida, a excepción del Registro de Operaciones Sospechosas que sólo podrá ser conocido por la UAF. En caso de que el sujeto obligado mantenga estos registros por más de cinco años, estará igualmente obligado a entregar la información solicitada. Los registros deberán estar siempre a disposición de las autoridades competentes.

F. DE DEBIDA DILIGENCIA Y CONOCIMIENTO DEL CLIENTE (DDC)

f.1) La Debida Diligencia del Cliente (DDC) es el proceso de identificación y conocimiento del cliente, con la finalidad de entender el propósito y carácter de la relación comercial o contractual, o de la transacción ocasional, usando dicho conocimiento para la prevención del lavado de activos y del financiamiento del terrorismo y el de la proliferación de armas de destrucción masiva. Este es un proceso continuo de análisis de la conducta de los clientes.

f.2) La información obtenida en la DDC deberá incorporarse en una ficha de cliente, la que deberá ser actualizada al menos anualmente o cuando existan cambios relevantes. Los antecedentes y documentos de respaldo obtenidos en el proceso de la DDC deberán mantenerse en el registro respectivo referido en el punto e.1).

f.3) Todas las sociedades operadoras deberán solicitar a sus clientes al menos la siguiente información y documentación de respaldo, que se incorporará a la ficha de cliente antes referida:

1. Nombre.
2. Documento de identidad o pasaporte.
3. Nacionalidad, profesión, ocupación u oficio.
4. País de residencia.
5. Domicilio en Chile o en el país de origen o residencia permanente.
6. Correo electrónico o teléfono de contacto.
7. Indicar si posee la condición de PEP.

f.4) La información antes señalada se deberá solicitar en los siguientes casos:

1. Durante el establecimiento de una relación comercial o contractual de carácter permanente con el cliente.

TÍTULO VII. ADMINISTRACIÓN Y COMPLIANCE

Capítulo 1: Estructura societaria de sociedades operadoras

Capítulo 2: Cambios de gerente general, directores, representantes y/o apoderados

Capítulo 3: Códigos sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 4: Comunicaciones digitales

Capítulo 5: Traducción de documentos extranjeros

Capítulo 6: Fiscalización en sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 7: Cumplimiento normativo

Capítulo 8: Prevención de lavado de activos

Capítulo 9: Ciberseguridad

Capítulo 10: Billetes y monedas presuntamente falsos

2. Cuando se realice una o más transacciones ocasionales con un cliente con quien no se tenga una relación comercial o contractual de carácter permanente, y esta sea por un monto igual o superior a los USD 3.000, considerando que la transacción se lleve a cabo en una única operación o en varias operaciones que parezcan estar vinculadas, realizadas durante una jornada de juego.

3. Cuando existan sospechas de LA/FT, con independencia de las exenciones y umbrales definidos.

f.5) Las operadoras deben tomar medidas razonables o adecuadas para verificar la información y documentación entregada por el cliente, pudiendo siempre solicitar al mismo información y documentación adicional, o recurrir a otras fuentes legales de información para verificar, dentro de sus posibilidades organizacionales y legales, la veracidad y autenticidad de la información y documentación entregada por el cliente.

f.6) En el evento que el cliente se niegue a entregar todo o parte de la información y documentación antes indicada, o si se detectare que la información proporcionada es falsa, tales circunstancias deberán ser consideradas como señales de alerta con el fin de evaluar el envío de un ROS a la UAF.

f.7) Las sociedades operadoras deben desarrollar un análisis continuo del comportamiento de sus clientes, sus actos, operaciones y transacciones a lo largo de la relación, para asegurar que se correspondan con el propósito declarado por el cliente, su giro comercial y perfil de riesgo de LA/FT/FP. En el caso de que no se correspondan, deberán ser consideradas operaciones sospechosas y someterse a lo previsto en el literal c.7).

f.8) Las operadoras podrán aplicar medidas simplificadas o deberán aplicar medidas reforzadas de DDC a sus clientes, de acuerdo con sus Políticas de Riesgos de LA/FT/FP. Estas políticas de riesgos deberán tener como base las Evaluaciones Nacionales de Riesgo de LA, FT y FP de la UAF, y deberán constar en el Manual de Prevención y Detección y estar debidamente fundamentadas y documentadas.

f.9) Las medidas reforzadas deberán ser aplicada a los clientes y a aquellas categorías, modalidades y variantes de juegos calificados de alto riesgo.

f.10) Son medidas reforzadas de DDC, las siguientes:

1. Solicitar información sobre el origen de los fondos y patrimonio del cliente.

2. Intensificación de DDC continua del cliente.

3. Obtención de información adicional del cliente y actualización con mayor frecuencia de la información y documentos de identificación del cliente. Esta mayor frecuencia puede estar determinada para cada nuevo acto, operación o transacción efectuada sobre un umbral monetario establecido.

TÍTULO VII. ADMINISTRACIÓN Y COMPLIANCE

Capítulo 1: Estructura societaria de sociedades operadoras

Capítulo 2: Cambios de gerente general, directores, representantes y/o apoderados

Capítulo 3: Códigos sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 4: Comunicaciones digitales

Capítulo 5: Traducción de documentos extranjeros

Capítulo 6: Fiscalización en sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 7: Cumplimiento normativo

Capítulo 8: Prevención de lavado de activos

Capítulo 9: Ciberseguridad

Capítulo 10: Billetes y monedas presuntamente falsos

f.11) Las operadoras de juego, podrán aplicar medidas de DDC simplificada a clientes y a aquellas categorías, modalidades y variantes de juegos calificados de bajo riesgo.

f.12) Son medidas simplificadas de DDC, las siguientes:

1. Completar y actualizar los datos de DDC mediante la utilización de terceras fuentes de información.
2. Establecer una periodicidad para la obligación de verificar la información de identificación del cliente al momento en que se realice un acto, operación o transacción por sobre un umbral monetario determinado.
3. Reducir la frecuencia de la actualización periódica de los datos de identificación del cliente.

f.13) La información sobre clientes obtenida por los clubes de fidelización, sean estos administrados directamente por la operadora o a través de terceros, deberá ser integrada a la respectiva ficha o, para el caso que no tenga una ficha de cliente, se creará la ficha correspondiente con la referida información.

f.14) Respecto de tarjetas de juego distintas de aquellas que se entreguen a los clientes fidelizados, se deberá siempre registrar el nombre y documento de identidad de la persona a la que se le hace la entrega. Lo anterior, no obsta a la plena aplicación del numeral f.4.

f.15) Es cliente toda persona natural con quien la sociedad operadora efectúe transacciones propias de su giro. Todas las sociedades operadoras son responsables de implementar y ejecutar respecto de sus clientes las medidas de debida diligencia y de conocimiento de ellas como clientes.

G. DEL COMITÉ DE PREVENCIÓN Y LA AUDITORÍA DEL SISTEMA DE PREVENCIÓN

g.1) Las operadoras de casinos de juego deberán contar con un Comité de Prevención y Detección de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación, el que estará conformado por al menos tres (3) integrantes del directorio, el gerente general y el oficial de cumplimiento designado ante la Unidad de Análisis Financiero, debiendo sesionar al menos semestralmente y cada vez que sea necesario de acuerdo con el análisis de las transacciones del casino de juegos, constando en la respectiva acta los temas tratados.

g.2) El Comité de Prevención y Detección, estará encargado de velar por la correcta implementación del Sistema de Prevención de LA/FT/FP en el casino de juegos.

g.3) Las principales funciones del Comité son:

1. Aprobar la elaboración y posteriores modificaciones del Manual de Prevención y Detección de LA/FT/FP.
2. Revisar el nivel de cumplimiento de las políticas y procedimientos internos respecto del Sistema de Prevención de LA/FT/FP.

TÍTULO VII. ADMINISTRACIÓN Y COMPLIANCE

Capítulo 1: Estructura societaria de sociedades operadoras

Capítulo 2: Cambios de gerente general, directores, representantes y/o apoderados

Capítulo 3: Códigos sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 4: Comunicaciones digitales

Capítulo 5: Traducción de documentos extranjeros

Capítulo 6: Fiscalización en sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 7: Cumplimiento normativo

Capítulo 8: Prevención de lavado de activos

Capítulo 9: Ciberseguridad

Capítulo 10: Billetes y monedas presuntamente falsos

3. Establecer y aprobar los procedimientos y resultados de las auditorías internas efectuadas al Sistema de Prevención de LA/FT/FP.

4. Aprobar el plan de capacitación periódico propuesto para todo el personal de la sociedad operadora.

g.4) Las sesiones del Comité de Prevención y Detección de LA/FT/FP deberán constar en actas, las que deberán ser remitidas a la SCJ dentro de los 20 días hábiles siguientes a la fecha de su realización.

g.5) La implementación y aplicación del sistema de prevención debe ser evaluado periódicamente, a lo menos anualmente, a través de una auditoría interna dispuesta para dichos efectos.

g.6) Los procedimientos de auditoría interna indicados deberán ser definidos por cada operadora de casino de juego, debiendo asimismo ser aprobados por el directorio.

g.7) Las auditorías deberán ponerse en conocimiento del directorio, dejando constancia de ello y de sus resultados en la respectiva acta de sesión; posteriormente se deberá enviar copia del respectivo informe de auditoría del sistema de prevención a la SCJ, dentro de los 20 días hábiles siguientes a la fecha de la respectiva sesión.

g.8) Las sociedades operadoras, deberán remitir copia del acta de aprobación de su sistema de prevención actualizado, como asimismo de su respectivo Manual de Prevención y Detección de LA/FT/FP, a la Superintendencia de Casinos de Juego, dentro de los dos meses siguientes a la respectiva actualización, según lo señalado en el literal i.2).

g.9) En las sesiones de directorio de las sociedades que operen un casino de juego, se deberá dejar constancia en las actas correspondientes de las acciones desarrolladas, implementadas o ejecutadas en cumplimiento de lo prescrito en la presente circular.

g.10) Una copia auténtica de la o las actas que den cuenta de la respectiva sesión de directorio, deberá ser remitida a la Superintendencia de Casinos de Juego, dentro del plazo de 20 días hábiles, siguientes a la realización de cada una de estas sesiones.

H. DE LAS PERSONAS EXPUESTAS POLÍTICAMENTE (PEP)

h.1) Son calificadas como PEP los chilenos y extranjeros que desempeñen o hayan desempeñado funciones públicas destacadas en un país, hasta a lo menos un año de finalizado el ejercicio de éstas. La presente regulación dispone los mínimos a considerar por los sujetos obligados, quienes en consideración a su Política de Riesgos podrán calificar dentro de esta categoría a otras personas, como también extender los plazos mínimos que hayan sido fijados.

h.2) Todas las sociedades operadoras son las responsables exclusivas de implementar y ejecutar respecto de Personas Expuestas Políticamente (PEPs), medidas de debida diligencia y de conocimiento de ellas como clientes.

h.3) Se incluyen en la categoría PEP a jefes de Estado o de un Gobierno, políticos de alta jerarquía, funcionarios(as) gubernamentales, judiciales

TÍTULO VII. ADMINISTRACIÓN Y COMPLIANCE

Capítulo 1: Estructura societaria de sociedades operadoras

Capítulo 2: Cambios de gerente general, directores, representantes y/o apoderados

Capítulo 3: Códigos sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 4: Comunicaciones digitales

Capítulo 5: Traducción de documentos extranjeros

Capítulo 6: Fiscalización en sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 7: Cumplimiento normativo

Capítulo 8: Prevención de lavado de activos

Capítulo 9: Ciberseguridad

Capítulo 10: Billetes y monedas presuntamente falsos

o militares de alta jerarquía, altos(as) ejecutivos(as) de empresas estatales, así como sus cónyuges, conviviente civil y sus parientes hasta el segundo grado de consanguinidad (abuelos, nietos y hermanos).

h.4) Las sociedades operadoras deberán calificar como PEP, a lo menos, a las siguientes personas:

- Presidente(a) de la República.
- Senadores(as), diputados(as), alcaldes(as), concejales(as), administradores(as) y directores(as) de obras municipales.
- Ministros(as) de la Corte Suprema, ministros(as) de Cortes de Apelaciones y jueces/juezas de primera instancia.
- Ministros(as) de Estado, subsecretarios(as), gobernadores(as), delegados(as) presidenciales, consejeros(as) regionales, secretarios(as) y asesores(as) regionales ministeriales, embajadores(as), cónsules, jefes(as) superiores de servicio, tanto centralizados como descentralizados, y el/la directivo superior inmediato que deba subrogar a cada uno de ellos.
- Comandantes en jefe de las Fuerzas Armadas, director(a) general de Carabineros, director(a) general de la Policía de Investigaciones, y todo el alto mando respectivo.
- Fiscal nacional del Ministerio Público, fiscales regionales y fiscales adjuntos.
- Fiscal nacional económico.
- Contralor(a) general de la república y contralores(as) regionales.
- Consejeros(as) del Banco Central de Chile.
- Consejeros(as) del Consejo de Defensa del Estado.
- Ministros(as) del Tribunal Constitucional.
- Ministros(as) del Tribunal de Defensa de la Libre Competencia.
- Integrantes titulares y suplentes del Tribunal de Contratación Pública.
- Consejeros(as) del Consejo de Alta Dirección Pública.
- Directores(as) y ejecutivos(as) principales de empresas públicas, según lo definido por la Ley Nº18.045.
- Directores(as) de sociedades anónimas nombrados por el Estado o sus organismos.
- Miembros de las directivas de los partidos políticos.

h.5) Las sociedades operadoras deberán implementar medidas para determinar si un cliente o posible cliente es o no PEP. Además, deberán ejecutar, respecto de estas personas, medidas reforzadas de DDC, entre las que se encuentran:

Capítulo 1: Estructura societaria de sociedades operadoras

Capítulo 2: Cambios de gerente general, directores, representantes y/o apoderados

Capítulo 3: Códigos sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 4: Comunicaciones digitales

Capítulo 5: Traducción de documentos extranjeros

Capítulo 6: Fiscalización en sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 7: Cumplimiento normativo

Capítulo 8: Prevención de lavado de activos

Capítulo 9: Ciberseguridad

Capítulo 10: Billetes y monedas presuntamente falsos

TÍTULO VII. ADMINISTRACIÓN Y COMPLIANCE

1. Informar a la gerencia general el establecimiento de relaciones comerciales con una PEP, o que ha pasado a tener esta calidad cuando la relación comercial es previa a dicha condición.
2. Tomar medidas razonables para definir la fuente del patrimonio, y de los fondos con los que operan los identificados como PEP.
3. Implementar procedimientos y medidas de DDC continua intensificada sobre la relación comercial establecida con una PEP.

I. DEL MANUAL DE PREVENCIÓN Y DETECCIÓN

i.1) Las sociedades operadoras deberán contar con un Manual de Prevención y Detección del LA/FT/FP que contenga las políticas y procedimientos para prevenir tales actos ilícitos.

i.2) El Manual deberá ser actualizado a lo menos cada dos años, y ser entregado, en el formato que cada sujeto obligado defina, a todos sus trabajadores y trabajadoras, debiendo existir constancia de aquello. La periodicidad de actualización es sin perjuicio de la existencia de cambios en la regulación legal o en las instrucciones impartidas por la UAF y la SCJ, ajustes que deberán ser introducidos al Manual dentro de los dos meses siguientes a la entrada en vigor de los referidos cambios. La operadora, en todo caso, podrá hacer ajustes a su Manual cuando lo estime pertinente.

i.3) El Manual de Prevención y Detección deberá ser aprobado por el directorio, y contemplar los siguientes puntos mínimos:

1. Organización interna del sistema de prevención del LA/FT/FP.
2. Políticas y procedimientos de DDC, incluido el registro de operaciones iguales o superiores a US$3.000; y de identificación de las PEP y completitud de fichas; y, las medidas mínimas para definir o determinar la fuente del patrimonio.
3. Políticas de riesgos de LA/FT/FP de la operadora, identificando las amenazas y vulnerabilidades y el impacto de estas, para determinar su exposición a riesgos altos, medios y bajos.
4. Política y procedimiento de prevención y detección de operaciones sospechosas y de reporte oportuno y reservado a la UAF, de acuerdo con lo previsto en la ley N°19.913.
5. Procedimiento de revisión de las Listas de Sanciones de las Resoluciones del Consejo de Seguridad de Naciones Unidas.
6. Procedimiento de reporte inmediato a la UAF, en el caso de detectar casos positivos en la revisión señalada en el numeral 5 precedente.

J. DE LA OBLIGACIÓN DE CAPACITAR AL PERSONAL

j.1) Todas las sociedades operadoras o concesionarias de un casino de juego deberán capacitar a todos sus trabajadores sobre cómo

Capítulo 1: Estructura societaria de sociedades operadoras

Capítulo 2: Cambios de gerente general, directores, representantes y/o apoderados

Capítulo 3: Códigos sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 4: Comunicaciones digitales

Capítulo 5: Traducción de documentos extranjeros

Capítulo 6: Fiscalización en sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 7: Cumplimiento normativo

Capítulo 8: Prevención de lavado de activos

Capítulo 9: Ciberseguridad

Capítulo 10: Billetes y monedas presuntamente falsos

TÍTULO VII. ADMINISTRACIÓN Y COMPLIANCE

prevenir y detectar el LA/FT/FP al menos una vez dentro de los primeros seis meses de cada año calendario.

j.2) El programa de capacitación e instrucción deberá contener a lo menos, lo siguiente:

- Los conceptos de lavado o blanqueo de activos y sus consecuencias.
- La normativa que regula la materia y sus sanciones, administrativas como penales.
- Contenidos mínimos del Manual de Prevención de LA/FT.
- Procedimientos necesarios de adoptar frente a una operación de carácter sospechosa.
- Guía de señales de alerta publicada por la UAF, en lo que respecta específicamente a la industria de casinos de juego.

j.3) De las capacitaciones efectuadas se deberá dejar constancia de la modalidad y fecha de realización, nombre y forma de participación de todos los asistentes en un registro, incluido el oficial de cumplimiento.

SEGUNDO:

Los sujetos obligados podrán utilizar medios electrónicos para la implementación y cumplimiento de todas las obligaciones contenidas en la presente circular.

TERCERO:

Todas las instrucciones impartidas por la presente circular serán objeto de fiscalización y sanción por parte de la UAF y de la SCJ, en conformidad con los respectivos marcos normativos. Las dos instituciones mantendrán una coordinación permanente para prevenir la ocurrencia de una eventual doble incriminación en base a la fiscalización de los mismos hechos.

CUARTO:

Para efectos de certeza jurídica se deja constancia que la presente circular conjunta es la norma aplicable a los casinos de juego en materia de sistema preventivo contra el LA/FT/FP.

Capítulo 1: Estructura societaria de sociedades operadoras

Capítulo 2: Cambios de gerente general, directores, representantes y/o apoderados

Capítulo 3: Códigos sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 4: Comunicaciones digitales

Capítulo 5: Traducción de documentos extranjeros

Capítulo 6: Fiscalización en sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 7: Cumplimiento normativo

Capítulo 8: Prevención de lavado de activos

Capítulo 9: Ciberseguridad

Capítulo 10: Billetes y monedas presuntamente falsos

TÍTULO VII. ADMINISTRACIÓN Y COMPLIANCE

Capítulo 9: Ciberseguridad

Normativa fundante: Artículos 4, 12, 36, 37 N°s 2 y 4 y 42 N°7 de la Ley N°19.995; artículos 5, 33 y 34 del Decreto Supremo N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda; artículo 5 de la Ley N°18.575; Ley N°21.459; Decreto Supremo N°533, de 2015, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública; Resolución N°725 de 2020 de la SCJ, que aprueba convenio.

INSTRUCCIONES RELATIVAS A LOS LINEAMIENTOS DE CIBERSEGURIDAD QUE DEBEN OBSERVAR LAS SOCIEDADES OPERADORAS Y LAS SOCIEDADES CONCESIONARIAS DE CASINOS DE JUEGO.

1. Disposiciones generales

1.1. Objeto

1.1.1. A partir de las directrices establecidas por el Ministerio del Interior y Seguridad Pública en materia de ciberseguridad, las presentes instrucciones tienen por objeto establecer lineamientos mínimos a cumplir por las sociedades operadoras y las sociedades concesionarias de casinos de juego para la gestión de la Ciberseguridad.

1.1.2. Por una parte, se establecen medidas técnicas y de organización que buscan identificar tanto el análisis de impacto operacional como los riesgos y controles mitigantes, así como la gestión del ciclo de vida de un ciberincidente, considerando tanto la prevención, detección, análisis, notificación, contención, erradicación, respuesta, recuperación y documentación a su respecto.

1.1.3. Por otra parte, estas instrucciones buscan instruir sobre los reportes de ciberincidentes que las sociedades operadoras y las sociedades concesionarias de casinos de juego deben enviar a la Superintendencia con el objeto de establecer las acciones orientadas a mitigar sus efectos e impactos y contribuir a una oportuna normalización y estabilización de los servicios afectados.

1.2. Definiciones

Para los efectos de la aplicación de estas instrucciones, así como la gestión vinculada a ella, los términos que a continuación se señalan tendrán el significado que se indica:

a) Autenticación: Proceso utilizado en los mecanismos de control de acceso con el objetivo de verificar la identidad de un usuario, dispositivo o sistema mediante la comprobación de credenciales de acceso.

b) Ciberespacio: Dominio global y dinámico dentro del entorno de la información que corresponde al ambiente compuesto por las infraestructuras tecnológicas, los componentes lógicos de la información, los datos (almacenados, procesados o transmitidos) que abarcan los dominios físico, virtual y cognitivo y las interacciones sociales que se verifican en su interior.

Las infraestructuras tecnológicas corresponden a los equipos materiales empleados para la transmisión de las comunicaciones,

Capítulo 1: Estructura societaria de sociedades operadoras

Capítulo 2: Cambios de gerente general, directores, representantes y/o apoderados

Capítulo 3: Códigos sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 4: Comunicaciones digitales

Capítulo 5: Traducción de documentos extranjeros

Capítulo 6: Fiscalización en sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 7: Cumplimiento normativo

Capítulo 8: Prevención de lavado de activos

Capítulo 9: Ciberseguridad

Capítulo 10: Billetes y monedas presuntamente falsos

TÍTULO VII. ADMINISTRACIÓN Y COMPLIANCE

tales como enlaces, enrutadores, conmutadores, estaciones, sistemas radiantes, nodos, conductores, entre otros.

Los componentes lógicos de la información, en tanto, son los diferentes softwares que permiten el funcionamiento, administración y uso de la red.

c) Ciberincidente: Todo evento que comprometa la disponibilidad, autenticidad, integridad o confidencialidad de los sistemas o datos informáticos almacenados, transmitidos o procesados, o los servicios correspondientes ofrecidos por dichos sistemas y su infraestructura, que puedan afectar al normal funcionamiento de los mismos.

d) Ciberseguridad: Conjunto de acciones posibles para la prevención, mitigación, investigación y manejo de las amenazas e incidentes sobre los activos de información, datos y servicios, así como para la reducción de los efectos de los mismos y del daño causado antes, durante y después de su ocurrencia.

e) Confidencialidad: Principio de seguridad que requiere que los datos deberían únicamente ser accedidos por el personal autorizado a tal efecto.

f) Disponibilidad: Capacidad de ser accesible y estar listo para su uso a demanda de una entidad autorizada.

g) Equipo de respuesta ante incidentes de seguridad informática, en adelante (CSIRT): Centros conformados por especialistas multidisciplinarios capacitados para prevenir, detectar, gestionar y responder a incidentes informáticos, en forma rápida y efectiva, y que actúan según procedimientos y políticas predefinidas, coadyuvando asimismo a mitigar los efectos de ataques de ciberseguridad.

Para efectos de las presentes instrucciones, corresponde al Departamento dependiente de la División de Redes y Seguridad Informática del Ministerio del Interior y Seguridad Pública creado mediante la resolución N°5.006, de 20 de agosto de 2019, del mencionado Ministerio.

El CSIRT podrá ser requerido, conforme a su disponibilidad, para gestionar incidentes por parte de las sociedades operadoras y concesionarias municipales.

h) Gestión de incidentes: Procedimientos para la detección, análisis, manejo, contención y resolución de un incidente de ciberseguridad y responder ante ésta.

i) Incidente: Evento inesperado o no deseado con consecuencias en detrimento de la seguridad de las redes, equipos y sistemas de información.

j) Vulnerabilidad o brecha informática: Debilidad de un activo o control que puede ser explotado por una o más amenazas informáticas.

k) Integridad: Principio de seguridad que certifica que los datos y elementos de configuración sólo son modificados por personal y actividades autorizadas. La Integridad considera todas las posibles

TÍTULO VII. ADMINISTRACIÓN Y COMPLIANCE

Capítulo 1: Estructura societaria de sociedades operadoras

Capítulo 2: Cambios de gerente general, directores, representantes y/o apoderados

Capítulo 3: Códigos sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 4: Comunicaciones digitales

Capítulo 5: Traducción de documentos extranjeros

Capítulo 6: Fiscalización en sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 7: Cumplimiento normativo

Capítulo 8: Prevención de lavado de activos

Capítulo 9: Ciberseguridad

Capítulo 10: Billetes y monedas presuntamente falsos

causas de modificación, incluyendo fallos de software y hardware, eventos medioambientales e intervención humana.

l) Ciberataque: Cualquier incidente cibernético, provocado deliberadamente y que afecte a un sistema informático.

m) Resiliencia: Capacidad de los sistemas, equipos o redes para seguir operando pese a estar sometidos a un incidente o ciberataque, aunque sea en un estado degradado, debilitado o segmentado. Así como, incluye la capacidad de restaurar con presteza sus funciones esenciales después de un incidente o ataque de modo de recuperarse con presteza de una interrupción, por lo general con un efecto reconocible mínimo.

n) Riesgo de Ciberseguridad: Toda circunstancia o hecho razonablemente identificable que tenga un posible efecto adverso en la seguridad de las redes, equipos y sistemas de información. Se puede cuantificar como la probabilidad de materialización de una de las amenazas antes mencionadas que produzca un impacto en términos de operatividad, o de integridad, confidencialidad o disponibilidad de datos, especialmente aquellos personales y sensibles tratados por la sociedad operadora o concesionaria de casino de juego y/o de implementos de juego.

2. Gestión de la ciberseguridad

2.1. Medidas de gestión

2.1.1. Toda sociedad operadora y concesionaria municipal deberá implementar medidas técnicas y de organización para gestionar los riesgos de Ciberseguridad de las redes, equipos y sistemas que utiliza para la prestación de los servicios a sus clientes, indistintamente de si tal gestión estuviere o no externalizada, los cuales deberán constar en un protocolo.

2.1.2. Cada sociedad operadora y concesionaria municipal determinará y explicitará en dicho protocolo las medidas de gestión que busque garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad que en definitiva adopte, de conformidad con los riesgos asociados y la tecnología disponible. Los protocolos en que consten las medidas de gestión deberán contener, a lo menos:

a) Medidas de seguridad física y ciberseguridad de los sistemas e instalaciones;

b) Medidas de resiliencia de la red, equipos y sistemas;

c) Medidas de gestión de riesgo propio de la actividad;

d) Medidas de gestión de incidentes;

e) Medidas de gestión de la continuidad de los servicios;

f) Medidas de monitoreo permanente de los sistemas;

g) Actividades de supervisión, auditoría y prueba;

h) Medidas de conocimiento de las alertas de ciberincidentes a nivel nacional e internacional;

TÍTULO VII. ADMINISTRACIÓN Y COMPLIANCE

Capítulo 1: Estructura societaria de sociedades operadoras

Capítulo 2: Cambios de gerente general, directores, representantes y/o apoderados

Capítulo 3: Códigos sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 4: Comunicaciones digitales

Capítulo 5: Traducción de documentos extranjeros

Capítulo 6: Fiscalización en sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 7: Cumplimiento normativo

Capítulo 8: Prevención de lavado de activos

Capítulo 9: Ciberseguridad

Capítulo 10: Billetes y monedas presuntamente falsos

i) Las medidas de seguridad en los componentes tecnológicos de los equipos para los servicios entregados, que garanticen adecuadamente la integridad, confidencialidad y disponibilidad de las transmisiones e información, tales como dispositivos y máquinas de azar contemplados en la Ley N°19.995, medios de pago integrado, redes inalámbricas, entre otros;

j) Calificación mínima exigida, los planes de capacitación y seguridad del personal que opera los componentes tecnológicos;

k) Mecanismo o procedimiento de recuperación de la información en caso de pérdida de ésta por manipulación, ciberincidentes u otras causas de su responsabilidad.

2.1.3. Asimismo, los protocolos y sistemas de seguridad asociados deberán ser revisados al menos una vez por año calendario y actualizados cada vez que corresponda, debiendo constar explícitamente en acta de sesión de Directorio o acta de reunión con la Alta Gerencia dicha revisión.

2.1.4. Para todo lo anterior, se deberá considerar cualquiera de los principios y estándares internacionalmente aceptados en materia de Ciberseguridad, tales como, y sin ser taxativos, International Organization for Standarization (ISO), las recomendaciones de la OCDE incluidas en el *"Digital Security Risk Management for Economic and Social Prosperity"* (2015) y *"Recommendation on Digital Security of Critical Activities"* (2019).

2.2. Medidas de prevención y mitigación

2.2.1. Las sociedades operadoras y las sociedades concesionarias de casinos de juego con el objeto de prevenir y reducir al mínimo los efectos de los ciberincidentes que afecten la seguridad de las redes, equipos, soporte tecnológico interno o externalizado y sistemas utilizados para la prestación de los servicios, con el objeto de garantizar su continuidad operativa deberán diseñar, implementar, practicar y evaluar un plan de respuesta, cuyo contenido deberá constar del protocolo antes señalado.

2.2.2. Dicho plan de respuesta deberá otorgar una adecuada cobertura a sus redes, equipos y sistemas, en conformidad con estándares internacionales o nacionales, de amplia aplicación, tales como los mencionados en el párrafo anterior, y, a su vez, desde el punto de vista de los clientes, se deberá promover garantizar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información asociada a sus datos personales y datos sensibles de acuerdo a la definición señalada en la Ley N°19.628 de protección de datos personales; además de la información de juego y datos bancarios

2.3. Análisis de riesgo y seguridad por diseño

2.3.1. Las sociedades operadoras y las concesionarias de casinos de juego, desde las etapas de concepción, planeamiento y diseño de sus sistemas y procesos y, en general, durante toda su gestión a partir del inicio de la operación, deberán aplicar criterios orientados a minimizar los riesgos de ciberincidentes y a facilitar una adecuada gestión de éstas durante su operación, mantención y optimización.

TÍTULO VII. ADMINISTRACIÓN Y COMPLIANCE

Capítulo 1: Estructura societaria de sociedades operadoras

Capítulo 2: Cambios de gerente general, directores, representantes y/o apoderados

Capítulo 3: Códigos sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 4: Comunicaciones digitales

Capítulo 5: Traducción de documentos extranjeros

Capítulo 6: Fiscalización en sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 7: Cumplimiento normativo

Capítulo 8: Prevención de lavado de activos

Capítulo 9: Ciberseguridad

Capítulo 10: Billetes y monedas presuntamente falsos

2.3.2. El diseño, instalación y operación de sistemas, equipos y procesos utilizados en la operación de los casinos deberá considerar el desarrollo de procesos de análisis y gestión de riesgos, debidamente explicitados en el protocolo, que permitan por ejemplo, identificar las vulnerabilidades, amenazas y riesgos implícitos en el uso, procesamiento, almacenamiento y transmisión de la información; considerando la protección, detección, respuesta y recuperación ante incidentes de ciberseguridad que se presenten, contribuyendo a un ciberespacio seguro y resiliente.

2.3.3. Para la implementación de nuevas tecnologías, las sociedades operadoras y las sociedades concesionarias de casinos de juego deberán adoptar las medidas tendientes a garantizar la operación y seguridad de las partes sensibles de sus sistemas, redes y equipos, así como también la obligación de resguardar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información que se transmita y almacene por sus tecnologías, las que podrán ser acreditadas por cualquier medio para efectos de fiscalización por parte de la SCJ.

2.3.4. Con el objeto de garantizar la ciberseguridad en la implementación de nuevas tecnologías, las sociedades operadoras y las sociedades concesionarias de casinos de juego deberán considerar un conjunto de medidas de mitigación de riesgos de Ciberseguridad. Lo anterior será validado y aprobado por el directorio o por la alta gerencia, si no cuenta con directorio, de la sociedad operadora y concesionaria municipal, y notificando el acta o documento en que conste la aprobación vía SAYN o a través de la plataforma informática establecida para este trámite, en la sección *"Trámites"* del sitio web institucional, a la Superintendencia durante los 30 días hábiles siguientes a su aprobación.

En el Anexo N°1 de las presentes instrucciones se detallan el conjunto de materias mínimas para considerar en los análisis de riesgos de ciberseguridad.

2.4. Planes de gestión de riesgo

2.4.1. Las sociedades operadoras y las sociedades concesionarias de casinos de juego deberán contar con planes de gestión de riesgos de ciberseguridad, que deben estar documentados; y formulados con arreglo a principios, estándares y directrices que guarden la debida coherencia con las características de las redes, equipos y sistemas a los cuales se aplican. Dichos planes deberán formularse de forma que permitan anticipar consecuencias derivadas de amenazas tales como ciberataques y ciberincidentes no hostiles, en base a un análisis y evaluación de los riesgos a los cuales se exponen sus redes, equipos y sistemas, con el objetivo de evitar o reducir la ocurrencia de tales contingencias y mitigar sus eventuales efectos, indicando acciones inmediatas y medidas progresivas de mejoras, con sus respectivos indicadores, controles y documentación.

2.4.2. Al menos una vez al año calendario los planes de gestión de riesgo deberán ser revisados y en su caso actualizados y sometidos a conocimiento y aprobación del directorio o por la alta gerencia, si no cuenta con directorio, de la sociedad operadora o de la concesionaria municipal. La presentación que se haga deberá mencionar el estado de los riesgos de ciberseguridad e indicadores

TÍTULO VII. ADMINISTRACIÓN Y COMPLIANCE

Capítulo 1: Estructura societaria de sociedades operadoras

Capítulo 2: Cambios de gerente general, directores, representantes y/o apoderados

Capítulo 3: Códigos sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 4: Comunicaciones digitales

Capítulo 5: Traducción de documentos extranjeros

Capítulo 6: Fiscalización en sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 7: Cumplimiento normativo

Capítulo 8: Prevención de lavado de activos

Capítulo 9: Ciberseguridad

Capítulo 10: Billetes y monedas presuntamente falsos

claves, con los incidentes y planes de acción de mejoras. Durante los 30 días corridos siguientes a su celebración se entregará a la Superintendencia una copia del acta de directorio o de la reunión de la alta gerencia, si la sociedad no cuenta con directorio, donde conste la realización de la revisión y aprobación, de la cual se podrá omitir la información no pertinente a ciberseguridad, y que será tratada con la debida reserva.

2.5. Documentación de planes de gestión

La documentación y demás antecedentes que den cuenta del detalle de los planes de gestión de riesgos deberán estar permanentemente disponibles en caso de fiscalizaciones a realizar por la Superintendencia. Asimismo, esta información podrá ser utilizada como antecedente, en el contexto de un simulacro voluntario de crisis gestionado por CSIRT en materias de ciberseguridad.

3. Unidades de ciberseguridad

3.1. Las sociedades operadoras y las sociedades concesionarias de casinos de juego deberán contar con una Unidad de Ciberseguridad, cuyo responsable será la contraparte técnica ante esta SCJ y deberá contar con las competencias suficientes para velar por la observancia de las obligaciones previstas en las presentes instrucciones , identificar los riesgos de afectación de los servicios por causa de ciberincidentes, verificar el cumplimiento eficaz de los respectivos planes de gestión, reportar los ciberincidentes y coordinar la gestión de ciberseguridad en general. Los roles y responsabilidades contempladas en esta Unidad deberán constar por escrito en el mismo Protocolo señalado en el numeral 2.

3.2. La función de la Unidad de Ciberseguridad podrá ser realizada por un empleado/a dependiente de la sociedad operadora o por terceros. Tratándose de terceros, la función puede estar externalizada en un área del grupo económico controlador del cual forma parte integrante la sociedad operadora, pero fuera de la estructura organizacional de ésta última, o bien ser ejercida por terceros externos contratados especialmente para el desarrollo de las funciones establecidas en las presentes instrucciones.

3.3. La Unidad de Ciberseguridad deberá contar permanentemente con, a lo menos, un encargado/a titular de ciberseguridad en funciones y un suplente, quienes no requerirán de dedicación exclusiva.

3.4. Las sociedades operadoras y las sociedades concesionarias de casinos de juego deberán notificar a esta Superintendencia las identidades y medios de contacto del o la titular y suplente de la Unidad de Ciberseguridad, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la entrada en vigencia de las presentes instrucciones a través del SAYN o a través de la plataforma informática establecida para este trámite, en la sección *"Trámites"* del sitio web institucional. En el mismo plazo se deberá proceder ante modificaciones en dichos cargos. La designación podrá constar en acta de directorio o ser consideradas dentro de las funciones en el contrato individual de las personas que ostenten dichos cargos

TÍTULO VII. ADMINISTRACIÓN Y COMPLIANCE

Capítulo 1: Estructura societaria de sociedades operadoras

Capítulo 2: Cambios de gerente general, directores, representantes y/o apoderados

Capítulo 3: Códigos sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 4: Comunicaciones digitales

Capítulo 5: Traducción de documentos extranjeros

Capítulo 6: Fiscalización en sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 7: Cumplimiento normativo

Capítulo 8: Prevención de lavado de activos

Capítulo 9: Ciberseguridad

Capítulo 10: Billetes y monedas presuntamente falsos

Las competencias mínimas de la contraparte técnica ante esta SCJ están detalladas en Anexo N°2 de las presentes instrucciones.

4. Reporte obligatorio de ciberincidentes

4.1. Obligación de reportar ciberincidentes

4.1.1. Las sociedades operadoras y las sociedades concesionarias de casinos de juego deberán reportar a la Superintendencia los ciberincidentes que detecte en sus redes, equipos y sistemas y que alcancen los Niveles de peligrosidad e impacto establecidos en estas instrucciones, sin perjuicio de las instrucciones precisas que emita la Superintendencia respecto de tipos específicos de incidentes.

4.1.2. Como criterio de referencia para el reporte de un ciberincidente se utilizará el Nivel de peligrosidad que se le asigne conforme al Anexo N°4. Sin perjuicio de lo anterior, a lo largo del desarrollo, mitigación o resolución del ciberincidente, se categorizará con un Nivel de impacto que determinará la obligatoriedad de su reporte a la Superintendencia y/o al CSIRT. En caso de que un suceso pueda asociarse con dos o más tipos de incidentes con niveles de peligrosidad distintos, se le asignará el nivel de peligrosidad más alto de estos dos o más tipos.

4.2. Niveles de peligrosidad

4.2.1. El Nivel de peligrosidad determina la potencial amenaza que supondría la materialización de un incidente en las redes, equipos y sistemas de una entidad, así como para la calidad o continuidad de servicios prestados. Este indicador se fundamenta en las características intrínsecas de la tipología de amenaza. Sin ser taxativa la siguiente clasificación, forman parte de las redes, equipos y sistemas de información de los casinos los siguientes:

a) Bases de datos de clientes asociados a, por ejemplo:
   i. Clubes de fidelización
   ii. Plataformas promocionales de juego
b) Sistemas de administración operativa de los casinos de juego.
c) Red de CCTV.
d) Sistema de juego y comunicaciones:
   i. Sistema de monitoreo y control (SMC)
   ii. Registro de eventos críticos de máquinas de azar (MDA)
   iii. Base de datos del SMC
e) Registros asociados al Sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.
f) Registros asociados a juego responsable y autoexclusión voluntaria.

4.2.2. Conforme a sus características, las amenazas serán clasificadas con los niveles de peligrosidad: Crítico, Muy Alto, Alto, Medio y Bajo. El nivel de peligrosidad asignado y la descripción del tipo de incidente

TÍTULO VII. ADMINISTRACIÓN Y COMPLIANCE

Capítulo 1: Estructura societaria de sociedades operadoras

Capítulo 2: Cambios de gerente general, directores, representantes y/o apoderados

Capítulo 3: Códigos sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 4: Comunicaciones digitales

Capítulo 5: Traducción de documentos extranjeros

Capítulo 6: Fiscalización en sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 7: Cumplimiento normativo

Capítulo 8: Prevención de lavado de activos

Capítulo 9: Ciberseguridad

Capítulo 10: Billetes y monedas presuntamente falsos

se encuentra disponible en el Anexo N°4 *"Nivel de peligrosidad y descripción tipo de incidente"* de estas instrucciones.

4.3. Niveles de impacto

4.3.1. Los criterios empleados para la determinación del nivel de impacto asociado a un ciberincidente atienden los parámetros que se indican a continuación, sin un orden de prelación o importancia predeterminado:

a) Tipología de la información o sistemas afectados.

b) Grado de afectación a las instalaciones.

c) Posible interrupción en la prestación del servicio normal.

d) Tiempo y costos propios y ajenos hasta la recuperación del normal funcionamiento de las instalaciones y equipos

e) Pérdidas económicas.

f) Cantidad de unidades operativas o de negocio afectadas.

g) Daños reputacionales asociados.

4.3.2. Los posibles niveles de impacto de un ciberincidente son Crítico, Muy Alto, Alto, Medio, Bajo o Sin Impacto. El nivel de impacto correspondiente se asignará usando como referencia la siguiente tabla:

Cuadro N°1: Niveles de impacto de ciberincidentes

Nivel	Descripción
Crítico	Afecta a sistemas clasificados como confidenciales o que contengan datos calificados como sensibles de acuerdo con la ley vigente.
	Afecta a más del 90% de los sistemas de la organización. Interrupción en la prestación del servicio igual o superior a 24 horas.
	El ciberincidente requiere más de 504 horas corridas para su resolución.
	El ciberincidente afecta a más de un casino a nivel nacional.
	Daños reputacionales muy elevados.
Muy alto	Afecta la vida privada y/o la honra de la persona y su familia, y asimismo la protección de sus datos personales.
	Afecta a un servicio o sistema esencial para la operación del casino de juego.
	Afecta a más del 75% de los sistemas del casino de juego
	Interrupción en la prestación del servicio igual o superior a 8 horas. El ciberincidente precisa para resolverse de 240 horas corridas.
	El ciberincidente afecta a 2 o más casinos a nivel Nacional.
Alto	Afecta a más del 50% de los sistemas del supervisado.
	Interrupción en la prestación del servicio igual o superior a 1 hora.
	El ciberincidente requiere de 120 horas corridas para su resolución.
	El ciberincidente afecta a 1 casino a nivel Nacional.
	Daños reputacionales de difícil reparación, con eco mediático afectando a la reputación de terceros.
Medio	Afecta a más del 20% de los sistemas del supervisado. Interrupción en la presentación del servicio igual o superior a 30 minutos.
	El ciberincidente requiere de 40 horas corridas para su resolución.
	Daños reputacionales apreciables, con eco mediático.
Bajo	Afecta a los sistemas del supervisado. Interrupción de la prestación de un servicio.
Sin impacto	Daños reputacionales puntuales, sin eco mediático. No hay ningún impacto apreciable.

Capítulo 1: Estructura societaria de sociedades operadoras

Capítulo 2: Cambios de gerente general, directores, representantes y/o apoderados

Capítulo 3: Códigos sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 4: Comunicaciones digitales

Capítulo 5: Traducción de documentos extranjeros

Capítulo 6: Fiscalización en sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 7: Cumplimiento normativo

Capítulo 8: Prevención de lavado de activos

Capítulo 9: Ciberseguridad

Capítulo 10: Billetes y monedas presuntamente falsos

TÍTULO VII. ADMINISTRACIÓN Y COMPLIANCE

4.4. Ciberincidentes de reporte obligatorio

4.4.1. Los ciberincidentes se asociarán a los niveles de peligrosidad o de impacto que les correspondan de conformidad con lo dispuesto en el presente numeral 4.4., siendo obligatorio el reporte de todos aquellos ciberincidentes que alcancen un nivel de peligrosidad o impacto calificado como Crítico, Muy Alto o Alto y aquellos incidentes que interrumpan el normal desarrollo del juego.

4.4.2. Además, las sociedades operadoras y las sociedades concesionarias de casinos de juego deberán notificar a la Superintendencia los incidentes de ciberseguridad que afecten a proveedores de máquinas de azar, que alcancen un nivel de peligrosidad o impacto calificado como Crítico, Muy Alto o Alto, tan pronto tengan conocimiento de ellos.

4.4.3. Las sociedades operadoras y las sociedades concesionarias de casinos de juego deberán reportar a la Superintendencia a través del SAYN, o a través de la plataforma informática establecida para este trámite, en la sección *"Trámites"* del sitio web institucional, en tiempo y forma todos los ciberincidentes que registren en sus redes, equipos y sistemas de información, como asimismo aquellos que afecten a proveedores de máquinas de azar y estén obligados a notificar por superar los umbrales de impacto o peligrosidad dispuesto en el presente numeral 4.4., además de los incidentes que interrumpan el normal desarrollo del juego. El formulario SAYN o de la plataforma informática correspondiente contemplará los campos requeridos. Sin perjuicio de lo anterior, la Superintendencia podrá establecer reglas de reportes especiales aplicables a tipos específicos de incidentes.

4.4.4. La obligación de reportar se entenderá formalmente cumplida con el envío del reporte a la Superintendencia a través de los mecanismos dispuestos para ello y es independiente a toda instrucción dictada por la SCJ relativa a la notificación de contingencias. Con todo, cualquier consulta adicional generará una nueva obligación para la sociedad operadora de reportar, dentro del plazo señalado en el propio requerimiento.

4.4.5. La sociedad operadora o concesionaria municipal no debe omitir deliberadamente reportar un ciberincidente de reporte obligatorio.

4.5. Contenido de los reportes

4.5.1. Se deberá reportar en tiempo y forma toda aquella información relativa al ciberincidente que sea exigible. Sin embargo, en el reporte inicial solamente deberá proporcionar la información que tenga en su conocimiento en ese momento, debiendo completarla en los reportes que envíe con posterioridad.

4.5.2. Los reportes de ciberincidentes deberán contener, a lo menos, los siguientes campos de información que se encontrarán disponibles en la plataforma SAYN o en la plataforma informática establecida para este trámite, en la sección *"Trámites"* del sitio web institucional:

a) Resumen ejecutivo del ciberincidente.

b) Identificación de la sociedad operadora o concesionaria municipal.

c) Encargado de ciberseguridad en funciones.

TÍTULO VII. ADMINISTRACIÓN Y COMPLIANCE

Capítulo 1: Estructura societaria de sociedades operadoras

Capítulo 2: Cambios de gerente general, directores, representantes y/o apoderados

Capítulo 3: Códigos sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 4: Comunicaciones digitales

Capítulo 5: Traducción de documentos extranjeros

Capítulo 6: Fiscalización en sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 7: Cumplimiento normativo

Capítulo 8: Prevención de lavado de activos

Capítulo 9: Ciberseguridad

Capítulo 10: Billetes y monedas presuntamente falsos

d) Fecha y hora precisas de ocurrencia del ciberincidente.

e) Fecha y hora precisas de detección del ciberincidente.

f) Descripción detallada de lo sucedido.

g) Recursos tecnológicos afectados.

h) Origen o causa identificable del ciberincidente.

i) Taxonomía, clasificación o tipo de ciberincidente.

j) Nivel de peligrosidad.

k) Nivel de impacto.

l) Indicadores de compromiso: indicadores de compromiso de nivel IP, indicadores de compromiso de nivel de dominios y subdominios, indicadores de compromiso de correos, indicadores de compromiso a nivel MD5, entre otros similares.

m) Plan de acción y medidas de resolución y mitigación.

n) Afectados actuales y potenciales.

o) Medios necesarios para la resolución calculados en horas de trabajo necesarias.

p) Impacto económico estimado, si procede y es conocido.

q) Cantidad de unidades operativas o de negocio afectadas, si se conociere.

r) Daños reputacionales, aun cuando sean eventuales.

s) Las bitácoras generadas de forma automática por los sistemas, si corresponde.

t) Antecedentes que se adjuntan, si procede.

4.6. Oportunidad de los reportes

4.6.1. Los reportes consideran tres etapas: un reporte inicial, reportes intermedios y un reporte final:

a) El reporte inicial, obligatorio, es una comunicación consistente en poner en conocimiento y alertar de la existencia de un ciberincidente.

b) Los reportes intermedios actualizan los datos disponibles en ese momento con relación al ciberincidente comunicado. Se efectuarán tantos reportes intermedios como se consideren necesarios a partir de la hora en que se generó el reporte inicial inmediato. Con todo, deberá informarse, haya o no novedades, con la frecuencia indicada en la tabla N°2, salvo que se haya efectuado el reporte final del ciberincidente en ese mismo período.

c) El reporte final amplía y confirma los datos definitivos en relación con el ciberincidente reportado a partir del día en que se generó el reporte inicial inmediato.

TÍTULO VII. ADMINISTRACIÓN Y COMPLIANCE

Capítulo 1: Estructura societaria de sociedades operadoras

Capítulo 2: Cambios de gerente general, directores, representantes y/o apoderados

Capítulo 3: Códigos sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 4: Comunicaciones digitales

Capítulo 5: Traducción de documentos extranjeros

Capítulo 6: Fiscalización en sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 7: Cumplimiento normativo

Capítulo 8: Prevención de lavado de activos

Capítulo 9: Ciberseguridad

Capítulo 10: Billetes y monedas presuntamente falsos

Cuadro N°2: Oportunidad de reportes obligatorios

Nivel de peligrosidad o impacto	Reporte inicial	Reporte intermedio	Reporte final
Crítico	1 hora	3/ 6/ 12/ 24/ 48 horas	Máximo 10 días corridos
Muy alto	1 hora	6/12/ 24/ 48/72 horas	Máximo 20 días corridos
Alto	1 hora	24/ 48/ 72 horas	Máximo 30 días corridos

4.6.2. Toda la información reportada deberá quedar registrada y disponible por parte de la sociedad operadora y concesionaria municipal.

4.7. Tratamiento de los reportes

Los reportes de ciberincidentes serán tratados como documentación confidencial. En particular, en aquellos datos que pudiera exponer antecedentes técnicos propios de la sociedad operadora o concesionaria municipal, que pongan en riesgo la ciberseguridad del mismo, así como la información de clientes en conformidad a la legislación sobre protección de la vida privada.

5. Información a terceros e intercambio de información

5.1. En caso de reportar y/o alertar a terceros para prevenir, gestionar o resolver un ciberincidente, la sociedad operadora o concesionaria municipal podrá solicitar, por intermedio de la Superintendencia, la asistencia del CSIRT, el que actuará conforme a su disponibilidad. En caso de requerir apoyo de Equipos de Respuesta en el extranjero, se deberá velar por la privacidad y el debido resguardo de los datos personales involucrados.

5.2. El intercambio de información se deberá remitir conforme con las indicaciones que figuren en los reportes respecto del alcance que puede tener la difusión de la información que contiene conforme el estándar Traffic Light Protocol o TLP, descrito en Anexo N°3 de las presentes instrucciones. En caso de estimarse que es necesario difundir la información a terceros más allá del alcance de la designación TLP indicada por el autor del reporte, se requerirá autorización de la fuente original. En general, no se revelarán cualesquiera datos que pudieran exponer antecedentes técnicos propios del regulado, que pongan en riesgo la Ciberseguridad del mismo, así como cualquier información de sus clientes, conforme lo dispuesto en la ley sobre protección de la vida privada.

5.3. En caso de que se decida informar directamente al público o terceros, la publicación estará orientada a la entrega de información sobre los ciberincidentes, posibles causas, medidas de mitigación, recomendaciones de seguridad, alternativas de acciones a seguir, o sistemas afectados y cualquier otra información de importancia para la correcta y oportuna información del público en general, sin que esto signifique afectaciones a la reputación de los involucrados.

6. Resolución de ciberincidentes

6.1. Obligación de resolución de ciberincidentes

6.1.1. Una vez detectado un ciberincidente que afecte a una red, equipo o sistema utilizado para la prestación de servicios, la sociedad

TÍTULO VII. ADMINISTRACIÓN Y COMPLIANCE

Capítulo 1: Estructura societaria de sociedades operadoras

Capítulo 2: Cambios de gerente general, directores, representantes y/o apoderados

Capítulo 3: Códigos sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 4: Comunicaciones digitales

Capítulo 5: Traducción de documentos extranjeros

Capítulo 6: Fiscalización en sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 7: Cumplimiento normativo

Capítulo 8: Prevención de lavado de activos

Capítulo 9: Ciberseguridad

Capítulo 10: Billetes y monedas presuntamente falsos

operadora o concesionaria municipal deberá efectuar de manera oportuna todas las gestiones que sean necesarias para su resolución y restaurar la normal provisión de los servicios afectados, con arreglo a su plan de gestión de riesgos y, en todos los casos, dando primera prioridad a aquellas medidas que permitan evitar o, en su defecto, minimizar el impacto a los clientes finales.

6.1.2. Las sociedades operadoras y las sociedades concesionarias de casinos de juego deberán proporcionar la información adicional que les sea requerida para analizar la naturaleza, causas y efectos de los incidentes notificados, así como para elaborar estadísticas y reunir los datos necesarios para elaborar informes de resultados. La información adicional proporcionada será tratada con reserva y no será usada para fin alguno que sea distinto de los autorizados.

6.1.3. Asimismo, sin perjuicio de las medidas inmediatas conducentes a la mitigación de los efectos y al restablecimiento de los servicios afectados por un ciberincidente, las sociedades operadoras y las sociedades concesionarias de casinos de juego deberán subsanar, en la medida que sea técnicamente posible, según los respaldos fundados, las vulnerabilidades de sus sistemas, equipos y redes que hubieren permitido o facilitado ciberincidentes. Las medidas adoptadas deberán ser informadas a la Superintendencia en caso de ser solicitado por ésta.

6.1.4. En caso de que las sociedades operadoras y las sociedades concesionarias de casinos de juego detecten que sus redes, equipos y sistemas fueron utilizados como medio para la comisión de algún delito informático, deberá informarlo a la Superintendencia al momento del reporte. Junto a ello y de estimarlo necesario, deberán propender a formular las denuncias ante los órganos competentes y ejercer las acciones judiciales pertinentes.

6.1.5. Las sociedades operadoras y las sociedades concesionarias de casinos de juego serán responsables por las pérdidas o filtración de información que sea producto de su negligencia con respecto a la recepción, tenencia, manipulación, almacenamiento y entrega de la información que se trasmite o deposita en custodia en sus sistemas, para garantizar la certeza, confidencialidad, seguridad y no repudiación de la comunicación.

6.1.6. Asimismo, es recomendable que las sociedades operadoras y las sociedades concesionarias de casinos de juego realicen un proceso de investigación forense para los ciberincidentes relevantes, ciberataques y ciberdelitos, efectuados tanto por personal interno como también desde el exterior, considerando al menos las etapas de identificación, recopilación, adquisición, examen y análisis de evidencias digitales, junto con la generación de documentación e informes de la investigación forense, interpretación de evidencia digital y las conclusiones del trabajo realizado; además de cumplir los requerimientos necesarios para preservar y realizar adecuadamente la cadena de custodia de las evidencias digitales obtenidas y generadas. Este proceso de investigación forense podrá ser realizado por la Unidad de ciberseguridad o por personal externo con competencias comprobables.

6.1.7. Las sociedades operadoras y las sociedades concesionarias de casinos de juego deberán diseñar, implantar y mantener controles

TÍTULO VII. ADMINISTRACIÓN Y COMPLIANCE

Capítulo 1: Estructura societaria de sociedades operadoras

Capítulo 2: Cambios de gerente general, directores, representantes y/o apoderados

Capítulo 3: Códigos sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 4: Comunicaciones digitales

Capítulo 5: Traducción de documentos extranjeros

Capítulo 6: Fiscalización en sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 7: Cumplimiento normativo

Capítulo 8: Prevención de lavado de activos

Capítulo 9: Ciberseguridad

Capítulo 10: Billetes y monedas presuntamente falsos

de protección y detección para facilitar el proceso de investigación forense, entre los que se encuentran gestionar el ciclo de vida completo de registros históricos (logs) en aspectos tales como: existencia, nivel de detalle, consistencia de su información, período de resguardo mínimo de seis meses durante los primeros 3 años de vigencia de las presentes instrucciones (luego de ese período, el resguardo deberá ser mínimo por un año) y modo de resguardo, como también realizar periódicamente pruebas de trazabilidad para asegurar su calidad y que serán de utilidad al momento de ser requeridos para una investigación forense. Esto es aplicable tanto para sistemas e infraestructura interna, servicios externalizados, y servicios o tecnologías contratados.

6.2. Resguardo de datos sensibles

6.2.1. Deberán omitirse en los reportes de ciberincidentes todo dato o información personal de carácter sensible, conforme a lo dispuesto en el artículo 2 letra g) de la Ley N°19.628 sobre Protección de la Vida Privada[15] o la que la reemplace, así como toda otra información a partir de la cual sea posible inferirlos.

6.2.2. Asimismo, en los casos en que la autoridad competente instruya a la sociedad operadora o concesionaria municipal para que envíe a un tercero una copia de un reporte, deberá eliminar todos los datos personales o que permitan deducir la identidad de la persona aludida.

6.2.3. En todos los casos, deberán considerarse las regulaciones de utilización de la información del usuario y su metadata, ya sea para beneficio propio de la sociedad operadora o concesionaria municipal o de terceros, sin la expresa autorización del cliente, conforme lo establecido en el artículo 9º de la citada Ley Nº19.628 y conforme los principios transversales de derechos humanos reconocidos por la comunidad internacional.

7. Reportes no obligatorios

Las sociedades operadoras y las sociedades concesionarias de casinos de juego podrán reportar sobre ciberincidentes que no alcancen los umbrales de información obligatoria especificados en el título IV.

En cualquier caso, todo reporte de ciberincidente le obligará a proseguir reportando el desarrollo de éste, si así correspondiere conforme las presentes instrucciones, y a gestionar su resolución.

8. Supervisión de seguridad

8.1. Las sociedades operadoras y las sociedades concesionarias de casinos de juego deberán someter a lo menos una vez al semestre sus redes, equipos y sistemas a pruebas de seguridad. Las pruebas podrán ser efectuadas por las sociedades operadoras y las sociedades concesionarias de casinos de juego en forma interna, o bien, con asistencia por parte de terceros externos especializados en dichos servicios.

15 *Art. 2 letra g) de la Ley N°19.628: Datos sensibles, aquellos datos personales que se refieren a las características físicas o morales de las personas o a hechos o circunstancias de su vida privada o intimidad, tales como los hábitos personales, el origen racial, las ideologías y opiniones políticas, las creencias o convicciones religiosas, los estados de salud físicos o psíquicos y la vida sexual.*

Capítulo 1: Estructura societaria de sociedades operadoras

Capítulo 2: Cambios de gerente general, directores, representantes y/o apoderados

Capítulo 3: Códigos sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 4: Comunicaciones digitales

Capítulo 5: Traducción de documentos extranjeros

Capítulo 6: Fiscalización en sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 7: Cumplimiento normativo

Capítulo 8: Prevención de lavado de activos

Capítulo 9: Ciberseguridad

Capítulo 10: Billetes y monedas presuntamente falsos

TÍTULO VII. ADMINISTRACIÓN Y COMPLIANCE

8.2. En todo caso, deberán efectuarse conforme estándares actualizados, sean nacionales o internacionales, o bien, conforme criterios ampliamente aceptados por la industria. Deberá dejarse constancia de las pruebas efectuadas, los estándares aplicados, los resultados obtenidos, las medidas adoptadas en consecuencia y las oportunidades de mejora detectadas.

8.3. Asimismo, se deberá informar a la SCJ mediante el SAYN o a través de la plataforma informática establecida para este trámite, en la sección *"Trámites"* del sitio web institucional, su ejecución a más tardar 15 días hábiles luego de realizadas.

8.4. Las pruebas de seguridad y simulacros de ciberseguridad deberán considerar, a lo menos, las siguientes actividades de control y documentación:

a) Elaboración del conjunto de pruebas de seguridad a realizar, identificando la infraestructura física y lógica a utilizar.

b) Descripción detallada de cada prueba o simulación, el procedimiento de ejecución y los medios de evidencia o verificación del cumplimiento satisfactorio de las pruebas.

c) Descripción detallada de las actividades o medidas y procedimientos de restauración para la continuidad operacional y de servicio.

d) Verificación de la consistencia y seguridad del almacenamiento de los logs o registros que evidencien los incidentes de ciberseguridad y otros datos tales como direcciones, puertos, aplicaciones, contenidos, datos transmitidos, mensajes de los sistemas sometidos a pruebas o simulación de ciberataque o incidente de ciberseguridad.

e) Preparar un reporte con el resultado de las pruebas o simulaciones de seguridad, con medios de verificación apropiados.

Anexos		
Instrucciones Ciberseguridad	N°1	"Materias mínimas para considerar en los análisis de riesgo de ciberseguridad"
	N°2	"Competencias mínimas de la contraparte técnica ante esta SCJ"
	N°3	"Transmisión de información / Taxonomía de TLP"
	N°4	"Nivel de peligrosidad y descripción de tipo de incidente"

Capítulo 1: Estructura societaria de sociedades operadoras

Capítulo 2: Cambios de gerente general, directores, representantes y/o apoderados

Capítulo 3: Códigos sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 4: Comunicaciones digitales

Capítulo 5: Traducción de documentos extranjeros

Capítulo 6: Fiscalización en sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 7: Cumplimiento normativo

Capítulo 8: Prevención de lavado de activos

Capítulo 9: Ciberseguridad

Capítulo 10: Billetes y monedas presuntamente falsos

TÍTULO VII. ADMINISTRACIÓN Y COMPLIANCE

Capítulo 10: Billetes y monedas presuntamente falsos

Normativa fundante: Artículo 42 N°7 y 37 N°7 de la Ley N°19.995; Ley N°18.575; Resolución Exenta N°203 de 2016, que aprueba Convenio de Colaboración entre la Superintendencia de Casinos de Juego y el Banco Central; Carta Circular N°750 del 2 de septiembre de 2025, del Banco Central de Chile.

INSTRUCCIONES A LAS SOCIEDADES OPERADORAS PARA LA DETECCIÓN Y ENVÍO DE BILLETES Y MONEDAS PRESUNTAMENTE FALSOS AL BANCO CENTRAL DE CHILE

1. Antecedentes

Las presentes instrucciones se imparten con el fin de establecer un procedimiento para la detección y envío al Banco Central de Chile, en lo sucesivo e indistintamente BCCH, de billetes y monedas presuntamente falsos, con el objeto de dar cumplimiento con la legislación vigente.

2. Definiciones

2.1. Se entenderá por billete y moneda auténticos, aquellos emitidos por el BCCH, con su forma, diseño y características de seguridad respectivas.

2.2. Se entenderá por billete y moneda presuntamente falsos, aquellos que presenten características que permitan suponer que se trata de billetes o monedas falsificados cuya autentificación se dificulte, de modo tal que su validez será determinada tras el análisis correspondiente del BCCH.

3. Características de seguridad

3.1. Con el fin de facilitar la autentificación de los billetes y monedas, el BCCH ha establecido en el circulante varias características de seguridad que corresponden a los más altos estándares internacionales.

3.2. Información relativa a estas características de seguridad, así como acerca de la forma de reconocer los billetes y monedas auténticos, puede encontrarse en el sitio web del BCCH en la Sección Billetes y Monedas, o a través de la aplicación "Conozca su dinero" de la misma institución, disponible en AppStore y PlayStore en forma gratuita.

3.3. Para el caso en que el billete o moneda presente características que permitan suponer que se trata de una falsificación, el billete o moneda será calificado como presuntamente falso y será remitido al BCCH para su análisis y para que tal Banco dé curso a las acciones legales que fueren procedentes.

4. Procedimiento de detección

4.1. Durante operaciones financieras: Cuando en una operación financiera se detecte que la persona natural que pretende efectuarla presenta uno o más billetes o monedas presuntamente falsos, se

TÍTULO VII. ADMINISTRACIÓN Y COMPLIANCE

Capítulo 1: Estructura societaria de sociedades operadoras

Capítulo 2: Cambios de gerente general, directores, representantes y/o apoderados

Capítulo 3: Códigos sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 4: Comunicaciones digitales

Capítulo 5: Traducción de documentos extranjeros

Capítulo 6: Fiscalización en sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 7: Cumplimiento normativo

Capítulo 8: Prevención de lavado de activos

Capítulo 9: Ciberseguridad

Capítulo 10: Billetes y monedas presuntamente falsos

deberá informar de dicha circunstancia al portador, procediendo a comunicarle que, por instrucciones del BCCH, tales piezas deberán ser remitidas a dicho Instituto Emisor para su verificación, dejando expresa constancia que en caso de resultar auténticas se procederá a restituir su valor, mediante cualquiera de los procedimientos descritos más adelante.

Para ello se deberá completar el Formulario de Detección de Billetes Chilenos o Formulario de Detección de Monedas Chilenas presuntamente falsas, según corresponda, indicados en los Anexos N°1 y N°2, seleccionando la opción "Operación de caja" en la sección A del respectivo formulario y debiendo entregar copia de éste a la persona individualizada como tenedor del billete o moneda. La o las especies detectadas deberán ser enviadas al Banco Central de Chile para que el Área Técnica verifique su autenticidad o falsedad.

4.2. Durante procesos internos: En caso de que uno o más billetes o monedas sean calificados como presuntamente falsos, la sociedad operadora de casino de juego deberá igualmente retenerlos y la identificación deberá realizarse respecto del establecimiento en que fue detectado.

En estos casos, se solicita utilizar el formulario adjunto en el Anexo N°1 o Anexo N°2, según corresponda.

5. Procedimiento de envío al BCCH

5.1. Coordinación: Para los efectos de coordinación, las sociedades operadoras deberán enviar al Banco Central durante el mes de marzo de cada año, el nombre y datos de contacto del responsable del proceso de selección y envío de la información solicitada. En caso de cambiar al responsable, dicha información deberá ser actualizada oportunamente. La actualización anual de datos de los responsables del proceso, y solicitud de información o consultas deberán ser canalizados al correo srbf@bcentral.cl.

5.2. Complementariamente a lo antes señalado, la información indicada en el párrafo anterior deberá ser informada a la Superintendencia en el mismo mes de marzo de cada año a través de la plataforma informática establecida para este trámite, en la sección "Trámites" del sitio web institucional. Asimismo, informar oportunamente cualquier actualización de datos de los responsables del proceso.

5.3. Uso de formularios: Existen dos tipos de formularios, uno para el caso de detección de billetes presuntamente falsos y otro para el caso de detección de monedas presuntamente falsas. En ambos casos se debe entregar una copia al tenedor y el original se remitirá junto a la/las piezas presuntamente falsas al Banco Central de Chile.

5.4. En caso de billetes se deberá utilizar el formulario indicado en el Anexo N°1 "Formulario de detección de billetes chilenos presuntamente falsos". Para monedas se deberá utilizar el formulario indicado en el Anexo N°2 "Formulario de detección de monedas chilenas presuntamente falsas".

Adicionalmente, se solicita refundir la información de piezas a enviar al Banco Central de Chile, detallando la cantidad de piezas por denominación en el formulario indicado en el Anexo N°3 "Formulario

TÍTULO VII. ADMINISTRACIÓN Y COMPLIANCE

Capítulo 1: Estructura societaria de sociedades operadoras

Capítulo 2: Cambios de gerente general, directores, representantes y/o apoderados

Capítulo 3: Códigos sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 4: Comunicaciones digitales

Capítulo 5: Traducción de documentos extranjeros

Capítulo 6: Fiscalización en sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 7: Cumplimiento normativo

Capítulo 8: Prevención de lavado de activos

Capítulo 9: Ciberseguridad

Capítulo 10: Billetes y monedas presuntamente falsos

de resumen de billetes y monedas chilenos presuntamente falsos remitidos al Banco Central de Chile".

5.5. Formato de entrega:

a) Billetes

Los billetes presuntamente falsos, deberán enviarse adjunto al formulario indicado en el Anexo N°1, encarados, orientados y corcheteados en la esquina superior derecha del documento, de modo que su anverso sea legible al momento de su entrega al Banco Central de Chile. Se deberá enviar un formulario por cada caso, completando el detalle de piezas por denominación.

La sociedad operadora no debe anexar al formulario de detección otro tipo de documentos como cédulas de identidad, fotocopias, recibos, etc.

b) Monedas

Las monedas presuntamente falsas deberán enviarse adjuntas al formulario indicado en el Anexo N°2, en una bolsa plástica o algún medio que preserve su seguridad, se deberá enviar un formulario por cada caso, completando el detalle de piezas por denominación.

Una vez refundida la cantidad de billetes y monedas chilenas presuntamente falsas a enviar al Banco Central de Chile por la entidad remisora, deberán ser enviados en sobre o bolsa opaca, dirigido a:

Sistema Registro Billetes Falsos (SRBF)
Banco Central de Chile
Agustinas 1180 – Santiago

El sobre o bolsa, deberá ser entregado físicamente en Oficina de Partes ubicada en Agustinas 1180, Piso 1, en horario de lunes a jueves, de 9:00 a 15:00 horas o viernes de 9:00 a 14:00 horas, acompañados del Formulario de resumen de Billetes y Monedas Presuntamente falsos remitidos al Banco Central de Chile (adjunto como Anexo N°3) y de carta conductora en duplicado, quedando la original en poder del Banco y la copia será timbrada en señal de conformidad de recepción.

Dicho listado será corroborado por la Gerencia de Tesorería del Banco Central de Chile al momento de recibir los billetes y monedas presuntamente falsos, y en caso de existir disconformidad respecto del total de piezas enviadas, se comunicará oportunamente a la entidad remisora para efectuar las correcciones y/o coordinaciones correspondientes.

5.6. Oportunidad de entrega de la información: Las piezas presuntamente falsas, deberán ser remitidas al Banco Central de Chile a más tardar el último día hábil del mes, sin perjuicio que, de ser posible, sean remitidos a la brevedad posible para su análisis y determinación de autenticidad o falsedad

6. Denuncias y/o querellas

6.1. Acciones judiciales: El BCCH cumple con su rol público, deduciendo todas las querellas respecto de los hechos que revistan carácter de

TÍTULO VII. ADMINISTRACIÓN Y COMPLIANCE

Capítulo 1: Estructura societaria de sociedades operadoras

Capítulo 2: Cambios de gerente general, directores, representantes y/o apoderados

Capítulo 3: Códigos sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 4: Comunicaciones digitales

Capítulo 5: Traducción de documentos extranjeros

Capítulo 6: Fiscalización en sociedades operadoras y concesionarias

Capítulo 7: Cumplimiento normativo

Capítulo 8: Prevención de lavado de activos

Capítulo 9: Ciberseguridad

Capítulo 10: Billetes y monedas presuntamente falsos

delito que lleguen a su conocimiento y remitiendo los antecedentes y medios probatorios a las autoridades competentes. No obstante, y conforme a la legislación vigente, las sociedades operadoras pueden iniciar directamente las acciones legales que estimen procedentes, en cuyo caso se solicita informar al BCCH para que dicho organismo pueda hacerse parte y coordinar las medidas conducentes al control de las falsificaciones.

6.2. Determinación de autenticidad: En el evento que los billetes o las monedas sospechosos remitidos para su análisis resulten ser auténticos, el Instituto Emisor informará oportunamente y por escrito al casino de juegos, solo con fines informativos. La restitución del importe será realizada directamente por el BCCH al portador, siempre que este haya sido correctamente identificado en el formulario de detección.

El Instituto Emisor comunicará el resultado únicamente en los casos en que la(s) piezas resulten ser auténticas. Esta comunicación se realizará por teléfono o correo electrónico, utilizando los datos de contacto proporcionados en el formulario, dentro de un plazo máximo de 45 días corridos desde la recepción de la pieza en el Banco Central de Chile

6.3. Información general: Las entidades deberán abstenerse de enviar como billetes y monedas presuntamente falsos, aquellas piezas quemadas, mutiladas, contaminadas o entintadas, las que deberán presentarse a canje como casos especiales cuando corresponda, conforme al instructivo publicado para estos efectos y que se encuentra publicado en www.billetesymonedas.cl.

Anexos		
Instrucciones billetes y monedas presuntamente falsos	N°1	"Formulario de detección de Billetes chilenos Presuntamente Falsos"
	N°2	"Formulario de detección de Monedas chilenas Presuntamente Falsas"
	N°3	"Formulario de Resumen de Billetes y Monedas presuntamente falsos remitidos al Banco Central de Chile"

TÍTULO VIII. PROTECCIÓN AL JUGADOR Y JUEGO RESPONSABLE

Capítulo 1: Derechos y Deberes de los jugadores

Capítulo 2: Reclamos

Capítulo 3: Autoexclusión

Capítulo 4: Prohibición de ingreso jugadores que provoquen desórdenes

Capítulo 5: Prohibición de ingreso privados de razón

Capítulo 6: Prohibición de apostar para funcionarios públicos que custodien fondos públicos

Capítulo 1: Derechos y Deberes de los jugadores

Normativa fundante: Artículos 12, 36, 37 N°2 y 42 N°s 3 y 7 de la Ley N°19.995; artículo 50 del Decreto Supremo N°1722, de 2015, del Ministerio de Hacienda; artículos 4, 33 y 34 del Decreto Supremo N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda.

INSTRUCCIONES GENERALES SOBRE LA DIFUSIÓN DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS JUGADORES DE LOS CASINOS DE JUEGO AUTORIZADOS AL AMPARO DE LA LEY N°19.995

1. Información al Público

Con el objetivo de informar adecuadamente a los jugadores sobre sus derechos y deberes, las sociedades operadoras de casinos de juego deberán mantener, en forma destacada y visible, en cada uno de los accesos al casino. a lo menos una impresión y en cada una de las salas de juego, a lo menos, tres impresiones del afiche *"La Superintendencia de Casinos de Juego Informa: Derechos y deberes de los jugadores de los casinos de juego"*, ajustándose al formato y contenidos de las presentes instrucciones.

2. Formato

a) El formato del afiche deberá ser de un tamaño mínimo de 110 centímetros de alto x 77 centímetros de ancho, utilizando 4 colores y de un material que permita su óptima visualización.

b) El título debe estar centrado y los textos deben estar a dos columnas. correspondiendo incorporar, en la columna izquierda del afiche, lo referido a los derechos de los jugadores, y, en la columna derecha, los deberes de aquellos.

3. Contenido:

Título:

"La Superintendencia de Casinos de Juego Informa: Derechos y deberes de los jugadores de los casinos de juego

Los jugadores tienen el derecho a:

1. Admisión al casino de juego, en caso de ser mayores de edad y habiendo cumplido con las condiciones de acceso al referido establecimiento, las que serán controladas por el propio casino de juego.
2. Recibir un trato digno y no ser discriminado arbitrariamente.
3. Conocer el valor de la entrada y el horario de funcionamiento del respectivo casino de juego.
4. Solicitar la autoexclusión voluntaria del casino de juego.
5. Tener acceso a una copia de la Ley de Casinos, Reglamentos y Catálogo de Juegos actualizados de la Superintendencia, en las dependencias del casino de juego.

TÍTULO VIII. PROTECCIÓN AL JUGADOR Y JUEGO RESPONSABLE

Capítulo 1: Derechos y Deberes de los jugadores

Capítulo 2: Reclamos

Capítulo 3: Autoexclusión

Capítulo 4: Prohibición de ingreso jugadores que provoquen desórdenes

Capítulo 5: Prohibición de ingreso privados de razón

Capítulo 6: Prohibición de apostar para funcionarios públicos que custodien fondos públicos

6. Jugar en cualquiera de las cinco categorías de juego que deben desarrollarse en los casinos de juego -ruleta, cartas, dados, bingo y máquinas de azar-, en los horarios establecidos y publicados por el casino.
7. Conocer y entender los planes de apuestas y las tablas de pago de todos los juegos que se desarrollan al interior del casino de juego.
8. Recibir el pago de premios en los casos que corresponda, en el plazo y en la forma legalmente establecida.
9. Conocer las reglas. condiciones generales y horario de funcionamiento, si corresponde, de las actividades de demostración, torneos de juego, promociones que inciden en el juego y eventos especiales.
10. Consultar al jefe de mesa o al jefe de sección o quien cumple sus funciones en caso de cualquier discrepancia en la interpretación correcta de las reglas del juego, y recibir respuesta a dichas consultas.
11. Revisar conjuntamente con la sociedad operadora una jugada grabada por el Sistema de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV) en el caso de existir discrepancias respecto del correcto desarrollo del juego.
12. Presentar reclamos en primera instancia ante los casinos de juego, frente a discrepancias respecto del funcionamiento del casino de juego y la explotación de juegos de azar y recibir la respuesta del casino de juego en los plazos establecidos.
13. Recurrir en segunda instancia ante la Superintendencia de Casinos de Juego, en caso de disconformidad con la respuesta dada por el casino de juego.
14. Que el casino resguarde su identidad y no publique sus datos personales sin consentimiento previo, así como tampoco los proporcione a terceros que los soliciten para fines particulares".

Los jugadores tienen el deber de:

1. Tratar respetuosa y dignamente al personal del casino de juego y a los demás clientes.
2. Informarse acerca de los procedimientos de tramitación de reclamos.
3. Conocer, entender y cumplir las reglas de los juegos.
4. Informarse acerca de los procedimientos de autoexclusión voluntaria y colaborar con el personal cuando le solicite la salida de la sala de juego, si previamente ha solicitado su autoexclusión.
5. Abstenerse de ingresar o permanecer en las salas de juego si se encuentran en manifiesto estado de ebriedad o bajo influencia de drogas; así como tampoco ingresar al casino de juego portando armas.
6. Abstenerse de provocar desórdenes, perturbar el normal desarrollo de los juegos o cometer irregularidades en su práctica.

TÍTULO VIII. PROTECCIÓN AL JUGADOR Y JUEGO RESPONSABLE

Capítulo 1: Derechos y Deberes de los jugadores

Capítulo 2: Reclamos

Capítulo 3: Autoexclusión

Capítulo 4: Prohibición de ingreso jugadores que provoquen desórdenes

Capítulo 5: Prohibición de ingreso privados de razón

Capítulo 6: Prohibición de apostar para funcionarios públicos que custodien fondos públicos

7. Acreditar su identidad con el documento oficial de identificación correspondiente, en caso de ser requerido por el personal del casino.
8. Vigilar su apuesta y verificar que ésta quede jugando en la opción que él eligió, corrigiendo en el momento oportuno cualquier error que detecte.
9. Estar siempre físicamente presente durante la jugada.
10. Efectuar sus apuestas de forma clara e inmediata, sin que haya lugar a dudas respecto de éstas.
11. Abstenerse de manipular, modificar o alterar los implementos de juego o su desarrollo, en perjuicio o beneficio suyo o del casino de juego, así como sustituir el material de juego con igual propósito.
12. Abstenerse de dañar el material de juego disponible en el casino, así como su mobiliario y dependencias.
13. Respetar las prohibiciones establecidas para el jugador, tales como:

a) La conivencia entre jugadores y jugadoras.

b) Asociarse con otro jugador para incrementar su apuesta.

c) Solicitar dinero o fichas a otro jugador o jugadora durante el transcurso del juego para influir o criticar el juego que realice otro u otra.

d) Mantener sobre la mesa de juego artículos u objetos ajenos al juego.

e) Ejecutar cualquier otro acto que atente contra la transparencia y el azar del juego.

14. Respetar el horario de funcionamiento general del casino de juego y el de las mesas de juego, bingo y máquinas de azar, en particular; así como las condiciones de ingreso y permanencia en las salas de juego.

Capítulo 1: Derechos y Deberes de los jugadores

Capítulo 2: Reclamos

Capítulo 3: Autoexclusión

Capítulo 4: Prohibición de ingreso jugadores que provoquen desórdenes

Capítulo 5: Prohibición de ingreso privados de razón

Capítulo 6: Prohibición de apostar para funcionarios públicos que custodien fondos públicos

TÍTULO VIII. PROTECCIÓN AL JUGADOR Y JUEGO RESPONSABLE

Capítulo 2: Reclamos

NORMATIVA FUNDANTE: Artículos 37 N°2 y 42 N°7 de la Ley N°19.995; artículo 33 del Decreto Supremo N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda.

INSTRUCCIONES SOBRE EL CONOCIMIENTO, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LOS RECLAMOS INTERPUESTOS EN CONTRA DE LAS SOCIEDADES OPERADORAS DE CASINO DE JUEGO Y CONCESIONARIAS MUNICIPALES

1. Introducción

Las presentes instrucciones tienen por objetivo instruir sobre la tramitación y resolución de los reclamos que se formulen en contra de los casinos de juego autorizados conforme a las disposiciones de la Ley N°19.995 y casinos que se encuentren bajo concesión municipal (indistintamente "las operadoras"), y que se refieran a cualquier cuestión derivada de dicha ley y de sus reglamentos, relacionada con su sala de juego o con la explotación de los juegos de azar que se desarrollen en dicho establecimiento y cuyo cumplimiento debe ser supervigilado por esta Superintendencia, sin perjuicio de las facultades y atribuciones que otros organismos tengan en la materia.

Las presentes instrucciones no obstan ni interfieren con la facultad con que cuentan las operadoras para diseñar, desarrollar e implementar sistemas de atención de los clientes y/o usuarios, que operen o actúen en forma previa a lo establecido en este capítulo, y que tengan por finalidad atender y/o dar solución a las inquietudes o problemas que los referidos clientes y/o usuarios planteen respecto a aspectos supervisados o fiscalizados por esta Superintendencia y, en consecuencia, evitar que estos últimos presenten reclamos que deban ser tramitados de conformidad a lo establecido en las presentes instrucciones.

Sin perjuicio de lo anterior, una vez agotadas las instancias implementadas por cada operador o concesionario en su caso, cada canal de atención dispuesto deberá orientar al cliente a presentar su reclamo de acuerdo con estas instrucciones.

2. Plazo para interponer los reclamos

El cliente podrá interponer un reclamo dentro del plazo de 6 meses contados desde la ocurrencia de los hechos que lo motivan.

3. Medios y formas de presentación de los reclamos

3.1. Presentación y recepción del reclamo en el casino de juego

3.1.1. Las operadoras deberán recibir, tramitar y pronunciarse sobre todos los reclamos formulados en conformidad a las presentes instrucciones, sea que les fueren presentados directamente o les hayan sido derivados por esta Superintendencia.

3.1.2. Las operadoras deberán contar con, al menos, los siguientes medios de recepción de reclamos: presencial, correo postal, correo electrónico y sitio o aplicación web.

Capítulo 1: Derechos y Deberes de los jugadores

Capítulo 2: Reclamos

Capítulo 3: Autoexclusión

Capítulo 4: Prohibición de ingreso jugadores que provoquen desórdenes

Capítulo 5: Prohibición de ingreso privados de razón

Capítulo 6: Prohibición de apostar para funcionarios públicos que custodien fondos públicos

TÍTULO VIII. PROTECCIÓN AL JUGADOR Y JUEGO RESPONSABLE

3.1.3. En todos estos casos, formulado el reclamo, se deberá entregar una constancia de su interposición al cliente y/o usuario.

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 u otro mecanismo que permita dejar constancia de manera indubitada de la recepción del reclamo.

3.1.5. En la eventualidad de que se reciba un reclamo a través de los formularios de quejas o sugerencias de los sistemas de atención de clientes implementados, cuya materia se encuentre normada en las presentes instrucciones, las operadoras deberán someterlo a este mismo procedimiento, entendiéndose que la fecha de recepción para los plazos establecidos en las presentes instrucciones será el día hábil siguiente a su interposición.

3.2. Presentación del reclamo directo ante la Superintendencia

3.2.1. Si el reclamo es presentado ante esta Superintendencia sin que exista constancia de su interposición previa ante la operadora, éste le será derivado a través del SAYN o la plataforma tecnológica que lo reemplace.

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.

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 operadora, procediéndose en dicho caso a requerirle directamente a ésta la elaboración de un informe y la entrega de los antecedentes pertinentes sobre la situación presentada.

3.2.4. La operadora, deberá remitir toda la información solicitada dentro del plazo de 5 días hábiles contados desde la solicitud.

3.2.5. Lo anterior, sin perjuicio de la posibilidad de la operadora o de requerir una ampliación de plazo de manera fundada conforme a lo dispuesto en la Ley N°19.880.

3.3. Contenido del formulario de reclamo

3.3.1. Los formularios de reclamos implementados por cada operadora deberán contener, a lo menos, los siguientes campos de información:

a) Individualización del casino de juego respecto del cual se dirige el reclamo.

b) Individualización de la persona reclamante, debiendo contener los nombres, apellidos y el número de cédula de identidad o un número de identificación que conste en un documento emitido en el extranjero. Voluntariamente, puede indicar el sexo.

c) Domicilio o correo electrónico al cual enviar notificaciones.

d) Fecha de presentación del reclamo.

e) Fecha del incidente reclamado.

TÍTULO VIII. PROTECCIÓN AL JUGADOR Y JUEGO RESPONSABLE

Capítulo 1: Derechos y Deberes de los jugadores

Capítulo 2: Reclamos

Capítulo 3: Autoexclusión

Capítulo 4: Prohibición de ingreso jugadores que provoquen desórdenes

Capítulo 5: Prohibición de ingreso privados de razón

Capítulo 6: Prohibición de apostar para funcionarios públicos que custodien fondos públicos

f) Exposición de la situación reclamada y petición concreta.

Asimismo, todos los formularios que la operadora ponga a disposición de los clientes/usuarios, deberán advertir expresamente lo siguiente: *"La información proporcionada será tratada y comunicada a la Superintendencia de Casinos de Juego (SCJ) de acuerdo con lo establecido en la Ley N.º 19.628 sobre protección de la vida privada. En consecuencia, autorizo al casino de juego para su tratamiento y su comunicación a la SCJ para fines estadísticos"*.

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, y en caso de ser presentado mediante apoderado, con la firma de éste.

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.

3.4. Tramitación del reclamo por el casino

3.4.1. Apertura del expediente del reclamo

La operadora deberá abrir un expediente electrónico en el que deberán constar todos los documentos asociados al reclamo presentado por la persona reclamante.

3.4.2. Requerimiento de antecedentes faltantes

Si la presentación de la persona reclamante no contuviese los elementos solicitados en el numeral 3.3.1, la operadora deberá notificarlo a la persona reclamante, dentro del plazo máximo de 5 días hábiles contados desde la recepción del reclamo, precisando los datos o antecedente(s) faltante(s).

La persona reclamante dispondrá de 5 días hábiles, contados desde la notificación, para completar de manera legible la información indicada en el numeral 3.3.1.

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

3.4.3. Contenido del expediente del reclamo

El expediente deberá contener, a lo menos, la siguiente documentación:

a) Formulario de reclamo, constancia de la recepción y todos los documentos que se acompañen.

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.

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

TÍTULO VIII. PROTECCIÓN AL JUGADOR Y JUEGO RESPONSABLE

Capítulo 1: Derechos y Deberes de los jugadores

Capítulo 2: Reclamos

Capítulo 3: Autoexclusión

Capítulo 4: Prohibición de ingreso jugadores que provoquen desórdenes

Capítulo 5: Prohibición de ingreso privados de razón

Capítulo 6: Prohibición de apostar para funcionarios públicos que custodien fondos públicos

almacenamiento según lo dispongan las instrucciones[1] impartidas por esta Superintendencia.

c) El (los) informe(s) de la investigación realizada por el casino de juego deberá contener el detalle del incidente ocurrido, la cronología de los hechos y una explicación fundada y coherente que justifique las acciones de la operadora para resolver el incidente.

No se considerará como informe las copias de las comunicaciones efectuadas entre los funcionarios de la operadora.

d) Las comunicaciones y notificaciones efectuadas a la persona, las que incluyen las gestiones relacionadas al 3.4.2, cuando corresponda.

e) La copia de la respuesta y el comprobante que acredite su envío por cualquier medio.

3.4.4. Custodia y conservación del expediente del reclamo

La sociedad operadora o concesionaria municipal deberá:

a) Identificar cada expediente con un número correlativo anual.

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.

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.

3.5. Respuesta al reclamo

3.5.1. El plazo máximo para dar respuesta a los reclamos por parte de la operadora será de 10 días hábiles, contado desde el día hábil siguiente a la recepción del reclamo.

Para el caso que se solicite complementar información, habrá un nuevo plazo de 10 días hábiles, que se computará desde el día hábil siguiente al que la persona reclamante aportó los nuevos antecedentes.

3.5.2. La operadora deberá tramitar y contestar los reclamos de manera fundada e ingresar el respaldo técnico correspondiente.

3.5.3. La operadora deberá elaborar una respuesta escrita que resuelva específica y claramente los distintos requerimientos efectuados. No se entenderá válida las respuestas genéricas.

3.5.4. No corresponde el envío total de los antecedentes que conforman el expediente del reclamo. La operadora deberá adjuntar únicamente aquellos antecedentes necesarios para que la persona reclamante pueda comprender adecuadamente la respuesta entregada al reclamo.

1 *Libro Segundo: Período de Operación del Permiso / Título II. Funcionamiento sala de juegos y servicios anexos / Capítulo 5: Sistemas de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV), del Compendio Normativo de esta Superintendencia.*

TÍTULO VIII. PROTECCIÓN AL JUGADOR Y JUEGO RESPONSABLE

Capítulo 1: Derechos y Deberes de los jugadores

Capítulo 2: Reclamos

Capítulo 3: Autoexclusión

Capítulo 4: Prohibición de ingreso jugadores que provoquen desórdenes

Capítulo 5: Prohibición de ingreso privados de razón

Capítulo 6: Prohibición de apostar para funcionarios públicos que custodien fondos públicos

3.5.5. La respuesta del casino de juego deberá contener a lo menos, lo siguiente:

a) La individualización precisa de la persona reclamante, dirección o correo electrónico de notificación, número de R.U.T. y el número de registro del reclamo.

b) La enunciación breve de la materia reclamada.

c) Los antecedentes revisados.

d) La resolución del caso y sus fundamentos.

e) En caso de acogerse el reclamo y deban realizarse acciones o medidas para corregir errores o restituciones a la persona afectada, se deberá comunicar el plazo y la forma en que se materializarán, lo que no podrá exceder de 10 días hábiles contados desde la fecha de su notificación.

f) Por último, la respuesta del reclamo deberá contener obligatoriamente la siguiente información: *"En caso de disconformidad con el contenido de esta respuesta, usted podrá solicitar su revisión ante la Superintendencia, a través de la sección de Atención Ciudadana disponible en su sitio web, debiendo adjuntar una copia de esta"*.

3.5.6. Se entenderá como fecha de respuesta al reclamo aquella en que el casino de juego envíe la comunicación a la persona reclamante.

3.6. Registro de los reclamos

3.6.1. La operadora deberá tener un Registro de Reclamos actualizado y en formato digital, que, dando cumplimiento a lo dispuesto en la Ley N°19.628, individualice todos los expedientes de los reclamos que han sido presentados por los clientes y/o usuarios, incluyendo los siguientes datos mínimos:

a) Numeración correlativa.

b) Individualización de la persona reclamante (nombres, apellidos, el número de cédula de identidad o un número de identificación fiscal que conste en un documento emitido en el extranjero y correo electrónico o correo postal indicado para la notificación).

c) Fecha de recepción del reclamo.

d) Materia y submateria del reclamo, la que deberá ajustarse a alguna de las categorías de la clasificación contenido en el Anexo N°1 de estas instrucciones.

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.

e) Categoría de juego: corresponde a las distintas categorías de juego que se pueden desarrollar en los casinos de juego.

TÍTULO VIII. PROTECCIÓN AL JUGADOR Y JUEGO RESPONSABLE

Capítulo 1: Derechos y Deberes de los jugadores

Capítulo 2: Reclamos

Capítulo 3: Autoexclusión

Capítulo 4: Prohibición de ingreso jugadores que provoquen desórdenes

Capítulo 5: Prohibición de ingreso privados de razón

Capítulo 6: Prohibición de apostar para funcionarios públicos que custodien fondos públicos

f) Estado de tramitación del reclamo, distinguiendo entre las siguientes categorías:

i. Pendiente: Cuando aún no ha enviado la repuesta a la persona.

ii. Respondido: Cuando ya se ha enviado la repuesta a la persona.

g) Fecha de envío de la respuesta.

h) Tipo de respuesta a la persona, distinguiendo entre las siguientes categorías:

i. A favor del casino

ii. A favor de la persona reclamante

iii. Desistimiento

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 3.4.4.

3.6.3. Los referidos registros y expedientes deberán ser accesibles por el nombre y/o número de identificación de la persona reclamante.

3.7. Notificación y plazos

3.7.1. Las notificaciones a las personas reclamantes deberán efectuarse al medio de notificación indicado en el literal c) del formulario de reclamo.

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 haya sido despachado el correo electrónico respectivo.

4. Solicitud de revisión ante la Superintendencia

4.1. En caso de disconformidad con lo resuelto por la operadora o, la persona reclamante podrá requerir a esta Superintendencia la revisión de lo informado en la carta de respuesta.

4.2. La solicitud de revisión podrá ser presentada por la persona reclamante o su apoderado mediante el formulario que estará a su disposición en la página web de la Superintendencia u otros medios que se habiliten para estos efectos.

4.3. La persona reclamante deberá acompañar los siguientes antecedentes:

a) Identificación del casino de juego respecto del cual se presenta el reclamo.

TÍTULO VIII. PROTECCIÓN AL JUGADOR Y JUEGO RESPONSABLE

Capítulo 1: Derechos y Deberes de los jugadores

Capítulo 2: Reclamos

Capítulo 3: Autoexclusión

Capítulo 4: Prohibición de ingreso jugadores que provoquen desórdenes

Capítulo 5: Prohibición de ingreso privados de razón

Capítulo 6: Prohibición de apostar para funcionarios públicos que custodien fondos públicos

b) Cualquier documento que acredite la presentación del reclamo ante el casino de juego.

c) Breve descripción de los hechos en que se fundamenta la solicitud de revisión de lo resuelto por el casino de juego.

d) En caso de que la reclamante comparezca mediante un apoderado, deberá cumplir con lo establecido en el artículo 22 de la Ley N°19.880.

e) Petición concreta formulada a la Superintendencia.

4.4. En los casos en que existan imprecisiones u omisiones de alguno(s) de los antecedentes antes mencionados, la Superintendencia podrá acoger a tramitación la solicitud de revisión y requerir al solicitante que acompañe los antecedentes que estime pertinentes dentro del plazo de 5 días hábiles, con indicación que, en caso de no hacerlo, se tendrá por desistida la solicitud.

4.5. Recibida la solicitud de revisión de lo resuelto por el casino de juego, la Superintendencia informará dicha situación a la operadora 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 contados desde que el reclamo se encuentre disponible, pudiendo agregar lo que estime pertinente.

4.6. 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.

4.7. La Superintendencia resolverá conforme con el mérito de los antecedentes recabados y notificará su resolución a la persona reclamante y a la operadora, confiriéndole a ésta un plazo para cumplir lo resuelto, en los casos que corresponda.

4.8. La operadora como asimismo la reclamante, podrán acompañar en todo momento previo a la resolución de la solicitud de revisión, cualquier antecedente adicional que estime pertinente acompañar.

4.9. Asimismo, si esta Superintendencia estima que el expediente del reclamo se encuentra incompleto o que requiere mayores antecedentes para resolver, notificará de esta situación a la operadora, o al reclamante en su caso, pudiendo requerir el envío de los antecedentes pertinentes, en un plazo de 5 días hábiles.

5. Comunicaciones entre la Superintendencia y la operadora en relación con la tramitación de un reclamo

Las comunicaciones que se efectúen entre la Superintendencia y la operadora en relación a la tramitación de un reclamo se realizarán a través del SAYN o la plataforma tecnológica que la reemplace[2]4.

2 *Lo que será informado oportunamente a las operadoras una vez que se encuentre habilitado dicho aplicativo. Mientras ello no ocurra, la comunicación se realizará vía oficio.*

Capítulo 1: Derechos y Deberes de los jugadores

Capítulo 2: Reclamos

Capítulo 3: Autoexclusión

Capítulo 4: Prohibición de ingreso jugadores que provoquen desórdenes

Capítulo 5: Prohibición de ingreso privados de razón

Capítulo 6: Prohibición de apostar para funcionarios públicos que custodien fondos públicos

TÍTULO VIII. PROTECCIÓN AL JUGADOR Y JUEGO RESPONSABLE

6. Información al público

6.1. Con el propósito de orientar adecuadamente al público en la presentación de sus reclamos, el casino de juego deberá exhibir, en lugares visibles tanto en los accesos como al interior de las salas de juego, pantallas digitales y un pendón o soporte gráfico, los cuales deberán cumplir con las especificaciones establecidas en el Anexo N°2 de las presentes instrucciones.

6.2. Asimismo, deberán habilitar de manera visible y destacada en el inicio del portal o sitio web del respectivo casino de juego, una sección con, a lo menos, el siguiente contenido en el siguiente orden:

a) Procedimiento de tramitación de reclamo de la Superintendencia de Casinos de Juego: Se deberán describir los numerales 2, 3.1.2, 3.2.1, 3.5.1, 3.7 y 4.1.

   Para el caso del numeral 3.1.2, el casino de juego deberá vincular un enlace para los medios digitales o detallar la dirección de correo electrónico vigente para realizar un reclamo.

b) Resguardo de imágenes del Sistema de CCTV: Se deberá informar que *"Los casinos de juego están obligados a mantener las grabaciones captadas por el Sistema de CCTV por un periodo de 21 días de corrido. No obstante, si se genera un expediente de reclamo, las grabaciones permanecerán archivadas durante el plazo de tres años"*.

c) Atención Ciudadana de la Superintendencia de Casino de Juego: Se deberá vincular un enlace que direccione a la sección de Atención Ciudadana del sitio web de esta Superintendencia.

7. Información a la Superintendencia

7.1. La operadora deberá remitir mensualmente a la Superintendencia la información estadística de los reclamos que tramiten de acuerdo con las especificaciones que se señalan en el Anexo N°3 de las presentes instrucciones, a más tardar el día 15 del mes siguiente al período que se informa a través del sistema que se disponga para estos efectos.

7.2. El casino de juego deberá conformar una nómina de personas habilitadas para actuar en su nombre y representación en la recepción, tramitación y respuesta de los reclamos que se le presenten.

7.3. Dicha nómina y sus actualizaciones se deberán notificar a esta Superintendencia a través del formulario dispuesto en el Sistema SAYN, o mediante la plataforma informática establecida para este trámite, en la sección "Trámites" del sitio web institucional, con un plazo máximo de 10 días hábiles contado desde su creación y/o actualización.

7.4. Una de las personas designadas por el casino de juego deberá cumplir el rol de Coordinador de Reclamos que, en el ejercicio de tal función, deberá estar a disposición de la Superintendencia para entregar información o respuestas relacionadas con la tramitación de los reclamos que se interpongan conforme a las presentes instrucciones.

TÍTULO VIII. PROTECCIÓN AL JUGADOR Y JUEGO RESPONSABLE

Capítulo 1: Derechos y Deberes de los jugadores

Capítulo 2: Reclamos

Capítulo 3: Autoexclusión

Capítulo 4: Prohibición de ingreso jugadores que provoquen desórdenes

Capítulo 5: Prohibición de ingreso privados de razón

Capítulo 6: Prohibición de apostar para funcionarios públicos que custodien fondos públicos

7.5. Finalmente, la operadora deberá notificar a esta Superintendencia, a través de SAYN o de la plataforma informática que la reemplace, disponible en la sección "Trámites" del sitio web institucional, el correo electrónico habilitado para la recepción de reclamos, en un plazo de 10 días hábiles contado desde su creación y/o modificación.

Anexos		
Reclamos	N°1	Clasificación de materias y submaterias del reclamo
	N°2	Información al público
	N°3	Clasificación y estadística de reclamos
	N°4	Cuadro consolidado de reclamos
	N°5	Códigos de esquema XML de reclamos

Capítulo 1: Derechos y Deberes de los jugadores

Capítulo 2: Reclamos

Capítulo 3: Autoexclusión

Capítulo 4: Prohibición de ingreso jugadores que provoquen desórdenes

Capítulo 5: Prohibición de ingreso privados de razón

Capítulo 6: Prohibición de apostar para funcionarios públicos que custodien fondos públicos

TÍTULO VIII. PROTECCIÓN AL JUGADOR Y JUEGO RESPONSABLE

Capítulo 3: Autoexclusión

Normativa fundante: Artículos 9, 42 N°7 y N°12 y 48 de la Ley N°19.995; artículo 9 del Decreto Supremo N°287, de 2005.

INSTRUCCIONES SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS QUE LAS SOCIEDADES OPERADORAS Y CONCESIONARIAS DE CASINOS MUNICIPALES DEBEN IMPLEMENTAR PARA EFECTOS DE PERMITIR LA AUTOEXCLUSIÓN VOLUNTARIA A LAS SALAS DE JUEGO DE LOS CASINOS DE JUEGO

1. Aspectos generales

1.1. Fundamento y Objetivo de la presente instrucción

1.1.1. De conformidad a lo dispuesto en el inciso final del artículo 9° del D.S. N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda, que establece el Reglamento de Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego, las personas pueden voluntariamente decidir autoexcluirse del ingreso a las salas de juego de un casino de juego.

1.1.2. En este contexto el presente capítulo tiene por objetivo:

a) Establecer las formalidades para el ingreso y permanencia de las personas que se autoexcluyan.

b) Dictar las instrucciones y procedimientos que deberán implementar las sociedades operadoras de casinos de juego autorizadas bajo la Ley N°19.995 y concesionarias de casinos municipales (indistintamente "Operadoras"), para garantizar un mecanismo eficaz que impida a dichas personas el ingreso a las salas de juego de sus dependencias.

1.2. Glosario

Término	Definición
Autoexcluido/a	Persona natural mayor de edad que voluntariamente renuncia a su derecho de ingreso a las salas de juego de los casinos del país.
Apoderado/a	Persona natural mayor de edad, designada por el/a autoexcluido/a, para acompañarlo en el período de autoexclusión voluntaria.
Encargado/a de autoexclusión	Funcionarios/as del casino de juego responsables de la recepción, verificación de los datos proporcionados por la persona y registro de los formularios en el sistema de autoexclusión.
Coordinador/a de autoexclusión	Funcionario/a del casino de juego responsable de la gestión, supervisión y correcto tratamiento de la base de datos de personas autoexcluidas, así como también de la aplicación y cumplimiento del procedimiento establecido en el casino dentro del marco del Programa de Juego Responsable.
Formularios	Documentos oficiales de esta Superintendencia destinados a la gestión de trámites asociados a la autoexclusión, revocación, reemplazo o renuncia del apoderado/a, los que estarán dispuestos de manera digital en la SCJ o impresos en los casinos de juego.

TÍTULO VIII. PROTECCIÓN AL JUGADOR Y JUEGO RESPONSABLE

Capítulo 1: Derechos y Deberes de los jugadores

Capítulo 2: Reclamos

Capítulo 3: Autoexclusión

Capítulo 4: Prohibición de ingreso jugadores que provoquen desórdenes

Capítulo 5: Prohibición de ingreso privados de razón

Capítulo 6: Prohibición de apostar para funcionarios públicos que custodien fondos públicos

Término	Definición
Sistema de autoexclusión	Plataforma informática administrada por esta Superintendencia que permite el ingreso, tramitación y registro de las solicitudes de autoexclusión efectuadas por las personas. Asimismo, permite a los casinos de juego efectuar el ingreso de los formularios recepcionados por ellos y la gestión del registro de autoexcluidos.
Registro de autoexcluidos	Listado de personas con autoexclusión vigente y sus apoderados, cuyos datos personales se encuentran protegidos por la Ley N°19.628 sobre Protección de la Vida Privada.
Clave Única	Identidad digital entregada por el Servicio de Registro Civil e Identificación, que permite autenticar a las personas para acceder a diversos servicios y trámites en línea de las instituciones públicas.

2. Sobre la autoexclusión voluntaria: alcance, plazo, requisitos de inscripción y formularios

2.1. Alcance y período de la Autoexclusión

2.1.1. La autoexclusión solicitada tendrá validez respecto de todas las salas de juego de las operadoras.

2.1.2. La autoexclusión permanecerá vigente por tiempo indefinido, sin perjuicio de la posibilidad de revocación bajo los términos establecidos en estas instrucciones.

2.2. Requisitos para autoexcluirse, obligaciones y facultades una vez autoexcluido

2.2.1. Requisitos para autoexcluirse:

a) Manifestar libremente, a través de los medios dispuestos para el efecto, su voluntad de renunciar a su derecho a ingresar a todas las salas de juego del país.

b) Designar a una persona que cumpla el rol de apoderado/a. En caso de renuncia de apoderado, deberá designarse uno nuevo.

2.2.2. Obligaciones de la persona autoexcluida:

a) No intentar vulnerar los controles de ingreso a las salas de juego.

b) No realizar apuestas en el casino.

c) Tener apoderado/a vigente en el sistema de autoexclusión.

2.2.3. Facultades de la persona autoexcluida

a) Reemplazar a su apoderado/a por otro en caso de:

i Que el apoderado/a también ingrese a un proceso de autoexclusión, circunstancia que será informada por esta Superintendencia.

ii Fallecimiento del apoderado/a.

iii Padecer un estado de salud incompatible con el ejercicio de sus funciones.

TÍTULO VIII. PROTECCIÓN AL JUGADOR Y JUEGO RESPONSABLE

Capítulo 1: Derechos y Deberes de los jugadores

Capítulo 2: Reclamos

Capítulo 3: Autoexclusión

Capítulo 4: Prohibición de ingreso jugadores que provoquen desórdenes

Capítulo 5: Prohibición de ingreso privados de razón

Capítulo 6: Prohibición de apostar para funcionarios públicos que custodien fondos públicos

b) Solicitar la revocación de la autoexclusión según las indicaciones señaladas en esta instrucción.

2.3. Suscripción y presentación del formulario de autoexclusión

2.3.1. Existen dos formularios, uno digital (vía Clave Única) y uno físico. Ambos se encuentran disponibles en la página web de la SCJ en el siguiente link: https://autoexclusion.scj.gob.cl/. El físico también se encuentra disponible en los casinos de juego.

2.3.2. El formulario digital vía Clave Única deberá ser completado con la información solicitada en el sitio web, aceptar las condiciones y enviar.

2.3.3. El formulario físico a su vez, debidamente completado y firmado, puede ser presentado de dos formas:

a) En cualquier casino de juego del país o en esta Superintendencia.

b) En la página web de la Superintendencia. En este caso, debe ser firmado ante Notario Público o mediante firma electrónica avanzada.

3. Sobre el apoderado

3.1. Rol y requisitos del apoderado/a en el proceso de Autoexclusión

El apoderado cumple el rol de acompañar a la persona interesada durante el periodo de autoexclusión, brindándole apoyo y auxiliándolo en el caso de que intente ingresar o ingrese a la sala de juegos. Asimismo, deberá estar presente al momento de la revocación de la autoexclusión. Una persona podrá ser apoderado/a de más de una persona autoexcluida.

Para ser apoderado, se deben cumplir los siguientes requisitos:

a) Ser mayor de edad

b) No ser autoexcluido

c) Proporcionar un número de teléfono y correo electrónico -distinto de la persona autoexcluida- donde pueda ser contactado efectivamente por los casinos de juego cuando la persona autoexcluida intente ingresar a una sala de juego, así como por la Superintendencia para entregar información relacionada con la persona autoexcluida.

d) Ratificar su designación de apoderado/a por los mecanismos dispuestos para el efecto. En todo caso, la falta de ratificación de su rol no afectará la validez de la autoexclusión, aunque sí impedirá efectuar la revocación de la autoexclusión.

3.2. Reemplazo del apoderado/a por parte de la persona autoexcluida:

3.2.1. Durante la vigencia de la autoexclusión, la persona autoexcluida podrá solicitar el reemplazo de su apoderado/a, lo que no alterará su condición de autoexcluido/a.

3.2.2. Las solicitudes de reemplazo de apoderado/a deberán realizarse de conformidad al formulario dispuesto en el Anexo N°2 o mediante Clave Única, en el link https://autoexclusion.scj.gob.cl/.

TÍTULO VIII. PROTECCIÓN AL JUGADOR Y JUEGO RESPONSABLE

Capítulo 1: Derechos y Deberes de los jugadores

Capítulo 2: Reclamos

Capítulo 3: Autoexclusión

Capítulo 4: Prohibición de ingreso jugadores que provoquen desórdenes

Capítulo 5: Prohibición de ingreso privados de razón

Capítulo 6: Prohibición de apostar para funcionarios públicos que custodien fondos públicos

3.2.3. De igual manera, el formulario de reemplazo de apoderado, debidamente completado y firmado puede ser presentado:

a) De forma presencial en un casino de juego o en esta Superintendencia,

b) A través del sitio web de esta Superintendencia.

3.2.4. En caso de reemplazo, el plazo para solicitar la revocación de la autoexclusión será de tres (3) meses contados desde la fecha de validación del cambio del nuevo apoderado/a en el sistema de autoexclusión, siempre y cuando ya hayan transcurrido seis (6) meses desde la suscripción de la autoexclusión.

3.3. Renuncia del apoderado/a

3.3.1. Durante la vigencia de la autoexclusión el/la apoderado/a podrá solicitar a esta Superintendencia la renuncia a su cargo, lo que no alterará la condición de la persona autoexcluida.

3.3.2. Las solicitudes de renuncia de apoderado/a deberán realizarse de conformidad al formulario dispuesto en el Anexo N°3.

3.3.3. La solicitud de renuncia de apoderado/a podrá ser presentada a través de los siguientes medios:

a) De forma presencial en un casino de juego o en esta Superintendencia,

b) A través del sitio web de esta Superintendencia, en el mismo link https://autoexclusion.scj.gob.cl/

4. Revocación de la autoexclusión

4.1. Suscripción y presentación del formulario de revocación de autoexclusión

La revocación se realizará únicamente de manera presencial por la persona autoexcluida en conjunto con su apoderado/a vigente en el Sistema de Autoexclusión.

Para ello debe:

a) Haber cumplido con un periodo mínimo de seis meses desde la suscripción de su autoexclusión.

b) Concurrir acompañado/a de su apoderado/a vigente en el Sistema de Autoexclusión, a cualquiera de los casinos de juego o a esta Superintendencia, con sus documentos de identidad vigentes.

4.2. El formulario de revocación oficial es el que se encuentra descrito en el Anexo N°4 de las presentes instrucciones. Este será firmado y entregado en el casino de juego o en esta Superintendencia, según corresponda.

4.3. En el caso de que la persona autoexcluida no pueda asistir con su apoderado/a, deberá presentar el formulario firmado por ella y su apoderado/a ante Notario Público o mediante firma electrónica avanzada, el cual podrá ser entregado por este o cualquier persona en alguno de los casinos de juego, en esta Superintendencia o a través de sus canales dispuestos para ello.

TÍTULO VIII. PROTECCIÓN AL JUGADOR Y JUEGO RESPONSABLE

Capítulo 1: Derechos y Deberes de los jugadores

Capítulo 2: Reclamos

Capítulo 3: Autoexclusión

Capítulo 4: Prohibición de ingreso jugadores que provoquen desórdenes

Capítulo 5: Prohibición de ingreso privados de razón

Capítulo 6: Prohibición de apostar para funcionarios públicos que custodien fondos públicos

4.4. La revocación será validada por esta Superintendencia una vez que se verifique el cumplimiento de todos los requisitos, en cuyo caso se informará a la persona que se encontraba autoexcluida que ya no está informado en los registros del sistema de autoexclusión nacional, pudiendo hacer ingreso a los casinos de juego a partir del día siguiente a dicha validación.

4.5. Si la solicitud de revocación no cumple con los requisitos establecidos, esta será rechazada, informando dicha circunstancia a la persona autoexcluida.

5. Obligaciones de las sociedades operadoras y concesionarias de casinos de juego

5.1. Obligaciones de información

Disponer de los siguientes mecanismos de información en favor de las personas interesadas en autoexcluirse:

a) Un banner ubicado en su sitio web de inicio con el texto "Autoexclusión", el cual deberá estar redireccionado al sitio web de esta Superintendencia, específicamente al Sistema Nacional de Autoexclusión.

b) Pendones, pantallas digitales y/o folletería en las zonas de acceso y en las salas de juego, con información visible sobre el procedimiento de autoexclusión.

El contenido mínimo de dichos instrumentos se informa en el Anexo N°5 de las presentes instrucciones.

5.2. Obligaciones de recepción e ingreso de formulario de autoexclusión voluntaria

a) Contar con formularios físicos de autoexclusión en sus dependencias.

b) Verificar la identidad de la persona que desea autoexcluirse, requiriendo y manteniendo en su poder una copia simple de su cédula de identidad, anonimizando el número de serie del documento, en el caso de personas chilenas y para extranjeros, su documento de identidad o pasaporte.

c) Verificar que el formulario cuente con todos los datos solicitados como obligatorios[3] y que esté exento de errores, sin perjuicio de las eventuales correcciones que esta SCJ notifique a la sociedad operadora para su corrección.

d) Dejar constancia en el formulario del nombre del trabajador o trabajadora habilitado/a para recepcionar el documento, mediante timbre, junto con día y hora de su recepción.

e) Recibida la solicitud, entregar una copia del formulario a la persona autoexcluida o remitir copia de éste al correo de la persona que solicita la autoexclusión.

f) Ingresar el formulario al sistema de autoexclusión, en un plazo de 3 días hábiles[4].

3 No se requiere que el formulario suscrito de manera presencial esté firmado ante Notario Público.

4 No es necesario incorporar la fotocopia de la cédula, documento de identidad o pasaporte, según corresponda, como antecedente en la documentación que debe ser registrada en el sistema de autoexclusión.

TÍTULO VIII. PROTECCIÓN AL JUGADOR Y JUEGO RESPONSABLE

Capítulo 1: Derechos y Deberes de los jugadores

Capítulo 2: Reclamos

Capítulo 3: Autoexclusión

Capítulo 4: Prohibición de ingreso jugadores que provoquen desórdenes

Capítulo 5: Prohibición de ingreso privados de razón

Capítulo 6: Prohibición de apostar para funcionarios públicos que custodien fondos públicos

g) Resguardar el formulario de autoexclusión y la fotocopia del/los documento/s de identidad, mientras dure la autoexclusión.

5.3. Obligaciones operativas y de gestión del Sistema de Autoexclusión

5.3.1. La Superintendencia pondrá a disposición de los casinos de juego un servicio web seguro que contiene el registro actualizado de autoexcluidos.

5.3.2. Las operadoras deberán designar formalmente un mínimo de tres (3) y un máximo de cinco (5) usuarios/as del sistema de autoexclusión, quienes serán encargados de registrar solicitudes de autoexclusión, revocación, renuncia de apoderado y reemplazo de apoderado recibidas presencialmente para la aprobación de esta Superintendencia, y corregir la información de solicitudes devueltas por este organismo.

5.3.3. Además, deberán designar formalmente un mínimo de un (1) y un máximo de cuatro (4) coordinadores responsables del tratamiento de la base de datos y de las acciones de autoexclusión.

5.3.4. Toda modificación respecto de los usuarios del sistema deberá ser notificada a esta Superintendencia dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su ocurrencia, mediante el formulario dispuesto para ello.

5.3.5. Es obligación del coordinador descargar diariamente el archivo consolidado con el registro de autoexcluidos, debiendo resguardar la información y los datos personales.

5.3.6. Si la autoexclusión fue suscrita de manera presencial en el casino de juego, este deberá reconocer la autoexclusión de forma inmediata e impedir el ingreso de la persona a la sala de juego, aun cuando la validación por parte de esta Superintendencia no se haya realizado.

5.3.7. En la eventualidad de que la operadora detecte errores en el registro respecto de la persona autoexcluida o su apoderado/a, incidencias o contingencias respecto a la autoexclusión, deberá comunicar dicha situación a esta Superintendencia a través del formulario de Contingencias sobre sistema de autoexclusión – SAYN para su corrección.

5.3.8. El procedimiento que implica la recolección, almacenamiento y tratamiento de datos personales por parte de los casinos de juego y de cada uno de sus empleados que tengan acceso al registro de autoexcluidos a nivel nacional, deberá cumplir estrictamente con las disposiciones que al respecto establece la Ley N°19.628 sobre Protección de la Vida Privada, o por la normativa que la reemplace.

El formato y los aspectos técnicos de esta transferencia de archivos se mantendrá informado en el sitio web de esta Superintendencia en la dirección: www.scj.gob.cl/juego-responsable.

5.3.9. Las operadoras deberán contar con personal que acredite una formación adecuada para la recepción de formularios del Sistema de Autoexclusión como asimismo la atención de personas que intenten ingresar al casino de juego estando autoexcluidas.

Se entenderá que el personal cuenta con una formación adecuada, cuando acredite conocimientos y preparación en juego responsable,

TÍTULO VIII. PROTECCIÓN AL JUGADOR Y JUEGO RESPONSABLE

Capítulo 1: Derechos y Deberes de los jugadores

Capítulo 2: Reclamos

Capítulo 3: Autoexclusión

Capítulo 4: Prohibición de ingreso jugadores que provoquen desórdenes

Capítulo 5: Prohibición de ingreso privados de razón

Capítulo 6: Prohibición de apostar para funcionarios públicos que custodien fondos públicos

siendo capaz de informar adecuadamente a las personas sobre la autoexclusión.

5.4. Obligaciones generales de la operadora respecto a la persona autoexcluida

5.4.1. No enviar información de juego, torneos, eventos especiales y/o promociones en general a las personas autoexcluidas.

La obligación precedente se extiende también a los clubes de fidelización de clientes del casino de juego, independientemente de quien lo administre, siendo responsabilidad de la sociedad operadora o concesionaria determinar el mecanismo que asegure su cumplimiento.

5.4.2. Bloquear la tarjeta de juego y/o fidelización de la persona autoexcluida en un plazo máximo de dos (2) días corridos desde la recepción del formulario, si fue suscrito presencialmente en el casino, o desde que la información esté disponible en Sistema Nacional de Autoexclusión, para los demás casos.

5.4.3. En caso de que la tarjeta de juego y/o fidelización contenga créditos, estos deberán ser devueltos a la persona autoexcluida dentro de un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde que la persona autoexcluida los reclame formalmente por cualquiera de los canales de atención del casino. Este mismo plazo aplicará si los clubes de fidelización son administrados por empresas relacionadas a la operadora o concesionaria, o incluso por terceros.

5.4.4. Cualquier otro beneficio otorgado por el casino de juego, tales como puntos, créditos promocionales u otros beneficios que deriven de estos, deberán quedar bloqueados mientras se mantenga vigente la autoexclusión.

5.5. Obligación de la operadora de prohibir el ingreso de la persona autoexcluida

Para la efectiva autoexclusión voluntaria la operadora deberá:

5.5.1. Impedir la entrada a las salas de juego de las personas autoexcluidas, para lo cual deberá controlar su ingreso, debiendo al efecto requerir la cédula de identidad para personas chilenas, o bien, el documento de identificación (DNI) y/o pasaporte, en el caso de personas extranjeras que asistan al casino de juego, contrastando el número de identidad del documento con la base de datos de autoexclusión a nivel nacional.

5.5.2. Confirmar que el documento de identidad corresponda efectivamente a la persona que la presenta y que se encuentra vigente.

5.5.3. En la eventualidad que advirtiese cualquier situación anómala o irregularidad en el proceso de verificación, deberá informarlo a través del Formulario de Contingencias – Incidencias.

Capítulo 1: Derechos y Deberes de los jugadores

Capítulo 2: Reclamos

Capítulo 3: Autoexclusión

Capítulo 4: Prohibición de ingreso jugadores que provoquen desórdenes

Capítulo 5: Prohibición de ingreso privados de razón

Capítulo 6: Prohibición de apostar para funcionarios públicos que custodien fondos públicos

TÍTULO VIII. PROTECCIÓN AL JUGADOR Y JUEGO RESPONSABLE

5.6. Obligaciones y consideraciones en caso de intento de ingreso o ingreso efectivo en la sala de juego

Si una persona autoexcluida intenta ingresar o es detectada en la sala de juego, junto con impedirle el ingreso o retirarla inmediatamente, el casino de juego deberá:

a) Ofrecerle una charla sobre Juego Responsable, abordando los efectos negativos del juego problemático.

En caso de que la persona autoexcluida rechace la charla de Juego Responsable, deberá dejarse constancia escrita de esta situación.

b) Contactar al apoderado inmediatamente e informar este hecho a esta Superintendencia a través del Formulario de Contingencias – Incidencias de autoexclusión, en un plazo de 3 días hábiles.

c) En el caso que una persona autoexcluida realice apuestas habiendo evadido el ingreso o vulnerando el control de entrada, no se invalidarán los resultados de las apuestas que esta ejecute, en lo que refiere a la procedencia del pago de los premios.

Asimismo, la persona autoexcluida no podrá pedir la restitución del dinero usado en las apuestas realizadas.

d) De constatarse que utilizó la cédula de identidad de un tercero deberán proceder a la prohibición de ingreso a la persona autoexcluida por la causal *"Conductas que puedan constituir delito de suplantación de identidad por medio del uso de la cédula de identidad de un tercero, para intentar ingresar al casino de juego"*.

e) A la vez deberá notificar, por cualquier medio, al dueño de la cédula utilizada la circunstancia de que su cédula fue utilizada por un tercero. De no ser posible, dejar constancia de ello.

5.7. Obligaciones de la operadora vinculadas a la revocación de la autoexclusión

5.7.1. Solicitar que se le exhiban los documentos de identidad tanto del/la autoexcluido/a como de su apoderado/a, verificando ambas identidades y adjuntando una fotocopia de dichos documentos al formulario. Esta exigencia no aplicará si el formulario ha sido suscrito ante Notario Público o cuenta con firma electrónica avanzada.

5.7.2. Cargar el formulario en el sistema de autoexclusión dispuesto para el efecto dentro del plazo máximo de tres (3) días hábiles contados desde la fecha de recepción. En caso de no poder cargarlo al sistema, deberá informarlo dentro de dicho plazo por el formulario de contingencias e incidencias de autoexclusión.

5.8. Disposiciones aplicables a la tramitación de los formularios del sistema de autoexclusión.

5.8.1. En el caso que la solicitud se haya tramitado mediante un formulario firmado ante Notario Público o con firma electrónica avanzada, la fecha de inicio de la tramitación será aquella en que el documento sea recibido por un casino de juego o por esta Superintendencia, ya sea mediante la entrega presencial por parte de la persona autoexcluida, su apoderado/a o un tercero.

Capítulo 1: Derechos y Deberes de los jugadores

Capítulo 2: Reclamos

Capítulo 3: Autoexclusión

Capítulo 4: Prohibición de ingreso jugadores que provoquen desórdenes

Capítulo 5: Prohibición de ingreso privados de razón

Capítulo 6: Prohibición de apostar para funcionarios públicos que custodien fondos públicos

TÍTULO VIII. PROTECCIÓN AL JUGADOR Y JUEGO RESPONSABLE

5.8.2. La validación o rechazo de formularios por parte de esta Superintendencia será comunicado a la persona solicitante mediante correo electrónico.

5.8.3. Cuando el formulario ingresado al sistema por una sociedad operadora o concesionaria de un casino de juego contenga errores, esta Superintendencia requerirá su corrección mediante el sistema de autoexclusión, otorgando un plazo máximo de tres (3) días hábiles para ello.

5.8.4. La operadora deberá verificar que los formularios recibidos cuenten con la totalidad de los datos requeridos y, debiendo confirmar que los datos del apoderado/a referidos a su número de teléfono y correo electrónico, sean distintos a los del autoexcluido/a.

5.8.5. Mantener un registro completo y actualizado de todos los formularios recibidos y registrados en el sistema de autoexclusión, el cual deberá estar incorporado en el protocolo de autoexclusión.

5.9. Procedimientos operativos que deberán implementar las sociedades operadoras y concesionarias de casinos municipales

5.9.1. Las operadoras deberán elaborar un protocolo de autoexclusión, para la implementación y cumplimiento de las presentes instrucciones, el cual deberá ser informado a esta Superintendencia, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, contados desde su elaboración.

5.9.2. Cualquier modificación que se introduzca al protocolo deberá ser informada a esta Superintendencia dentro de un plazo máximo de diez (10) días hábiles, contados desde la fecha de su implementación. Dicha comunicación deberá realizarse a través de la plataforma informática establecida para estos efectos, en la sección "Trámites" del sitio web institucional.

5.9.3. El respectivo protocolo deberá contener, al menos, los siguientes elementos, conforme a lo establecido en estas instrucciones:

a) Procedimiento de recepción de formularios del sistema de autoexclusión.

b) Registro de los formularios de solicitudes en el sistema de autoexclusión.

c) Procedimiento de detección de intento y/o ingreso de personas autoexcluidas a la sala de juego.

d) Procedimiento para la Notificación de contingencias sobre sistema de autoexclusión.

e) Registro de la gestión de bloqueo y omisión de los datos del autoexcluido de las listas de correos electrónicos masivos u otras bases de contacto promocionales.

TÍTULO VIII. PROTECCIÓN AL JUGADOR Y JUEGO RESPONSABLE

Capítulo 1: Derechos y Deberes de los jugadores

Capítulo 2: Reclamos

Capítulo 3: Autoexclusión

Capítulo 4: Prohibición de ingreso jugadores que provoquen desórdenes

Capítulo 5: Prohibición de ingreso privados de razón

Capítulo 6: Prohibición de apostar para funcionarios públicos que custodien fondos públicos

Anexos		
Autoexclusión	N°1	Formulario de autoexclusión voluntaria
	N°2	Formulario de reemplazo de apoderado
	N°3	Formulario de renuncia de apoderado
	N°4	Formulario de revocación de la autoexclusión
	N°5	Información al público

Capítulo 1: Derechos y Deberes de los jugadores

Capítulo 2: Reclamos

Capítulo 3: Autoexclusión

Capítulo 4: Prohibición de ingreso jugadores que provoquen desórdenes

Capítulo 5: Prohibición de ingreso privados de razón

Capítulo 6: Prohibición de apostar para funcionarios públicos que custodien fondos públicos

TÍTULO VIII. PROTECCIÓN AL JUGADOR Y JUEGO RESPONSABLE

Capítulo 4: Prohibición de ingreso jugadores que provoquen desórdenes.

Normativa fundante: Artículo 9° y 42 N°7 de la Ley N°19.995; artículos 9 y 33 del Decreto Supremo N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda; artículo 24 del Decreto Supremo N°547, de 2005, del Ministerio de Hacienda; Resolución Exenta N°157, de 2006, que aprueba el Catálogo de Juegos que podrán desarrollarse en los casinos de juego y sus modificaciones; artículos 13 y 15 de la Ley N°19.496.

IMPARTE LAS SIGUIENTES INSTRUCCIONES A LAS SOCIEDADES OPERADORAS Y CONCESIONARIAS DE CASINOS MUNICIPALES PARA LA RESTRICCIÓN DE INGRESO O PERMANENCIA DE JUGADORES/AS A LAS SALAS DE JUEGO DE SUS CASINOS DE JUEGO

1. Introducción

1.1. La regla general en materia de ingreso y permanencia a las salas de juego de los casinos de juego es que a ellas pueden acceder todas las personas, con la sola excepción de quienes se encuentren en alguna de las causales expresamente señaladas en el artículo 9° de la Ley N°19.995.

1.2. La causal establecida en el literal e) del artículo 9° del citado cuerpo legal dispone que no podrán ingresar a las salas de juego o permanecer en ellas: *"Los que provoquen desórdenes, perturben el normal desarrollo de los juegos o cometan irregularidades en la práctica de los mismos"*.

1.3. Por lo tanto, atendido su redacción en tiempo presente del modo subjuntivo, dicha causal, resulta aplicable tanto para aquellas personas que se encuentren en una situación de flagrancia, así como respecto de aquellos/as que puedan incurrir en las conductas allí descritas, en un tiempo próximo.

1.4. Por lo anterior, resulta legalmente procedente restringir el ingreso o permanencia a las salas de juegos de aquellas personas respecto de las cuales se tienen antecedentes de conductas anteriores y de similares características, que permitan concluir que con su nuevo ingreso provocarán desórdenes, perturbarán el normal desarrollo de los juegos o cometerán irregularidades en la práctica de los mismos.

1.5. El deber de restricción temporal de ingreso o permanencia de personas con antecedentes de inadecuado comportamiento debidamente acreditado se ajustará a las instrucciones que a continuación se indican.

2. Conductas que determinan la obligación de restringir temporalmente el ingreso o permanencia en las salas de juego y plazos de dicha restricción

2.1. Situaciones que significan la expulsión del casino en la jornada y restricción de ingreso por 3 meses:

(i) Golpear o dañar el material de juego disponible del casino;

TÍTULO VIII. PROTECCIÓN AL JUGADOR Y JUEGO RESPONSABLE

Capítulo 1: Derechos y Deberes de los jugadores

Capítulo 2: Reclamos

Capítulo 3: Autoexclusión

Capítulo 4: Prohibición de ingreso jugadores que provoquen desórdenes

Capítulo 5: Prohibición de ingreso privados de razón

Capítulo 6: Prohibición de apostar para funcionarios públicos que custodien fondos públicos

(ii) Encontrarse en manifiesto estado de ebriedad o bajo la influencia de drogas, alterando el normal desarrollo del juego o convivencia en el casino de juego;

(iii) Consumo de drogas en cualquier dependencia del establecimiento del casino de juego;

(iv) Conducta que pueda afectar el pudor o las buenas costumbres con hechos de grave escándalo o trascendencia en los términos del artículo 373 del Código Penal[5].

(v) Manipular, modificar o alterar los implementos de juego o su desarrollo, en perjuicio o beneficio de los/as jugadores/as o de la sociedad operadora;

2.2. Situaciones que significan la expulsión del casino en la jornada y restricción de ingreso por 6 meses:

a) Maltratar o dañar el mobiliario o dependencias del casino de juego;

b) Trampa o intento de trampa[6] en el desarrollo del juego;

c) Fraude o intento de fraude en el desarrollo del juego.

d) Utilizar la tarjeta de juego nominativa de otro jugador/a.

e) Acciones o conductas que busquen alterar la seguridad, generen alarma pública, temor o pánico entre los asistentes, interfiriendo con el normal desarrollo de las actividades que se realicen en la sala de juegos del casino de juego[7].

f) Insultar al personal de juegos, trabajadores o trabajadoras que se encuentren dentro de las salas de juego; a porteros/as o guardias que se encuentren en la sala de juego del casino de juego o sus inmediaciones[8], o a los demás clientes.

g) Intentar agredir a personal del casino de juego y/o a otros clientes/as, así como porteros/as o guardias que se encuentren en las inmediaciones del casino de juego y/o a los demás clientes/as.

5 *Artículo 373 del Código Penal: Los que de cualquier modo ofendieren el pudor o las buenas costumbres con hechos de grave escándalo o trascendencia, no comprendidos expresamente en otros artículos de este Código, sufrirán la pena de reclusión menor en sus grados mínimo a medio. A modo de ejemplo, y sin que constituya una calificación previa del tipo penal, podemos señalar, exhibicionismo público, escándalo por estado de ebriedad o intoxicación.*

6 *Entendiéndose por trampa para estos efectos aquella infracción maliciosa de las reglas de un juego o de una competición. (https://dle.rae.es/trampa).*

7 *Se entenderán comprendidas en esta categoría, entre otras, las falsas amenazas de bomba, la simulación de emergencias, la activación injustificada de alarmas, la difusión de información falsa que busque generar temor o pánico, interferir con procedimientos de seguridad y/o emergencia y cualquier otra conducta que altere la seguridad.*

8 *Corresponde al espacio físico más cercano alrededor de la sala de juego del casino de juego, por ejemplo, espacio de venta de entradas.*

Capítulo 1: Derechos y Deberes de los jugadores

Capítulo 2: Reclamos

Capítulo 3: Autoexclusión

Capítulo 4: Prohibición de ingreso jugadores que provoquen desórdenes

Capítulo 5: Prohibición de ingreso privados de razón

Capítulo 6: Prohibición de apostar para funcionarios públicos que custodien fondos públicos

TÍTULO VIII. PROTECCIÓN AL JUGADOR Y JUEGO RESPONSABLE

2.3. Situaciones que significan la expulsión del casino en la jornada y restricción de ingreso por 9 meses:

a) Conductas que puedan constituir delito de suplantación de identidad[9] por medio del uso de la cédula de identidad de un tercero, para intentar ingresar al casino de juego[10];

b) Facilitar cédula de identidad a un tercero para que éste infrinja las normas de prohibición de ingreso al casino de juego.

c) Formular amenazas[11] en contra de personal del casino de juego; así como porteros/as o guardias que se encuentren en la sala de juego del casino de juego o en sus inmediaciones y/o en contra de los demás clientes/as;

2.4. Situaciones que significan la expulsión del casino en la jornada y restricción de ingreso por 12 meses:

a) Agresión física al personal del casino de juego y/o a otros clientes/as, así como porteros/as o guardias que se encuentren en las salas de juego del casino de juego o en sus inmediaciones[12].

b) Conductas que pudieran constituir delito de acoso sexual[13] en contra de personal del casino de juego y/o a otros clientes/as, así como porteros/as o guardias que se encuentren en la sala de juego o en sus inmediaciones;

c) Conductas que pudieran constituir delito de abuso sexual[14] en contra de personal del casino de juego y/o a otros clientes/as, así como porteros/as o guardias que se encuentren en las salas de juego o en sus inmediaciones;

d) Ingreso o tentativa de ingreso al casino con armas blancas o de fuego;

e) Conductas que puedan constituir delitos de hurto[15], robo con violencia o intimidación en las personas[16], o robo con fuerza en las cosas[17].

9 *Artículo 214 del Código Penal: El que usurpare el nombre de otro será castigado con presidio menor en su grado mínimo, sin perjuicio de la pena que pudiere corresponderle a consecuencia del daño que en su fama o intereses ocasionare a la persona cuyo nombre ha usurpado.*

10 *Respecto de las personas autoexcluidas que intenten hacer ingreso con la cédula de identidad de un tercero, nos remitimos a lo establecido en el Libro Segundo: Período de Operación del Permiso / Título VIII. Protección al jugador y juego responsable. Capítulo 3: Autoexclusión. Numeral 5.6 letra d)*

11 *Delito de amenaza de artículo 296 del Código Penal: "El que amenazare seriamente a otro con causar a él mismo o a su familia, en su persona, honra o propiedad, un mal que constituya delito, siempre que por los antecedentes aparezca verosímil la consumación del hecho (...)".*

12 *Corresponde al espacio físico más cercano alrededor de la sala de juego, por ejemplo, espacio de venta de entradas.*

13 *Artículo 494 ter del Código Penal: Comete acoso sexual el que realizare, en lugares públicos o de libre acceso público, y sin mediar el consentimiento de la víctima, un acto de significación sexual capaz de provocar una situación objetivamente intimidatoria, hostil o humillante, y que no constituya una falta o delito al que se imponga una pena más grave, que consistiere en:*
1. Actos de carácter verbal o ejecutados por medio de gestos. En este caso se impondrá una multa de una a tres unidades tributarias mensuales.
2. Conductas consistentes en acercamientos o persecuciones, o actos de exhibicionismo obsceno o de contenido sexual explícito. En cualquiera de estos casos se impondrá la pena de prisión en su grado.

14 *Artículo 366 ter del Código Penal: "(...) se entenderá por acción sexual cualquier acto de significación sexual y de relevancia realizado mediante contacto corporal con la víctima, o que haya afectado los genitales, el ano o la boca de la víctima, aun cuando no hubiere contacto corporal con ella".*

15 *Conforme lo establecen los artículos 446, 447, 447 bis y 448 del Código Penal.*

16 *Conforme lo establecen los artículos 433, 436 y 439 del Código Penal.*

17 *Conforme lo establecen los artículos 440 y 443 bis del Código Penal.*

TÍTULO VIII. PROTECCIÓN AL JUGADOR Y JUEGO RESPONSABLE

Capítulo 1: Derechos y Deberes de los jugadores

Capítulo 2: Reclamos

Capítulo 3: Autoexclusión

Capítulo 4: Prohibición de ingreso jugadores que provoquen desórdenes

Capítulo 5: Prohibición de ingreso privados de razón

Capítulo 6: Prohibición de apostar para funcionarios públicos que custodien fondos públicos

f) Conductas que puedan constituir delitos tipificados en la Ley N°20.000[18], excluyendo su Título IV.

3. Notificación de restricción temporal de ingreso al casino de juego

Una vez analizados los antecedentes y en el caso que proceda la prohibición de ingreso, se deberá notificar a la persona y a esta Superintendencia, según las siguientes instrucciones.

3.1. Notificación al jugador/a

3.1.1. Forma de notificación

La notificación de restricción de ingreso debe hacerse:

a) Por carta certificada;

b) vía correo electrónico o

c) de manera presencial en el mismo casino de juego:

i. Inmediatamente ocurridos los hechos.

ii. Cuando intente ingresar nuevamente

Respecto de la notificación presencial (numeral iii, literal b.), se efectuará en los casos en que no se haya podido notificar de acuerdo con las vías descritas precedentemente (i), (ii) y (iii, literal a). Esta será por escrito, debiendo ser firmada por la persona a la cual se le restringe temporalmente el ingreso. La sociedad operadora deberá entregarle una copia de dicha notificación al jugador/a.

3.1.2. Contenido de la notificación

a) Datos personales de la persona a la que se informa la restricción temporal de ingreso: nombres, apellidos, número de cédula de identidad, DNI o pasaporte, correo electrónico y/o domicilio.

b) Norma fundante por la cual se le restringe el ingreso: artículo 9° literal e) de la Ley N°19.995 y Compendio Normativo de la Superintendencia (Libro 2°, Título VIII, capítulo 4).

c) Causal específica que fundamenta la restricción aplicada.

d) Descripción detallada de los hechos por los cuales se le restringe el ingreso al casino de juego respectivo y antecedentes en los que se funda.

e) Plazo que durará la restricción temporal del jugador/a, conforme a lo dispuesto en este capítulo. En caso de reincidencia, se deberá señalar explícitamente esta circunstancia como fundamento del plazo adoptado.

f) Informar que le asiste el derecho a reclamar directamente ante la SCJ en el plazo de 30 días hábiles, conforme se establece en el numeral 6.1. de este capítulo.

18 *Que sustituye la Ley Nº19.366, que sanciona el tráfico ilícito de estupefacientes y sustancias sicotrópicas. Se excluyen del delito establecido en el artículo 1° de la ley, el porte de sustancias o drogas estupefacientes o sicotrópicas que se justifique están destinadas a la atención de un tratamiento médico o a su uso o consumo personal exclusivo y próximo en el tiempo, atendido lo dispuesto expresamente en la misma norma.*

Capítulo 1: Derechos y Deberes de los jugadores

Capítulo 2: Reclamos

Capítulo 3: Autoexclusión

Capítulo 4: Prohibición de ingreso jugadores que provoquen desórdenes

Capítulo 5: Prohibición de ingreso privados de razón

Capítulo 6: Prohibición de apostar para funcionarios públicos que custodien fondos públicos

TÍTULO VIII. PROTECCIÓN AL JUGADOR Y JUEGO RESPONSABLE

3.1.3. Plazo de la notificación

La sociedad operadora o concesionaria municipal deberá notificar al cliente/a en el plazo de 3 días hábiles contado desde la ocurrencia de cualquiera de los hechos individualizados en el numeral 2.

Tratándose de la notificación presencial referida en el numeral 3.1.1. (iii) letra b), esto es, cuando la persona intenta ingresar nuevamente al casino de juego, no cuenta el plazo de 3 días hábiles señalado previamente, debiendo ser notificado en dicho momento. Dicha notificación tiene el efecto de poner en conocimiento a la persona de su prohibición, por lo que no afecta el plazo de ésta, la cual para todos los efectos cuenta desde la ocurrencia de los hechos.

A su vez, en los casos contenidos en el literal ii y iii, del numeral 2.4 de estas instrucciones, el plazo de 3 días hábiles contará desde la fecha en que la operadora o concesionaria municipal tome conocimiento de la existencia de una denuncia penal o se le haya formulado una denuncia interna[19] por parte de la presunta víctima, no pudiendo en todo caso exceder la notificación de un plazo de 12 meses desde su ocurrencia.

En caso de notificaciones por carta certificada, el plazo se entenderá cumplido con la recepción en la oficina de correos respectiva.

En caso de notificaciones por correo electrónico, el plazo se entenderá cumplido desde el envío de este.

3.1.4. Jugador/a que se niegue a ser notificado

a) En caso de que la persona se niegue a entregar cualquier dato (nombre completo, cédula de identidad o pasaporte), firmar y/o recepcionar el documento, la sociedad operadora o concesionaria municipal deberá dejar constancia de dicha situación por medio de la persona encargada de Reclamos o del Director General de Juegos, siendo -para estos casos- dicha constancia el documento que se remita a esta SCJ conforme a lo señalado en las presentes instrucciones.

b) En el caso que un/a jugador/a que se haya negado a ser notificado intente ingresar a una sala de juego, se le deberá notificar de la existencia de la restricción de ingreso. El plazo de restricción cuenta para todos los efectos desde la ocurrencia de los hechos que originan la suspensión y posterior restricción de ingreso.

3.2. Notificación a la SCJ

3.2.1. Forma de notificación

La notificación a esta Superintendencia deberá ser realizada a través del Sistema de Autorizaciones y Notificaciones (SAYN) o según la plataforma informática establecida para este trámite, en la sección "Trámites" del sitio web institucional, o en la que la reemplace.

19 *Conforme se establece en el numeral 8 sobre canales de denuncia interno.*

Capítulo 1: Derechos y Deberes de los jugadores

Capítulo 2: Reclamos

Capítulo 3: Autoexclusión

Capítulo 4: Prohibición de ingreso jugadores que provoquen desórdenes

Capítulo 5: Prohibición de ingreso privados de razón

Capítulo 6: Prohibición de apostar para funcionarios públicos que custodien fondos públicos

TÍTULO VIII. PROTECCIÓN AL JUGADOR Y JUEGO RESPONSABLE

3.2.2. Contenido de la notificación

a) Datos personales de quien se informa la restricción temporal de ingreso: nombres, apellidos y número de cédula de identidad o pasaporte.

b) Breve relación cronológica de los hechos denunciados.

c) Conducta específica por la cual se restringe el ingreso.

d) Plazo que durará la restricción temporal del jugador/a.

e) Informe que contenga una descripción detallada de los hechos, incluyendo el inicio, desarrollo y término de la situación.

f) Antecedentes que respaldan la decisión adoptada, tales como, imágenes de CCTV, registros fotográficos, Informe de incidencias de seguridad o cualquier otro antecedente que dé cuenta de los hechos.

g) En su caso y de haber sido posible, constancia de la notificación a la persona a la que se restringe temporalmente el ingreso, ya sea enviada por carta certificada, correo electrónico o de manera presencial.

h) Constancia del bloqueo de tarjetas de juego y/o de fidelización para clientes habituales conforme a lo dispuesto en el numeral 4.5.

3.2.3. Plazo de notificación

La sociedad operadora o concesionaria municipal deberá notificar a esta Superintendencia, vía SAYN, en el plazo de 5 días hábiles contado desde la ocurrencia de cualquiera de los hechos individualizados en el numeral 2, salvo las excepciones establecidas en el numeral 3.1.3 de las presentes instrucciones, considerando como hito inicial la fecha en que la operadora o concesionaria toma conocimiento de la denuncia.

Asimismo, la prohibición de ingreso comenzará a regir una vez detectada o que se tome conocimiento de la conducta que faculta aplicar una restricción temporal de ingreso a las salas de juego.

4. Plazo judicial, alcance restricción, reincidencia, bloqueo tarjetas de juego y documentación que respalde restricción

4.1. El plazo de restricción dispuesto en las presentes instrucciones es sin perjuicio de aquél que se pueda decretar judicialmente, el que en cualquier caso predominará para todos los efectos.

4.2. La restricción de ingreso de una persona determinada a una sala de juego de un casino de juego sólo será aplicable respecto del casino de juego cuya sociedad operadora o concesionaria municipal adopta la medida de restricción, no siendo extensible a las demás salas de juego de los casinos de juegos, salvo resolución judicial expresa que así lo establezca.

4.3. La Superintendencia, en ejercicio de sus facultades fiscalizadoras podrá aplicar, modificar o dejar sin efecto restricciones de ingreso ya

TÍTULO VIII. PROTECCIÓN AL JUGADOR Y JUEGO RESPONSABLE

Capítulo 1: Derechos y Deberes de los jugadores

Capítulo 2: Reclamos

Capítulo 3: Autoexclusión

Capítulo 4: Prohibición de ingreso jugadores que provoquen desórdenes

Capítulo 5: Prohibición de ingreso privados de razón

Capítulo 6: Prohibición de apostar para funcionarios públicos que custodien fondos públicos

aplicadas por una determinada sociedad operadora o concesionaria municipal, como asimismo podrá instruir su aplicación mediante las sociedades operadoras en caso de detectar alguno de los hechos señalados en el numeral 2.

4.4. En caso de reincidencia dentro de un período no superior a un año, contado desde el término de una prohibición de ingreso, respecto a una misma conducta[20] de las descritas en el numeral 2, el plazo de la restricción de ingreso podrá ser duplicado.

4.5. Si se trata de la imposición de restricciones de ingresos respecto de clientes que pertenecen a los clubes de fidelización de una determinada sociedad operadora o concesionaria de casino municipal, aquellas deberán proceder al bloqueo de tarjetas de juego y/o de fidelización en un plazo máximo de tres días hábiles, contados desde la notificación de la restricción temporal, debiendo quedar constancia de dicha acción.

4.6. En caso de que la tarjeta de juego de la persona a quien se le restringe temporalmente el ingreso cuente con créditos, éstos deberán ser devueltos por el casino de juego, en un plazo máximo de 5 días hábiles contados desde que la persona lo reclame de manera formal, debiendo quedar constancia de dicha acción.

4.7. La sociedad operadora o la concesionaria municipal deberá mantener disponible para el caso que sea requerido por escrito por parte de un jugador/a o por la SCJ y por un mínimo de 12 meses, los documentos y antecedentes físicos o digitales, que fundamentan la restricción temporal de ingreso del jugador/a al casino de juego, incluido en su caso las imágenes de CCTV.

4.8. Las sociedades operadora y/o concesionarias municipales no podrán aplicar otras medidas de restricción de acceso distintas a las indicadas en las presentes instrucciones, las que sólo procederán una vez verificadas las conductas indicadas en el numeral 2 precedente, sin que puedan aplicarse estas medidas de manera preventiva.

5. Deber de denuncia y demás acciones de afectados

5.1. En caso de que se sorprenda a un cliente en la comisión flagrante de un delito, los gerentes, funcionarios o empleados del establecimiento se limitarán, bajo su responsabilidad, a poner sin demora al presunto infractor a disposición de las autoridades competentes[21].

5.2. En virtud de lo anterior, en caso de que la sociedad operadora o concesionaria municipal sorprenda de manera flagrante a cualquier persona en la sala de juego cometiendo cualquier conducta que pueda constituir un delito, deberá sin demora arbitrar las medidas necesarias para poner al presunto infractor a disposición de funcionarios de Carabineros de Chile y/o efectuar la denuncia penal correspondiente.

5.3. Finalmente, y sin perjuicio de lo señalado, la sociedad operadora o concesionaria municipal deberá informar mediante la notificación de contingencias de seguridad de esta Superintendencia, la adopción

20 *Entendida esta como la concurrencia posterior de una(s) conducta(s) que configure(n) la misma causal por la cual ya se haya aplicado una prohibición de acceso.*

21 *Conforme a lo dispuesto en el artículo 15 inciso segundo de la Ley N°19.496, que "Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los consumidores".*

TÍTULO VIII. PROTECCIÓN AL JUGADOR Y JUEGO RESPONSABLE

Capítulo 1: Derechos y Deberes de los jugadores

Capítulo 2: Reclamos

Capítulo 3: Autoexclusión

Capítulo 4: Prohibición de ingreso jugadores que provoquen desórdenes

Capítulo 5: Prohibición de ingreso privados de razón

Capítulo 6: Prohibición de apostar para funcionarios públicos que custodien fondos públicos

de la medida de expulsión y restricción de ingreso, señalando los antecedentes y fundamentos de dicha decisión, conforme lo establece el numeral 11 de las presentes instrucciones.

6. Reclamos

6.1. La persona a la que se le restrinja temporalmente el ingreso a las salas de juego podrán formular reclamos en contra de las sociedades operadoras y concesionarias municipales de casinos de juego, directamente ante esta Superintendencia, en el plazo de 30 días hábiles contado desde la notificación de la medida de restricción impuesta, tramitándose en términos equivalentes al procedimiento de segunda instancia establecido en el numeral 3.1 del Capítulo 2, del Título VIII, de Libro 2° de este Compendio.

6.2. La Superintendencia, conforme a los antecedentes recabados, evaluará la correcta aplicación de la medida restricción de ingreso por parte de la sociedad operadora o concesionaria municipal.

6.3. En el caso excepcional que el/la jugador/a desee efectuar el reclamo en la misma sala de juego, la sociedad operadora o concesionaria municipal deberá informarle el mecanismo por el cual se realiza el reclamo ante la SCJ, indicándole el link de la página web de este servicio.

6.4. Lo anterior, es sin perjuicio del derecho que les asiste a los/as jugadores/as a los cuales se les restringe el ingreso, de interponer las acciones administrativas y judiciales que estimen procedentes.

6.5. La Superintendencia, resolviendo un reclamo podrá ratificar la aplicación, modificar o dejar sin efecto la medida de restricción de ingreso ya aplicada, de lo cual deberá dejarse expresa constancia en el acto que resuelve el reclamo.

7. Procedimientos operativos

7.1. Las sociedades operadoras y concesionarias de casinos de juego deberán contar con un procedimiento operativo para la implementación de las presentes instrucciones, cuyo cumplimiento será obligatorio para la sociedad operadora o concesionaria municipal.

7.2. El contenido mínimo del Procedimiento Operativo debe incluir:

a) Alcance

b) Objetivo

c) Descripción de tareas y responsables.

d) Requisitos y responsables del canal de denuncia

e) Formularios – Registros.

7.3. El procedimiento referido deberá ser remitido a vía Sistema de Autorizaciones y Notificaciones (SAYN) o según la plataforma informática establecida para este trámite, en la sección "Trámites" del sitio web institucional, o en la que la reemplace. Las modificaciones que se introduzcan al referido procedimiento deberán ser informadas dentro del plazo de 10 días hábiles contados desde la fecha de su

TÍTULO VIII. PROTECCIÓN AL JUGADOR Y JUEGO RESPONSABLE

Capítulo 1: Derechos y Deberes de los jugadores

Capítulo 2: Reclamos

Capítulo 3: Autoexclusión

Capítulo 4: Prohibición de ingreso jugadores que provoquen desórdenes

Capítulo 5: Prohibición de ingreso privados de razón

Capítulo 6: Prohibición de apostar para funcionarios públicos que custodien fondos públicos

implementación, mediante la plataforma informática establecida para este trámite.

8. Canal de denuncia interno

8.1. La sociedad operadora y concesionaria municipal deberá habilitar un canal interno de denuncia mediante el cual las personas que trabajan en la sala de juego de los casinos de juego puedan informar a los responsables del procedimiento establecido en el numeral anterior, cualquiera de las situaciones descritas en el numeral 2 de la presente circular, sea en calidad de víctima o testigo.

8.2. Los responsables de los procedimientos internos deberán revisar y analizar la denuncia y proceder conforme su mérito y responder internamente en el plazo de 5 días hábiles al interesado/a, usando para ello el mismo canal por el que la respectiva denuncia se formuló, e indicando la resolución adoptada.

8.3. En el caso que los/as trabajadores/as de los casinos de juego o los sindicatos de trabajadores de casinos de juego estimen que, habiendo fundamento plausible para la imposición de una medida de restricción de ingreso que no se haya efectuado, podrán formular un reclamo directamente a esta SCJ en los mismos términos que se dispone en el numeral 4 del capítulo 2 del presente Título.

9. Base de datos

9.1. Las sociedades operadoras y concesionarias de casinos de juego deberán mantener una base de datos digital de las restricciones temporales de jugadores cursadas, que incluya al menos:

a) Nombres, apellidos y número de cédula de identidad o pasaporte de jugador con suspensión y con restricción temporal de ingreso.

b) Causal de restricción temporal de ingreso.

c) Plazo de restricción temporal del jugador.

d) Fecha de la constancia de la notificación a la persona a la que se restringe temporalmente el ingreso.

9.2. El procedimiento que implica el tratamiento de datos personales por parte de las sociedades operadoras y concesionarias de casinos de juego y de cada uno de sus empleados que tengan acceso a este registro, deberá cumplir estrictamente con las disposiciones que al respecto establece la Ley N°19.628 sobre Protección de la Vida Privada.

10. Información a público

10.1. Con el propósito de difundir al público la existencia de esta Capítulo del Compendio Normativo, promoviendo el correcto y adecuado comportamiento que deben tener las personas que ingresan a los casinos de juego, cada sociedad operadora y concesionaria deberá disponer en un lugar visible en el acceso principal y al interior de las salas de juego pendones y/o pantallas digitales lo siguiente:

a) Información sobre la existencia de este Capítulo y de la posibilidad que a los jugadores/as se les pueda restringir el ingreso o permanencia del casino por hasta 12 meses, sin perjuicio de poder

TÍTULO VIII. PROTECCIÓN AL JUGADOR Y JUEGO RESPONSABLE

Capítulo 1: Derechos y Deberes de los jugadores

Capítulo 2: Reclamos

Capítulo 3: Autoexclusión

Capítulo 4: Prohibición de ingreso jugadores que provoquen desórdenes

Capítulo 5: Prohibición de ingreso privados de razón

Capítulo 6: Prohibición de apostar para funcionarios públicos que custodien fondos públicos

duplicarse el plazo de restricción respectivo por reincidencia. Ver anexo N°1 referencial.

b) Indicar el enlace donde está disponible este Capítulo: https://www.scj.gob.cl/marco-normativo/

c) Disponer el Decálogo de buen comportamiento del/la Jugador/a, cuyo contenido se detalla en el Anexo N°2 del presente capítulo.

10.2. Además, deberán tener este mismo decálogo disponible mediante código QR u otro mecanismo equivalente, en al menos el 50% de las máquinas de azar y mesas de juego.

11. Notificación de contingencias de seguridad y protocolos

11.1. Sin perjuicio de lo dispuesto en los numerales anteriores, aquellas contingencias de seguridad que puedan afectar a los trabajadores/as, a los clientes o al normal desarrollo de la actividad, y que por la magnitud del daño producido24, requieran informarse a la brevedad a esta Superintendencia, esto es, dentro de un máximo de cinco horas de ocurridos los hechos, deberán efectuarse a través del sistema SAYN inmediatamente ocurrido el hecho en el formulario "Contingencias de seguridad" dispuesto para esos efectos.

11.2. En estos casos, deberá siempre adjuntarse un Informe de incidencias de seguridad.

11.3. Esta notificación corresponde, para todos los efectos, a una notificación distinta a la que se debe realizar para restringir temporalmente al jugador de las salas del casino de juego respectiva.

12. Solicitud de corrección de la información enviada

12.1. En caso de que la sociedad operadora o concesionaria municipal verifique que ha cometido un error al enviar la notificación de restricción de ingreso, deberá informarlo en un plazo máximo de 72 horas, mediante el Sistema de Autorizaciones y Notificaciones (SAYN) o en la plataforma informática establecida en la sección "Trámites" del sitio web institucional, o en la que la reemplace.

12.2. La solicitud de corrección deberá realizarse cuando exista un error respecto a aquellos jugadores/as que han sido notificados de una prohibición de ingreso, incluyendo en este caso la información relativa a sus datos personales.

12.3. Esta solicitud de corrección deberá incluir:

(i) La descripción del error detectado.

(ii) La información correcta a subsanar.

(iii) Adjuntar documentos que respalden la corrección.

12.4. Las correcciones realizadas por las sociedades operadoras y/o concesionarias municipales, no obstan el ejercicio de las facultades fiscalizadoras de esta Superintendencia..

Capítulo 1: Derechos y Deberes de los jugadores

Capítulo 2: Reclamos

Capítulo 3: Autoexclusión

Capítulo 4: Prohibición de ingreso jugadores que provoquen desórdenes

Capítulo 5: Prohibición de ingreso privados de razón

Capítulo 6: Prohibición de apostar para funcionarios públicos que custodien fondos públicos

TÍTULO VIII. PROTECCIÓN AL JUGADOR Y JUEGO RESPONSABLE

Capítulo 5: Prohibición de ingreso privados de razón

Normativa fundante: Artículo 9 literal b), 42 N°7 y 48 de la Ley N°19.995; artículo 9 del Decreto Supremo N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda.

INSTRUCCIONES A LAS SOCIEDADES OPERADORAS Y CONCESIONARIAS MUNICIPALES ACERCA DE LA INTERPRETACIÓN DEL ARTÍCULO 9 LITERAL B) DE LA LEY N°19.995 Y ARTÍCULO 9 DEL DECRETO SUPREMO N°287, DE 2005, DEL MINISTERIO DE HACIENDA, EN RELACIÓN CON LAS PERSONAS PRIVADAS DE RAZÓN

1. De la regla general acerca de la capacidad de las personas para ingresar o permanecer en las salas de juego

1.1. En cuanto a la capacidad jurídica de las personas naturales para celebrar todo tipo de actos jurídicos, nuestro ordenamiento jurídico establece como regla general la capacidad de las mismas, siendo la incapacidad una situación de excepción que requiere, en consecuencia, de una norma especial que así lo disponga o lo contemple.

1.2. En efecto, el artículo 1446° del Código Civil chileno establece la regla general al disponer, en lo pertinente que *"Toda persona es legalmente capaz, excepto aquellas que la ley declara incapaces"*.

1.3. En ese contexto, resulta evidente que la norma contenida en el literal b) del inciso primero del artículo 9° de la Ley N°19.995[22], constituye una situación de excepción relacionada con el ingreso y permanencia en los casinos de juego que operen legalmente en el país, de personas privadas de razón y que, por ende, dado su carácter excepcional, debe interpretarse restrictivamente, según se instruirá en el numeral siguiente.

1.4. En ese mismo orden de ideas, debe considerarse, además, lo dispuesto en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad -que al haber sido ratificada por el Estado de Chile con fecha 29 de julio de 2008 y publicada en el Diario Oficial el 17 de septiembre de 2008, forma parte del ordenamiento jurídico nacional-; específicamente lo prescrito en los artículos 1°, 9° y 12° de dicha Convención, que, en términos generales, establecen que a las personas con discapacidad, entre las que se incluyen aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo, se les deberá asegurar el acceso, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertas al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales.

22 *Artículo 9º Ley N°19.995: No podrán ingresar a las salas de juego o permanecer en ellas: b) Los privados de razón y los interdictos por disipación;*

Capítulo 1: Derechos y Deberes de los jugadores

Capítulo 2: Reclamos

Capítulo 3: Autoexclusión

Capítulo 4: Prohibición de ingreso jugadores que provoquen desórdenes

Capítulo 5: Prohibición de ingreso privados de razón

Capítulo 6: Prohibición de apostar para funcionarios públicos que custodien fondos públicos

TÍTULO VIII. PROTECCIÓN AL JUGADOR Y JUEGO RESPONSABLE

2. De la interpretación de los artículos 9° de la Ley N°19.995 y 9° del Decreto Supremo N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda, en relación con las personas privadas de razón

Para que una sociedad operadora y concesionaria municipal pueda impedir el acceso o permanencia de una persona a un casino de juego fundada en que ésta se encontraría privada de razón, deberá constarle que dicha persona está afecta a una interdicción por demencia decretada por un tribunal, y, en consecuencia, se encuentra incapacitada absolutamente para celebrar cualquier acto jurídico y, en el caso que nos ocupa, impedida de ingresar o permanecer en la sala de juego de un casino.

Capítulo 1: Derechos y Deberes de los jugadores

Capítulo 2: Reclamos

Capítulo 3: Autoexclusión

Capítulo 4: Prohibición de ingreso jugadores que provoquen desórdenes

Capítulo 5: Prohibición de ingreso privados de razón

Capítulo 6: Prohibición de apostar para funcionarios públicos que custodien fondos públicos

TÍTULO VIII. PROTECCIÓN AL JUGADOR Y JUEGO RESPONSABLE

Capítulo 6: Prohibición de apostar para funcionarios públicos que custodien fondos públicos

Normativa fundante: Artículos 10 letra b) y 42 N°7 de la Ley 19.995.

INSTRUCCIONES SOBRE EL DEBER DE INFORMAR LA PROHIBICIÓN DE APOSTAR PARA FUNCIONARIOS PÚBLICOS QUE CUSTODIEN FONDOS PÚBLICOS CONFORME AL ARTÍCULO 10 LETRA B) DE LA LEY Y 19.995

1. Introducción

Si bien la regla general en materia de apuestas es que todas las personas no incluidas en el artículo 9 de la Ley N°19.995 pueden realizarlas en un casino juego, el artículo 10 de la misma ley, en su letra b), establece una especial prohibición de hacerlo respecto de los funcionarios públicos y municipales que, que asisten los casinos de juego con dicha pretensión, con el objeto de que los funcionarios públicos y municipales que se encuentren en la hipótesis descrita se abstengan de hacer apuestas en dichos recintos.

2. Instrucción

2.1. Las sociedades operadoras y concesionarias municipales de casinos de juego deberán disponer de manera visible en el lugar en que se deba pagar la entrada para el ingreso a la sala del juego del respectivo casino, sea en una boletería física o tótem, así como en el interior de las salas de juego, pendones y/o pantallas digitales con la siguiente información:

"Título: Prohibición de apostar para funcionarios públicos que custodien fondos públicos.

Texto central: Los funcionarios públicos y municipales que tienen a su cargo la custodia de fondos públicos, así como los alcaldes de cada comuna, no pueden realizar ningún tipo de apuestas en los casinos de juego, conforme a lo establecido en la normativa vigente.

Nota al pie:
Normativa aplicable: Artículo 10 literal b) y artículo 49 de la Ley N°19.995 (multa de tres a quince UTM, sin perjuicio de las responsabilidades administrativas); artículos 56 y 63 literal e) de la Ley N°18.695, LOC de Municipalidades y Dictamen N°30528, de 2025, de la Contraloría General de la República."

2.2. Las sociedades operadoras y concesionarias municipales de casinos de juego deberán incorporar el mismo texto central y nota al pie del numeral precedente, en los respectivos contratos y/o formularios de fidelización, físicos o virtuales, sean éstos suscritos por la operadora o concesionaria municipal del casino o por una empresa distinta a ellas, siempre bajo la responsabilidad de las primeras

Capítulo 1: Renuncia

Normativa fundante: Artículo 30 letra b) y 42 N°7 de la Ley N°19.995; artículos 27 letra b y 28 del Decreto Supremo N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda; artículos 46 y 46 bis del Decreto Supremo N°1722, de 2015, del Ministerio de Hacienda; artículos 96 y siguientes de la Ley N°18.045; Dictamen N°70.118, de 1970, de la Contraloría General de la República

INSTRUYE SOBRE LA TRAMITACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE RENUNCIA AL PERMISO DE OPERACIÓN Y PRECISA SENTIDO Y ALCANCE DEL INCISO 7° DEL ARTÍCULO 46 BIS DEL D.S. N°1722, DE 2015 DEL MINISTERIO DE HACIENDA.

1. Introducción

El artículo 30 de la Ley N°19.995, establece como una de las causales de extinción de un permiso de operación de un casino de juego, la renuncia a éste por parte de una sociedad operadora, en la forma y condiciones que determine el Reglamento.

La normativa específica que regula la forma y procedimiento para formular una solicitud de renuncia al permiso de operación se encuentra contenida en el artículo 28 del Decreto Supremo N°287 de 2005, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el "Reglamento de Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego".

Por su parte, el artículo 46 bis del Decreto Supremo N°1722, de 2015, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el "Reglamento para la tramitación y otorgamiento de permisos de operación de casinos de juego", establece dos modalidades especiales de renuncia a un permiso de operación de casino de juego, determinando diferencias en su implementación y sus efectos.

Asimismo, el referido artículo 46 bis, en su inciso 7°, establece un impedimento de postular a la sociedad renunciante, y a aquellas entidades que formen parte de su grupo empresarial, en el proceso de otorgamiento del permiso en el cupo generado a partir de la modalidad de renuncia establecida en el inciso 4° de la norma en cuestión.

2. Objetivos de las presentes instrucciones

(i) Precisar las modalidades de renuncia a un permiso de operación de un casino de juego.

(ii) Determinar las reglas comunes aplicables y los antecedentes que las sociedades operadoras solicitantes deben acompañar respecto de cualquiera de las modalidades de renuncia reguladas en la normativa, sus requisitos y la tramitación de ellas.

(iii) Precisar el sentido, alcance y forma de acreditar el cumplimiento del requisito establecido en el inciso 6° del artículo 46 bis del D.S. N°1722, de 2015, consistente en la inexistencia de obligaciones pendientes con terceros por parte de la sociedad operadora requirente.

TÍTULO IX. CAUSALES DE EXTINCIÓN DEL PERMISO DE OPERACIÓN

(iv) Finalmente, precisar el sentido y alcance de lo establecido en el inciso 7° del artículo 46 bis del D.S. N°1722, de 2015, del Ministerio de Hacienda, respecto al impedimento que tiene la sociedad operadora renunciante y las entidades que formen parte de su grupo empresarial en los términos previstos en el artículo 96 de la Ley N°18.045, de Mercado de Valores, de postular al proceso de otorgamiento del nuevo permiso de operación que se realice como consecuencia de la renuncia solicitada por dicha sociedad operadora. Lo anterior, dado que el marco normativo vigente no precisa el marco temporal que debe considerarse para dicha prohibición, ni el momento en el que se debe verificar dicho impedimento, elementos sin los cuales no es posible dar aplicación práctica a la normativa.

3. Modalidades de renuncia a un permiso de operación de un casino de juego

Conforme a la normativa vigente, deben distinguirse las siguientes modalidades de renuncia:

3.1. Modalidad general de renuncia a un permiso de operación con cobro de garantías

Corresponde al régimen general de renuncia al permiso de operación, cuya solicitud debe ser realizada en los términos previstos en el artículo 28 del D.S N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda, y que una vez aprobada por el Consejo Resolutivo de la SCJ implica el cobro de las garantías vigentes por la respectiva sociedad operadora, en los términos del artículo 46 del D.S N°1722, de 2015, del Ministerio de Hacienda, según corresponda.

3.2. Modalidades especiales de renuncia al permiso de operación

3.2.1 . Renuncia al permiso previo a la certificación de inicio de operaciones sin cobro de garantías (artículo 46 bis, incisos 1°, 2°, 3° y 6° del D.S. N°1722, de 2015, del Ministerio de Hacienda)

La primera modalidad especial corresponde a aquella en que una sociedad operadora adjudicataria de un permiso de operación de un casino de juego que aún no ha sido certificado para entrar en operación[1], solicita la renuncia al respectivo permiso en virtud de la existencia de circunstancias materiales y/o jurídicas que han implicado un cambio en las condiciones existentes al momento de la respectiva postulación, imprevisto e imposible de resistir como caso fortuito o fuerza mayor, que le impide cumplir con la obligación de implementar el proyecto integral comprometido en el plazo legal.

La aceptación de esta modalidad de renuncia por parte del Consejo Resolutivo de la SCJ exime a la renunciante del cobro de las garantías establecidas en la normativa.

3.2.2. Renuncia al permiso de un casino de juego en actual operación con efecto diferido sin cobro de garantías (artículo 46 bis, incisos 4°, 5°, 6°, 7° y final del D.S. N°1722, de 2015, del Ministerio de Hacienda)

La segunda modalidad especial de renuncia a un permiso de operación corresponde a aquella en que una sociedad operadora,

1 *Conforme lo establece el artículo 28 de la Ley N°19.995 y el artículo 47 del D.S N°1.722, de 2015, del Ministerio de Hacienda y sus modificaciones.*

TÍTULO IX. CAUSALES DE EXTINCIÓN DEL PERMISO DE OPERACIÓN

encontrándose en actual explotación de este solicita la renuncia con una anticipación de tres años.

Bajo esta modalidad, la sociedad debe continuar con la operación del casino de juego, manteniéndose la vigencia de todas sus obligaciones legales y reglamentarias hasta que la renuncia se haga efectiva, computándose el plazo de tres años a partir de la publicación en el Diario Oficial de la resolución que autoriza dicha renuncia, en cuyo caso no se efectuará cobro de las garantías establecidas en la normativa.

4. Requisitos generales y especiales que debe cumplir toda solicitud de renuncia

4.1. Todas las solicitudes de renuncia a un permiso de operación de un casino de juego requerirán de la autorización del Consejo Resolutivo de la Superintendencia, de conformidad al artículo 28 del Decreto N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda y deberán dar cumplimiento a los requisitos establecidos en esa normativa.

4.2. Debe efectuarse por escrito, suscrito por el representante legal de la operadora.

4.3. Debe acompañarse todos los antecedentes fundantes de la solicitud.

4.4. Debe incluir el correspondiente acuerdo de los accionistas de la sociedad operadora.

4.5. Debe indicarse con precisión la modalidad de renuncia que se solicita con referencia a la normativa reglamentaria pertinente, dando cuenta del cumplimiento de los requisitos reglamentarios para su procedencia.

4.5.1 Tratándose de la primera modalidad especial de renuncia se deberá dar estricto cumplimiento a los requisitos establecidos en el artículo 46 bis, incisos 1°[2], 2°[3] y 3°[4] del D.S. N°1722, de 2015, del Ministerio de Hacienda.

4.5.2 Tratándose de las dos modalidades especiales de renuncia antes indicada, se deberá dar estricto cumplimiento a los requisitos establecidos en el artículo 46 bis 4°[5] y final[6] del D.S. N°1722, de 2015, del Ministerio de Hacienda.

4.5.3 Asimismo, en caso de las modalidades especiales de renuncia, la sociedad operadora solicitante deberá dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 46 bis inciso 6° del Reglamento, con

2 *En específico, se deberá justificar que la solicitud de renuncia se origina en circunstancias materiales y/o jurídicas, que impliquen un cambio en las condiciones existentes al momento de la respectiva postulación, no imputables a la sociedad operadora, y que hagan imposible la implementación del proyecto.*

3 *Se entiende como un cambio de condiciones existentes al momento de la respectiva postulación, situaciones imprevistas e imposibles de resistir que constituyan caso fortuito o fuerza mayor.*

4 *La renuncia deberá ser formulada pura y simplemente, manifestando el solicitante que, en caso de autorizarse, ésta pone término a todos los derechos y obligaciones generadas a partir del otorgamiento del respectivo permiso de operación.*

5 *La sociedad operadora deberá solicitar la renuncia al permiso de operación con una anticipación de tres años, período de tiempo en el cual el casino de juego deberá seguir operando, cumpliendo con todas las obligaciones legales y reglamentarias hasta que la renuncia se haga efectiva. Por lo anterior, en caso de que en el tiempo intermedio entre que se autoriza la renuncia y ésta se haga efectiva, el respectivo permiso de operación se extinguiere por alguna de las otras causales establecidas en el artículo 30 de la Ley N°19.995, no surtirá efectos la renuncia autorizada. En dicho caso, se procederá al cobro de las garantías en los términos del artículo 46 del D.S N°1722, de 2015, del Ministerio de Hacienda.*

6 *No serán admisibles las solicitudes de renuncia formuladas por las sociedades operadoras cuyo permiso de operación esté en proceso de revocación, entendiéndose iniciado éste con la notificación de la formulación de cargos, en los términos del artículo 32 de la Ley N°19.995.*

TÍTULO IX. CAUSALES DE EXTINCIÓN DEL PERMISO DE OPERACIÓN

las precisiones establecidas en el numeral 5 de las presentes instrucciones.

5. Inexistencia de obligaciones pendientes con terceros y antecedentes para su acreditación

5.1. Las solicitudes de las modalidades especiales de renuncia fundadas en el artículo 46 bis del reglamento, deberán acompañar antecedentes que permitan al Consejo Resolutivo de la SCJ constatar la inexistencia de obligaciones pendientes con terceros por parte de la sociedad operadora solicitante.

5.2. Para efectos de acreditar este requisito se entienden como exigibles todas aquellas obligaciones cuyo cumplimiento no se encuentre supeditado a un plazo, condición o cualquier otra modalidad, o bien que el plazo, condición o modalidad ya se hubiese cumplido.

(i) La exigibilidad de una obligación cesa al momento de operar alguno de los modos de extinción contemplados en la ley[7].

(ii) Tratándose de obligaciones que consten en facturas, regirá lo establecido en el artículo 2° de la Ley N°19.983 que "Regula la transferencia y otorga mérito ejecutivo a copia de la factura"[8], esto es, estas obligaciones se considerarán como exigibles una vez transcurrido el plazo de 30 días corridos desde la recepción de la respectiva factura por parte de la sociedad operadora, salvo que las partes establezcan de común acuerdo por escrito un plazo superior.

(iii) Se entenderá cumplido el requisito de no existir obligaciones pendientes con terceros en la fecha en que la sociedad operadora acompañe todos los antecedentes exigidos en las presentes instrucciones.

En caso de que la solicitud de renuncia no contenga todos los antecedentes exigidos y estos sean presentados de forma posterior, se deberá considerar esta última fecha.

5.3. Por su parte, se entiende por terceros a todas aquellas personas naturales y/o jurídicas que no sean accionistas ni entidades relacionadas a la solicitante, en los términos del artículo 100 de la Ley N°18.045 de Mercado de Valores.

5.4. La sociedad operadora solicitante deberá acompañar los siguientes antecedentes para acreditar esta circunstancia:

(i) Certificado de antecedentes laborales y previsionales de la sociedad operadora otorgado por la Inspección del Trabajo. En caso de no tener trabajadores contratados una declaración jurada del representante legal de la sociedad operadora que dé cuenta de esa circunstancia.

(ii) Certificado de Antecedentes Comerciales otorgado por el Boletín Comercial de la Cámara de Comercio de Santiago.

7 *Reguladas en el artículo 1567 del Código Civil.*

8 *Artículo 2º inciso 1° y 2° de la Ley N°19.983: "La obligación de pago del saldo insoluto contenido en la factura deberá ser cumplida de manera efectiva en el plazo máximo de treinta días corridos contado desde la recepción de la factura. En casos excepcionales, las partes podrán establecer de común acuerdo un plazo que exceda el referido en el inciso anterior, siempre que dicho acuerdo conste por escrito, sea suscrito por quienes concurran a él y no constituya abuso para el acreedor."*

TÍTULO IX. CAUSALES DE EXTINCIÓN DEL PERMISO DE OPERACIÓN

(iii) Último estado financiero anual auditado, anterior a la fecha de presentación de la solicitud de renuncia.

(iv) Últimos estados financieros no auditados disponibles posteriores al último estado financiero auditado.

(v) Una declaración jurada suscrita por el representante legal de la solicitante, conforme al formulario contenido en la plataforma informática establecida para este trámite, en la sección "Notificaciones y Autorizaciones", que dé cuenta de las siguientes circunstancias:

- La sociedad operadora carece de obligaciones pendientes y exigibles por parte de terceros, en los términos requeridos por el artículo 46 bis del DS. N° 1722, del año 2015 y detallados en esta instrucción.
- Listado de juicios laborales y de cobranza laboral y/o previsionales vigentes, en los cuáles la sociedad operadora sea parte en cualquier calidad procesal.
- Listado de juicios civiles y comerciales vigentes, en los cuáles la sociedad operadora sea parte en cualquier calidad procesal.

Los certificados e informes singularizados en los numerales i y ii precedentes no podrán tener una antigüedad superior a 15 días corridos a la fecha de presentación de la solicitud de renuncia.

5.5 Adicionalmente, la SCJ podrá considerar, entre otros, el siguiente documento:

(i) Certificado de deudas fiscales de la sociedad operadora, el que será gestionado directamente por la SCJ ante la Tesorería General de la República.

5.6 Finalmente, se deja constancia que, durante la tramitación del respectivo procedimiento administrativo iniciado por la solicitud de renuncia a un permiso de operación, la SCJ en ejercicio de sus facultades, podrá requerir a la solicitante la presentación de los antecedentes adicionales que estime necesarios para acreditar el cumplimiento de este requisito.

6. Tramitación de las solicitudes de renuncia

6.1. Las solicitudes de renuncia deberán ser ingresadas con todos los antecedentes fundantes, a través de la plataforma informática establecida para este trámite, en la sección "Notificaciones y Autorizaciones" de la oficina de partes virtual del sitio web institucional, o el sistema informático que lo reemplace.

6.2. En el caso que la sociedad operadora no acompañe todos los antecedentes fundantes de su solicitud, en los términos establecidos en las presentes instrucciones, la Superintendencia podrá requerir que subsane su presentación, en los términos del artículo 31 de la Ley N°19.880.

6.3. Las solicitudes de renuncia que cumplan con los antecedentes requeridos en la normativa y en estas instrucciones, serán presentadas al Consejo Resolutivo de la Superintendencia para su decisión, mediante un informe técnico debidamente fundado.

TÍTULO IX. CAUSALES DE EXTINCIÓN DEL PERMISO DE OPERACIÓN

Capítulo 1: Renuncia

6.4. Una vez adoptada una decisión por parte del Consejo Resolutivo, la Superintendencia dictará la resolución correspondiente, mediante la cual se acogerá o rechazará la solicitud de renuncia.

6.5. En caso de acogerse la solicitud de renuncia, la resolución que así lo disponga deberá ser comunicada a la respectiva sociedad operadora y publicada en el Diario Oficial.

6.6. Si la solicitud de renuncia fuere rechazada, la resolución deberá ser notificada a la sociedad operadora solicitante mediante carta certificada dirigida a su domicilio.

6.7. Finalmente, tratándose de la modalidad general de renuncia al permiso de operación, una vez publicada la resolución que la autoriza, la Superintendencia procederá a hacer efectivas las garantías presentadas por esa sociedad operadora de conformidad a lo dispuesto por el artículo 46 del D.S. N°1722, de 2015, del Ministerio de Hacienda.

7. Sentido y alcance del impedimento que tiene la sociedad operadora renunciante y las entidades que formen parte de su grupo empresarial establecido en el inciso 7° del artículo 46 bis del d.S. N°1722, de 2015, del Ministerio de Hacienda

7.1. Conforme lo establece la normativa reglamentaria, tanto la sociedad renunciante como las entidades que formen parte de su grupo empresarial, según lo dispuesto en el artículo 96 de la Ley N°18.045 de Mercado de Valores, estarán impedidas de postular al proceso de otorgamiento del nuevo permiso de operación que se genere como consecuencia de la renuncia.

7.2. Para efectos de dar sentido y alcance al inciso 7° del artículo 46 bis del Reglamento, resulta necesario precisar, en primer término, el intervalo de tiempo en el que se debe determinar el o los grupos empresariales a los que pertenece la sociedad operadora renunciante y cuyas entidades se verán impedidas de postular, en razón de que el artículo 46 bis del Reglamento se refiere tanto a la solicitud de renuncia[9] como a la aceptación de ésta[10].

En este contexto, el primer hito de este intervalo corresponde a la fecha de presentación de la solicitud de la renuncia. Por su parte, el segundo hito corresponde al momento de la publicación de la resolución que acoge la solicitud.

7.3. En segundo término, corresponde determinar a quiénes le resulta aplicable el impedimento de postular.

Se encontrarán impedidas de postular en el proceso de otorgamiento del nuevo permiso de operación que se genere como consecuencia de la aceptación de la renuncia, todas aquellas entidades que, al momento de la presentación de las ofertas, formen parte de alguno de los grupos empresariales a los que perteneció la sociedad renunciante, durante el intervalo de tiempo al que se refiere el numeral anterior.

7.4. En tercer término, corresponde precisar el momento en que se verifica la concurrencia de esta prohibición.

9 *Art. 46 bis incisos 4, 6 y final del D.S N°1722, de 2015 del Ministerio de Hacienda.*

10 *Art. 46 bis incisos 1, 3, 5 y 7 del D.S N°1722, de 2015, del Ministerio de Hacienda.*

TÍTULO IX. CAUSALES DE EXTINCIÓN DEL PERMISO DE OPERACIÓN

Capítulo 1: Renuncia

En este sentido, iniciado el proceso de postulación a un permiso de operación originado a propósito de la publicación de la resolución que aprueba la solicitud de renuncia a un permiso de operación determinado, y recibidas las ofertas respectivas, en el caso que en el periodo de evaluación establecido en el artículo 38 del D.S N°1722[11] se constate la concurrencia de esta causal, el Comité Técnico de Evaluación propondrá al Consejo Resolutivo de la SCJ ratificar el impedimento del respectivo postulante, lo que deberá materializarse en la resolución de evaluación establecida en el artículo 39 del referido reglamento[12].

7.5. Finalmente, cabe hacer presente que la Superintendencia en el marco del principio de coordinación que rige a los organismos de la Administración del Estado[13], podrá requerir informes a otros organismos públicos, con la finalidad de establecer que un determinado postulante forma parte del grupo empresarial de la sociedad operadora renunciante en los términos precisados en el presente Capítulo.

11 *"Una vez verificado lo dispuesto en el artículo precedente, y dentro del plazo de 120 días siguientes a la audiencia de presentación de ofertas, el Superintendente, acompañando el expediente que se ha constituido al efecto, formulará una proposición de evaluación sobre cada una de las respectivas ofertas técnicas, fundada en la verificación del cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios y en la evaluación de cada uno de los criterios y factores a considerar, proposición que se someterá a conocimiento y decisión del Consejo Resolutivo de la Superintendencia, el que ratificará el puntaje, solicitará la revisión del mismo o pondrá término a la evaluación en los casos en que el Superintendente no haya dado curso a la misma, conforme al artículo 25 de este reglamento, en el plazo de cuarenta días contado desde la recepción de los expedientes. De requerirse la revisión de los puntajes, el Superintendente deberá pronunciarse en el plazo máximo de cinco días contado desde el requerimiento."*

12 *"Con la ratificación del Consejo Resolutivo a la propuesta de evaluación de las ofertas técnicas, el Superintendente dispondrá de 5 días para dictar la resolución de evaluación, la que indicará los puntajes ponderados finales de cada uno de los postulantes, o el hecho de no haberse continuado con la evaluación en aquellos casos en que las solicitudes no dieron cumplimiento a los requisitos establecidos en los artículos 17, 18, 20 y 21 bis de la ley Nº 19.995, y citará a la audiencia de apertura de la oferta económica a aquellos postulantes que hubiesen obtenido al menos el 60% del puntaje total.*
La referida resolución deberá notificarse a las sociedades postulantes de conformidad a lo que establece la ley Nº 19.880 y publicarse en extracto en el Diario Oficial dentro del plazo de 5 días desde su dictación."

13 *Artículo 3° inciso final de la Ley N°18.575.*

III LIBRO TERCERO: OTRAS MATERIAS

LIBRO TERCERO:
OTRAS MATERIAS **353**

Título I. Casinos municipales 354

- Capítulo 1: Fiscalización a casinos municipales 354
- Capítulo 2: Continuidad operacional de concesiones municipales 356

Título II. Instrucciones dirigidas a terceros 360

- Capítulo 1: Calificación de máquinas de juego 360
- Capítulo 2: Acreditación de laboratorios certificadores 363

Capítulo 1: Fiscalización a casinos municipales

Capítulo 2: Continuidad operacional de concesiones municipales

TÍTULO I. CASINOS MUNICIPALES

Capítulo 1: Fiscalización a casinos municipales

Normativa fundante: Artículos 36,37, 42 N°7 y segundo y tercero transitorio de la Ley N°19.995.

INSTRUCCIONES GENERALES RELATIVAS A LAS FACULTADES FISCALIZADORAS Y SANCIONADORAS DE LA SUPERINTENDENCIA DE CASINOS Y JUEGO, RELATIVAS A LOS CASINOS QUE SE ENCUENTREN EN OPERACIONES CON ANTERIORIDAD A LA FECHA DE PUBLICACIÓN EN EL DIARIO OFICIAL DE LA LEY N°19.995

1. Introducción

Con el propósito de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 2° transitorio de la Ley N°19.995 y en el artículo 2° transitorio de la Ley N°20.856, y atendida la necesidad de recabar por parte de esta Superintendencia la información relativa al funcionamiento, operación y cumplimiento del régimen especial al que se encuentran sometidos los casinos vigentes con anterioridad a la fecha de publicación de la Ley N°19.995, es preciso incorporar de manera permanente al Plan de Fiscalización los referidos casinos de juego operados por las correspondientes sociedades conforme a los respectivos contratos de concesión municipal

2. Fiscalización a las sociedades concesionarias de la explotación de casinos bajo régimen municipal

Incorpórese al Plan de Fiscalización de esta Superintendencia, las sociedades concesionarias de la explotación de Casinos de Juego bajo contrato de concesión municipal.

En virtud de lo anterior, se incorporan al Plan de Fiscalización de la SCJ:

a) Casino Municipal de la comuna de Arica, operado por la Sociedad Casino Puerta Norte S.A.[1].

b) Casino Municipal de la comuna de Iquique, operado por la Sociedad Casino de Juegos de Iquique S.A.

c) Casino Municipal de la comuna de Coquimbo, operado por la Sociedad Campos del Norte S.A.[2].

d) Casino Municipal de la comuna de Viña del Mar, operado por la Sociedad Antonio Martínez y Compañía[3].

e) Casino Municipal de la comuna de Pucón, operado por la Sociedad Kuden S.A.[4].

1 *Actualmente ya no existe, en virtud de sentencia de la E. Corte Suprema de fecha 15.06.22, Rol N°5.260-2021*

2 *Actualmente ya no existe en virtud de la entrada en operación de Casino de la Bahía S.A. en la comuna de Coquimbo*

3 *Actualmente ya no existe en virtud de la entrada en operación de Casino del Mar S.A. en la comuna de Viña del Mar.*

4 *Actualmente ya no existe en virtud de la entrada en operación del Casino del Lago S.A. en la comuna de Pucón.*

TÍTULO I. CASINOS MUNICIPALES

Capítulo 1: Fiscalización a casinos municipales

Capítulo 2: Continuidad operacional de concesiones municipales

f) Casino Municipal de la comuna de Puerto Varas, operado por la Sociedad Plaza Casino S.A.

g) Casino Municipal de la comuna de Natales, operado por la Sociedad Inversiones del Sur S.A.

3. Designación coordinador casino municipal

3.1. Las sociedades concesionarias de casinos municipales individualizadas en el numeral anterior deberán designar formalmente un coordinador y a un reemplazante en caso de ausencia de aquel, que se relacione en forma directa con esta Superintendencia.

3.2. El referido coordinador y su reemplazante deberán cumplir con los siguientes requerimientos:

a) Contar con la autorización expresa del gerente general de la sociedad concesionaria del casino de juego para relacionarse directamente con esta Superintendencia en representación de aquella.

b) Contar con la autoridad y responsabilidad necesarias para cumplir con los objetivos ya indicados.

c) Garantizar un contacto inmediato, con los funcionarios de esta Superintendencia.

d) Enviar todos los documentos y antecedentes que la Superintendencia le solicite como consecuencia de las fiscalizaciones que se practiquen al casino respectivo.

3.3. En virtud de lo anterior, las sociedades concesionarias de casinos municipales deberán comunicar por escrito a esta Superintendencia, tanto respecto del coordinador titular como de su reemplazante, la siguiente información:

a) Nombre y R.U.T.

b) Dirección, teléfono y correo electrónico

c) Cargo que desempeña

3.4. En caso de que se modifique el coordinador titular designado o su reemplazante, la sociedad concesionaria deberá comunicarlo a esta Superintendencia a través de la plataforma informática establecida para este trámite, en la sección *"Trámites"* del sitio web institucional, dentro de los 10 días hábiles siguientes de ocurrido el hecho de la respectiva modificación.

4. Obligación de atender requerimientos

Las sociedades concesionarias de la explotación de casinos de juego bajo contrato de concesión municipal estarán obligadas a atender los requerimientos que los fiscalizadores de esta Superintendencia efectúen en cumplimiento de la labor de fiscalización que la ley encomienda a este organismo en los términos señalados en las instrucciones de *"Fiscalización en sociedades operadoras"*, de esta Superintendencia.

Capítulo 1: Fiscalización a casinos municipales

Capítulo 2: Continuidad operacional de concesiones municipales

TÍTULO I. CASINOS MUNICIPALES

Capítulo 2: Continuidad operacional de concesiones municipales

Normativa fundante: Artículos 42 N°7, segundo y tercero transitorio de la Ley N°19.995; artículos 19 y siguientes del Código Civil.

INTERPRETA LA CORRECTA APLICACIÓN DE LOS ARTÍCULOS N°S 2° Y 3° TRANSITORIOS DE LA LEY N°19.995

1. Artículo segundo y tercero transitorio de la Ley N°19.995.

1.1. El artículo 2° transitorio de la Ley N°19.995 prescribe que "*los casinos de juegos que se encuentren en operación al momento de la publicación de esta ley continuarán rigiéndose por las normas legales, administrativas y contractuales que les son propias, hasta la fecha en que el respectivo contrato de concesión o su prórroga o renovación, vigentes a esa misma fecha, se extinga definitivamente por cualquier causa.*

En todo caso, cualquier nuevo contrato de concesión o las prórrogas o renovaciones de los contratos vigentes a la fecha en que entre a regir la presente ley, que se dispongan con posterioridad a ésta, sólo podrán extenderse hasta el 31 de diciembre de 2017. Al efecto, dichos nuevos contratos, prórrogas o renovaciones podrán acordarse y suscribirse por el total del período que reste hasta la última fecha antes señalada, no siendo aplicable en tal caso la restricción de plazo establecida en la letra i) del artículo 65 de la ley N°18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.

Con todo, las normas sobre fiscalización y sanciones que este cuerpo legal contempla se aplicarán a los casinos señalados en el inciso primero, a partir de la fecha de vigencia establecida en el artículo precedente.

Todo acto en contravención a lo dispuesto en el presente artículo será nulo absolutamente.

Corresponderá a la Superintendencia de Casinos de Juego, en virtud de las atribuciones interpretativas que le encomienda esta ley, velar por la correcta aplicación de lo dispuesto en el presente artículo."

1.2. Por su parte, el artículo 3° transitorio de la Ley N°19.995, de 2005, señala que, "*sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo anterior, las leyes actualmente vigentes, a través de las cuales se ha autorizado la instalación y funcionamiento de casinos de juego en las comunas de Arica, Iquique, Coquimbo, Viña del Mar, Pucón, Puerto Varas y Puerto Natales, se entenderán derogadas desde la fecha en que las concesiones amparadas por dichas leyes se extingan definitivamente por cualquier causa y, en todo caso, a partir del 1 de enero de 2018.*

A partir de dicha fecha, las comunas señaladas en el inciso anterior continuarán siendo sede de un casino de juego por un total de tres períodos de quince años cada uno. Una vez vencido el último de los referidos períodos, la sede podrá ser renovada por plazos sucesivos de quince años, salvo resolución fundada del Consejo Resolutivo en contrario. Con todo, no podrá excederse el número máximo de

TÍTULO I. CASINOS MUNICIPALES

Capítulo 1: Fiscalización a casinos municipales

Capítulo 2: Continuidad operacional de concesiones municipales

permisos de operación autorizados conforme a lo dispuesto en el inciso primero del artículo 16 de la presente ley.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso anterior, el proceso de asignación del permiso de operación se desarrollará en la misma forma y condiciones indicadas en el Título IV de este cuerpo legal, con las siguientes excepciones:

i. La Superintendencia deberá dictar la resolución de apertura del proceso dentro del plazo de 120 días contado desde la fecha de entrada en vigencia de esta ley. Para estos efectos, el Consejo Resolutivo de la Superintendencia, previa proposición de esta, determinará las condiciones especiales para el otorgamiento del permiso de operación, que considerarán, entre otras, una oferta económica mínima garantizada, la construcción o ampliación de la infraestructura turística de la comuna donde haya de instalarse el casino y el porcentaje de trabajadores que se desempeñan para el actual concesionario que continuarán prestando servicios, que no podrá ser inferior al 80%. La propuesta que formule la Superintendencia deberá efectuarse previa audiencia de los alcaldes de las comunas a que se refiere el inciso primero del presente artículo, sin perjuicio de que, una vez efectuada dicha propuesta, el Consejo Resolutivo deberá oír a las referidas autoridades si estas lo solicitan.

ii. Los casinos de juego que a la fecha de entrada en vigencia de esta ley se encuentren en actual operación en razón de una concesión municipal, podrán seguir operando en las condiciones convenidas con la municipalidad respectiva en conformidad a las normas que resultan aplicables en la especie, hasta la fecha en que se dé inicio a la operación de los nuevos permisos otorgados según lo dispuesto en el numeral i) precedente".

2. Correcta aplicación de los artículos segundo y tercero transitorios de la Ley N°19.995

2.1. La presente interpretación describe los elementos que deben tenerse presente para comprender en forma lógica las disposiciones antes transcritas, que en síntesis prescriben lo siguiente:

a) El inciso primero del artículo 2º transitorio indica que las normas que son propias a los casinos a los que se refiere, se mantendrán hasta la fecha en que se extingan los contratos o prórrogas vigentes.

   Lo anterior no aplica para la comuna de Arica, que sólo podrá optar a obtener un permiso de operación de casino de juego a propósito del régimen especial establecido en el artículo 64 de la Ley N°19.995

b) El inciso segundo del artículo 2° transitorio autoriza a los municipios y a los actuales concesionarios a acordar nuevos contratos o prórrogas, pero establece como fecha límite de referencia el 31 de diciembre de 2017, fecha que es necesaria tener como referencia para que los casos mencionados, relativos a las concesiones de Iquique, Coquimbo, Viña del Mar, Pucón, Puerto Varas y Natales, se rijan por condiciones equivalentes. Sin

TÍTULO I. CASINOS MUNICIPALES

Capítulo 1: Fiscalización a casinos municipales

Capítulo 2: Continuidad operacional de concesiones municipales

embargo, no establece dicha fecha como límite para la operación de las concesionarias

c) El inciso primero del artículo 3º transitorio define uno de los objetivos principales de la Ley, que es la caducidad de las leyes que dieron origen a las concesiones municipales para la operación de casinos, pasando de esa forma toda la industria de casinos a regirse por la Ley 19.995 y sus modificaciones.

d) El inciso segundo del artículo 3° garantiza la continuidad de las comunas citadas como sede de un casino, por el período que indica, excepto para la comuna de Arica, que cuenta con un régimen especial establecido en el artículo 64 de la Ley N°19.995.

e) El inciso tercero del artículo 3º y el numeral i, indican el procedimiento para otorgar los permisos de operación en los casos indicados.

f) Finalmente, el numeral ii del artículo 3º transitorio refiere a la transición de las actuales concesiones, autorizando la continuidad de operación de estas hasta que un nuevo operador -adjudicado en virtud del procedimiento que indica la Ley- esté en condiciones de operar. Dando así continuidad a las caducidades indicadas más arriba, y verificándose como fecha de extinción de los contratos y concesiones, en definitiva, la fecha de inicio de operación de los permisos otorgados por la Superintendencia.

2.2. En conformidad a lo señalado en el inciso segundo del artículo 2° transitorio, las Municipalidades y los concesionarios de los casinos municipales de juego de las comunas de Iquique, Coquimbo, Viña del Mar, Pucón, Puerto Varas y Natales, podrán pactar nuevos contratos de concesión, prórrogas o renovaciones de los contratos vigentes, hasta el día 31 de diciembre de 2017. Dicha disposición sólo refiere a la fecha hasta la cual la Municipalidad podrá negociar la referida prórroga o nuevo contrato, la que deberá constar en dicho documento, y a la normativa que le será aplicable en tal caso. Lo anterior sin hacer referencia a la operación del correspondiente casino. En el mismo sentido, el inciso primero del artículo 3° transitorio indica la fecha límite de vigencia de las leyes que dan origen a los casinos municipales, que en la especie rigen hasta el 1° de enero de 2018.

2.3. Complementariamente, según lo indicado en el literal ii) del artículo 3° transitorio, los casinos de juego que operan en virtud de concesiones municipales, podrán continuar operando luego del día 31 de diciembre de año 2017 de conformidad a las condiciones pactadas según lo señalado en el numeral anterior, hasta la fecha en que se dé inicio a la operación de los nuevos permisos. Esto es hasta la fecha en que esta Superintendencia haya extendido el certificado, señalado en el artículo 28 de la Ley N°19.995, que da cuenta del estricto cumplimiento, de las obligaciones legales y reglamentarias necesarias para iniciar actividades de un casino de juego, otorgado a sociedad operadora.

2.4. Para el otorgamiento del mencionado certificado, se debe concluir el proceso de otorgamiento de permiso de operación, tratado en el párrafo primero del título IV de la Ley N°19.995, que considera ente otros hitos publicar la resolución que lo otorga conforme el artículo 3° transitorio letra i); e implementar el proyecto integral,

TÍTULO I. CASINOS MUNICIPALES

Capítulo 1: Fiscalización a casinos municipales

Capítulo 2: Continuidad operacional de concesiones municipales

dentro del plazo legal que no debe exceder de dos años contados desde la publicación del acto que otorga el permiso de operación, o de la prórroga establecida en el inciso primero del artículo 28 de la Ley Nº 19.995.

Lo anterior sin fijar el texto legal una fecha cierta, sino que las circunstancias y condiciones que deben cumplirse para que se permita el inicio de operaciones de un casino de juego en las comunas antes mencionadas, momento y de conformidad a la ley, en que extinguirá definitivamente la respectiva concesión.

2.5. De acuerdo con lo expresado, y en virtud de lo que indica el inciso primero del artículo 2° transitorio de la ley N°19.995, los casinos de juego de las comunas de Iquique, Coquimbo, Viña del Mar, Pucón, Puerto Varas y Natales, continuarán rigiéndose a partir del 1° de enero de 2018, por los contratos de concesión, prórrogas o renovaciones que hayan estado vigentes al día 31 de diciembre de 2017 y por las normas legales, administrativas y contractuales que les son propias en virtud de la Ley N°19.995, hasta la fecha en que se dé inicio a la operación de los nuevos permisos otorgados según lo dispuesto en el numeral i) del artículo 3° transitorio de la Ley N°19.995 y las demás normas aplicables.

2.6. Por ello y tal como se señaló anteriormente, dichas concesiones continuarán vigentes, luego de esa fecha y, hasta que la Superintendencia otorgue el certificado que dé cuenta del estricto cumplimiento de las obligaciones legales y reglamentarias para iniciar las actividades en los casinos con los nuevos permisos otorgados.

2.7. En razón de lo anterior, los concesionarios de casinos de las comunas de Iquique, Coquimbo, Viña del Mar, Pucón, Puerto Varas y Natales podrán pactar con las municipalidades los términos y condiciones que estimen pertinentes hasta el 31 de diciembre de 2017, los que se mantendrán vigentes en las circunstancias y hasta la fecha aquí señaladas.

2.8. Para el otorgamiento de un permiso de operación en la comuna de Arica, regirá lo establecido en el artículo 64 de la Ley N°19.995. Para lo anterior, la Superintendencia de Casinos de Juego definirá el mecanismo para solicitar un permiso de operación en esa comuna, lo que será publicado en la página web de este Servicio www.scj.cl.

Capítulo 1: Calificación de máquinas de juego

Capítulo 2: Acreditación de laboratorios certificadores

TÍTULO II. INSTRUCCIONES DIRIGIDAS A TERCEROS

Capítulo 1: Calificación de máquinas de juego

Normativa fundante: Artículos 2, 3 letra a), 37 N°7 y 42 N°7 de la Ley N° 19.995; artículo 34 del Decreto Supremo N° 547, de 2005, del Ministerio de Hacienda; artículos 3 y 5 de la Ley N° 18.575; artículo N° 15 inciso 2 de la Ley N° 19.880; Dictámenes N° 12.500 de 2002; 11.195, de 2006, 31.387 de 2012; 12.460 de 2013; 92.308, de 2016, y N° 25.712, de 2019, todos de la Contraloría General de la República.

INSTRUCCIONES QUE ESTABLECEN LOS REQUISITOS PARA LA CALIFICACIÓN DE MÁQUINAS DE JUEGO PARA LA OBTENCIÓN O RENOVACIÓN DE PATENTE MUNICIPAL DE EXPLOTACIÓN DE JUEGOS DE DESTREZA

1. Antecedentes generales

1.1. La explotación comercial de juegos de azar es, por regla general, una actividad ilícita en Chile, salvo en los casos expresamente autorizados por ley, que corresponden exclusivamente a los juegos de azar administrados por Polla Chilena de Beneficencia S.A., Lotería de Concepción S.A., los hipódromos y los casinos de juego fiscalizados por esta Superintendencia (SCJ).

1.2. El Código Penal por su parte, en sus artículos 275 y siguientes, establece como delito y sanciona con multa y reclusión a los dueños y administradores de los lugares donde se desarrolla la explotación comercial no autorizada de juegos de azar. De igual manera se sancionan las infracciones de las leyes y reglamentos referentes a loterías y casas de juego, así como la explotación de rifas o juegos de azar en lugares públicos, entre otras figuras delictivas.

1.3. La Ley Nº 19.995 sobre Bases Generales para la Autorización, Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego, creó la Superintendencia de Casinos de Juego, que es un organismo del Estado de carácter autónomo, cuya misión es supervigilar y fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y técnicas para la instalación, administración y explotación de los casinos de juego en el país.

1.4. El artículo 2° de la referida Ley establece que: *"Corresponde al Estado determinar, en los términos previstos en esta ley, los requisitos y condiciones bajo los cuales los juegos de azar y sus apuestas asociadas pueden ser autorizados, la reglamentación general de los mismos, como también la autorización y fiscalización de las entidades facultadas para desarrollarlos, todo lo anterior, atendido el carácter excepcional de su explotación comercial, en razón de las consideraciones de orden público y seguridad nacional que su autorización implica. Es atribución exclusiva de la instancia administrativa que esta ley señala, la de autorizar o denegar en cada caso la explotación de casinos de juego en el territorio nacional"*.

1.5. Luego, el artículo 3° letra a) de la Ley N°19.995 define Juegos de Azar como *"aquellos juegos cuyos resultados no dependen exclusivamente de la habilidad o destreza de los jugadores, sino esencialmente del acaso o de la suerte, y que se encuentran*

TÍTULO II. INSTRUCCIONES DIRIGIDAS A TERCEROS

Capítulo 1: Calificación de máquinas de juego

Capítulo 2: Acreditación de laboratorios certificadores

señalados en el reglamento respectivo y registrados en el catálogo de juegos".

1.6. A continuación, el artículo 3° letra b) de la Ley N°19.995 define el Catálogo de Juegos como *"el registro formal de los juegos de suerte o azar que podrán desarrollarse en los casinos de juego, dentro de las categorías de ruleta, cartas, dados, bingo y máquinas de azar, u otras categorías que el reglamento establezca. El referido registro será confeccionado y administrado por la Superintendencia"*.

En este contexto, el Catálogo de Juego define qué debe entenderse por máquina de azar[1].

1.7. Conforme a este marco normativo, y de acuerdo con los Dictámenes N° 92.308 de 2016 y N° 25.712 de 2019, ambos de la Contraloría General de la República (CGR), en el marco de un procedimiento de otorgamiento de patente comercial, los municipios no podrán otorgar ni renovar patentes comerciales ante solicitudes que incluyan máquinas electrónicas de juego que estén previstas en alguna de las modalidades de máquinas de azar descritas en el Catálogo de Juegos de la SCJ.

1.8. El referido Dictamen N°92.308 dispuso los casos en que un municipio, en el marco de un procedimiento de otorgamiento de patente comercial y en virtud del principio de coordinación que rige para los organismos del Estado, debe consultar a la Superintendencia de Casinos de Juego en caso de dudas acerca de la naturaleza de azar o destreza de una máquina de juego a fin de que esta última emita un informe relativo a las máquinas de juego que se pretende explotar, ratificando la conclusión de que la Superintendencia de Casinos de Juego es la instancia administrativa creada por ley para definir los juegos de azar que se incorporan en el catálogo antes citado, para lo cual necesariamente debe verificar que el juego respectivo posea dicha cualidad, siendo el único órgano administrativo facultado para ello.

1.9. Adicionalmente, el Dictamen N°25.712 de 2019, también de la CGR, establece que, en caso de dudas acerca de la naturaleza de la máquina, los municipios deben requerir a la SCJ un informe de calificación de máquinas para las solicitudes de renovación de patentes de explotación de máquinas electrónicas de juegos de destreza, de la misma forma como se estableció para el caso de las patentes otorgadas por primera vez. Asimismo, este dictamen prohíbe el otorgamiento de patentes provisorias sin que se haya obtenido un informe de calificación de cada una de las máquinas electrónicas declaradas por el solicitante, en el que se establezca que éstas no son de azar.

1.10. Finalmente, cabe hacer presente que sin perjuicio de los informes de calificación que emita la SCJ en aplicación del principio de coordinación entre los órganos de la Administración del Estado en el marco de un procedimiento municipal de otorgamiento o renovación de patentes comerciales, la fiscalización de los establecimientos que exploten máquinas electrónicas corresponde exclusivamente a la respectiva municipalidad, conforme a lo dispuesto en el Título X del Decreto Ley N°3.063, de 1979, sobre Rentas Municipales, y demás normativas aplicables.

1 *Disponible para su descarga en: https://www.scj.gob.cl/casinos-fisicos/?child_id=392.*

TÍTULO II. INSTRUCCIONES DIRIGIDAS A TERCEROS

Capítulo 1: Calificación de máquinas de juego

Capítulo 2: Acreditación de laboratorios certificadores

2. Requisitos para la solicitud de informe a la Superintendencia de Casinos de Juego

2.1. Para efectos de dar cumplimiento a los dictámenes de la CGR indicados en la presente instrucción, en el caso que un municipio, en el marco de un procedimiento de otorgamiento de patente comercial, tenga dudas sobre si una máquina de juego electrónica se encuentra o no prevista en alguna de las modalidades de máquinas de azar descritas en el Catálogo de Juegos de la SCJ, deberá solicitar a través del Sistema de Autorizaciones y Notificaciones (SAYN)[2] la elaboración de un informe de calificación en relación con las respectivas máquinas de juego declaradas por el interesado, remitiendo todos los antecedentes requeridos en el formulario de solicitud de informe de calificación de máquinas dispuesto para la municipalidad.

2.2. Cuando sea necesario requerir más antecedentes para aclarar el sentido o alcance de la documentación relacionada con el implemento de juego, o que se subsanen errores u omisiones para tener certeza sobre la naturaleza de la máquina objeto de la consulta, la SCJ requerirá directamente al solicitante de la patente municipal que remita antecedentes complementarios, notificando de ello al respectivo municipio.

2.3. Los antecedentes que acompañe el solicitante interesado en obtener o renovar una patente municipalidad para efectos de la revisión de esta SCJ deberán cumplir las siguientes condiciones:

a) No deberán presentar restricciones para su lectura mediante contraseña u otros mecanismos similares.

b) En caso de haber documentos en idioma extranjero, debe acompañarse una traducción al castellano realizada por un traductor, de acuerdo a las instrucciones de la SCJ[3].

c) Deberá contener documentación e información veraz, debiendo declararse en el formulario dispuesto para estos efectos[4].

2.4. Con todos los antecedentes acompañados correctamente, la SCJ se pronunciará respecto de si la máquina de juego analizada corresponde o no a una máquina de azar de acuerdo con el propósito del juego o si corresponde a alguna de las modalidades de máquinas de azar señaladas en el Catálogo de Juegos. Para emitir su pronunciamiento, la SCJ considerará, además de los antecedentes recibidos, los informes de calificación que la propia Superintendencia haya emitido previamente para máquinas con programas de juego equivalentes.

2.5. El Informe de calificación de la máquina que emita la SCJ se dirigirá al municipio correspondiente con copia a quien está tramitando la obtención de la patente comercial ante dicho órgano público.

2 *Disponible en: https://www.scj.gob.cl/oficina-de-partes-virtual/,*

3 *Libro Segundo, Título VII, Capítulo 5: Traducción de documentos extranjeros.*

4 *La falta de veracidad en cuanto a información y documentación acompañada irrogará las responsabilidades legales respectivas, entre ellas la prevista en el artículo 210 del Código Penal.*

Capítulo 1: Calificación de máquinas de juego

Capítulo 2: Acreditación de laboratorios certificadores

TÍTULO II. INSTRUCCIONES DIRIGIDAS A TERCEROS

Capítulo 2: Acreditación de laboratorios certificadores

Normativa fundante: Artículos 3 letra j), 4, 5, 6, 14, 37 N°8 y 42 N°7 de la Ley N°19.995; artículos 3 letra g) y 29 al 39, ambos inclusive, del Decreto Supremo N°547, de 2005, del Ministerio de Hacienda.

INSTRUCCIONES SOBRE ACREDITACIÓN DE LABORATORIOS CERTIFICADORES DEL CUMPLIMIENTO DE LOS ESTÁNDARES TÉCNICOS EXIGIBLES PARA LAS MAQUINAS DE AZAR QUE SEAN EXPLOTADAS EN CASINOS DE JUEGO AUTORIZADOS EN CHILE CONFORME A LA LEY N°19.995

1. Objetivos de las instrucciones e idioma oficial

1.1. El objetivo de las presentes instrucciones es regular el proceso de acreditación de Laboratorios Certificadores para la realización de pruebas, ensayos y certificaciones, tendientes a la homologación de las Máquinas de Azar, Sistemas Progresivos o de Premios Progresivos; Sistema de Monitoreo y Control en Línea (SMC), Sistemas de Tickets Entrantes/Salientes (TITO) y demás implementos de juegos de azar a explotarse en los casinos de juego autorizados en Chile conforme a las disposiciones de la Ley N°19.995 y sus reglamentos, y respecto de aquellas máquinas electrónicas sobre las cuales se pida una patente o permiso municipal de conformidad con lo dispuesto en las instrucciones de *"Calificación de Maquinas de habilidad y destreza"* de esta Superintendencia, o aquella que la reemplace.

1.2. En dicho contexto, y atendido que pueden participar del proceso entidades nacionales e internacionales, las presentaciones, formularios y anexos deberán completarse en idioma castellano o debidamente traducidos al castellano, en los casos en que se exprese en un idioma diverso a éste, de acuerdo con lo instruido en las instrucciones de *"Traducción de documentos extranjeros"*.

Lo anterior, a excepción de los antecedentes individualizados en el numeral 5.2.3 de estas instrucciones, que más adelante se señalan.

2. Definiciones

Para efectos de las presentes instrucciones, se entenderá por:

a) **Acreditación:** Procedimiento mediante el cual la Superintendencia, por medio de una resolución fundada, autoriza a la sede de un laboratorio y/o a varias de sus sucursales, instalaciones y/o filiales para que operen como Laboratorio Certificador.

b) **Estándares Técnicos:** Corresponden a las exigencias y requisitos técnicos que determine la Superintendencia a través de resolución, que deberán cumplir las máquinas de azar y demás implementos de juego para ser explotados en un casino de juego autorizado en conformidad a lo dispuesto en la Ley N°19.995 y sus reglamentos.

c) **Extinción de la Acreditación:** Pérdida de la calidad de Laboratorio Certificador, sea para la sede certificada o para una, varias o todas las sucursales, instalaciones o filiales acreditadas, por la configuración de alguna de las causales que se contemplan en el numeral 8 de las presentes instrucciones.

Capítulo 1: Calificación de máquinas de juego

Capítulo 2: Acreditación de laboratorios certificadores

TÍTULO II. INSTRUCCIONES DIRIGIDAS A TERCEROS

d) **Homologación:** Procedimiento que contempla el Reglamento de Juegos de Azar en Casinos de Juego y Sistema de Homologación contenido en el Decreto Supremo N°547, de 2005, de Hacienda, para la certificación de idoneidad de las máquinas de azar y demás implementos de juego previstos para el desarrollo de los juegos de azar autorizados en casinos de juego que operen en Chile conforme a las disposiciones de la Ley N°19.995 y sus reglamentos.

e) **Informe de Certificación o Certificado:** Documento que contiene el dictamen de un Laboratorio Certificador en cuanto a que un modelo específico de máquina de azar u otro específico material de juego, cumple con las especificaciones o estándares técnicos vigentes dictados por la Superintendencia de Casinos de Juego a su respecto; y, el documento que contiene el dictamen de un Laboratorio Certificador en cuanto a que una máquina es o no de azar.

f) **Laboratorio:** Entidad especializada, nacional o extranjera, que efectúa pruebas, ensayos y certificaciones a máquinas de azar y otros materiales de juego, así como pruebas de campo.

g) **Laboratorio Certificador:** Laboratorio que por contar con los medios técnicos y científicos indispensables y con el personal idóneo, sea en la sede acreditada o en una, varias o todas sus sucursales señaladas, ha sido acreditado por la Superintendencia para efectuar las pruebas, ensayos y certificaciones de idoneidad y calidad pertinente de conformidad a los estándares técnicos vigentes dictados por esta Superintendencia[5].

h) **Máquina de azar:** Se entenderá por tal, la definición que se contemple en el Catálogo de Juegos aprobado mediante Resolución Exenta N°157, de esta Superintendencia, de 10 de julio de 2006 o en el acto administrativo que lo reemplace, modifique o complemente[6].

i) **Nómina de Laboratorios Certificadores:** Listado con los nombres de los Laboratorios Certificadores acreditados por la Superintendencia que incluye, si correspondiere, el detalle de las respectivas sucursales, instalaciones y/o filiales, con expresa indicación de si aquella acreditación se encuentra vigente, extinta o suspendida, en virtud de las prescripciones que en este documento se establecen.

j) **Personas con participación significativa:** Todas aquellas personas que directamente o a través de terceros, tengan una participación

5 *Si el Laboratorio contara con una o más sucursales, instalaciones y/o filiales ubicadas en un mismo país o en países distintos, se entenderá, para los efectos de estas instrucciones generales, que conformarán una sola unidad todas aquellas sucursales y/o filiales a cuyo respecto se haya solicitado su acreditación como laboratorio certificador a esta Autoridad Fiscalizadora. En este caso, el cumplimiento del requisito de responsabilidad establecido en el numeral 3.5, deberá ser asumido para todas las sucursales, instalaciones y/o filiales por una sola de ellas, la que deberá demostrar que tal requisito de responsabilidad se cumple en relación con cada una de ellas individualmente consideradas.*

6 *Sin perjuicio de lo señalado anteriormente, se comprenderán en el concepto de máquinas de azar todas las partes, programas de juego, sistemas de monitoreo y demás componentes que las integran y que se encuentran contempladas en los estándares técnicos para Máquinas de Azar; Sistemas Progresivos o de Premios Progresivos; Sistema de Monitoreo y Control en Línea (SMC) y Sistemas de Tickets Entrantes/Salientes (TITO).En consecuencia, cada vez que en este documento se utilice la expresión "máquina de azar" deberá entenderse comprendida en ella los estándares técnicos señalados en los párrafos precedentes, en lo que sea pertinente.*

TÍTULO II. INSTRUCCIONES DIRIGIDAS A TERCEROS

Capítulo 1: Calificación de máquinas de juego

Capítulo 2: Acreditación de laboratorios certificadores

en la propiedad de la respectiva entidad que represente el 5% o más del capital de ésta.

k) **Registro de Homologación:** La nómina e identificación de las máquinas y demás implementos de juego expresamente autorizados por la Superintendencia para el desarrollo de los juegos de azar en los casinos de juego conforme a las disposiciones de la Ley N°19.995.

l) **Revocación de la Acreditación:** Pérdida de la calidad de Laboratorio Certificador para la sede acreditada o para una, varias o todas sus sucursales, instalaciones y/o filiales acreditadas, impuesta como una sanción por parte de la Superintendencia.

m) **Superintendencia de Casinos de Juego:** Organismo público encargado de acreditar a los Laboratorios Certificadores en conformidad a las presentes instrucciones y la ley, el que para estos efectos podrá denominarse, indistintamente, *"Superintendencia de Casinos de Juego"*, *"Superintendencia"* o *"SCJ"*.

n) **Suspensión de la Acreditación:** Pérdida transitoria de la calidad de Laboratorio Certificador para la sede acreditada o para una, varias o todas sus sucursales, instalaciones y/o filiales acreditadas, impuesta por parte de la SCJ cuando existan antecedentes fundados de incumplimiento a las obligaciones contenidos en las presentes instrucciones.

3. Requisitos para la acreditación de laboratorios

3.1. Requisitos generales

3.1.1. Los laboratorios interesados en postular a la acreditación deberán tener la capacidad, pericia, experiencia, recursos humanos y financieros e infraestructura para –sin necesidad de asignar, delegar, subcontratar a terceros fuera de su organización– cumplir con los requisitos que a continuación se indican.

Estos requisitos deberán cumplirse por la sede respecto de la cual solicitan o por todas las sucursales, instalaciones y/o filiales que individualicen y postulen para ser acreditadas en su conjunto o de manera complementaria, salvo en lo referido al requisito de responsabilidad, el cual se regirá por los términos establecidos en el numeral 3.5 siguiente.

3.1.2. Se tendrán por cumplidos los requisitos para la acreditación de laboratorios a que se refieren los numerales 3.2, 3.3 y 3.4 siguientes, cuando se trate de empresas continuadoras legales de un laboratorio ya acreditado o para el caso de empresas resultantes de una fusión con un laboratorio ya acreditado, situaciones que se deberán acreditar ante esta Superintendencia, conforme a la legislación que le sea aplicable en su país de origen.

3.1.3. Para efectos de lo anterior, el postulante deberá acompañar un informe elaborado por un abogado con ejercicio en Chile que explicite la legislación en el país de origen y cómo dicha normativa resulta equivalente a la que rige en nuestro país sobre la materia.

Capítulo 1: Calificación de máquinas de juego

Capítulo 2: Acreditación de laboratorios certificadores

TÍTULO II. INSTRUCCIONES DIRIGIDAS A TERCEROS

3.2. Requisitos de infraestructura, equipos y materiales

3.2.1. El laboratorio debe tener suficiente y apropiada infraestructura y el equipamiento requerido para realizar las pruebas, ensayos y certificaciones necesarias para certificar que las máquinas de azar y demás implementos de juego cumplen con los estándares técnicos vigentes para Máquinas de Azar; Sistemas Progresivos o de Premios Progresivos; Sistema de Monitoreo y Control en Línea (SMC) y Sistemas de Tickets Entrantes/Salientes (TITO), y respecto de aquellas máquinas electrónicas sobre las cuales se pida una patente o permiso municipal, dictados por esta Superintendencia y los que se dicten en lo sucesivo; así, en relación con las máquinas de azar, deberá tener infraestructura y equipamiento para efectuar certificaciones en, a lo menos, los siguientes aspectos:

a) Hardware

b) Software

c) Ilustraciones artísticas

d) Aceptación de billetes

e) Sistemas de monitoreo y control en línea

f) Sistemas de premios progresivos

g) Sistemas de tickets Entrantes/Salientes (TITO)

3.2.2. Además, el laboratorio deberá estar capacitado para efectuar las pruebas idóneas y suficientes para acreditar el cumplimiento de los estándares técnicos vigentes aplicables a las máquinas de azar y demás implementos de juegos dictados por esta Superintendencia, entre ellas, a modo ejemplar, las siguientes:

a) Recolección de datos y trazabilidad últimos juegos

b) Link de controladores de premios progresivos

c) Controladores de premios progresivos

d) Controles de equipos de caja centralizados

e) Impresoras de tickets

f) Protocolos de comunicación

g) Tráfico de red

3.2.3. Para acreditar lo dispuesto en los numerales 3.2.1. y 3.2.2. anteriores, deberá adjuntar una descripción de los procesos de pruebas y ensayos que se aplicarán para evaluar el cumplimiento de los estándares técnicos vigentes dictados por la Superintendencia en relación con las máquinas de azar y demás implementos de juegos de azar; así como, una relación de los equipos, instalaciones e infraestructura que serán utilizados para tal efecto, lo que será analizado y evaluado por la Superintendencia, quién determinará el cumplimiento por parte del laboratorio sobre este punto.

Capítulo 1: Calificación de máquinas de juego

Capítulo 2: Acreditación de laboratorios certificadores

TÍTULO II. INSTRUCCIONES DIRIGIDAS A TERCEROS

3.3. Requisitos de experiencia y personal

3.3.1. El personal que conforme el equipo técnico encargado de realizar las pruebas y ensayos necesarios para otorgar el Informe de Certificación o Certificado deberá cumplir con las exigencias establecidas en la parte pertinente del numeral 5.2.4 del título 5 siguiente.

3.3.2. El laboratorio deberá designar un responsable técnico que será la contraparte ante la SCJ en temas técnicos asociados a su actividad como Laboratorio Certificador.

3.4. Requisitos de gestión de calidad

3.4.1. El laboratorio interesado en postular a la acreditación por parte de la SCJ deberá contar con un sistema de calidad que garantice la validez y la confiabilidad de los resultados.

3.4.2. Dicho sistema deberá estar basado en la Norma ISO/IEC 17025 – Requisitos Generales para la Competencia de los Laboratorios de Ensayo y Calibración.

3.5. Requisitos de responsabilidad

3.5.1. Sobre los requisitos de responsabilidad

3.5.1.1. Los Laboratorios Certificadores acreditados por la SCJ deberán comprometerse a asumir la responsabilidad de los eventuales daños y perjuicios que en el ejercicio de su actividad pudiesen ocasionar por la certificación.

3.5.1.2. Para tales efectos – y sólo en la medida que sean acreditados de conformidad con lo señalado en el literal b) del numeral 5.6.2 de las presentes instrucciones –, deberán contratar y mantener vigente un seguro de responsabilidad civil, y una boleta de garantía bancaria en el evento que la póliza de seguro tenga deducible, que cubra los eventuales daños y perjuicios que pudiesen ocasionar, con motivo de la certificación.

La póliza de seguro deberá cubrir la responsabilidad profesional del laboratorio certificador.

3.5.1.3. En el evento que se haya postulado o solicitado la acreditación para una o más sucursales, instalaciones y/o filiales, ubicadas en un mismo país y/o en países distintos, los requisitos establecidos en el presente numeral 3.5 deberán ser cumplidos por una sola de ellas, en términos tales que tal cumplimiento cubra o abarque también al resto de las sucursales, instalaciones y/o filiales postuladas y acreditadas.

3.5.2. Póliza de seguro para garantizar la responsabilidad civil establecida en el presente numeral 3.5.

3.5.2.1. En el evento que el laboratorio certificador acreditado por esta Superintendencia opte por una póliza de seguro para garantizar su responsabilidad civil, dicha póliza deberá contener las siguientes estipulaciones mínimas:

a) Una suma asegurada de, a lo menos, USD 1.8 millones de dólares de los Estados Unidos.

TÍTULO II. INSTRUCCIONES DIRIGIDAS A TERCEROS

Capítulo 1: Calificación de máquinas de juego

Capítulo 2: Acreditación de laboratorios certificadores

b) En el evento que la póliza de seguro tenga un deducible, este deberá quedar cubierto por una boleta de garantía bancaria emitida a favor de esta Superintendencia que tendrá las siguientes características:

   i. Cubrir íntegramente el referido deducible.

   ii. Contener una glosa con la expresión *"para garantizar el pago del deducible de la póliza emitida en cumplimiento de las obligaciones como laboratorio certificador en Chile"*.

   iii. Ser emitida en Chile.

   iv. Estar expresada en pesos chilenos o en dólares norteamericanos.

   v. Tener una vigencia que no podrá ser inferior a un año.

   vi. Mantenerse vigente durante todo el período de acreditación del laboratorio certificador, debiéndose renovar cuantas veces sea necesario.

c) La responsabilidad civil asegurada, que comprenderá la originada en hechos acontecidos durante la vigencia de la póliza, no obstante, sea reclamada con posterioridad a ella.

d) La póliza de seguro deberá indemnizar los daños y perjuicios causados a terceros, de los cuales sea civilmente responsable el laboratorio certificador, que resulten de la responsabilidad civil en que incurra en el ejercicio de su actividad. Asimismo, se deben comprender los actos, errores u omisiones ocurridos durante la vigencia de la póliza y que afecten a terceras personas.

e) Debe quedar también cubierta la responsabilidad civil por sus dependientes, representantes y apoderados y por cualquier persona que participe en las gestiones de certificación y, en general, la de toda otra persona por la cual el asegurado sea civilmente responsable en el ejercicio de su actividad de prestador de servicio de certificación.

f) La póliza de seguro deberá cumplir con las siguientes menciones en su contenido:

   i. Tener una cobertura mundial;

   ii. Contener una cláusula de rehabilitación automática de la suma asegurada en caso de un evento;

   iii. Establecer a la Superintendencia como beneficiario adicional;

   iv. Los daños a indemnizar correspondan al daño material o patrimonial, incluido el daño emergente y el lucro cesante, como asimismo el daño moral; y,

   v. Toda otra mención o cláusula, así como la realización de modificaciones, que la SCJ considere sea necesaria y razonable para garantizar adecuadamente el requisito de responsabilidad establecido en el presente numeral 3.5.

TÍTULO II. INSTRUCCIONES DIRIGIDAS A TERCEROS

Capítulo 1: Calificación de máquinas de juego

Capítulo 2: Acreditación de laboratorios certificadores

g) La póliza de seguro podrá ser tomada o contratada en Chile, con alguna de las compañías de seguros que cuenten con inscripción vigente ante la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) o en el extranjero, con una compañía de seguros que pertenezca a un país que cuente con convenio vigente con Chile sobre la materia y posea la supervigilancia de un organismo fiscalizador en el país donde sea tomada la respectiva póliza.

3.5.2.2. Los eventuales conflictos que puedan producirse por el cobro de la póliza deberán ser resueltos por los tribunales ordinarios de justicia de la ciudad y comuna de Santiago de Chile, ya sea que la referida póliza haya sido tomada en Chile o en el extranjero, debiendo quedar expresamente consignada esta condición en aquella.

3.5.3. Perjuicios cubiertos

No obstante que en ningún caso la responsabilidad que pueda emanar de certificaciones, tendientes a la homologación de las Máquinas de Azar, Sistemas Progresivos o de Premios Progresivos; Sistema de Monitoreo y Control en Línea (SMC), Sistemas de Tickets Entrantes/Salientes (TITO) y demás implementos de juegos de azar a explotarse en los casinos de juego autorizados en Chile conforme a las disposiciones de la Ley N°19.995 y sus reglamentos, efectuada por la sede de un Laboratorio Certificador o por alguna o algunas de las sucursales, instalaciones y/o filiales postuladas por ésta y acreditadas comprometerá la responsabilidad pecuniaria de la SCJ o del Estado de Chile, cualquiera sea el instrumento de los antes referidos que escoja dicho laboratorio para asegurar su responsabilidad, aquél deberá cubrir los eventuales perjuicios, materiales y morales, que pueda sufrir la SCJ.

Asimismo, debe cubrir los perjuicios que puedan sufrir los fabricantes de máquinas de azar y otros implementos de juego, las sociedades operadoras de casinos de juego y cualquier otro tercero que pueda resultar perjudicado.

4. Inhabilidades

Quedan inhabilitados para postular a ser Laboratorios Certificadores de la SCJ:

a) Los laboratorios, sea en relación con la sede postulada o en relación con cualquiera de sus sucursales, instalaciones y/o filiales, que tengan entre sus socios, accionistas, personas con participación significativa en su propiedad, directores, responsables técnicos, administradores o gerentes (y/o sus cónyuges o parientes hasta el 3° grado de consanguinidad o afinidad), a personas que sean funcionarios de la Superintendencia o a personas que sean socios, accionistas, personas con participación significativa, directores, administradores o gerentes de alguna de las sociedades operadoras titulares de un permiso de operación para un casino de juego en Chile y/o de concesionarios municipales de casinos de juego.

b) Los laboratorios, sea en relación con la sede postulada o en relación con cualquiera de sus sucursales, instalaciones y/o filiales, que tengan entre sus socios, accionistas, personas con participación significativa en su propiedad, directores, responsables

TÍTULO II. INSTRUCCIONES DIRIGIDAS A TERCEROS

Capítulo 1: Calificación de máquinas de juego

Capítulo 2: Acreditación de laboratorios certificadores

técnicos, administradores o gerentes, (y/o sus cónyuges o parientes hasta el 3° grado de consanguinidad o afinidad) a personas que sean socios, accionistas, personas con participación significativa, directores, administradores o gerentes de alguna empresa fabricante, importadora, comercializadora o distribuidora de máquinas de azar y otros implementos de juego, aunque sea de alguno de sus componentes, sea que se trate de empresas nacionales o extranjeras.

c) Los Laboratorios, sea en relación con la sede postulada o en relación con cualquiera de sus sucursales, instalaciones y/o filiales, que mantengan vínculos de tipo financiero, de diseño, compra–venta, instalación u operación de productos con sociedades operadoras de casinos de juego o empresas fabricantes, importadoras, comercializadoras o distribuidoras de máquinas de azar y otros implementos de juego, aunque sea de alguno de sus componentes, sea que se trate de empresas nacionales o extranjeras, a menos que dichos vínculos digan relación exclusivamente con el Informe de Certificación regulado en las presentes instrucciones.

d) Los Laboratorios Certificadores, sea en relación con la sede postulada o respecto de cualquiera de sus sucursales, instalaciones y/o filiales, que hayan sido sancionados por la SCJ con la medida de revocación de su acreditación, por el plazo de tres años contados desde que dicha resolución quede a firme.

e) Aquellos Laboratorios en que alguno de los miembros de su Equipo de Trabajo se encuentre comprendido en algunas de las inhabilidades descritas en las letras a), b) y c) precedentes.

5. Procedimiento de acreditación

5.1. Elementos generales de la acreditación

El procedimiento específico para la acreditación de una o más sedes de un laboratorio que podrán realizar válidamente las pruebas, ensayos y otorgar las certificaciones necesarias para la homologación de las máquinas de azar y demás implementos de juego a explotarse en los casinos de juego autorizados en Chile conforme a la Ley N°19.995 y sus reglamentos, es el siguiente:

a) Las empresas continuadoras legales de un laboratorio ya acreditado y aquellas que se originen producto de una fusión con un laboratorio ya acreditado, no se someterán al proceso de acreditación, manteniéndose respecto de éstas el registro y las condiciones de la empresa acreditada. Luego de revisada la solicitud de la continuadora legal y/o fusión según corresponda, la Superintendencia dictará una resolución en que se declare la extensión de la acreditación.

b) Por su parte, las empresas adquirentes de un laboratorio ya acreditado, que sean nuevas o en operación, pero sin experiencia dado su giro original, no estarán obligadas a acreditar la experiencia de dos años requerida en el numeral 5.2.4.2 -en tanto acrediten que cuentan con experiencia de certificación en laboratorios acreditados ante la SCJ por parte del Jefe de los

TÍTULO II. INSTRUCCIONES DIRIGIDAS A TERCEROS

Capítulo 1: Calificación de máquinas de juego

Capítulo 2: Acreditación de laboratorios certificadores

equipos de cada área o unidad-; y, además, las empresas nuevas serán eximidas de la obligación de presentar copia del último estado financiero anual auditado requerido en el literal a) del numeral 5.2.3.

c) Se entenderá que los jefes de equipos de área o unidad cuentan con experiencia de certificación en laboratorios acreditados ante la SCJ en la medida que hayan sido informados y acreditados en tal cargo ante esta Superintendencia, de conformidad con las disposiciones del numeral 5.2.4.4, letra b), punto iii) y del numeral 6, letra e) de estas instrucciones.

d) Cualquier otro cambio en sus instalaciones, equipos y/o personal profesional y técnico, respecto de las condiciones acreditadas previamente por la empresa cuyos activos se hubieren adquirido, deberán acreditarse ante esta Superintendencia conforme a las reglas generales establecidas en las presentes instrucciones.

5.2. Postulación

5.2.1. Elementos generales de la postulación

5.2.1.1. Los antecedentes de la sede o de las sucursales, instalaciones y/o filiales del laboratorio postulante deberán ser ingresados mediante la plataforma informática establecida para este trámite, en la sección *"Trámites"* del sitio web institucional.

5.2.1.2. En el evento de que las postulaciones o notificaciones de los laboratorios y/o sedes y/o filiales no cumplan con lo señalado en el párrafo anterior, serán devueltas a su remitente para su correcta presentación de conformidad a las presentes instrucciones.

5.2.1.3. En caso de que el laboratorio postulante contare con varias instalaciones y/o filiales, donde se realizan la totalidad o parte de las pruebas, se deberá acreditar el cumplimiento de los requisitos contenidos en las presentes instrucciones respecto de todas aquellas instalaciones y/o filiales que postulará como Laboratorio Certificador en lo que sea pertinente, salvo en lo referido al requisito de responsabilidad contemplado en el numeral 3.5 precedente, el que se rige por lo señalado en dicho numeral.

5.2.1.4. Por su parte, además de los antecedentes que se indican en los numerales siguientes, deberán presentarse firmados ante Notario por el Gerente General o Representante(s) Legal(es) del laboratorio postulante, los anexos que se encontrarán a disposición en el sitio web de la Superintendencia www.scj.cl

5.2.2. Antecedentes legales del laboratorio

a) Fotocopia del Rol Único Tributario del laboratorio y de la Cédula de Identidad del respectivo representante legal o documento de identificación oficial para el caso de extranjeros (fotocopia por ambos lados).

b) Texto refundido de los estatutos sociales actualizados en el que se indiquen todas las modificaciones que han sufrido a la fecha, certificados bajo la responsabilidad del gerente general o la persona que haga sus veces.

TÍTULO II. INSTRUCCIONES DIRIGIDAS A TERCEROS

Capítulo 1: Calificación de máquinas de juego

Capítulo 2: Acreditación de laboratorios certificadores

c) Certificado de Vigencia de la entidad otorgado por el organismo correspondiente, de una antigüedad no superior a 60 días, o el documento que haga sus veces en el respectivo país.

d) Antecedentes que acrediten la personería del gerente general o representante(s) legal(es) del laboratorio, así como su directorio u otro órgano de administración.

Si se postularen más de una sede, instalación y/o filial y éstas estuvieren constituidas como personas jurídicas independientes, entonces, este requisito se deberá cumplir en relación con cada una de las sedes, instalaciones y/o filiales postuladas.

5.2.3. Antecedentes financieros

a) Copia del último estado financiero anual, auditado.

b) Certificado de situación tributaria al día otorgado por el organismo de supervisión tributaria del país de origen.

Si se postularen más de una sucursal, instalación y/o filial y éstas estuvieren constituidas como personas jurídicas independientes, entonces, este requisito se deberá cumplir en relación con cada una de las sucursales, instalaciones y/o filiales postuladas. Sin embargo, en el caso de los estados financieros, si se llevasen estados financieros consolidados que comprendan a cada una de las sucursales, instalaciones y/o filiales postuladas, se deberán acompañar éstos últimos.

5.2.4. Antecedentes curriculares del laboratorio y de su equipo de trabajo

5.2.4.1. Antecedentes técnicos del laboratorio

El laboratorio deberá presentar una memoria descriptiva que contenga, a lo menos, la siguiente información en relación con la o las sucursales, instalaciones y/o filiales postuladas, según fuere el caso:

a) Las características generales de la o las sucursales, instalaciones y/o filiales en las cuales se desarrollará el proceso de certificación y/o alguna de sus actividades, señalando al menos: dirección, metros cuadrados destinados a laboratorios, bodegas, sistemas de almacenamiento de datos, etc.

b) Indicaciones respecto de las maquinarias o equipos técnicos especializados que se emplean en el proceso de certificación, señalando sólo aquellos que son de alta relevancia y específicos a las certificaciones solicitadas.

c) Indicaciones respecto de los softwares, programas y sistemas de datos empleados en la certificación, señalando sólo aquellos que son de alta relevancia y específicos a las certificaciones solicitadas.

d) Una descripción de los procesos de pruebas y ensayos que se aplicarán para evaluar estándares de máquinas de azar.

Capítulo 1: Calificación de máquinas de juego

Capítulo 2: Acreditación de laboratorios certificadores

TÍTULO II. INSTRUCCIONES DIRIGIDAS A TERCEROS

5.2.4.2. Currículo del laboratorio

5.2.4.2.1. La experiencia del Laboratorio se evaluará de conformidad a la información presentada por el solicitante en el anexo que esta Superintendencia ponga a disposición en su sitio web www.scj.cl, en relación con su actividad efectuada en los últimos dos años.

5.2.4.2.2. La información requerida deberá contemplar, a lo menos, los siguientes antecedentes:

Listado de las jurisdicciones de juego para los cuales se han desarrollado certificaciones. Respecto de este requisito, deberá acreditar experiencia en 2 jurisdicciones como mínimo, entre las cuales deberá figurar, al menos, una de las siguientes:

a) Alguna jurisdicción de España;

b) Alguna jurisdicción de Australia;

c) Estado de Indiana de los Estados Unidos;

d) Estado de Pennsylvania de los Estados Unidos;

e) Estado de Colorado de los Estados Unidos;

f) Estado de Nevada de los Estados Unidos;

g) Estado de Georgia de los Estados Unidos;

h) Perú, Colombia y Bolivia (las certificaciones en estas jurisdicciones se contabilizan como una sola experiencia)

5.2.4.3. Identificación del responsable técnico titular y suplente

5.2.4.3.1. El laboratorio deberá designar un único responsable técnico titular y su respectivo suplente, quien será la contraparte ante la SCJ en temas técnicos asociados a su actividad como Laboratorio Certificador. El responsable técnico y su suplente deberán ser integrantes del equipo de trabajo del Laboratorio identificados en el numeral siguiente.

5.2.4.3.2. Deberán ser individualizados en el anexo que esta Superintendencia ponga a disposición en su sitio web www.scj.cl, del responsable técnico y su suplente, incluyendo la siguiente información:

a) Antecedentes Personales.

b) Fotocopia autorizada ante Notario de su cédula de identidad y/o documento de identificación oficial para el caso de extranjeros (fotocopia por ambos lados), en el que conste su firma y/o se presente su firma autorizada ante Notario.

c) Certificado o fotocopia legalizada ante Notario de título profesional o de cualquier otro documento que acredite que el profesional correspondiente cuenta con la experiencia, la formación o capacitación necesaria para desarrollar las pruebas, ensayos y el trabajo requerido para participar en la certificación de cumplimiento de estándares técnicos vigentes para máquinas de azar; sistemas progresivos o de premios progresivos; sistema de monitoreo y control en línea (SMC) y sistemas de tickets entrantes/salientes (TITO), y para nuevos estándares técnicos que se establezcan.

Capítulo 1: Calificación de máquinas de juego

Capítulo 2: Acreditación de laboratorios certificadores

TÍTULO II. INSTRUCCIONES DIRIGIDAS A TERCEROS

5.2.4.4. Funciones y antecedentes del equipo de trabajo

a) El equipo de trabajo encargado de realizar los ensayos y las pruebas necesarias para la certificación de estándares técnicos para máquinas de azar y demás implementos de juego vigentes en Chile, deberá contar, como mínimo, con personas que cumplan con las siguientes funciones:

   i. Director de Cumplimiento Técnico, quien será el responsable de hacer cumplir los procedimientos o protocolos establecidos para las pruebas y ensayos destinados a la certificación de los estándares técnicos vigentes dictados por la SCJ.

   ii. Directores o gerentes responsables de dirigir, supervisar y asegurar la calidad de la o las sucursales, instalaciones y/o filiales postuladas para ser acreditadas.

   iii. Jefes de los equipos de cada área o unidad. Por ejemplo: máquinas de azar, sistemas centrales, redes de comunicación, matemática, según la estructura y organización del laboratorio.

b) Se deberá presentar el Currículo Vitae de cada uno de los integrantes del Equipo de Trabajo, en el cual se deberá señalar su experiencia en relación con la certificación de estándares técnicos para máquinas de azar y demás implementos de juego, incluyendo como mínimo la siguiente información:

   i. Nombre, fotografía, número de identificación o R.U.T., profesión, vínculo o tipo de contrato, y cargo o función que desempeña en el laboratorio que está postula en la o las sucursales, instalaciones y/o filiales postuladas para ser acreditadas.

   ii. Original o fotocopia legalizada ante Notario del certificado de título profesional, o de cualquier otro documento que acredite que el profesional correspondiente cuenta con la experiencia, la formación o capacitación necesaria para desarrollar las pruebas, ensayos y el trabajo requerido para participar en la certificación de estándares técnicos para máquinas de azar; sistemas progresivos o de premios progresivos; sistema de monitoreo y control en línea (SMC) y sistemas de tickets entrantes/salientes (TITO), y para nuevos estándares técnicos que se establezcan.

   iii. Listado de trabajos realizados con sus fechas respectivas, indicando la experiencia en el cargo relacionado con los ensayos y pruebas.

   iv. Fotocopia autorizada ante Notario de la cédula de identidad y/o documento de identificación oficial para el caso de extranjeros (fotocopia por ambos lados).

5.2.5. Otros antecedentes

a) Declaración jurada firmada ante Notario en la que el representante legal del laboratorio declare que la entidad postulante se somete al procedimiento y condiciones establecidas en las presentes instrucciones; que cumple con los requisitos y condiciones para postular; que no se encuentra afecto a ninguna causal de inhabilidad; que conoce y acepta expresamente que es facultad

TÍTULO II. INSTRUCCIONES DIRIGIDAS A TERCEROS

Capítulo 1: Calificación de máquinas de juego

Capítulo 2: Acreditación de laboratorios certificadores

privativa de la Superintendencia de Casinos de Juego otorgar la acreditación correspondiente de acuerdo a los parámetros establecidos; y que conoce y acepta expresamente que todos los gastos de la acreditación serán de su cargo exclusivo, no existiendo de parte de la SCJ responsabilidad alguna en dicha materia, cualquiera sea el resultado del proceso.

b) Información básica del Laboratorio Acreditado.

c) Declaración jurada en la que el representante legal del laboratorio autoriza a la SCJ para requerir al postulante y/o a terceros toda la información que estime pertinente a efectos de evaluar la acreditación del laboratorio.

d) Copia de la certificación de cumplimiento del estándar para laboratorios de certificación Norma ISO/IEC 17025 – Requisitos Generales para la Competencia de los Laboratorios de Ensayo y Calibración.

5.2.6. Visitas en terreno

La Superintendencia podrá, como parte del proceso de evaluación de la solicitud de acreditación, realizar visitas de inspección a la o las sucursales, instalaciones y/o filiales postuladas, con el objeto de verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en las presentes instrucciones, debiéndose otorgar por el o los solicitantes, o por los responsables, administradores o gerentes de las sucursales, instalaciones y/o filiales postuladas las facilidades necesarias en la realización de las labores a desarrollar con ocasión de tales visitas de inspección.

5.3. Gastos de la acreditación

5.3.1. Todos los gastos en que incurran el o los interesados para ser acreditados, serán de su cargo exclusivo, no existiendo de parte de la SCJ responsabilidad alguna en dicha materia, cualquiera sea el resultado del proceso para optar a ser acreditados.

5.3.2. Del mismo modo, todos los gastos relativos tanto a las pruebas y ensayos que sean necesarios para obtener el Certificado o Informe de Certificación que emitan los Laboratorios Certificadores, como el Certificado o Informe de certificación mismo, serán de cargo del solicitante particular y, en ningún caso, corresponderá a la Superintendencia asumir dichos gastos.

5.4. Revisión de la solicitud

5.4.1. Las solicitudes de acreditación recibidas serán revisadas a objeto de verificar que estén completas, firmadas, y que cuentan con toda la documentación solicitada, pudiendo ser calificadas como documentalmente completas o incompletas.

5.4.2. Toda solicitud de acreditación calificada como incompleta podrá ser devuelta al postulante, señalando la información y/o documentación faltante, o bien, se les podrá notificar el acto administrativo correspondiente en que se le indiquen las observaciones en relación con la documentación presentada, las que deberá ser subsanadas a satisfacción por la SCJ para efectos de evaluar la o las correspondientes solicitudes.

TÍTULO II. INSTRUCCIONES DIRIGIDAS A TERCEROS

Capítulo 1: Calificación de máquinas de juego

Capítulo 2: Acreditación de laboratorios certificadores

El o los interesados que se encuentren en esta situación, podrán reingresar su solicitud a la SCJ o subsanar las observaciones, cuando lo estimen pertinente o en el plazo que se les hubiere establecido para tal efecto.

5.5. Evaluación de la solicitud de acreditación

5.5.1. Las solicitudes de acreditación que sean calificadas como completas, pasarán a la etapa de evaluación técnica y jurídica, que tendrá por objeto verificar el cumplimiento por parte del laboratorio postulante de los requisitos definidos en las presentes instrucciones, emitiendo un informe de evaluación.

5.5.2. Durante el proceso de evaluación de la solicitud, la SCJ podrá solicitar al postulante la aclaración de los antecedentes presentados, complementaciones y requerir cualquier otro antecedente adicional que estime pertinente, estableciendo un plazo para la respuesta o la entrega de la información respectiva.

5.5.3. Si la evaluación arroja que el interesado no cumple satisfactoria y/o adecuadamente con los requisitos definidos por la SCJ en estas instrucciones, se elaborará un informe que detalle los incumplimientos o inconformidades detectados y se comunicará al interesado el rechazo de la solicitud de acreditación mediante resolución fundada.

5.6. Resolución final de la solicitud de acreditación

5.6.1. La SCJ resolverá la solicitud de acreditación del postulante en mérito de los antecedentes presentados y de aquéllos que hubieren sido requeridos por esta Autoridad, o recabados en las visitas inspectivas que pudiera realizar.

5.6.2. Si la solicitud de acreditación es aceptada, se comunicará esta circunstancia al laboratorio postulante, cuyo representante legal o mandatario, con poderes suficientes, señalado ante la SCJ deberá:

a) Firmar en señal de aceptación de declaración que contiene las condiciones que debe cumplir un Laboratorio Certificador para la realización de pruebas, ensayos y otorgar las certificaciones, tendientes a la homologación de las máquinas de azar a explotarse en los casinos de juego autorizados en Chile conforme a la Ley N°19.995, adjuntando copia de la escritura pública o del documento que haga sus veces, en que consta el poder conferido conforme a lo dispuesto en el numeral 6 letra m) de las presentes instrucciones; y

b) Contratar y hacer entrega de la póliza de seguro y/o de la boleta de garantía bancaria, para cubrir la responsabilidad civil a que se alude en el numeral 3.5, titulado *"Requisito de Responsabilidad"* de las presentes instrucciones.

5.6.3. Una vez cumplidos los trámites precedentes, la SCJ procederá a la emisión de la Resolución de Acreditación correspondiente, en la que, de ser el caso, se individualizarán la o las sucursales, instalaciones y/o filiales cuya postulación haya sido aceptada por haber cumplido los requisitos contemplados en estas instrucciones, y enviará al interesado el certificado que lo reconoce como Laboratorio Certificador y copia de la Resolución respectiva.

Capítulo 1: Calificación de máquinas de juego

Capítulo 2: Acreditación de laboratorios certificadores

TÍTULO II. INSTRUCCIONES DIRIGIDAS A TERCEROS

5.6.4. En caso de que la SCJ determine que en virtud de los antecedentes disponibles no procede la acreditación del laboratorio postulante, le comunicará tal decisión, la que deberá ser fundada.

6. Obligaciones

Toda sede o sucursal, instalación y/o filial de un laboratorio que se encuentre acreditada como Laboratorio Certificador deberá cumplir las siguientes obligaciones, que constan en el Anexo N°4, sin perjuicio de otras que le sean comunicadas oportunamente por esta Superintendencia:

a) Desarrollar todas las pruebas y ensayos para los cuales se encuentre acreditado por la SCJ, conforme a las condiciones estipuladas en las presentes instrucciones y sus futuras modificaciones, y emitir un pronunciamiento final, certificando el cumplimiento de los estándares técnicos vigentes dictados por esta Superintendencia.

b) Adoptar todas las medidas que sean necesarias para mantener y cumplir las condiciones y requisitos que tuvo en consideración la SCJ para su acreditación.

   Al respecto, la SCJ podrá en cualquier momento exigir a la sede acreditada o a las sucursales, instalaciones y/o filiales acreditadas, que comprueben que mantienen vigentes las condiciones y requisitos contemplados en las presentes instrucciones. Para este efecto, la Superintendencia podrá efectuar visitas inspectivas a la sede acreditada o a la o las sucursales, instalaciones y/o filiales acreditadas que estime conveniente con la periodicidad que ella establezca.

c) Emitir los Informes de Certificación o Certificado en formatos establecidos oficialmente por la SCJ.

d) Notificar a la SCJ cualquier evento o circunstancia de modificación o pérdida sobreviniente de uno o más de los requisitos o condiciones que permitieron su acreditación, dentro de 5 días hábiles a la verificación del evento o circunstancia modificatoria.

e) Notificar a la SCJ toda modificación del personal que conforma el equipo de trabajo mínimo indispensable para desarrollar las pruebas y ensayos para acreditar el cumplimiento de los estándares técnicos vigentes dictados por esta Superintendencia.

   Asimismo, el laboratorio deberá acreditar a la SCJ que el nuevo personal que integrará a dicho equipo cumple con los requisitos exigidos por las presentes instrucciones según sea el cargo que le corresponda desempeñar. La notificación aludida deberá ser comunicada a esta Superintendencia dentro de 10 días hábiles contados desde el momento en que tales modificaciones se produzcan.

f) Cooperar y facilitar las actividades de supervisión y/o fiscalización que realice la SCJ a su respecto.

g) Mantener bajo estricto control y reserva la información, registros, formularios y otros documentos que emita, genere o reciba con

TÍTULO II. INSTRUCCIONES DIRIGIDAS A TERCEROS

Capítulo 1: Calificación de máquinas de juego

Capítulo 2: Acreditación de laboratorios certificadores

motivo del ejercicio de las actividades para las cuales se encuentra acreditado.

h) Mantener la confidencialidad de los resultados obtenidos en el ejercicio de sus actividades como Laboratorio Certificador.

i) Cumplir, en tiempo y forma, con todas las obligaciones que le imponen las presentes instrucciones y sus modificaciones, así como con las órdenes impartidas por la SCJ a través de los actos administrativos correspondientes.

j) Suscribir, renovar y hacer entrega de una copia de la póliza de seguro y/o de la boleta de garantía bancaria que exige la SCJ, a que hace referencia el numeral 3.5 y el literal b) del numeral 5.6.2 de las presentes instrucciones.

Para efectos de la renovación de la póliza de seguro y/o boleta de garantía bancaria, éstas deben ser presentadas a la Superintendencia, con a lo menos 15 días hábiles de anticipación al término de la vigencia de la actual póliza de seguro y/o actual boleta de garantía.

Sin perjuicio de lo anterior, se comprenderá cumplida la obligación de renovación de la póliza con la presentación de un prospecto o borrador remitido en el mismo plazo anterior, el que deberá ser reemplazado por la póliza definitiva dentro de los 10 días hábiles siguientes al vencimiento del plazo antes referido, asegurando la continuidad de la vigencia de la póliza de seguro.

k) Mantener, a lo menos, durante todo el tiempo que desarrolle las actividades de certificador, en el contexto de las presentes instrucciones, un profesional encargado de ejercer las funciones de Responsable Técnico.

l) No incurrir en ninguna de las situaciones descritas en el Título 7 denominado *"Prohibiciones"* de las presentes instrucciones.

m) Designar y mantener durante todo el tiempo que desarrolle las actividades de certificador, en el contexto de las presentes instrucciones, un mandatario con las facultades a que se alude en el numeral 8.5.1, sin perjuicio de lo que en dicho numeral se establece respecto de los laboratorios nacionales.

Dicho mandato sólo podrá ser revocado por la designación de un nuevo mandatario con iguales poderes, lo que deberá ser informado a la SCJ dentro del plazo de 10 días hábiles de acontecido tal hecho, adjuntando copia de la escritura pública o del documento que haga sus veces, en que conste el poder conferido

n) Contar, durante todo el tiempo que desarrolle las actividades de certificador, con la certificación vigente del cumplimiento de la Norma ISO/IEC 17025 – Requisitos Generales para la Competencia de los Laboratorios de Ensayo y Calibración.

o) Informar la ocurrencia de hechos que causen daños y perjuicios causados a terceros, de los cuales sea civilmente responsable el laboratorio certificador, que resulten de la responsabilidad civil

TÍTULO II. INSTRUCCIONES DIRIGIDAS A TERCEROS

Capítulo 1: Calificación de máquinas de juego

Capítulo 2: Acreditación de laboratorios certificadores

en que incurra en el ejercicio de su actividad, en jurisdicciones distintas a la chilena.

7. Prohibiciones

La sede de un laboratorio o las sucursales, instalaciones y/o filiales que hayan sido registradas en su calidad de laboratorio certificador, estarán sometidas a las siguientes prohibiciones, cuya inobservancia podrá ser sancionada por la SCJ en los términos que más adelante se indican:

a) Asignar, encomendar, delegar o subcontratar, bajo cualquier modalidad y circunstancia, con terceros, la realización total o parcial de las pruebas y ensayos requeridos para certificar el cumplimiento de los estándares técnicos exigidos a las máquinas de azar, o cualquier otra actividad o labor que deba realizar en el contexto de sus funciones como Laboratorio Certificador.

b) Realizar labores de certificación, total o parcialmente, mientras se encuentre afecto a la medida de suspensión decretada por la SCJ.

c) No podrá, directa o indirectamente, por sí o a través de otras personas, mantener acuerdos de propiedad; o referentes a la creación o desarrollo de diseños para cualquier fin u objetivo; o a la instalación u operación de productos o bienes; o mantener relaciones o vínculos financieros, comerciales, crediticios, o contractuales de cualquier naturaleza, con proveedores, fabricantes de máquinas de azar y otros implementos de juego, incluso de sus componentes y/o anexos utilizados en ellas, sociedades operadoras, concesionarios de casinos municipales, sus directores, gerentes, o accionistas, o con las personas, naturales o jurídicas, que participan en la cadena de propiedad de la sociedad operadora, o con los directores, gerentes, administradores o accionistas de estas últimas personas.

d) Consentir, permitir, facilitar o favorecer la participación, en las labores de certificación, de personal que no sea idóneo para efectuar las pruebas y ensayos establecidos en las presentes instrucciones.

e) Desarrollar labores de certificación de cumplimiento de los estándares técnicos en tanto no se le notifique la resolución emitida por la SCJ que lo designa como Laboratorio Certificador. Cualquier labor o Informe de Certificación desarrollado con anterioridad a la citada resolución será completamente inoponible a esta Superintendencia.

8. Extinción de la acreditación y sanciones

8.1. De la extinción de la acreditación

La acreditación otorgada por esta Superintendencia puede extinguirse por alguna de las siguientes causales:

a) Renuncia del Laboratorio Certificador o una de las sucursales, instalaciones y/o filiales acreditadas;

b) Disolución del Laboratorio Certificador o de una de las sucursales, instalaciones y/o filiales acreditadas;

TÍTULO II. INSTRUCCIONES DIRIGIDAS A TERCEROS

Capítulo 1: Calificación de máquinas de juego

Capítulo 2: Acreditación de laboratorios certificadores

c) Quiebra del Laboratorio Certificador o de una de las sucursales, instalaciones y/o filiales acreditadas; y

d) Revocación de la acreditación por parte de la SCJ.

8.2. Revocación de la acreditación

La acreditación podrá ser revocada por la Superintendencia, sin perjuicio de la aplicación de otras sanciones, por cualquiera de las siguientes causales:

a) Incurrirse en cualquiera de las conductas que se describen en el Título 7 de las presentes instrucciones, denominado *"Prohibiciones"*.

b) Perderse cualquiera de las condiciones y/o requisitos que se tuvieron en consideración para su evaluación y posterior acreditación.

c) Actuar con negligencia o dolo en el desempeño de las labores de certificación.

d) Falsificarse o adulterarse documentación oficial, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan al respecto ante otras autoridades competentes.

e) Incumplirse reiteradamente las instrucciones dispuestas por la SCJ.

f) Impedirse, restringir o perturbar la realización de acciones de supervisión o fiscalización por parte de la SCJ.

g) Haberse suspendido la acreditación en cinco ocasiones.

h) Omitirse reiteradamente el envío de los resultados de las pruebas, ensayos y certificaciones que hayan sido requeridos por la SCJ; o enviarse a la SCJ información manifiestamente errónea o falsa.

i) Faltarse reiteradamente a la obligación de control estricto y confidencialidad de los libros y registros que haya dispuesto confeccionar, completar y conservar la SCJ.

j) Faltarse reiteradamente a la obligación de control estricto y reserva de la información, registros, formularios y otros documentos que emita, genere o recepcione con motivo del ejercicio de las actividades para las cuales se otorgó la acreditación.

k) Negarse a suscribir, renovar, entregar o mantener vigente la póliza de seguro y/o la boleta de garantía bancaria que exige la SCJ a las que hace referencia el numeral 3.5 y el literal b) del punto 5.6.2. de las presentes instrucciones y en los términos establecidos en dichos numerales.

l) Haberse acogido reclamos reiterados, en aquellos ámbitos certificados por el Laboratorio Certificador.

Para estos efectos, se entenderá que existe reiteración cuando, dentro del plazo de un año, contado desde la fecha de un primer reclamo, se haya dado lugar, a lo menos, a otros 2 reclamos sucesivos debidamente acreditados por fallas, excluyendo aquéllas derivadas de un caso fortuito o fuerza mayor o de la manipulación por parte de los operadores.

TÍTULO II. INSTRUCCIONES DIRIGIDAS A TERCEROS

Capítulo 1: Calificación de máquinas de juego

Capítulo 2: Acreditación de laboratorios certificadores

m) Revocar el mandato a que alude el numeral 8.5) de las presentes instrucciones sin nombrar un nuevo mandatario con idénticas facultades y/o sin domicilio en Santiago de Chile o, habiéndolo designado, no adjuntar copia de la escritura pública o del documento que haga sus veces, en que consta el poder conferido, sin perjuicio de lo señalado respecto de los laboratorios constituidos como sociedad en Chile.

n) En general, incumplir las obligaciones que le impone la SCJ por medio de las presentes instrucciones, sus modificaciones, u otros actos administrativos.

8.3. Suspensión de la acreditación

8.3.1. La Superintendencia podrá suspender el ejercicio de las funciones o labores que deban desarrollarse en virtud de la acreditación como Laboratorio Certificador que digan relación con la jurisdicción chilena, cuando existan antecedentes fundados de incumplimiento a las obligaciones contenidas en las presentes instrucciones. Lo anterior, sin perjuicio de las facultades de esta Superintendencia de revocar la acreditación.

La suspensión será analizada y determinada por la SCJ en conformidad a los antecedentes que haya recabado en el ejercicio de sus facultades.

8.3.2. El plazo de suspensión será comunicado por la SCJ en la resolución que establezca la presente sanción, la que, en todo caso, se mantendrá mientras no se haya revertido o subsanado el motivo que le dio origen, a satisfacción de la SCJ.

8.3.3. La aplicación de la medida de suspensión operará sólo a futuro; en consecuencia, las pruebas y ensayos realizados por el Laboratorio Certificador con anterioridad a la aplicación de la sanción serán válidos, siempre que se hayan realizado conforme a las prescripciones contenidas en este documento y/o a lo determinado por la SCJ en otros actos administrativos.

En caso de determinarse que dichas pruebas y ensayos no fueron realizadas conforme a las directrices o determinaciones de la SCJ, serán inoponibles a ésta, pudiendo exigirse un nuevo Informe de Certificación de un Laboratorio Certificador en operación.

8.3.4. La suspensión de una o más de las sucursales, instalaciones y/o filiales acreditadas de un laboratorio para certificar, no impedirá que las pruebas y/o ensayos sean realizadas por la o las sucursales, instalaciones y/o filiales no afectas a la sanción, siempre que éstas últimas estén acreditadas para efectuar tales pruebas y/o ensayos.

8.4. Procedimiento de aplicación de sanciones

La aplicación de alguna de las sanciones contempladas en el presente Título dará origen a un procedimiento que se sustanciará conforme a los principios y las etapas procedimentales contenidas en la Ley N°19.880 sobre Bases de los Procedimientos Administrativos.

8.5. Domicilio y reconocimiento de la jurisdicción chilena

8.5.1. Todo Laboratorio Certificador deberá fijar domicilio en Chile y establecer mandatario con poder suficiente para ser notificado o emplazado en representación del respectivo laboratorio sin

TÍTULO II. INSTRUCCIONES DIRIGIDAS A TERCEROS

Capítulo 1: Calificación de máquinas de juego

Capítulo 2: Acreditación de laboratorios certificadores

necesidad de notificar a su mandante, otorgándosele a éste, además, las facultades de ambos incisos del artículo 7 del Código de Procedimiento Civil.

Sin perjuicio de lo antes señalado, tratándose de laboratorios constituidos en Chile, la representación judicial y extrajudicial de ellos, para todos los efectos legales, recaerá en quien corresponda de acuerdo con los estatutos sociales y la normativa vigente.

8.5.2. Por su parte, todo Laboratorio Certificador, en concordancia con lo señalado en el numeral anterior, se trate de su sede o de todas aquellas sucursales, instalaciones y/o filiales acreditadas, reconoce expresamente la jurisdicción y competencia de la SCJ para aplicar y hacer cumplir lo dispuesto en las presentes instrucciones, así como, para aplicar la o las sanciones que se contemplan.

8.5.3. En este mismo sentido, el Laboratorio Certificador, se trate de su única sede o de todas aquellas sucursales, instalaciones y/o filiales acreditadas, reconoce la jurisdicción y competencia de los Tribunales de Justicia de la República de Chile para resolver conforme al derecho chileno cualquier controversia que se suscite entre dicho laboratorio y la SCJ con motivo de la aplicación de las presentes instrucciones y el ejercicio de sus funciones.

9. Notificaciones

9.1. En los procedimientos a que diere lugar la aplicación de las presentes instrucciones, las notificaciones se harán por escrito, mediante carta certificada dirigida al representante legal o convencional, del Laboratorio Certificador en el domicilio que este hubiere designado en su primera presentación ante la SCJ o con posterioridad con motivo de la actualización del mismo.

9.2. Las notificaciones por carta certificada se entenderán practicadas en la fecha de entrega de dicha carta en el domicilio vigente que esté informado a la SCJ, de acuerdo a la información proporcionada por la empresa de correo contratada para tal efecto. En caso de no poder tener certeza de la fecha de entrega de la carta certificada, se entenderá que dicha notificación se efectuó a contar del tercer día siguiente a la recepción de la carta certificada en la oficina de la respectiva empresa de correos.

Si no se ha actualizado el domicilio del representante legal o convencional ante la SCJ, las notificaciones que hayan de efectuarse en virtud de las presentes instrucciones se realizarán válidamente en el domicilio que la SCJ tenga registrado del mismo.

10. Información a los laboratorios y al público

Una versión actualizada de los anexos que deben completar los laboratorios que se acrediten ante esta Superintendencia estará a disposición del público en la página web www.scj.cl

Estos anexos se referirán a:

a) La aceptación expresa de las condiciones establecidas en las presentes instrucciones.

b) La comunicación de la información básica del Laboratorio Acreditado.

TÍTULO II. INSTRUCCIONES DIRIGIDAS A TERCEROS

Capítulo 1: Calificación de máquinas de juego

Capítulo 2: Acreditación de laboratorios certificadores

c) La autorización que se otorga para que la SCJ solicite información necesaria para el proceso de acreditación.

d) Las condiciones que debe cumplir un Laboratorio Certificador para la realización de pruebas, ensayos y otorgar las certificaciones, tendientes a la homologación de las máquinas de azar a explotarse en los casinos de juego autorizados en Chile conforme a la Ley N°19.995, las cuales se ajustarán a lo indicado en las presentes instrucciones.

Anexos		
Instrucciones Acreditación de laboratorios certificadores	N°1	"Declaración jurada"
	N°2	"Formulario de información del laboratorio"
	N°3	"Autorización para solicitud de información para el proceso de acreditación de laboratorios"
	N°4	"Condiciones que debe cumplir el laboratorio certificador y sus sedes, sucursales y/o filiales acreditados por la Superintendencia de Casinos de Juego (SCJ)"

Compendio de Normas de la Superintendencia de Casinos de Juego

SCJ | SUPERINTENDENCIA DE CASINOS DE JUEGO