

IMPARTE INSTRUCCIONES SOBRE LA PRESENTACIÓN Y CONTENIDO MÍNIMO DE LOS PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS RELACIONADOS CON EL REGISTRO Y CONTROL DE APERTURA Y CIERRE DIARIO DE LAS CATEGORÍAS DE JUEGO QUE SE PRESTAN EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE CASINOS DE JUEGO.

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 8° inciso segundo, 9°, 12, 37 N° 2 y 42 N° 9 de la Ley N° 19.995, sobre Bases Generales para la Autorización, Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego; el Decreto N° 547, de 2005, del Ministerio de Hacienda, que contiene el Reglamento de Juegos de Azar en Casinos de Juegos y Sistema de Homologación; el Decreto N° 287, de 2005, del Ministerio de Hacienda que contiene el Reglamento de Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego; en los Decretos N° 32, de 2017, y N°248 de 2020, ambos del Ministerio de Hacienda, que informan la designación y renovación en el cargo de alta directiva público de Superintendente, a doña Vivien Villagrán Acuña, respectivamente; en la Resolución N°7, de 2019, de la Contraloría General de la República; así como en las demás disposiciones pertinentes;

CONSIDERANDO:

1. Que, el artículo 36 de la Ley N° 19.995, que establece las Bases Generales para la Autorización, Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego, dispone que *“Corresponderá a la Superintendencia supervigilar y fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y técnicas para la instalación, administración y explotación de los casinos de juego que operen en el país”*.

2. Que, asimismo, la Ley N° 19.995, en su artículo octavo señala que los operadores llevarán un registro diario de la apertura y cierre de las mesas y de las recaudaciones brutas por concepto de apuestas, por cada una de las mesas y de los juegos que se practiquen en el establecimiento.

3. Que, por su parte el Reglamento de Juegos de Azar en Casinos de Juegos y Sistema de Homologación – D.S. N° 547 de 2005, del Ministerio de Hacienda- establece en el artículo 26 con relación a dicho registro diario, que *“los operadores llevarán un registro diario de la apertura y cierre de las mesas y de las recaudaciones brutas por concepto de apuestas, por cada una de las mesas y de los juegos que se practiquen en el establecimiento, para establecer los flujos de ingresos y egresos en cada día de funcionamiento de las salas de juego, de conformidad a las instrucciones que la Superintendencia imparta al efecto (...)”*.

4. Que, el mencionado Decreto Supremo N° 547 de 2005, en los artículos 27 y 28, prescribe la existencia de ciertos procedimientos de registro y control a los que deben ajustarse los operadores de casinos de juegos, señalando asimismo que las normas técnicas, documentación de control y registro y demás disposiciones para el desarrollo de los nombrados procedimientos, señala el referido reglamento, que deberán ser formalizados mediante instrucciones de esta Superintendencia. En particular, la letra a) del referido artículo 27 señala de la existencia del "Procedimiento para el registro y control de apertura y cierre diario de los juegos que se prestan en el establecimiento", a modo de referencia regulatoria específico de la presente circular.

Con formato: Resaltar

Comentado [CVB1]: En este sentido, se hace responsable a los casinos de la existencia de procedimientos que cumplan con ciertos protocolos. No obstante, no se indica cual debe ser la forma de realizarlo.

Comentado [CVB2]: Se postula agregar esa referencia regulatoria específica para contextualizar la presente circular en consulta. Y en cierta medida los comentarios que se señalan

5. Que, con el desarrollo y avance en la industria, se ha verificado la multiplicidad de procedimientos en los casinos de juego y por tanto, surge la necesidad de establecer el contenido mínimo de aquellos procedimientos que resultan fundamentales en la operación, en particular, aquellos que dicen relación con el control y registro de apertura y cierre diario de los juegos que se prestan en el establecimiento a fin de cumplir con el mandato del artículo octavo de la ley mencionado anteriormente.

RESUELVO:

IMPARTE LAS SIGUIENTES INSTRUCCIONES SOBRE PRESENTACIÓN Y CONTENIDOS MÍNIMOS DE LOS PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS, RELACIONADOS CON EL REGISTRO Y CONTROL DE APERTURA Y CIERRE DIARIO DE LAS CATEGORÍAS DE LOS JUEGOS QUE SE PRESTAN EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE CASINOS DE JUEGO

1. DEFINICIONES

Para la elaboración y aplicación de los procedimientos operativos relativos a la apertura y cierre de las categorías de juego de acuerdo con las instrucciones de la presente circular, se atenderá a las siguientes definiciones:

a) Oferta mínima de juego según permiso de operación:

Las sociedades operadoras deberán elaborar sus procedimientos de apertura y cierre de las categorías de juego, disponiendo siempre la oferta mínima de juego consignada en el permiso de operación otorgado por esta Superintendencia¹. Lo anterior es sin perjuicio de aquellas excepciones dispuestas por normas especiales, las que serán informadas por la Superintendencia.

b) Oferta de Juego Habilitada:

Comentado [CVB3]: Consulta, ¿el objetivo de la presente circular es elaborar 5 textos independientes de procedimientos por cada una de las 5 categorías de juegos? Favor aclarar este punto, lo anterior, por cuanto en la práctica, existe un solo procedimiento que abarca la metodología de apertura y cierre para todas las categorías de mesas de juego, teniendo el Bingo un procedimiento independiente.

Comentado [CVB4]: Dentro de esas excepciones, ¿están incluidas las limitaciones de aforo por la presente pandemia? Favor indicar en forma explícita.

Comentado [CVB5]: Consulta, ¿la oferta de juego habilitada podrá ser inferior a la oferta mínima antes descrita? Si no ¿cuál sería la vinculación entonces para esa oferta mínima por ejemplo en el caso de mesas de juego dispuestas en la sala, pero aún no habilitadas por estar fuera del horario de operación, o bien máquinas de azar en mantención y/o reparación en bodega? ¿Qué unidades de juego se consideran entonces para cumplir la oferta mínima antes definida? Favor aclarar.

¹ De acuerdo a lo establecido por el artículo 28 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.

- Mesas de Juego: Se entenderá por mesa de juego habilitada, cuando ésta cuente con los elementos materiales y humanos necesarios, según Catálogo de Juegos, para ofrecer la categoría de juego al público en el momento que un/a jugador/a lo solicite.
- Máquinas de Azar: Se entenderá por máquina de azar habilitada, cuando ésta se encuentre conectada al sistema de monitoreo y control, que cumpla con los estándares respectivos.
- Bingo: Se entenderá por bingo habilitado, cuando se 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**:

- Mesas de Juego: 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 jugadores.
- Máquinas de Azar: 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 jugadores, sin necesidad de requerir asistencia de personal de juego para su utilización.
- Bingo: Se entenderá por bingo abierto al público, cuando se encuentre habilitado y disponible para recibir apuestas por parte de los jugadores, 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 ésta no se encuentre disponible al público para recibir apuestas. Una categoría de juego puede encontrarse habilitada pero cerrada en virtud de la facultad que detenta la sociedad operadora de acuerdo con la afluencia del público.²

2. ASPECTOS FORMALES DE LOS PROCEDIMIENTOS

Los procedimientos dispuestos por las sociedades operadoras para la apertura y cierre de todas las categorías de juegos deberán contar, al menos, con los siguientes elementos:

- Nombre del procedimiento: deberá ser identificado con un nombre que lo distinga del resto de los procedimientos de una misma sociedad operadora y de otros procedimientos de otras sociedades operadoras, deberá indicar además en el nombre a qué categoría de juegos pertenece.

² Decreto Supremo 287 de 2005 del Ministerio de Hacienda, Art 6° inc. final "(...) lo dispuesto en el inciso precedente, se entiende sin perjuicio de las variaciones de apertura y cierre de mesas, máquinas o posiciones de Bingo que el operador puede efectuar durante la operación cotidiana del casino en consideración a la afluencia de jugadores, hora, días de la semana o estacionalidad."

Comentado [CVB6]: ¿Cuál es el efecto de esta indicación 'que un/a jugador/a lo solicite'?

Es decir, si un jugador lo solicita, ¿deberá habilitarse la mesa de juego aunque esté fuera del horario publicado por sala como indica la Circular correspondiente? Favor aclarar el impacto de esa indicación.

Comentado [CVB7]: ¿Cómo se entiende entonces el cierre de una MDA.?

Significa que esta no tiene apertura y cierre diario.?

Comentado [CVB8]: La particularidad del Bingo radica en que se encuentra restringido a 3 días a la semana con 2 horas cada día. De acuerdo con lo anterior, ¿cuál es el efecto de esta indicación 'que un/a jugador/a lo solicite'?

Si un jugador lo solicita, deberá habilitarse el Bingo aunque esté fuera del horario publicado? Consideramos que la indicación -tal como está redactada-, induce a error, siendo mejor su eliminación.

Comentado [CVB9]: ¿El horario regulado por circular correspondiente y publicado a la fecha debiera ajustarse al momento de apertura de las categorías de juego indicado según las presentes definiciones, o bien al momento de habilitación previamente descrito? Favor aclarar

Comentado [CVB10]: ¿El cierre indicado se refiere a la hora de término publicada? Favor confirmar

Comentado [CVB11]: ¿Cómo podemos hacer compatible lo señalado en esta letra d) con aquella que indica que se debe realizar una apertura a petición de "un jugador que lo solicite"? Favor aclarar el alcance de una y otra.

Comentado [CVB12]: Una sociedad operadora no puede conocer los procedimientos de otra, al ser sociedades distintas y ser documentos internos de cada una. De acuerdo a lo señalado, lo anterior no obstaría a que pueda haber un texto de procedimiento a nivel corporativo, que se ajuste a las condiciones propias de cada sociedad operadora. Favor confirmar

- Número de versión: El procedimiento deberá incluir un número de versión y el año.
- Nombre de la sociedad operadora: El procedimiento deberá individualizar el nombre de la sociedad operadora.
- Vigencia: El procedimiento deberá indicar la fecha de entrada en vigencia.
- 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.
- Numeración del documento: Cada hoja del procedimiento deberá estar numerada. Si existen hojas inutilizadas en el documento, deberá indicarse.

3. CONTENIDOS

3.1 Contenidos Generales

Los procedimientos deben contener los siguientes elementos:

- Alcance: Deberá definir el ámbito de aplicación del procedimiento, definiendo que proceso y área comprende el procedimiento.
- 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.
- Glosario: Deberá poseer un glosario para homogeneizar y racionalizar la terminología específica utilizada.
- Responsables: Deberá establecer los/as responsables que intervienen en cada tarea.
- Formularios: Deberá ilustrar los formularios que serán utilizados en las distintas actividades.

3.2. Contenidos Específicos

a) Los procedimientos deben contener la descripción de las tareas y los responsables de:

- Aperturas de todas las categorías de juegos.
- Cierres de todas las categorías de juegos.
- Devolución del material de todas las categorías de juegos.
- Reposición del material de todas las categorías de juegos.
- Control de las variaciones de pozos progresivos.

- 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 procedimiento en específico y la metodología utilizada para su evaluación.

Comentado [CVB13]: Entendemos que se refiere a los Procedimientos SCJ, los que se basan en aquellos procedimientos explícitos en la normativa. Además de ellos, y obediendo a toda sociedad privada, existen procedimientos internos, que tienen carácter de instructivos generales no obligados por la normativa pero que contienen los mismos elementos (alcances, objetivos, glosarios etc.) Al ser propios de la administración interna de cada sociedad, consideramos que no deben ser informados a la SCJ. Favor confirmar.

Comentado [CVB14]: El ámbito indicado en el título de la presente propuesta de circular es de apertura y cierre de mesas, bingo y máquinas. Por lo anterior, cabe preguntarse ¿a qué ámbito se está refiriendo en este caso? ¿Al descrito o a lo que cada sociedad operadora pudiera determinar según sus propios modelos de gestión para este tipo de actividades?

Comentado [CVB15]: ¿Se está considerando un texto de procedimiento por cada una de las 5 categorías de juegos como se comentaba previamente? ¿O es de libre elección y organización por cada sociedad operadora?

Comentado [CVB16]: ¿Cuál son los aspectos considerados en las tareas indicadas de Devolución y Reposición para las categorías de Bingo y en especial de Máquinas de Azar? Favor aclarar

Comentado [CVB17]: La evaluación de riesgos obedece a un procedimiento interno, parte de evaluaciones internas que se realizan en el área de auditoría para determinar el enfoque de las auditorías en el siguiente ciclo de revisión. Por lo demás, no existe un formato de procedimiento ISO 9001, donde se coloque la evaluación de riesgo del procedimiento, y la metodología utilizada para su evaluación. Se solicita eliminar este contenido específico.

4. CAPACITACIÓN

La sociedad operadora deberá contemplar una actividad de capacitación al personal de juego dentro de los 30 días hábiles siguientes a la implementación de modificaciones del procedimiento.

La capacitación deberá ser obligatoria para los directores y para el personal de juego del área correspondiente al procedimiento modificado, de acuerdo con la nómina de personal de juego remitida a la Superintendencia, y voluntaria para las demás áreas de Juego.

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.

5. ELABORACIÓN Y MODIFICACIÓN DE LOS ACTUALES PROCEDIMIENTOS

Las sociedades operadoras deberán actualizar y/o elaborar sus procedimientos operativos para la implementación de las presentes instrucciones y deberán remitir dichos procedimientos actualizados dentro de los 30 días hábiles siguientes a la entrada en vigencia de la presente circular.

Las modificaciones posteriores que se introduzcan a los procedimientos regulados por la presente circular deberán ser informadas con a lo menos cinco días hábiles de antelación a su implementación.

Comentado [CVB18]: Sería recomendable un período de transición mayor para la entrada en vigencia.

6. VIGENCIA

La presente circular comenzará a regir a contar de la fecha de su publicación, sin perjuicio de los plazos señalados para la remisión de los procedimientos y sus actualizaciones.

ANÓTESE, NOTÍFÍQUESE Y ARCHÍVESE

Distribución:

- Sres. Gerentes Generales de Sociedades Operadoras.
- Divisiones de la SCJ
- Unidad de Asuntos Institucionales y Comunicaciones SCJ
- Oficina de Partes