

CIRCULAR N° 058

SANTIAGO, 02 SEP 2014

VISTOS

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, y en los artículos 25, 26, 27 y 28 del Decreto Supremo N° 547, de 2005, del Ministerio de Hacienda, que contiene el Reglamento de Juegos de Azar en Casinos de Juegos y Sistema de Homologación; y en los artículos 9 y 10 del Decreto Supremo N° 287, de 2005, del Ministerio de Hacienda que contiene el Reglamento de Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego; en el Decreto Supremo N° 573, de 2012, del Ministerio de Hacienda; así como en las demás disposiciones pertinentes;

CONSIDERANDO

1. Que el artículo 8, inciso segundo, de la Ley N° 19.995, que establece las Bases Generales para la Autorización, Funcionamiento y Fiscalización de los Casinos de Juego, 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. El reglamento establecerá los procedimientos de registro y control a que deberán ajustarse los operadores, para establecer los flujos de ingresos y egresos en cada día de funcionamiento de las salas de juego"*.

2. Que, a su vez, el artículo 25 del Decreto Supremo N° 547, de 2005, del Ministerio de Hacienda, que contiene el Reglamento de Juegos de Azar en Casinos de Juegos y Sistema de Homologación, establece que: *"Los ingresos brutos de los juegos de azar en la explotación de un casino de juego, en cada jornada diaria, corresponden a la suma de los ingresos brutos en las mesas de juego, más los ingresos brutos en las máquinas de azar y más los ingresos brutos en el bingo, de acuerdo a lo definido en el artículo 24 precedente"*.

3. Que, por su parte, el artículo 26 del Decreto Supremo N° 547 de 2005, ya mencionado, 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, 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 y sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo siguiente"*.

4. Que, el artículo 27, del referido Decreto Supremo N° 547 de 2005, prescribe que: *"Para los efectos previstos en el artículo precedente, existirán procedimientos de registro y control a que deben ajustarse los operadores:*

- a) *Procedimiento para el registro y control de apertura y cierre diario de los juegos que se prestan en el establecimiento.*
- b) *Procedimiento para las habilitaciones, reposiciones y devoluciones en las mesas de juego, durante cada jornada en las salas de juego.*
- c) *Procedimiento para las habilitaciones, reposiciones y pagos de premios manuales de las máquinas de azar, durante cada jornada en las salas de juego.*
- d) *Procedimiento para el control y registro de las recaudaciones de cada juego que se produzcan durante la jornada.*
- e) *Procedimiento para los recuentos parciales y generales de mesas de juego y máquinas de azar del establecimiento, a verificarse en cada jornada diaria".*

5. Que, al efecto, el artículo 28 del referido Decreto Supremo N°547, indica que: *"las normas técnicas, documentación de control y registro, y demás disposiciones para el desarrollo de los procedimientos señalados precedentemente se formalizarán mediante instrucciones que al efecto dicte el Superintendente, en virtud de las atribuciones previstas en el artículo 42 N° 9 de la Ley N° 19.995".*

6. Que, en efecto, en el numeral 9 del artículo 42 de la Ley N° 19.995, señala que corresponderá al Superintendente: *"Dictar las instrucciones técnicas, procedimientos y registros, mediante los cuales las entidades fiscalizadas deberán abrir, desarrollar y cerrar las operaciones diarias de los juegos y apuestas asociadas".*

7. Que, en el inciso 1, del numeral 12, del artículo 42 de la Ley N° 19.995, se establece que corresponderá al Superintendente: *"Examinar, por los medios que estime del caso, todas las operaciones, bienes, libros, cuentas, archivos, documentos y correspondencia de las entidades fiscalizadas, y requerir de sus representantes y personal en general todos los antecedentes que juzgue necesario para la mejor inteligencia de las labores de fiscalización. Las mismas facultades tendrá el Superintendente respecto de los terceros que administren y presten servicios anexos en el casino de juego."*

8. Que, previo a su dictación y con el objeto de que cualquier ciudadano o empresa interesada pudiera conocer el texto de la normativa en trámite y aportar con observaciones técnicas o comentarios, se dispuso en el sitio web de la Superintendencia de Casinos de Juego, la publicación de la normativa sobre acciones de fiscalización en las sociedades operadoras de casinos de juego, período de consulta que se extendió desde el 25 de abril al 16 de mayo de 2014.

9. Que, por otra parte, con fechas 29 de mayo y 12 de junio de 2014 se realizaron reuniones con representantes de las sociedades operadoras de casinos de juego y de la Asociación Chilena de Casinos de Juego, en las cuales, los representantes de la industria realizaron un análisis de las nuevas circulares en trámite que habían sido sometidas a consulta pública, entre ellas las presentes instrucciones, oportunidad en la cual la Asociación Chilena de Casinos de Juego comprometió la

elaboración de un documento formal con comentarios a la normativa en trámite, el que sería presentado a esta Superintendencia.

10. Que, con el objeto de determinar los aspectos de forma y control que han de cumplir los procedimientos de registro y control a los que deben sujetarse las sociedades operadoras autorizadas por la Ley N° 19.995 y otros procedimientos de carácter operativo, habiendo ponderado los comentarios recibidos durante el período de consulta pública sobre la materia, en mérito de lo expuesto en los considerandos precedentes y en virtud de las facultades que me confiere la ley:

Impártense las siguientes:

## **INSTRUCCIONES A LAS SOCIEDADES OPERADORAS SOBRE PROCEDIMIENTOS QUE DEBEN APLICAR EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES**

### **I. ANTECEDENTES GENERALES**

Las presentes instrucciones tienen por finalidad poner a disposición de las sociedades operadoras las normas técnicas, documentación de control y registro, y demás disposiciones para el desarrollo de los procedimientos señalados en el artículo 27 del referido Decreto N° 547 y de otros procedimientos de carácter operativo de relevancia para los casinos de juego.

Asimismo, habiéndose dictado instrucciones particulares para cada sociedad operadora en la fecha de inicio de la operación de su casino de juego, como también en forma posterior, se hace necesario consolidar en un solo instrumento normativo las referidas instrucciones, uniformando criterios para el desarrollo de los procedimientos de registro y control en los casinos de juego sujetos a la fiscalización de esta Superintendencia y otros procedimientos de carácter operativo.

En mérito de lo expuesto, las instrucciones contenidas en la presente circular establecen las condiciones mínimas a las cuales han de sujetarse los procedimientos de registro y control de los casinos de juego y unifica criterios para otros procedimientos de carácter operativo que actualmente poseen los casinos de juego como consecuencia del cumplimiento de otras instrucciones de carácter general impartidas por esta Superintendencia.

### **II. DE LOS PROCEDIMIENTOS**

#### **1. Identificación de los procedimientos**

Será obligación de los casinos de juego disponer de, al menos, los procedimientos de registro y control y otros de carácter operativo que se señalan a continuación:

- 1.1. Procedimientos de Registro y Control establecidos en el artículo 27 del D.S. N°547 de 2005:

- a) *Procedimiento para el registro y control de apertura y cierre diario de los juegos que se prestan en el establecimiento.*
- b) *Procedimiento para las habilitaciones, reposiciones y devoluciones en las mesas de juego, durante cada jornada en las salas de juego.*
- c) *Procedimiento para las habilitaciones, reposiciones y pagos de premios manuales de las máquinas de azar, durante cada jornada en las salas de juego.*
- d) *Procedimiento para el control y registro de las recaudaciones de cada juego que se produzcan durante la jornada.*
- e) *Procedimiento para los recuentos parciales y generales de mesas de juego y máquinas de azar del establecimiento, a verificarse en cada jornada diaria".*

#### 1.2. Otros Procedimientos de Carácter Operativo:

- a) Control de Acceso, Registro y Cobro de Entrada.
- b) Operaciones de Cajas Casino, incluyendo, si procede, el procedimiento para el pago o canje a los jugadores de las fichas u otros instrumentos autorizados mediante cheque o transferencia bancaria.
- c) Registros Contables.
- d) Custodia de Material de Juego.
- e) Reclamos.
- f) Apertura y Cierre del Casino de Juego.
- g) Torneos y promociones.
- h) Mantención del parque de juego: incorporaciones, retiros temporales, bajas y movimientos generales del parque de juego.
- i) Almacenamiento, respaldo y recuperación de la información operacional relacionadas con los juegos de azar.
- j) Control y registro diario de las variaciones de los pozos progresivos de bingo, mesas de juego y máquinas de azar.
- k) Prevención de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo.
- l) Juego Responsable – Autoexclusión voluntaria de jugadores.
- m) Sistema de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV).

n) Estándares técnicos :

- i. Mantenimiento preventivo y correctivo de máquinas de azar (Incluye apartado para el borrado de memoria de máquinas de azar o RAM Clear).
- ii. Custodia y administración de llaves de máquinas de azar.
- iii. Tratamiento de tarjetas de juego.
- iv. Tratamiento operacional de los tickets emitidos por máquinas de azar (Sistema TITO).
- v. Obtención, notificación y entrega de un premio progresivo.
- vi. Planes de recuperación de desastres para la operación de tecnologías de información en casinos (DRP).
- vii. Procedimientos de seguridad de la información.

o) Custodia y administración de llaves (exceptuando máquinas de azar).

p) Tratamiento de clientes conflictivos.

q) Otros procedimientos que defina y comunique formalmente esta Superintendencia.

La estructura de todos los procedimientos deberá ser uniforme permitiendo una correcta correlación de las actividades que detallen.

## 2. Contenidos generales de procedimientos

Los procedimientos que elaboren las sociedades operadoras deberán contener como mínimo lo siguiente:

- a) Una sección con la terminología y definiciones previas aplicables al procedimiento correspondiente.
- b) Una breve descripción del objetivo y el alcance del procedimiento.
- c) Una descripción detallada de todas las actividades, tareas y controles que son ejecutadas en cada procedimiento.
- d) La identificación de los responsables de la elaboración, ejecución, supervisión y control de los procedimientos, junto con la definición de las funciones y tareas de cada uno de ellos considerando la participación tanto del personal directo como del personal de apoyo a los mismos.
- e) Una definición de la segregación y subrogación de funciones durante la descripción de las actividades o donde la sociedad operadora estime pertinente. Adicionalmente, deberán contemplar las actividades de control aplicables en los cambios de turnos del personal responsable de su ejecución.
- f) La identificación y descripción de todos los formularios que se utilizan en el procedimiento.



- g) Descripción de las acciones de control y mitigación que adoptará la sociedad operadora para el cumplimiento de las instrucciones impartidas y que le permitan hacer frente a situaciones de contingencia que eventualmente se susciten, como por ejemplo, cortes de energía, caídas de sistemas, ruptura o mal estado de los implementos y dispositivos de juego, etc.
- h) Los mecanismos de control necesarios para el tratamiento tanto de las variaciones positivas (sobrantes) o negativas (faltantes) de los valores que ocurran en la ejecución de las operaciones de los procedimientos que se trate.
- i) Para todos los procedimientos que incluyan programas de mantención la sociedad operadora deberá establecer una bitácora o registros donde consten las fechas, responsables y la descripción de las acciones de mantención.
- j) Un diagrama de flujo o flujograma que dé cuenta de las actividades, tareas y controles que son ejecutadas a partir de ellos, considerando la participación tanto del personal directo en cada procedimiento como del personal de apoyo al mismo.
- k) Una adecuada referencia a los anexos que los componen, tanto respecto de su nombre como en relación con el número dentro del documento.

### **3. Aspectos formales para la elaboración de los procedimientos**

En cada uno de los procedimientos que aplique la sociedad operadora y para efectos de su gestión de negocios, deberá considerar, a lo menos, los siguientes aspectos de descripción y organización de los documentos:

- a) Formalizar mediante la firma del Gerente General, Director General de Juegos y Gerentes de las Áreas respectivas. Tal requisito deberá aplicarse a cualquier tipo de modificación que se introduzca a los procedimientos.
- b) Consignar el número de versión, así como un registro o bitácora con número correlativo único que dé cuenta de las distintas versiones, fecha de vigencia y descripción breve o identificación de los cambios efectuados.
- c) Cada procedimiento deberá estar debidamente foliado con un número correlativo en sus hojas.
- d) Indicar, en caso que corresponda, referencias a otros procedimientos relacionados.

### **4. Aspectos de operación y control para la aplicación de los procedimientos**

Respecto a la supervisión y debida aplicación de los procedimientos al interior de cada sociedad operadora, se deberá tener en consideración los siguientes aspectos:

- a) Disponer de un encargado o unidad independiente que realice las labores de auditoría interna de los distintos procedimientos, velando por su debida aplicación por parte de los funcionarios y áreas involucradas y supervisando las actualizaciones que correspondan periódicamente, dejando respaldo o constancias de los resultados obtenidos en cada revisión, así como también realizar un seguimiento de las acciones correctivas adoptadas por la sociedad operadora.
- b) Asimismo, el casino de juego deberá establecer un calendario de revisiones periódicas de los procedimientos contenidos en la presente circular. Sin perjuicio de lo anterior, las revisiones de los procedimientos deberá efectuarse, como mínimo, una vez dentro de cada año calendario.
- c) Efectuar validaciones durante la ejecución de cada proceso, que garanticen la exactitud, integridad, oportunidad, confiabilidad y la correcta valuación de los registros operacionales y contables provenientes de las máquinas de azar, mesas de juego y bingo, incluyendo los pozos progresivos de tales categorías de juegos, para la correcta determinación de los ingresos brutos (win) diarios del casino.
- d) Los documentos utilizados, correspondientes a cada una de las etapas de los procedimientos, deberán estar siempre debidamente suscritos por todos quienes intervienen en su confección y/o supervisión, además de señalar la distribución de su original y copias. Asimismo, dicha documentación deberá estar siempre disponible cuando sea requerida por esta Superintendencia.
- e) Tratándose de actividades que se registren en formularios de llenado manual, éstos deberán contener un correlativo único. Dichos formularios no podrán presentar enmendaduras, tachaduras ni borrones, por lo que, en caso de incurrir en errores en el registro de la información, el casino de juego deberá disponer los mecanismos que estime pertinente para anular el referido formulario.
- f) Los procedimientos deberán ser difundidos para conocimiento de los funcionarios que participan en el proceso. La sociedad operadora, para tal efecto deberá adoptar los mecanismos que estime pertinentes para cumplir dicho objetivo, junto con disponer de un programa de capacitaciones periódicas a los funcionarios de los procedimientos que les compete, tanto en su implementación, aplicación y modificaciones del mismo.

### **III. ACTUALIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS**

Cada vez que la sociedad operadora realice actualizaciones a los procedimientos, éstas deberán remitirse en formato digital a este Organismo de Control, en original y una copia, dentro de un plazo de 5 días hábiles posteriores a su implementación. La comunicación de los cambios en los procedimientos deberá efectuarse a través de carta conductora de la sociedad operadora.

Las normas indicadas en la presente circular son sin perjuicio del cumplimiento, por parte de las sociedades operadoras, de otras instrucciones relativas a procedimientos impartidas por este Organismo de Control mediante circulares y oficios vigentes.

#### **IV. DEROGACIÓN**

Derógase el Oficio Circular N° 1 y N° 2 de fecha 3 y 16 de febrero de 2011, respectivamente, y todas aquellas instrucciones generales o particulares impartidas por esta Superintendencia con anterioridad, en todo aquello que se oponga a lo establecido en la presente circular.

#### **V. DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

Las sociedades operadoras deberán proceder a modificar sus procedimientos de acuerdo a las disposiciones establecidas en la presente Circular.

En este contexto, las sociedades operadoras deberán enviar a esta Superintendencia el plan de trabajo detallado que aplicará para ajustar e implementar cada uno de sus procedimientos a las presentes instrucciones, incluyendo una carta gantt. Dicho plan deberá ser remitido a esta Superintendencia dentro de un plazo de 15 días hábiles, contado desde la entrada en vigencia de la presente normativa.

Asimismo, las sociedades operadoras deberán remitir a esta Superintendencia las nuevas versiones de los procedimientos que se ajusten a las presentes instrucciones en formato digital, en original y una copia, dentro del plazo establecido en el número III de la presente Circular, de acuerdo al plan de trabajo indicado en el párrafo anterior.

Sin perjuicio de lo anterior, el referido plan no podrá contener una planificación que exceda el plazo de 4 meses contados desde la vigencia de la presente circular.

#### **VI. VIGENCIA**

La presente circular entrará en vigencia a contar del día 01 de septiembre de 2014.

  
RENATO HAMEL MATURANA  
SUPERINTENDENTE DE CASINOS DE JUEGO  
RHM / csa / rrc

#### **DISTRIBUCIÓN:**

- Sociedades Operadoras,
- Divisiones SCJ,
- Unidad de Atención Ciudadana y Comunicaciones SCJ,
- Oficina de Partes SCJ,