

CIRCULAR N° 045

Santiago, 15 ENE 2014

VISTOS

Lo dispuesto en la Ley N° 19.995, que establece las Bases Generales para la Autorización, Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego, especialmente lo establecido en sus artículos 3 letra j), 6 y 42 N° 7; en el Decreto Supremo N° 287, de 2005, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego; en el 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; en el Decreto Supremo N° 573, de 2012, del Ministerio de Hacienda; así como en las demás disposiciones legales y reglamentarias pertinentes; y

CONSIDERANDO

1. Que el artículo 6° de la Ley N° 19.995 establece que *"...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"*. En el mismo sentido, el inciso primero del artículo 29 del Decreto Supremo N° 547, de 2005, del Ministerio de Hacienda, señala que *"...La práctica y explotación de los juegos de azar en los casinos de juego, sólo podrá efectuarse con el material de juego constituido por máquinas e implementos de juegos de azar que corresponda a los tipos y modelos previamente homologados por la Superintendencia"*.

2. Que, por su parte, el artículo 31 del Decreto Supremo N° 547 precitado, dispone que *"...Las inscripciones de las máquinas e implementos para el desarrollo de los juegos de azar, se practicará en el Registro de Homologación previa solicitud del interesado, que deberá presentarse formalmente ante la Superintendencia, acompañándose la información técnica, documentación y antecedentes necesarios, según el tipo de las máquinas e implementos de juego de que se trate, de conformidad a las disposiciones que por resolución la Superintendencia establezca."*

Al efecto, el solicitante deberá acompañar el respectivo informe de alguna de las entidades contempladas en el artículo 32, en el que conste que el material de juego cuya homologación se solicita ha cumplido válidamente con las pruebas, ensayos y certificaciones de idoneidad y calidad pertinentes, de conformidad a las especificaciones que para cada tipo de máquinas e implementos de juego contemple la Superintendencia".

3. Que, asimismo, el inciso primero del artículo 32 del referido cuerpo reglamentario establece que *"...Las solicitudes de homologación podrán"*

ser presentadas ante la Superintendencia por empresas fabricantes, importadoras, comercializadoras o distribuidoras de material de juego, nacionales o extranjeras o por cualquier interesado".

4. Que, en ese contexto normativo, resulta evidente que, corresponde a esta Superintendencia establecer las especificaciones técnicas que deberán cumplir tanto las máquinas de azar como los demás implementos de juego que podrán ser utilizados por las sociedades operadoras en la práctica y explotación de los juegos de azar en sus casinos de juego.

5. Que, en cumplimiento de lo señalado, esta Superintendencia ha elaborado los estándares técnicos para máquinas de azar que recogen expresamente las exigencias que nuestra legislación establece al respecto, los que fueron aprobados mediante Resolución Exenta N° 623 de 27 de diciembre de 2013.

6. Que, en ese orden de ideas y atendido que los precitados estándares requieren la dictación de diversas exigencias que deberán cumplir las sociedades operadoras que explotarán en sus casinos de juego las máquinas de azar homologadas en conformidad a los mismos y en uso de las facultades legales que me confiere el artículo 42 N°7 de la referida Ley N° 19.995,

IMPÁRTENSE las siguientes:

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; ESTABLECE EXIGENCIAS PARA DICHA EXPLOTACIÓN; Y DEROGA CIRCULAR INFORMATIVA N° 2 DE MAYO DE 2005, DE ESTA SUPERINTENDENCIA.

I. ENTRADA EN VIGENCIA DE LOS ESTÁNDARES TÉCNICOS DE MÁQUINAS DE AZAR DICTADOS POR LA SUPERINTENDENCIA, HOMOLOGACIÓN Y EXPLOTACIÓN DE MÁQUINAS DE AZAR

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 Los estándares técnicos para gabinetes y programas de juego que ha elaborado esta Superintendencia, tal como lo dispuso la citada Resolución Exenta N° 623, de fecha 27 de diciembre de 2013, entraron en vigencia a partir de esa fecha.
- 1.2 En consecuencia, a las solicitudes de homologación de gabinetes y programas de juego que hayan ingresado a la oficina de partes de este Organismo de Control a partir de la entrada en vigencia de los referidos estándares, sea que se trate de nuevos modelos o de modificaciones de dichos implementos, deberá acompañarse

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 antes referida.

- 1.3 Por su parte, las solicitudes de homologación que a la fecha de entrada en vigencia de los estándares se encontraban 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.
- 1.4 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.
- 1.5 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, con la salvedad que la determinación del resultado antes señalado, se efectúa en forma previa a que el jugador efectúe su apuesta.
- 1.6 Adicionalmente, las máquinas de azar, incluidas aquéllas 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.

2. De la explotación de las máquinas de azar

- 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 esta Circular.
- 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.

II. EXIGENCIAS QUE DEBERÁN CUMPLIR LOS CASINOS DE JUEGO EN RELACIÓN CON LA EXPLOTACIÓN DE MÁQUINAS DE AZAR

Tal como se señaló con anterioridad, habiéndose dictado los estándares de máquinas de azar, a juicio de esta Autoridad, resulta indispensable establecer ciertas exigencias adicionales a las sociedades operadoras para efectos que exploten en sus casinos de juego, las referidas máquinas. Dichas exigencias cuyo

cumplimiento es de responsabilidad de las sociedades operadoras son las siguientes:

1. Exigencias relacionadas con el Hardware de las máquinas de azar

- 1.1 Solamente se permitirá la instalación de máquinas de azar nuevas, con hasta dos años de fabricación, no usadas con anterioridad ni reconstruidas, que cuenten con su documentación y manuales de servicio y operación.
- 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.
- 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.
- 1.4 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) Nombre del fabricante,
 - b) Denominación del modelo de la máquina de azar,
 - c) Número de serie único de la máquina de azar,
 - d) Fecha de fabricación de la máquina de azar.
- 1.5 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 la Circular N° 33, de febrero de 2013, de este Organismo Regulador, 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.
- 1.6 El conector del cable de poder así como el conector de la fuente de poder deberán estar conectados a tierra.
- 1.7 En el evento que la máquina de azar cuente con motores electrónicos, cada uno de éstos deberá montarse sobre una plataforma no conductiva.

- 1.8 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.
- 1.9 Será responsabilidad de la sociedad operadora asegurar que los accesos a una máquina de azar que posean cerradura, tengan llaves distintas según el tipo de acceso que corresponda.

2. Exigencias relacionadas con el Software de las máquinas de azar

- 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. Excepcionalmente, en el evento 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 etiquetas adheridas a la máquina de azar, en el referido idioma, caso en el cual dichas sociedades deberán verificar que las referidas etiquetas están adheridas a sus máquinas de azar.
- 2.2 Las sociedades operadoras deben 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.
- 2.3 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 directamente por personal del casino de juego y por su Sistema de CCTV.

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.

- 2.4 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 el numeral precedente de este epígrafe, 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 6 meses.

- 2.5 Será responsabilidad 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.
- 2.6 Las sociedades operadoras, bajo ninguna circunstancia pueden manipular o alterar el normal funcionamiento del programa de juego, del sistema base o de otros sistemas instalados en las máquinas de azar.
- 2.7 Con respecto a los dispositivos de almacenamiento de memoria modificable, ante el evento de una autenticación fallida, luego de que la máquina se haya encendido, ésta entrará en una condición de error mostrando un mensaje apropiado. Este error requerirá la intervención de un funcionario del Casino de Juego para corregirlo y no podrá ser borrado hasta que la máquina se autentique correctamente, el medio de almacenamiento sea reemplazado o rectificado y la memoria de la máquina haya sido borrada. Cualquiera de estas situaciones deberá ser controlada por el Sistema de CCTV.
- 2.8 Un premio grande 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 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.
- 2.9 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, y en aquel se deberán definir 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.
- 2.10 Cada máquina deberá contar con información explícita sobre el valor mínimo de cada apuesta.
- 2.11 La sociedad operadora deberá verificar que el premio máximo individual a que podría acceder un jugador, esté correctamente informado en cada máquina de azar.
- 2.12 La sociedad operadora deberá 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.

- 2.13 La sociedad operadora deberá verificar que en el gabinete y/o en el display (en vidrio o pantalla de video) de sus máquinas de azar, no se despliegue la siguiente 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. Sin perjuicio de lo anterior, en el evento que dicha leyenda se despliegue en alguna de las formas antes señaladas, la sociedad operadora deberá advertir a los jugadores, mediante carteles ubicados en sus salas de máquinas de azar, que esa frase, expresada en esos términos, no tiene validez en Chile.
- 2.14 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.
- 2.15 Únicamente 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 o un evento de pago, a menos que el juego se interrumpa debido a una condición de falla.
- 2.16 La sociedad operadora deberá 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.

3. Otros requerimientos

- 3.1 La sociedad operadora deberá 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. Cabe señalar que la sociedad operadora deberá 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. Dicho procedimiento deberá ser remitido a esta Superintendencia para su conocimiento, así como las modificaciones al mismo.
- 3.2 La custodia y administración de llaves que permitan cualquier acceso a una máquina de azar, debe estar explícitamente definida en un procedimiento formal donde se detallen los cargos y responsables de su asignación, así como los controles asociados a su uso. Dicho procedimiento deberá ser remitido a esta Superintendencia para su conocimiento, así como las modificaciones al mismo.

- 3.3 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.
- 3.4 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.
- 3.5 La sociedad operadora deberá elaborar un procedimiento relativo al tratamiento de las tarjetas de juego utilizadas para realizar apuestas, en el cual deben detallarse aspectos como control de inventario, tratamiento, custodia y cargas de saldos. Dicho procedimiento y las modificaciones al mismo deben ser notificados a esta Superintendencia para su conocimiento.
- 3.6 La sociedad operadora debe llevar un registro de cada pago manual efectuado durante la jornada de operación, de cada máquina.
- 3.7 La sociedad operadora debe 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, la hora y el motivo de dicha acción.
- 3.8 La sociedad operadora deberá definir procedimientos de escalamientos dirigidos al cliente de manera de establecer cómo actuar frente a fallas de la máquina.
- 3.9 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.
- 3.10 La sociedad operadora deberá 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) sea la misma 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.

- 3.11 Las sociedades operadoras deberán verificar que, en el evento 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.
- 3.12 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.
- 3.13 Adicionalmente a las exigencias establecidas en los numerales precedentes, en el evento 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.

III. VIGENCIA

La presente Circular entrará en vigencia desde la fecha de su dictación.

IV. DEROGACIÓN

A partir de la entrada en vigencia de esta Circular, se entenderá derogada expresamente la Circular Informativa N° 2 de mayo de 2005, de esta Superintendencia.


RENATO HAMEL MATURANA
SUPERINTENDENTE DE CASINOS DE JUEGO

RHM/ rrc/ lm/ mlc/ csa

Distribución:

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