

**IMPARTE INSTRUCCIONES SOBRE LA PRESENTACIÓN Y CONTENIDO MÍNIMO DEL PROCEDIMIENTO OPERATIVO RELACIONADOS CON EL REGISTRO Y CONTROL DE APERTURA Y CIERRE DIARIO; Y DE DEVOLUCIÓN Y REPOSICIÓN DE MATERIAL DE JUEGO, DE LAS CATEGORÍAS DE JUEGO QUE SE PRESTAN EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE CASINOS DE JUEGO.**

**VISTO:**

Lo dispuesto en la Ley N°19.995, sobre Bases Generales para la Autorización. Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego; en 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; en 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, 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 8° inciso segundo 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 su artículo 26 en relación con 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 su artículo 27 prescribe la existencia de cinco procedimientos de registro y control a los que deben ajustarse los operadores de casinos de juegos, entre los que se encuentra en su literal 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*”, y c) “*Procedimiento para las habilitaciones, reposiciones y pago de premios manuales en las máquinas de azar*”.

5. Que, conforme a lo dispuesto en el artículo 27 recién citado, las sociedades operadoras cuentan con distintos procedimientos internos que buscan dar cumplimiento a la exigencia normativa.

6. Que, por su parte, el artículo 28 del Decreto Supremo N°547 de 2005, dispone expresamente que las normas técnicas, documentación de control y registro y demás disposiciones para el desarrollo de los nombrados procedimientos, deberán ser formalizados mediante instrucciones de esta Superintendencia.

7. Que, en este contexto, habiéndose verificado en el desarrollo y avance en la industria de casinos de juego, una multiplicidad de criterios, requisitos y contenidos en relación con cada uno de los cinco procedimientos en los casinos de juegos, resulta necesario establecer el contenido mínimo de aquellos procedimientos que resultan fundamentales en la operación, en particular y en primer término, 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 8° de la ley mencionado anteriormente.

8. Que, por otro lado, y en relación con el contenido mínimo que deben incluir los mencionados procedimientos, resulta importante reforzar algunos conceptos dispuestos en el artículo 6° del Decreto Supremo N° 547 de 2005 y en el artículo 6° del Decreto Supremo N° 287 de 2005, relativos al desarrollo y funcionamiento de los juegos en cada casino de juegos y a las normas de apertura y habilitación de para cada categoría de juegos.

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

## **1. OBJETIVO**

La presente circular tiene 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 que se prestan en los establecimientos de casinos de juego, así como el de reposición y devolución de material de

juego, a fin de que aquellas cuenten con las herramientas para el efectivo cumplimiento del mandato legal y reglamentario.

Asimismo, la presente circular refuerza conceptos de habilitación, apertura y cierre de categorías de juego, 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 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 su procedimiento de apertura y cierre de las categorías de juego, disponiendo siempre la oferta mínima de juego consignada en el permiso de operación<sup>1</sup> otorgado por esta Superintendencia<sup>2</sup>.

### **b) Oferta de juego habilitada:**

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

---

<sup>1</sup> 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.

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

**c) Apertura de Categorías de Juego:**

- **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.
- **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.
- **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 ésta 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 juegos, 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 DS. 287<sup>3</sup>.

### **3. 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:

- **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.
- **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.
- **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.
- **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.

---

<sup>3</sup> 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."

## 4. CONTENIDO

### 4.1 Contenidos Generales

Los procedimientos operativos deberán contener los siguientes elementos generales:

- **Alcance:** Deberá definir el ámbito de aplicación del procedimiento, definiendo que proceso y área que 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 y Anexos:** Deberá ilustrar los formularios que serán utilizados en las distintas actividades.

### 4.2. Contenidos Específicos

- a) Los procedimientos operativos deberán contener la descripción de las tareas y los responsables de:
  - Habilitación de las categorías de juego.
  - Aperturas de todas las categorías de juegos.
  - Cierres de todas las categorías de juegos.
  - Reposición del material de juego de todas las categorías de juegos.
  - Devolución y resguardo del material de juego 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 proceso en específico y la metodología utilizada para dicha evaluación.

## 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, debiendo asimismo remitir él o los procedimientos actualizados, dentro de los 60 días siguientes a la entrada en vigencia de la presente circular.

Las modificaciones posteriores que se introduzcan a los procedimientos operativos regulados por la presente circular deberán ser informadas dentro del plazo de 10 días hábiles contados desde a su implementación.

## 6. CAPACITACIÓN

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.

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.

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.

## 7. VIGENCIA

La presente circular comenzará a regir a contar de la fecha de su publicación en la página web de la SCJ, sin perjuicio de los plazos señalados para la remisión de los procedimientos y sus actualizaciones y las capacitaciones que en virtud de las presentes instrucciones deban realizar.

**ANÓTESE, NOTÍFÍQUESE, PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB DE ESTA  
SUPERINTENDENCIA Y ARCHÍVESE**

Distribución:

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

