

**Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas-nueva norma**

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-003

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 1 de 10

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

AUTOR	TEMA/ARTÍCULO	COMENTARIOS, OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS	RESPUESTA SCJ	
1	Grupo Dreams	<p>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.</p>	<p>1) 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.</p> <p>2) Se postula agregar esa referencia regulatoria específica para contextualizar la presente circular en consulta. Y en cierta medida los comentarios que se señalan.</p> <p>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.</p>	<p>1) La presente Circular contiene la forma de realización de los procedimientos.</p> <p>2) Se acepta sugerencia, se incorporará en versión definitiva.</p>

**Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas-nueva norma**

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-003

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 2 de 10

<p>2 Grupo Marina del Sol</p>	<p>a) Oferta mínima de juego según permiso de operación:</p> <p>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 Superintendencia . Lo anterior es sin perjuicio de aquellas excepciones dispuestas por normas especiales, las que serán informadas por la Superintendencia</p>	<p>Se sugiere agregar un espacio que diga relación con situaciones extraordinarias considerando cuando no se cumpla la oferta mínima consignada por el permiso de operación (ej: Cantidad de mesas y posiciones en bingo) de forma transitoria.</p>	<p>Las situaciones extraordinarias, que afectan la oferta de juego, se encuentran contempladas en la Circular.</p>
<p>3 Grupo Dreams</p>	<p>a) Oferta mínima de juego según permiso de operación:</p> <p>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 Superintendencia . Lo anterior es sin perjuicio de aquellas excepciones dispuestas por normas especiales, las que serán informadas por la Superintendencia</p>	<p>1) Dentro de esas excepciones, ¿están incluidas las limitaciones de aforo por la presente pandemia? Favor indicar en forma explícita.</p>	<p>Las situaciones extraordinarias, que afectan la oferta de juego, se encuentran contempladas en la Circular</p>

**Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas-nueva norma**

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-003

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 3 de 10

<p>4 Grupo Dreams</p>	<p>b) Oferta de Juego Habilitada</p> <p>-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.</p> <p>- 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.</p> <p>- 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</p>	<p>1) 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.</p> <p>2) ¿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.</p> <p>3) ¿Cómo se entiende entonces el cierre de una MDA.? Significa que esta no tiene apertura y cierre diario.?</p> <p>4) 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.</p>	<p>1) La oferta mínima de juego es la estipulada en el permiso de operación. Las máquinas y mesas fuera de operación no son contabilizadas en la oferta de juego. Por su parte, se consideran en operación las máquinas y mesas habilitadas estén o no abiertas a público. Es decir, aquellos implementos disponibles para recibir apuestas.</p> <p>2) La habilitación y apertura es dentro del horario de funcionamiento. Se aclarará en texto definitivo</p> <p>3) La apertura y cierre diarios de las MDA deberá estar determinado en el mismo procedimiento.</p> <p>4) La habilitación y apertura del Bingo es dentro del horario de funcionamiento. Se aclarará en texto definitivo</p>
-----------------------	---	--	--

**Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas-nueva norma**

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-003

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 4 de 10

5	Grupo Dreams	<p>c) Apertura de Categorías de Juego:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- 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.</li> <li>- 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.</li> </ul>	<p>1) ¿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</p>	<p>La habilitación y funcionamiento de las Categorías de juego son dentro del horario de funcionamiento. Se aclarará en texto definitivo.</p>
6	Grupo Marina del Sol	<p>d) Cierre de Categorías de Juego:</p> <p>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</p>	<p>Se sugiere especificar si existen condiciones para que la categoría se encuentre cerrada pero habilitada, objeto de evitar algún incumplimiento.</p>	<p>La habilitación de la Categoría dependerá del horario de funcionamiento. El cierre y apertura, de la facultad de la sociedad operadora de acuerdo a las condiciones reguladas en el artículo 6° DS 287</p>

**Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas-nueva norma**

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-003

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 5 de 10

<p>7 Grupo Dreams</p>	<p>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</p>	<p>1) ¿El cierre indicado se refiere a la hora de término publicada? Favor confirmar 2) ¿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.</p>	<p>La habilitación de la Categoría dependerá del horario de funcionamiento. El cierre y apertura, es facultad de la sociedad operadora de acuerdo a las condiciones reguladas en el artículo 6° DS 287</p>
<p>2. ASPECTOS FORMALES DE LOS PROCEDIMIENTOS</p>			
<p>8 Grupo Marina del Sol</p>	<p>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</p>	<p>Se entiende que no haya nombres de procedimientos iguales dentro de la misma Sociedad Operadora, pero ¿a qué se refiere procedimientos de otras sociedades operadoras? ¿existe alguna base de datos para consultar. Se sugiere aclarar lo expuesto.</p>	<p>El sentido es que cada SOC disponga de los procedimientos de apertura y cierre para cada categoría de juego. Se precisará en el texto definitivo</p>

**Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas-nueva norma**

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-003

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 6 de 10

2. ASPECTOS FORMALES DE LOS PROCEDIMIENTOS

9 Grupo Dreams

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

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

Se aclarará en texto definitivo

**Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas-nueva norma**

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-003

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 7 de 10

10 Grupo Dreams	<p>3. CONTENIDOS</p> <p>3.1 Contenedos Generales</p> <p>Los procedimientos deben contener los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Alcance: Deberá definir el ámbito de aplicación del procedimiento, definiendo que proceso y área comprende el procedimiento.</li> </ul>	<p>1) Entendemos que se refiere a los Procedimientos SCJ, los que se basan en aquellos procedimientos explícitos en la normativa. Además de ellos, y obedeciendo 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.</p> <p>2) 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?</p>	<p>1) Se deben remitir a la SCJ aquellos procedimientos que ésta Circular u otra normativa disponga.</p> <p>2) Cada sociedad operadora debe determinarlo. A la SCJ se deben remitir los procedimientos con los contenidos determinados en esta Circular.</p>
-----------------	--	---	--

**Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas-nueva norma**

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-003

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 8 de 10

	3.2. Contenidos	Específicos	
11 Grupo Marina del Sol	<p>a) Los procedimientos deben contener la descripción de las tareas y los responsables de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aperturas de todas las categorías de juegos.</li> <li>• Cierres de todas las categorías de juegos.</li> <li>• Devolución del material de todas las categorías de juegos.</li> <li>• Reposición del material de todas las categorías de juegos.</li> <li>• Control de las variaciones de pozos progresivos.</li> </ul>	<p>de:</p> <p>Se solicita tener consideración con la siguiente situación: Para el caso de las categorías de juego de ruleta, cartas y dados, considerando que corresponden al área de mesas de juego. Se sugiere, dar la opción a las Sociedades Operadoras, de establecer estas categorías de juego en un solo Procedimiento Operativo, o bien, dejar claramente especificado que es un Procedimiento Operativo por categoría de juego.</p>	<p>Es una facultad de cada sociedad operadora concentrar todas las categorías en un solo procedimiento siempre y cuando se identifique en el documento claramente a que categoría corresponde las instrucciones que contiene.</p>
12 Grupo Dreams	<p>a) Los procedimientos deben contener la descripción de las tareas y los responsables de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aperturas de todas las categorías de juegos.</li> <li>• Cierres de todas las categorías de juegos.</li> <li>• Devolución del material de todas las categorías de juegos.</li> <li>• Reposición del material de todas las categorías de juegos.</li> <li>• Control de las variaciones de pozos progresivos.</li> </ul>	<p>de:</p> <p>1) ¿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?</p> <p>2)¿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</p>	<p>Es una facultad de cada sociedad operadora concentrar todas las categorías en un solo procedimiento siempre y cuando se identifique en el documento claramente a que categoría corresponde las instrucciones que contiene.</p>

**Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas-nueva norma**

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-003

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 9 de 10

13	Grupo Marina del Sol	3.2. Contenidos Específicos 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.	No se entiende si quieren que dentro del procedimiento se indique todas las prohibiciones una a una de las distintas categorías, o basta con indicar que son prohibiciones establecidas tanto en la Ley como reglamentos de la SCJ. Si es una a una, puede traer consigo un procedimiento muy extenso solo indicando este punto.	Deberá definirlo cada operadora. Podrá hacer referencia a otro procedimiento o norma si así lo estima necesario.
14	Grupo Marina del Sol	3.2. Contenidos Específicos e) Evaluación de los riesgos del procedimiento en específico y la metodología utilizada para su evaluación.	No queda claro este literal. ¿Habría que incorporar una matriz de riesgos? Se sugiere ejemplificar, ya que en literal c) y d) también tiene relación con riesgos asociados al cumplimiento y operativos, respectivamente.  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.	Se aclarará instrucción en texto definitivo
15	Grupo Dreams	3.2. Contenidos Específicos e) Evaluación de los riesgos del procedimiento en específico y la metodología utilizada para su evaluación.	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.	No se eliminará referencia pero se aclarará instrucción en texto definitivo
16	Grupo Marina del Sol	4. CAPACITACIÓN La sociedad operadora deberá contemplar una actividad de capacitación al personal de juego dentro de los 30 días siguientes a la implementación de modificaciones del procedimiento	Se solicita aumentar el plazo a 90 días.	Se aumentará plazo en el texto definitivo

**Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas-nueva norma**

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-003

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 10 de 10

<p>17 Grupo Marina del Sol</p>	<p>5. ELABORACIÓN Y MODIFICACIÓN DE LOS ACTUALES PROCEDIMIENTOS</p> <p>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 siguientes a la entrada en vigencia de la presente circular.</p>	<p>1) Se solicita incorporar la no obligatoriedad de las instrucciones impartidas en la presente circular, para aquellas Sociedades Operadoras que posean y cumplan con los Procedimientos Operativos de las diferentes categorías ya mencionadas.</p> <p>2) Indicar el mecanismo de envío de esta información a la SCJ, SAYN, Oficina de Parte Virtual de la SCJ u otro medio de envío, pero dejarlo especificado para mejor entendimiento.</p> <p>Por otra parte se propone el envío en 60 días, considerando que será un trabajo generar y actualizar los procedimientos indicados, con todo lo requerido por la SCJ</p>	<p>1) Si la sociedad operadora cumple actualmente con dichos procedimientos, sólo deberá ajustarlos a las instrucciones de la circular y remitirlos.</p> <p>2) Se aclarará en el texto definitivo la forma de notificación.</p> <p>3) Se aumentará plazo en el texto definitivo</p>
<p>18 Grupo Dreams</p>	<p>5. ELABORACIÓN Y MODIFICACIÓN DE LOS ACTUALES PROCEDIMIENTOS</p> <p>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 siguientes a la entrada en vigencia de la presente circular.</p>	<p>Sería recomendable un período de transición mayor para la entrada en vigencia</p>	<p>Se aumentará plazo en el texto definitivo</p>