

| | |
|---|--------------------------|
| REGLAMENTO DE JUEGO ON LINE | |
| DESTINATARIO: JEFE DE DEPARTAMENTO REGULACION Y FISCALIZACION. DIVISION INSPECCIONES, CUERPO DE INSPECTORES, JEFE DE DIVISION CONTROL, JEFE DE DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA INFORMATICA Y MODERNIZACION; JEFE DE DEPARTAMENTO COORDINACION DE JUEGOS, JEFE DE DIVISION DE JUEGO ON LINA, TODA PERSONA QUE CUMPLA FUNCIONES RELACIONADAS DIRECTAMENTE CON ESTA MODALIDA DE JUEGOS DE AZAR.- | |
| DEPTO. REGULACION Y FISCALIZACION DE JUEGOS DE AZAR | |
| DIVISION: INSPECCIONES | |
| VERSION: 000-08-2023 | FECHA: 16/11/2023 |
| AUTOR: Federico Visentin | |
| REVISION: Claudia Pelagatti, - Paola Ayala - Danisa Garcia – Maria Spengler | |



JUEGO SEGURO, LEGAL Y RESPONSABLE

ANEXO 1

REGLAMENTO TÉCNICO DE JUEGO ON LINE



INSTITUTO PROVINCIAL
DE JUEGOS DE AZAR

JUEGO SEGURO, LEGAL Y RESPONSABLE

INDICE

1- Disposiciones Generales.

1.1- Objeto.

1.2- Definiciones.

2- Registro de Usuario, Cuenta de Juego, Medios de Pago.

2.1- Registro de Usuario.

2.2- Cuenta de Juego.

2.3- Medios de Pago.

3- Juego.

4- Seguridad de los sistemas de información.

5- Sistemas de Reportes y Control.

6- Juego Responsable.

6.1- Prevención del juego compulsivo y autoexclusión.

6.2- Prevención contra el Lavado de Activo y Financiación del Terrorismo.

6.3- Radicación de Dominio

6.4- Sistema de Reclamos.

7. Certificación

7.1- Condiciones generales.

7.2 Entidades designadas para emitir el informe de certificación de los sistemas técnicos de juego.

7.3 Elementos factibles de homologación.

7.4 Plazos y procedimiento de validación y certificación.

8. Gestion de Cambios

8.1 - Gestión de cambios en el sistema técnico de juego.

8.2 - Cambio por emergencia extraordinaria.

8.3 - Informe trimestral de cambios.

8.4 -Criterios para la valoración de gestión de cambios sustanciales y no sustanciales.

JUEGO SEGURO, LEGAL Y RESPONSABLE

1. DISPOSICIONES GENERALES

1.1 Objeto

1.2 Definiciones

- 1.2.1 Sistema técnico de Juego.
- 1.2.2 Unidad Central de Juegos.
- 1.2.3 Plataforma de juego.
- 1.2.4 Bases de datos de juego.
- 1.2.5 Pasarela de pagos.
- 1.2.6 Software de Juego.
- 1.2.7 Generador de números aleatorios.
- 1.2.8 Sistema de Reportes y Control.
- 1.2.9 Réplica de la Base de Datos (RBD).
- 1.2.10 Registro de usuario.
- 1.2.11 Cuenta de juego.

2. REGISTRO DE USUARIO, CUENTA DE JUEGO Y MEDIOS DE PAGO

2.1 Registro de usuario.

- 2.1.1 Proceso.
- 2.1.2 Verificación.
- 2.1.3 Identificación.
- 2.1.4 Acceso a juego.
- 2.1.5 Acceso del operador a bases de datos con información de los participantes.
- 2.1.6 Responsabilidad.
- 2.1.7 Información del participante.
- 2.1.8 Activación del registro de usuario y limitación en la participación.
- 2.1.9 Registro y resguardo de información.
- 2.1.10 Verificaciones posteriores al registro.
- 2.1.11 Suspensión y cancelación de registro de usuario.

2.2 Cuenta de juego

- 2.2.1 Identificación para el acceso
- 2.2.2 Suspensión por inactividad.
- 2.2.3 Suspensión cautelar de la cuenta de juego.
- 2.2.4 Cierre de cuenta de juego.
- 2.2.5 Registro de la suspensión/cierre de la cuenta de juego.
- 2.2.6 Funcionalidad de la cuenta de juego.
- 2.2.7 Autenticación del usuario y política de contraseñas.
- 2.2.8 Registro de acceso.
- 2.2.9 Información al participante sobre su última conexión.
- 2.2.10 Opciones para el usuario.
- 2.2.11 Saldo del usuario.
- 2.2.12 Prohibición de transferencias entre participantes.
- 2.2.13 Procedimiento de control de los depósitos de los participantes.
- 2.2.14 Límites de depósito y tiempo de juego.
- 2.2.15 Saldo acreedor.

2.3 Medios de pago

- 2.3.1 Registro de las operaciones de pago y cobro.
- 2.3.2 Transferencia de fondos.
- 2.3.3 Procedimiento de control de las operaciones de pago y cobro.

2.4 Protección de datos personales

- 2.4.1 Protección de datos.
- 2.4.2 Política de privacidad.

3. JUEGO

- 3.1 Reglamentación básica del juego.
- 3.2 Redirección dominio.
- 3.3 Porcentaje de retorno al participante.
- 3.4 Tablas de premios.

3.5 Generador de números aleatorios (GNA)

- 3.5.1 Funcionamiento del GNA.
- 3.5.2 Métodos de escalado.
- 3.5.3 GNA hardware.
- 3.5.4 Fallos en el GNA.
- 3.5.5 Resemillado del GNA.

3.6 Lógica del juego

- 3.6.1 Lógica independiente de la terminal de usuario.
- 3.6.2 Aplicación del GNA en los juegos.
- 3.6.3 Controles de la lógica del juego.

3.7 Terminales de usuario y terminales físicas de carácter accesorio

- 3.7.1 Identificación de terminales.
- 3.7.2 Funcionalidad de la terminal.
- 3.7.3 Terminales de usuario.
 - 3.7.3.1 Instalación de componentes en la terminal de usuario.
 - 3.7.3.2 Desventaja por la calidad de la conexión.
 - 3.7.3.3 Información sobre la calidad de la conexión.
 - 3.7.3.4 Funcionalidad reducida para ciertas terminales de usuario.
 - 3.7.3.5 Recursos mínimos de la terminal.

3.8 Sesión de usuario.

- 3.8.1 Desconexión por inactividad.
- 3.8.2 Registro de las sesiones de usuario.

3.9 Interfaz gráfica

- 3.9.1 Datos del juego.
- 3.9.2 Datos del participante.
- 3.9.3 Premios.
- 3.9.4 Juegos de cartas.
- 3.9.5 Simulación de elementos de la vida real.
- 3.9.6 Interfaz gráfica de terceros.

3.10 Juegos

- 3.10.1 Integración con proveedores y en redes de juego con otros operadores.
- 3.10.2 Deshabilitación de un juego o de una sesión de usuario.
- 3.10.3 Juego incompleto.
- 3.10.4 Juego automático.
- 3.10.5 Repetición de la jugada.
- 3.10.6 Jugadores virtuales.
- 3.10.7 Juego en vivo.
- 3.10.8 Pozos, pozos progresivos, y premios adicionales.
- 3.10.9 Juegos a través de canales de comunicación <<endiferido>>.

4. SEGURIDAD DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

- 4.1 Requisitos de Seguridad.
- 4.2 Componentes Críticos.
- 4.3 Gestión de la seguridad del sistema técnico de juego.

- 4.4 Gestión de riesgos.
- 4.5 Políticas de Seguridad.
- 4.6 Organización de la seguridad de la información.
- 4.7 Seguridad en la comunicación con los participantes.
- 4.8 Seguridad de recursos humanos y terceros.
- 4.9 Seguridad física y medioambiental.
- 4.10 Gestión de comunicaciones y operaciones.
- 4.11 Control de acceso.
- 4.12 Compra, desarrollo y mantenimiento de los sistemas.
- 4.13 Gestión de incidentes de seguridad.
- 4.14 Gestión de la disponibilidad del servicio.
- 4.15 Plan de prevención de pérdida de información.
- 4.16 Gestión de la continuidad de negocio.
- 4.17 Test de penetración y análisis de vulnerabilidades.

5. SISTEMA DE REPORTES Y CONTROL

- 5.1 Sistema de Reportes y Control.
 - 5.1.1 Descripción.
 - 5.1.2 Acceso del INPROJUY a la información.
 - 5.1.3 Disponibilidad del Sistema de Reportes y Control.
 - 5.1.4 Ubicación de la Réplica de Base de Datos.
 - 5.1.5 Canal de Comunicación de la RBD.
 - 5.1.6 Conservación, respaldo y recuperación de la información de la RBD.
- 5.2 Inspección presencial y Remota.

6. JUEGO RESPONSABLE

- 6.1 Prevención del juego compulsivo y autoexclusión.
- 6.2 prevención contra el Lavado de Activo y Financiación del Terrorismo.
- 6.3 Radicación de Dominio
- 6.4 Sistema de Reclamos

7. CERTIFICACION

- 7.1 Condiciones generales.
- 7.2 Entidades designadas para emitir el informe de certificación de los sistemas técnicos de juego.
- 7.3 Elementos factibles de homologación.
- 7.4 Plazos y procedimiento de validación y certificación.

8. GESTION DE CAMBIOS

- 8.1 Gestión de cambios en el sistema técnico de juego.
- 8.2 Cambio por emergencia extraordinaria.
- 8.3 Informe trimestral de cambios.
- 8.4 Criterios para la valoración de gestión de cambios sustanciales y no sustanciales.

1. DISPOSICIONES GENERALES

El presente Documento desarrolla las especificaciones técnicas de juego, trazabilidad y seguridad que deben cumplir los sistemas técnicos de juego habilitados en la Provincia de Jujuy y sus mecanismos de control.

1.1 Objeto

La presente tiene por objeto el desarrollo de las especificaciones técnicas que deben cumplir los sistemas técnicos de juego de los operadores habilitados en la Provincia de Jujuy, de regulación del juego y los mecanismos de control de los mismos.

La infraestructura técnica de los operadores garantizará la supervisión por parte del INPROJUY de Lotería y Casinos de Jujuy (en adelante, INPROJUY) de las operaciones de juego realizadas, la obtención de los registros generados durante su desarrollo y la generación y puesta a disposición de cualquier otra información que sea considerada relevante.

A estos efectos se establecen las especificaciones para el almacenamiento de los registros de operaciones de juego y su trazabilidad, en el formato y de conformidad con el procedimiento establecido por el INPROJUY. Asimismo, se detallan los requerimientos de seguridad de los sistemas de información utilizados para el juego, tanto física como lógica, así como los de organización y gestión de los mismos.

1.2 Definiciones

A los efectos de esta reglamentación, los términos técnicos que en ella se emplean tendrán el sentido que se establece en el presente apartado.

1.2.1 Sistema técnico de juego: Se entiende por sistema técnico de juego el conjunto de equipos, sistemas, terminales, instrumentos y material software empleado por el operador para la organización y desarrollo de la actividad de juego. El sistema técnico de Juego soporta todas las operaciones necesarias para la organización y desarrollo de la actividad de juego, así como la detección y el registro de las transacciones correspondientes entre los jugadores y el operador.

Los elementos básicos del sistema técnico de juego son la Unidad central de juegos y el Sistema de Reportes y Control.

1.2.2 Unidad Central de Juegos: Se entiende por Unidad Central de Juegos el conjunto de elementos técnicos necesarios para procesa gestionar las operaciones realizadas por los participantes en los juegos. Forman parte de la Unidad Central de Juegos, la plataforma de juegos y el software de los juegos.

1.2.3 Plataforma de juego: Se entiende por plataforma de juego la Infraestructura de software y hardware que constituye la interfaz principal entre el participante y el operador de juego.

La plataforma de juego ofrece al jugador las herramientas necesarias para abrir o cerrar su cuenta de Juego, grabar, editar la información de su perfil, depositar o retirar fondos de su cuenta de juego o visualizar el detalle o un resumen de los movimientos de su cuenta.

La plataforma de juego incluye cualquier elemento técnico que muestre información relevante al participante sobre los juegos ofrecidos por el operador, así como cualquier software cliente que el participante tenga que descargarse e instalar en su equipo para poder interactuar con la plataforma.

La plataforma de juego permite al operador gestionar el registro de usuario y la cuenta de juego de los participantes, así como las transacciones financieras de juego, informar sobre los resultados de los Juegos, habilitar o deshabilitar los registros y las cuentas y establecer todos los parámetros configurables.

Forman parte de la plataforma de juegos las bases de datos de juego y la pasarela de pagos.

1.2.4 *Bases de datos de juego*: Se entiende por bases de datos de juego el conjunto de almacenes lógicos en los que se registran y conservan los datos de carácter personal de los participantes en los juegos, los relativos a la totalidad de las transacciones realizadas por éstos y la Información relativa a resultados de eventos o acontecimientos deportivos, coeficientes y demás datos relevantes a los efectos del desarrollo y gestión de actividades de juego.

1.2.5 *Pasarela de pagos*: Se entiende por pasarela de pagos al conjunto de sistemas e instrumentos técnicos que permiten realizar las transacciones económicas entre el participante y el operador de juego y que contiene la lógica necesaria para transferir fondos desde el medio de pago empleado por el participante al operador y desde éste al participante.

1.2.6 *Software de Juego*: El software de juego consiste o está formado por los módulos que permiten gestionar cada uno de los juegos, autorizar e implementar las reglas de cada uno de ellos y a los que se accede desde la plataforma de Juego.

1.2.7 *Generador de números aleatorios (GNA)*: El generador de números aleatorios es el componente software o hardware que, mediante procedimientos que garantizan su aleatoriedad, genera los resultados numéricos que son empleados por el operador para determinar el resultado de determinados juegos.

1.2.8 *Sistema de Reportes y Control*: Es el sistema de seguimiento, vigilancia y control mediante reportes y/o consultas a una réplica de la base de datos, del operador con los datos del sistema de juegos de producción. El Sistema de Reportes y Control está compuesto por la Réplica de la Base de Datos (RBD).

1.2.9 *Réplica de la Base de Datos (RBD)*: La base de datos de réplica es la que contiene los datos de monitorización y control replicados desde la base de datos de producción del operador y a la que en todo momento puede acceder el INPROJUY.

1.2.10 *Registro de usuario*: Se entiende por registro de usuario al proceso de registro único que permite al participante acceder a las actividades de Juego de un determinado operador y en la que se recogen, entre otros, los datos que permiten la identificación del participante y los que posibilitan la realización de transacciones económicas entre éste y el operador de juego.

1.2.11 *Cuenta de juego*: Se entiende por cuenta de juego a la cuenta abierta por el participante, de forma vinculada a su registro de usuario, en la que se cargan los ingresos de las cantidades económicas destinadas por éste al pago de la participación en las actividades de juego y se abonan los importes de los premios obtenidos por la participación.

1.2.12 *Persona Inhabilitada para realizar apuestas*: se considera como tal a:

a) **Menores de edad**: El operador debe verificar la edad del jugador y establecer las restricciones necesarias para evitar que las apuestas sean realizadas por aquellos que no acrediten mayoría de edad.

b) **Personas que padezcan enfermedades mentales** que hayan sido declaradas interdictas judicialmente. El operador deberá implementar preguntas de seguridad ante el jugador que permitan identificar si tiene la calidad de interdicto.

c) **Personal vinculado al operador**: aquellos trabajadores que intervengan o puedan influir en el desarrollo de la actividad de juego definidos por el operador. Los accionistas, propietarios, partícipes o titulares significativos del operador de juego, su

personal directivo y empleados directamente involucrados en el desarrollo de los juegos, así como sus cónyuges o personas con las que convivan, ascendientes y descendientes en primer grado, en los juegos que gestionen o exploten aquéllos, con independencia de que la participación en los juegos, por parte de cualquiera de los anteriores, se produzca de manera directa o indirecta, a través de terceras personas físicas o jurídicas.

d) **Jugadores autoexcluidos** de conformidad con los procedimientos establecidos a tal fin por la Div. de Juego Responsable.

e) Aquellos participantes directos en el acontecimiento o actividad deportiva sobre la que se realiza la apuesta:

- Los deportistas, entrenadores u otros participantes directos en el acontecimiento o actividad deportiva sobre la que se realiza la apuesta.
- Los directivos de las actividades deportivas participantes u organizadoras respecto del acontecimiento o actividad deportiva. Sobre la que se realiza la apuesta.
- Los jueces o árbitros que ejerzan sus funciones en el acontecimiento o actividad deportiva sobre la que se realiza la apuesta, así como las personas que resuelven los recursos contra las decisiones de aquellos.

f) Personas que se encuentren **fuera de los límites geográficos de la jurisdicción**, salvo caso que convenios interprovinciales autorizados o habiliten.

g) Personal y/o funcionarios del INPROJUY, vinculados a la explotación del juego en cualquiera de sus estados administrativos.

h) Personas que, por **antecedentes negativos**, califiquen para la aplicación del derecho de admisión de la plataforma de juego.

2. REGISTRO DE USUARIO, CUENTA DE JUEGO Y MEDIOS DE PAGO

2.1 *Registro de usuario*: Un participante debe registrarse para poder participar en el juego. La unificación de los registros de usuario de los operadores conformará el registro de jugadores.

2.1.1 *Proceso*: El registro de usuario queda comprendido tanto por la etapa de verificación de los datos por el participante, así como por la etapa de identificación del mismo.

2.1.2 *Verificación*: El registro de usuario debe verificar los datos del participante garantizando que no se encuentra incluido como persona inhabilitada para jugar. Una persona está inhabilitada para jugar cuando se encuentre comprendida en las prohibiciones subjetivas resultantes de la normativa regulatoria vigente.

Asimismo, la verificación del usuario implicará dar cumplimiento a las exigencias resultantes de la normativa vigente referida a los Participantes- Jugadores.

2.1.3 *Identificación*: El operador deberá garantizar la identidad del participante utilizando uno de los procedimientos que a continuación se detallan:

- Cuando el medio de pago a utilizar por el participante pueda suministrar la información necesaria para garantizar la identidad de la persona, quedará identificada de forma automática.
- Cuando el medio de pago a utilizar por el participante no permita identificar a la persona, deberán utilizarse otros métodos manuales de identificación, que deberán ser aprobados por el INPROJUY.

El operador deberá contar con un servicio de identificación de los datos de los participantes suficiente para determinar la veracidad del registro. Este servicio podrá ser prestado por terceros que presten servicios profesionales de verificación de identidad.

2.1.4 *Acceso a juego*: Un participante podrá comenzar a jugar en la plataforma una vez superado con éxito el proceso completo de registro de usuario.

2.1.5 *Acceso del operador a bases de datos con información de los participantes*. El INPROJUY establecerá los mecanismos y procedimientos necesarios para el acceso a la información necesaria a los fines de realizar el registro del usuario. Asimismo, los operadores deberán consultar, descargar desde la página web del INPROJUY el padrón de consulta del Registro de autoexclusión de la Provincia de Jujuy, y la nómina del personal de la Institución a fin de evitar registros de este tipo de personas.

2.1.6 *Responsabilidad*: El operador es responsable del proceso de registro de usuario, así como de la verificación de la veracidad de los datos de los participantes almacenados en sus bases de datos.

2.1.7 *Información del participante*: El registro de usuario recogerá los datos que se definen a continuación y a futuro determine el INPROJUY:

- Nombre y apellido
- Tipo y Número de Documento (homologar con fotografía del mismo).
- Dirección donde se domicilia
- CUIL/CUIT
- Fecha Nacimiento Sexo
- Dirección de correo electrónico
- Teléfono (Opcional)

Asimismo, deberá recoger aquellos otros datos que permitan la realización de las transacciones económicas y las que el operador de juego considere necesarias para llevar a cabo la actividad.

2.1.8 *Activación del registro de usuario y limitación en la participación*: El operador dispondrá de un procedimiento documentado de registro y activación de usuario que recogerá los requisitos de identificación y limitación de la participación, establecidos en las normativas complementarias.

2.1.9 *Registro y resguardo de información*: Los operadores deberán registrar y conservar la totalidad de las gestiones, consultas y requerimientos que hubieran realizado para la verificación e identificación de los datos aportados por los solicitantes, así como cuantos documentos hubieran recibido o empleado con este fin. Asimismo, deberán dejar constancia de la fecha, hora y minuto de estas transacciones.

Esta información se resguardará junto a los datos correspondientes al registro de usuario por un plazo no menor a 5 (cinco) años luego del cierre de la cuenta de usuario.

2.1.10 *Verificaciones posteriores al registro*: El operador establecerá los procedimientos y mecanismos necesarios para garantizar que un mismo participante no dispone de varias cuentas de usuario en su plataforma. El operador es responsable de la veracidad y del contraste periódico de los datos que figuren en sus registros de usuario, en los términos establecidos por la presente.

Revisión periódica de los registros de usuario: El operador establecerá un procedimiento técnico, que permita la revisión periódica de los registros de usuario en los términos establecidos en la presente.

La periodicidad de dicho contraste deberá no ser menor de 2 veces mensuales y para la verificación de autoexclusión tanto temporal como definitiva este contraste deberá realizarse en cada inicio de sesión.

2.1.11 *Suspensión y cancelación de registro de usuario*: en caso de que un registro de usuario ya no sea válido, se deberá suspender la cuenta. El operador conservará los datos de los registros de usuario cancelados. En el momento de cancelación y el motivo.

2.2 Cuenta de Juego

2.2.1 *Identificación para el acceso*: Una vez que se haya completado el proceso de registro se asignará al participante un identificador único de usuario. Los accesos al registro de usuario y a la cuenta de juego deben estar reservados en exclusiva al participante titular del registro.

2.2.2 *Suspensión por inactividad*: El operador deberá suspender la cuenta de juego de un participante cuando el tiempo de inactividad supere los 12 (doce) meses.

2.2.3 *Suspensión cautelar de la cuenta de juego*: El operador podrá, previa notificación al INPROJUY, suspender cautelarmente al participante que haya tenido, a su juicio, un comportamiento colusorio o fraudulento o que haya permitido la utilización de su cuenta de juego por terceros, hasta que se demuestren los hechos.

2.2.4 *Cierre de cuenta de juego*: Una vez cumplidos los 12 (doce) meses de suspendida la cuenta, se procederá al cierre de la misma. Asimismo, el INPROJUY podrá solicitar el cierre de cuentas de juego con anterioridad a dicho plazo. Si hubiere saldo en la cuenta será remitido al INPROJUY a fin de que se destine al cumplimiento de los fines de dicho Organismo. Cuando una cuenta de juego fuese cerrada, el participante deberá volver a registrarse para volver a ingresar a la plataforma.

2.2.5 *Registro de la suspensión/cierre de la cuenta de juego*: El operador mantendrá un registro de estos usuarios. El registro incluirá la fecha y el motivo del mismo.

2.2.6 *Funcionalidad de la cuenta de juego*: Cuando el operador gestione fondos depositados por los participantes deberá utilizar una cuenta de Juego para mantener el registro contable de las operaciones.

Cada registro de usuario tendrá vinculada una única cuenta de juego. En la cuenta de juego se reflejarán todas las transacciones que supongan una alteración del saldo del participante, tales como los depósitos realizados por el participante, los cargos por el Importe de la participación en los juegos, los abonos por los bonos ofrecidos por el operador y los premios obtenidos por el participante.

La cuenta de juego estará denominada en moneda de curso legal argentina. En caso de ser necesario, y para la obligatoriedad en el correcto desarrollo de algún juego en particular, el operador deberá informar al INPROJUY, que mecanismos de conversión de moneda utilizará, para obtener la autorización correspondiente.

Se deberá incorporar una opción a modo de DDJJ donde el Usuario declare que conoce el origen de los fondos a transferir y que los mismos SON DE ORIGEN LICITO.

Las correcciones, anulaciones o ajustes se reflejarán en apuntes independientes, sin que, en ningún caso, se pueda borrar la transacción original corregida, anulada o ajustada. Deberán registrarse las apuestas que una vez formalizadas hayan sido anuladas por parte del operador, indicándose de forma clara el motivo de su anulación.

Los apuntes contables en la cuenta de juego permitirán conocer de forma clara la naturaleza de la transacción y el momento en que se realiza.

2.2.7 *Autenticación del usuario y política de contraseñas*: El acceso al registro de usuario deberá contar con mecanismos de seguridad para autenticar al usuario en la plataforma.

La autenticación del usuario podrá realizarse mediante la utilización de contraseñas. La política de contraseñas deberá contemplar, los siguientes requisitos mínimos:

- Deberá establecerse, por defecto o por el participante, una contraseña inicial de usuario.
- Durante el proceso de definición de la contraseña de usuario, el participante deberá ser informado sobre buenas prácticas en la elección de contraseñas seguras.
- La longitud mínima de la contraseña será de ocho caracteres o dígitos, e incluirá elementos de tres de los siguientes grupos: números, letras minúsculas, letras mayúsculas y otros símbolos.
- La contraseña no podrá contener ninguno de los siguientes datos: el nombre de usuario, el seudónimo, el nombre o apellidos o la fecha de nacimiento del participante.
- Deberá ofrecerse al usuario un recordatorio de cambio de contraseña con una frecuencia mínima anual, aunque no es obligatorio que el usuario realice el cambio.
- El mecanismo de identificación mediante usuario y contraseña deberá bloquearse si se producen en un mismo día más de cinco intentos de acceso erróneos. El operador podrá establecer un límite inferior a este requisito.

El sistema del operador estará diseñado para requerir la autenticación del participante ante cada inicio de sesión de usuario, y en el caso de uso de contraseñas, la introducción de la contraseña. El sistema no utilizará cookies u otros mecanismos para evitar la autenticación del usuario o la introducción de la contraseña.

El operador podrá proporcionar otros métodos de autenticación del usuario siempre que ofrezcan un nivel de seguridad mayor que el de la contraseña.

El sistema conservará registro de todos los intentos de acceso, ya sean con o sin éxito, para su posterior auditoría.

El operador dispondrá de un procedimiento documentado de seguridad de acceso del usuario en el que se describirá:

El modo en que se protege el registro de usuario de accesos no autorizados.

- La existencia o no de un medio indirecto, o asistido por personal del operador, de acceder al registro de usuario, previa superación de preguntas antes de conceder el acceso o renovarlo.
- El tratamiento de identificadores de usuario o contraseñas perdidos.
- El operador dispondrá de un procedimiento para detectar las cuentas inactivas durante un tiempo razonablemente prolongado y requerirá un nivel de autenticación superior al normal o verificaciones adicionales a través del servicio de atención al cliente, antes de permitir reanudar la actividad de Juego, especialmente las extracciones de fondos. El umbral de tiempo de inactividad para solicitar un nivel de autenticación o verificación adicional definido por el operador no podrá ser superior a seis (seis) meses.
- Asimismo, el operador dispondrá de un procedimiento para detectar dentro de lo razonable accesos no autorizados a la cuenta de los participantes, intentos de suplantación de identidad o acceso a sus datos personales.
- Adicionalmente, el operador dispondrá de un procedimiento para detectar cambios bruscos en el comportamiento de un participante, y en particular del importe de los depósitos o extracciones, e iniciará alguna acción para prevenir que la cuenta de juego pueda estar siendo accedida por un tercero.

2.2.8 Registro de acceso: Cuando un usuario inicie o cierre sesión se deberá mantener información del evento. Del mismo se deberá guardar:

- Cuenta de juego
- Fecha y hora (inicio/cierre)
- IP
- Dispositivo cliente

- Localización de la terminal de usuario

2.2.9 *Información al participante sobre su última conexión:* Una vez autenticado el usuario, el sistema le mostrará la fecha y hora de su último acceso.

2.2.10 *Opciones para el usuario:* Historial: El participante dispondrá en tiempo real del saldo de la cuenta de juego y del registro de todas las participaciones o jugadas efectuadas, al menos, en los últimos 30 (treinta) días.

El participante, podrá consultar en tiempo real un resumen, al menos por año natural, de los movimientos en su cuenta de juego que incluya; el saldo inicial, la suma de los depósitos realizados, la suma de las extracciones realizadas, la suma de los cargos por el importe de la participación en los juegos, la suma de los abonos por los eventuales bonos aceptados por el participante y por los premios obtenidos, y el saldo final.

El sistema estará diseñado para poder emitir en tiempo real y previa solicitud del participante un documento que incluya la Información descrita en el párrafo anterior y en el que consten los datos de identificación del operador y del participante. El operador dispondrá de un procedimiento que permita a aquellos usuarios que no dispongan de cuenta de juego activa en el operador en el momento de la consulta, obtener dicha información a través de los canales de atención a los usuarios del operador. Ante esta solicitud del participante, una vez realizadas las comprobaciones de identidad necesarias, el operador deberá poner a disposición del usuario al documento solicitado en el plazo máximo de 10 (diez) días.

Configuración de la sesión: El usuario podrá configurar límites de tiempo de sesión y crédito para jugar de acuerdo al apartado 2.2.14) del presente Anexo. Esta configuración deberá diferenciarse tanto para avisos, así como cierre de sesión automático. Las modificaciones a dichos límites deberán resguardarse junto al registro de usuario.

En caso de alcanzar el límite de tiempo o de crédito estando en proceso de un juego no finalizado, el usuario podrá optar por continuar el mismo o retirarse, pero no deberá poder iniciar otro proceso de juego.

El INPROJUY podrá solicitar establecer límites máximos según lo requiera.

Ofertas promocionales: Si las condiciones de las ofertas promocionales establecieran una cantidad a acumular, por ejemplo, de puntos, el participante deberá poder consultar los puntos que ha acumulado o los que le restan para cumplir las condiciones.

2.2.11 *Saldo del usuario:* Unidades de la cuenta de juego: la unidad monetaria de la cuenta de juego es la moneda de curso legal argentina.

El operador puede emplear otras unidades como puntos de bonificación («bonus) u otros. La plataforma registrará el saldo y los movimientos expresados en cada una de las unidades. Asimismo, el operador deberá informar al INPROJUY, el mecanismo de conversión de moneda autorizado.

2.2.12 *Prohibición de transferencias de fondos entre participantes:* El operador establecerá los procedimientos técnicos necesarios que impidan las transferencias entre cuentas de juego asociadas a diferentes registros de usuario.

2.2.13 *Procedimiento de control de los depósitos de los participantes.* Las obligaciones del operador en relación con los fondos de los participantes deben cumplimentar con la existencia de un procedimiento que permita garantizar su correcto funcionamiento.

2.2.14 *Límites de depósito y tiempo de juego.* El operador mantendrá un registro con las modificaciones en los límites de depósito y tiempo de juego detallada por registro

de usuario. El registro incluirá la fecha y el motivo de la modificación. Deberá quedar registrado si la modificación fue solicitada por el jugador o establecida por el operador.

2.2.15 *Saldo acreedor*. Sin perjuicio de otras limitaciones a la participación, si no existe suficiente saldo disponible en la cuenta de juego en el momento en que el jugador desee realizar una participación en el juego o una apuesta, la participación en el juego deberá ser rechazada. En consecuencia, ninguna cuenta de juego puede presentar saldo acreedor como consecuencia de haberse permitido la participación en el juego sin existir saldo suficiente.

2.3 Medios de pago

2.3.1 *Registro de las operaciones de pago y cobro*. El operador deberá conservar o estar en disposición de obtener el apunte detallado de cada operación de depósito o retirada junto con toda la información asociada a cada operación.

2.3.2 *Transferencia de fondos*. El operador establecerá un procedimiento para ordenar al medio de pago que corresponda la transferencia de fondos en un plazo máximo de 48 horas. Este procedimiento deberá prever que en caso excepcional de no cumplirse el plazo referido deberá ser previamente notificado al INPROJUY.

2.3.3 *Procedimiento de control de las operaciones de pago y cobro*. El operador implantará un procedimiento de contraste de las operaciones de pago y cobro respecto a los apuntes en la cuenta de juego o en el software de juego, que incluirá:

- La cuenta de juego asociada a registro de usuario en estado diferente a activo no realizan movimientos indebidos.
- La verificación de que los importes de depósitos y extracciones se corresponden con los importes de operaciones realizadas a través de los medios de pago.
- La verificación de que no existen depósitos realizados por los participantes por encima de los límites de depósito que tuviera fijados cada uno de ellos.
- La verificación de que las extracciones se ordenan en un plazo máximo de 48 horas, a excepción de las causas previstas excepcionalmente y que hubieran sido previamente notificadas al INPROJUY. El procedimiento se ejecutará con periodicidad mínima mensual.
- Contra cargo: los operadores que, por sus propios medios o medios de terceros, permitan transacciones financieras a través de transferencias electrónicas de fondos (EFT), en sus plataformas, serán los únicos responsables del proceso de resolución de contracargo.

JUEGO SEGURO, LEGAL Y RESPONSABLE

2.4 Protección de datos personales

2.4.1 *Protección de datos:* Los operadores establecerán los procedimientos técnicos adecuados para mantener la privacidad de los datos de los participantes de conformidad con la Ley N° 25.326 y/o sus modificatorias futuras.

Los operadores deberán asimismo implantar sobre los ficheros y tratamientos las medidas de seguridad establecidas en la normativa vigente en materia de protección de datos y dar cumplimiento al deber de secreto impuesto por dicha normativa.

2.4.2 *Política de privacidad:* El operador publicará en la plataforma de juego su política de privacidad. Para completar el proceso de registro de usuario, el participante deberá dar su consentimiento a la política del operador. La plataforma registrará la aceptación del participante y el contenido de la política de privacidad o un enlace al texto de la misma, cuyo contenido deberá ser autorizado por el INPROJUY. Cualquier modificación posterior de la política de privacidad requerirá su comunicación al usuario y su aceptación.

El operador dispondrá de un plan técnico y operativo para asegurar la privacidad de los datos de los usuarios.

3. JUEGO

3.1 Reglamentación básica del Juego

El operador ofrecerá juegos y modalidades de conformidad con la Regulación Básica de Juegos y Apuestas establecida por el INPROJUY.

Los operadores deberán implantar en su sistema de juego los procedimientos necesarios para cumplir los requisitos establecidos en la reglamentación básica de los juegos y, en particular, los que se detallan a continuación:

- Reglas particulares del juego.
- Reclamos de los participantes.
- Obligaciones de información a los participantes.
- Promoción de los juegos.
- Canales y medios de participación.
- Objetivo del juego.
- Participación en el juego y límites a la participación.
- Desarrollo del juego, determinación y asignación de los premios.
- Formalización de apuestas o jugadas y supuestos de anulación y aplazamiento.
- Pago de premios.

El operador implantará un procedimiento, que ejecutará con periodicidad mínima mensual, mediante el que verificará que su oferta de juego se adecua con la normativa vigente, que las modalidades variantes dentro de cada tipo de juego son conformes a la normativa vigente en cada momento, así como que se utilizan las versiones de software homologadas.

El operador conservará un registro de los juegos activos en cada momento, en el que se indicará el Juego, la modalidad o variante, en su caso, el nombre comercial y la versión homologada.

3.2 Redirección dominio

El operador establecerá procedimientos y mecanismos para garantizar que todas las conexiones realizadas por usuarios registrados en la plataforma, hacia un dominio que sea propiedad o esté controlado por el operador de Juego, su matriz o sus filiales se dirijan a un sitio web con nombre de dominio bajo la zona especial que designe el INPROJUY y la normativa de ALEA vigente.

Para ello, el operador deberá implantar medidas que le permitan, en la medida de lo posible, detectar y evitar conexiones a través de tecnologías de red cuyo fin sea ocultar la dirección IP del jugador. El operador deberá disponer de un procedimiento que permita contrastar la geolocalización de la IP del jugador, con su país de residencia y,

en su caso, los medios de pago utilizados, con el fin de detectar posibles fraudes por parte del jugador.

3.3 Porcentaje de retorno al participante

El operador determinará para cada juego, modalidad o variante, el valor o rango de valores esperados para el porcentaje de retorno, respetando los valores de la normativa vigente.

El operador implantará un procedimiento que permita garantizar el correcto funcionamiento del retorno esperado al participante, mediante el que se verifique con periodicidad mínima mensual que el porcentaje de retorno al participante obtenido en cada uno de los juegos, modalidades o variantes, se corresponde con el valor o rangos esperados.

En los casos en que detecten desviaciones significativas, el operador deberá desactivar los juegos afectados, modalidades o variantes, hasta que determine y subsane la incidencia. De confirmarse la existencia de un funcionamiento anormal, el operador notificará al INPROJUY, indicando la causa, el periodo temporal, los jugadores e importes afectados, así como las medidas adoptadas.

En aquellos juegos donde el porcentaje de retorno pueda depender de parámetros configurables en el sistema técnico, como por ejemplo las tablas de premios, el operador conservará registro de cualquier cambio en dichos parámetros.

3.4 Tablas de premios

Las tablas de premios, en aquellos juegos en que existan, serán públicas y accesibles para los participantes e incluirán todas las combinaciones ganadoras posibles y una descripción del premio correspondiente a cada combinación.

La información del programa de premios deberá indicar claramente si los premios están cuantificados en unidades de cuenta, unidad monetaria o en alguna otra unidad establecida.

La información del programa de premios reflejará cualquier cambio en el valor del premio que pueda producirse en el transcurso del Juego. A estos efectos, será suficiente que el operador disponga y muestre un recuadro en un lugar destacado en la interfaz gráfica del juego en el que aparezcan los referidos cambios en el valor de los premios.

Cuando existan pozos o multiplicadores de los premios que se muestren en las pantallas, deberá quedar especificado si el pozo o el multiplicador afecta al programa de premios o no.

El operador conservará registro de las tablas de premios de cada juego, de manera que estos cambios podrán ser auditados. Las tablas de premios no podrán ser cambiadas durante el juego, excepto en aquellos casos en que este hecho esté previsto en las reglas particulares y el participante sea adecuadamente informado.

3.5 Generador de números aleatorios (GNA)

3.5.1 Funcionamiento del GNA

El generador de números aleatorios deberá cumplir, como mínimo, los siguientes requisitos:

- Los datos aleatorios generados deben ser estadísticamente independientes:
- Los datos aleatorios deben estar uniformemente distribuidos dentro del rango establecido.
- Los datos aleatorios deben permanecer dentro del rango establecido.
- Los datos aleatorios generados deben ser impredecibles (su predicción debe ser irrealizable por computación sin conocer el algoritmo y la semilla).
- Las series de datos generados no deben ser reproducibles.
- Instancias diferentes de un GNA no deben sincronizarse entre sí de manera que los resultados de unos permitieran predecir los de otro.

- Las técnicas de sembrado/resembrado no deben permitir la realización de predicciones sobre los resultados.
- Los mecanismos de generación deben haber superado con éxito distintas pruebas estadísticas que demuestren su carácter aleatorio. El sistema técnico puede compartir un GNAo una instancia del mismo para uno o varios Juegos si esto no afecta al comportamiento aleatorio del sistema.

3.5.2 *Métodos de escalado.* Los métodos de escalado deben cumplir los requerimientos exigidos a los GNAs.

Los métodos de escalado deben ser lineales y no deben introducir ningún sesgo, patrón o predictibilidad y deben poder someterse a pruebas estadísticas reconocidas.

3.5.3 *GNA hardware.* En el caso de utilizarse un GNA hardware deberá cumplir los mismos requisitos, adaptados a las características técnicas del hardware y, de existir, acreditar que el personal que lo opera no puede influir en los resultados. En los supuestos de utilización de un GNA hardware operado por personal, el operador deberá disponer de un procedimiento para minimizar los hipotéticos riesgos que pudieran llegar a afectar a la generación de resultados.

3.5.4 *Fallos en el GNA* El operador deberá implementar un sistema de monitorización del GNA que le permita detectar sus fallos, así como los mecanismos que deshabiliten el juego cuando se produzca un fallo en el GNA.

3.5.5 *Resembrado del GNA:* El operador deberá disponer de un procedimiento de resembrado del GNA.

3.6 Lógica del juego

3.6.1 *Lógica independiente de la terminal de usuario.* Todas las funciones y la lógica que resulten críticas para la implementación de las reglas del juego y la determinación del resultado deben ser generadas por la unidad central de juegos, de manera Independiente a la terminal de usuario.

3.6.2 *Aplicación del GNA en los juegos.* El rango de valores del GNA debe ser preciso y no distorsionar el porcentaje de retorno al participante.

El método de traslación de los símbolos o resultados del juego no debe estar sometido a la influencia o controlado por otro factor que no sean los valores numéricos derivados del GNA.

Los eventos de azar deben estar regidos exclusivamente por el generador de números aleatorios y no debe existir ninguna correlación entre unas Jugadas y otras. El juego no debe descartar ningún evento de azar, excepto en aquellos casos en que esa circunstancia esté contemplada en las reglas del juego.

El juego no debe manipular los eventos de azar, ni manual, ni automáticamente, no para mantener un porcentaje de retorno mínimo al participante.

Cuando las reglas del juego requieran que se sortee una secuencia de eventos de azar (por ejemplo, las cartas de un mazo), los eventos de azar no serán re secuenciados durante el transcurso del juego, excepto en aquellos casos en que esta circunstancia esté contemplada en las reglas del juego.

3.6.3 *Controles de la lógica del juego.* El juego debe estar diseñado de manera de minimizar el riesgo de manipulación. Se adoptarán las medidas técnicas, organizativas y procedimentales que impidan comportamientos que supongan desviaciones de las reglas del juego.

El operador dispondrá de un procedimiento documentado que describa las medidas que aplica en su sistema para garantizar que:

- El juego se desarrolla de acuerdo con las reglas del juego.
 - Los datos de juego se graban en el sistema.
 - Los resguardos o documentos identificativos de una apuesta o participación se protegen frente a su posible manipulación.
 - El sistema controla el tiempo de comercialización de apuestas o la participación. El momento en que se cierre la comercialización debe ser aquel que esté establecido en las normas que regulan el Juego y en todo caso será anterior al final del evento que desencadena el resultado del juego.
 - El sistema controla el fondo de premios constituido.
 - El procedimiento de determinación de ganadores funciona correctamente, y no permite introducir ganadores que no cumplan las condiciones para ser premiados o dar por no ganadores a aquellos que si las cumplen.
 - El sistema concederá los premios a los participantes que figuren en la lista de ganadores de forma efectiva.
 - Todos los tipos de transacciones que puedan ser creadas durante la operación del juego, incluyendo las dedicadas a la gestión de excepciones, cambios de parámetros del sistema, anulaciones, acciones en modo manual, deberán registrarse en el sistema, junto con la correspondiente pista de auditoría.
- Cualquier modificación, alteración o borrado de los datos debe dejar traza de auditoría, especialmente cuando exista intervención manual.

3.7 Terminales de usuario y terminales físicas de carácter accesorio.

Se consideran terminales al conjunto de elementos software y hardware que interactúan directamente con el participante.

Son terminales de usuario aquellos dispositivos finales que son proporcionados por el participante y que pueden ser elementos hardware, como la computadora personal, el teléfono móvil o smartphone, o elementos software como el sistema operativo o el navegador web.

Son terminales físicas de carácter accesorio las terminales no proporcionadas por el participante y destinadas a la interacción directa con éste. Se incluyen tanto las terminales para el autoservicio del participante, como las terminales destinadas a ser atendidos por personal del operador u otros, así como las soluciones mixtas. Estas terminales físicas sólo podrán operar con autorización previa del INPROJUY.

3.7.1 Identificación de terminales. La plataforma deberá ser capaz de identificar los diferentes tipos y versiones de terminales, y se conservará registro de los mismos. Salvo razones técnicas debidamente justificadas, la plataforma deberá registrar si el participante está utilizando una solución específica proporcionada para dispositivos móviles.

3.7.2 Funcionalidad de la terminal. La terminal únicamente se encargará de la interacción con el participante y la presentación. La lógica del juego o cualquier elemento de aleatoriedad deben ser realizados por la unidad central de juego de forma independiente a la terminal.

Las operaciones que realice la terminal deben tener una confirmación síncrona de la unidad central de juegos para tener la consideración de formalizadas y para extender resguardos acreditativos de apuestas o depósitos realizados.

Todas las transacciones realizadas a través de la terminal serán registradas en la unidad central de juegos y asociadas a una persona que se deberá haber autenticado previamente. Los registros permitirán identificar las transacciones realizadas desde cada terminal.

3.7.3 *Terminales de usuario.* A continuación, se establecen los requisitos técnicos de aplicación a las terminales de usuario.

3.7.3.1 *Instalación de componentes en la terminal de usuario.* Si el uso del sistema de juego exige la Instalación de cualquier componente en el equipo del participante, se deberá requerir el consentimiento expreso del participante previo a la instalación.

3.7.3.2 *Desventaja por la calidad de la conexión.* El operador está obligado a introducir en sus sistemas técnicos todos los medios posibles para tratar de reducir el riesgo de que ciertos clientes estén en desventaja frente a otros por factores técnicos que pueden afectar a la velocidad de la conexión. El participante debe ser informado en aquellos casos en que el tiempo de respuesta pueda tener un Impacto significativo sobre la probabilidad de ganar.

3.7.3.3 *Información sobre la calidad de la conexión.* El sistema informará al participante acerca de la no disponibilidad de comunicación con el sistema de juego tan pronto como lo detecte.

El software de juego no debe verse afectado por el mal funcionamiento de los dispositivos de los participantes finales, a excepción de la puesta en funcionamiento de los procedimientos previstos para finalizar las partidas o juegos incompletos.

3.7.3.4 *Funcionalidad reducida para ciertas terminales de usuario.* Las terminales de usuario que disponen de una interfaz gráfica más reducida que otros, (como por ejemplo los dispositivos móviles frente a las computadoras personales) podrán ofrecer algunos contenidos que no puedan visualizarse completamente como en las otras terminales. La plataforma podrá ofrecer, por razones estrictamente técnicas derivadas de las características de la terminal, distinta funcionalidad en los diferentes tipos de terminales.

El participante debe ser informado de las limitaciones de información o funcionalidad de la terminal y aplicación cliente que está utilizando, y aceptarlo de modo expreso.

El operador mitigará los riesgos derivados de la falta de información o de funcionalidad en una determinada terminal ofreciendo la misma información por otros medios. Salvo impedimentos técnicos debidamente justificados, toda la información que aparezca en la interfaz debe aparecer también en la de una terminal. Cuando no sea posible incluir todas las informaciones o enlaces en la interfaz del juego, se ofrecerán desde un enlace, desde un menú o desde otra aplicación de la misma terminal.

3.7.3.5 *Recursos mínimos de la terminal.* La plataforma no procesará los juegos de la terminal si no dispone de todos los recursos mínimos para permitir jugar sin problemas técnicos y sin desventajas.

3.8 Sesión de usuario.

Se denomina sesión de usuario al período de tiempo que un usuario permanece conectado al sitio web del operador, y que comprende desde la autenticación válida del usuario en el sistema hasta la desconexión del mismo.

3.8.1 *Desconexión por inactividad.* El tiempo de desconexión por inactividad del usuario será como máximo de veinte minutos; transcurrido este tiempo, la plataforma debe desconectar al usuario.

Cuando el operador realice comunicaciones de carácter básicamente unidireccional donde el comportamiento esperado del usuario sea pasivo, como por

ejemplo en la retransmisión de un evento deportivo en directo, podrá entenderse que el usuario sigue activo, aunque no realice ninguna acción.

Si técnicamente es posible, se informará al participante que la sesión está por concluir o se dará por terminada.

3.8.2 Registro de las sesiones de usuario: La plataforma conservará registro de las sesiones de usuario, con detalle de los tiempos de inicio y fin de sesión de usuario, del mecanismo de autenticación utilizado por el usuario, y la causa de desconexión o inactividad.

En el caso de que la terminal pertenezca al usuario, la plataforma permitirá identificar, si técnicamente es posible, el tipo de dispositivo (PC, smartphone u otros), la aplicación/versión utilizada (navegador o aplicación concreta), y en su caso la dirección IP.

En el caso de que la terminal pertenezca a un operador, permitirá identificar el tipo y versión de la terminal, así como, si técnicamente es posible, la terminal concreta.

3.9 Interfaz gráfica

3.9.1 Datos del juego. El nombre del juego que el participante está jugando debe ser claramente visible en todas las pantallas asociadas.

Las Instrucciones del juego deben ser fácilmente accesibles. La interfaz gráfica debe incluir toda la Información necesaria para el desarrollo del juego. La función de todos los botones de acción representados en la pantalla debe ser clara.

El resultado de cada jugada deberá mostrarse, si técnicamente es posible, de forma instantánea al participante y mantenerse durante un lapso de tiempo razonable.

3.9.2 Datos del participante. La pantalla debe mostrar el saldo actual del participante en moneda de curso legal argentina y las apuestas realizadas, unitarias y totales.

3.9.3 Premios. La interfaz deberá indicar claramente si los premios se muestran en moneda de curso legal argentina o en créditos. No deberán alternarse diferentes representaciones que puedan confundir al participante.

Si se ofrecen premios aleatorios asociados a una jugada o apuesta, el participante debe conocer el importe máximo que puede obtener a partir de la apuesta o jugada que va a realizar.

El participante debe ser informado cuando el importe del premio aleatorio se determine en función del Importe de la jugada o apuesta. Cuando el texto o los elementos gráficos anuncien un premio máximo, este premio debe poder ser conseguido mediante un único juego.

3.9.4 Juegos de cartas. Los juegos de cartas deben cumplir que:

- Las caras de las cartas deben mostrar claramente el valor de las mismas.
- Las caras de las cartas deben mostrar claramente el palo/color de las mismas.
- Los jokers o comodines deben distinguirse del resto de cartas.
- La utilización de más de una baraja en el juego debe mostrarse claramente.
- Si las cartas son barajadas durante el juego, debe informarse claramente sobre la frecuencia con que se realiza y mostrarse el momento en que se realiza.

3.9.5 Simulación de elementos de la vida real. Los juegos que simulan elementos de la vida real (ruletas, máquinas tragamonedas u otros), deben comportarse de la forma más parecida posible al comportamiento de dichos elementos físicos. La probabilidad de que ocurra algún acontecimiento en la simulación que afecte el resultado del juego debe ser equivalente a la del dispositivo físico en la vida real.

3.9.6 *Interfaz gráfica de terceros*. Se considerará que una interfaz gráfica es de terceros cuando el operador no la ofrezca como parte de su plataforma o cuando el operador incluya un enlace a su descarga y junto al enlace esté claramente especificado que el operador no es responsable del mismo.

El operador deberá informar a los participantes que decidan utilizar una interfaz de usuario de terceros en relación con que la funcionalidad y la información que reciban pueden no ser completas.

3.10 Juegos

3.10.1 *Integración con proveedores y en redes de juego con otros operadores*. El operador será responsable de las operaciones de juego realizadas a través de terceros o proveedores. Los sistemas técnicos de terceros o proveedores se considerarán a estos efectos parte del sistema técnico del operador y deberán cumplir las especificaciones establecidas en la normativa vigente.

El operador deberá garantizar que cualquier integración con los sistemas de otro operador se realiza de tal forma que cumpla las especificaciones establecidas en esta reglamentación.

3.10.2 *Deshabilitación de un juego o de una sesión de usuario*. La plataforma debe permitir que, en circunstancias excepcionales, sea posible inhabilitar un juego completo, o sesiones de usuarios concretas, dejando registro de las actuaciones y el motivo que las originó para una posterior revisión.

3.10.3 *Juego incompleto*. Un juego incompleto es aquel cuyo resultado todavía no se ha producido o, si se ha producido, el participante no ha podido ser informado de este hecho.

Ante un juego incompleto, las reglas particulares del juego determinarán la actuación de la plataforma, que podrá esperar al participante, anular el juego o seguir en el mismo hasta que sea completado.

- Si el juego incompleto se debe a una pérdida de conexión de la terminal del usuario, la plataforma mostrará el juego incompleto cuando el participante vuelva a conectarse.
- El operador deberá disponer de un procedimiento documentado de gestión de las incidencias de indisponibilidad de uno, varios o todos los componentes, que incluya las medidas técnicas asociadas. Los componentes deben realizar un autodiagnóstico, un chequeo de los archivos críticos y un chequeo de las comunicaciones entre los distintos componentes.
- Tras la recuperación, el sistema técnico de Juego debe proceder a tratar los juegos en curso afectados por la Interrupción.

El sistema técnico guardará registro de las interrupciones de servicio, con su inicio, duración, y servicios afectados para posterior revisión.

3.10.4 *Juego automático*. Si el sistema ofrece consejos sobre estrategia de juego o funcionalidades de juego automático, tales recomendaciones o funcionalidades deben ser veraces y asegurar que se alcance el porcentaje de retorno obligatorio.

Se garantizará que el participante mantiene el control del juego cuando se proporciona la funcionalidad de juego automático. El participante podrá controlar el importe máximo del juego automático o de la apuesta máxima y el número de apuestas automáticas. El participante podrá desactivar en cualquier momento la funcionalidad de juego automático.

Cuando se use la funcionalidad de juego automático, las informaciones mostradas en pantalla (duración, elementos gráficos u otras) serán las mismas y presentarán las mismas características que cuando el juego no es automático. La interfaz mostrará adicionalmente el número de jugadas automáticas transcurridas o restantes.

La funcionalidad de reproducción automática no podrá poner en desventaja a un participante, y ni la secuencia de las partidas automáticas, ni cualquier estrategia que sea aconsejada al participante deberá resultar engañosa.

En el caso de los juegos en que intervenga simultáneamente más de un participante, todos los participantes deben ser informados y aceptar un participante que ha establecido la funcionalidad de juego automático.

3.10.5 Repetición de la jugada. La plataforma debe proporcionar al participante la opción de repetición de la jugada, mostrándolo como una reconstrucción gráfica o una descripción inteligible que deberá reproducir todos los lances del juego que puedan tener repercusión sobre su desarrollo. La opción de repetición deberá suministrar toda la información necesaria para reconstruir las últimas diez partidas de la sesión de usuario en curso.

3.10.6 Jugadores virtuales.

3.10.6.1 Jugadores virtuales proporcionados por el operador. El operador puede utilizar inteligencia artificial mediante jugadores virtuales, también denominados robots, si así lo permitiera expresamente la regulación del juego correspondiente.

En el caso de los juegos en que intervenga simultáneamente más de un participante, todos los participantes deben ser Informados y aceptar la presencia de un jugador virtual.

Los jugadores virtuales o automáticos deberán estar identificados claramente en la interfaz. El jugador virtual no debe tener ninguna ventaja técnica sobre los participantes, y no tendrá acceso a información que no esté al alcance de éstos.

3.10.6.2 Jugadores virtuales utilizados por participantes.

El operador puede facilitar a los participantes inteligencia artificial mediante la utilización de jugadores virtuales o robots, si así lo permite la regulación del juego correspondiente.

El operador informará sobre si permite o no el uso de jugadores virtuales o robots por parte de los participantes. En las supuestas en los que los permita e intervengan simultáneamente más de un participante, el operador debe asegurarse de que el resto de participantes conozcan quién es un Jugador virtual o robot. En los casos en los que no los permita e intervengan simultáneamente más de un participante, deberá tratar de evitar que los participantes hagan uso de jugadores virtuales y tan pronto detecte su uso deberá comunicar esta circunstancia a los participantes. Los participantes deberán disponer de un mecanismo para denunciar la existencia de un posible jugador virtual.

El operador dispondrá de procedimientos para detectar si un participante está utilizando técnicas de Inteligencia artificial.

3.10.6.3 Juegos metamórficos. Los juegos metamórficos o de evolución, deben:

- Informar de las reglas aplicables en cada momento o fase de juego.
- Mostrar al participante la suficiente información para indicar la cercanía de la siguiente metamorfosis. Por ejemplo, si el participante va recogiendo elementos, la interfaz debe mostrar el número de elementos que el participante ha recogido, los que son necesarios para la metamorfosis o los que le faltan para conseguirlo.
- La probabilidad de una metamorfosis no debe ser variada en función de los premios obtenidos por el participante en previas partidas. Cualquier excepción debe ser previamente autorizada por el INPROJUY
- Las informaciones y el juego no deben ser engañosos o ambiguos.

3.10.6.4 Participante en estado «ausente». Durante un juego en que intervenga simultáneamente más de un participante, la plataforma debe permitir al usuario establecer un estado de «ausente» o «pausa» que puede ser utilizado si el

participante necesita dejar de jugar durante un periodo breve que nunca será superior a veinte minutos. En estado «ausente» el participante no realiza nuevas jugadas. Si realizara alguna jugada su estado dejará de ser «ausente» automáticamente. Si las acciones no afectan al juego (p. ej., consulta de la ayuda) se mantendrá el estado de «ausente».

3.10.6.5 Juegos multiparticipante con anfitrión. En los juegos donde un participante es el anfitrión, éste podrá decidir si acepta a cualquier participante o si sólo lo acepta a través de una invitación. El anfitrión no podrá excluir participantes de la mesa una vez han sido previamente aceptados a la misma.

3.10.7 Juego en vivo. A estos efectos se denominan en vivo» a aquellos juegos que utilizan un croupier real o una mesa de juego real como dispositivo de juego, cuando dicho juego se integra con un sistema de retransmisión y de apuestas online. Los participantes podrán visualizar una retransmisión online que permita seguir el juego y conocer el resultado.

Deberán existir procedimientos de actuación para la resolución de las incidencias que puedan suceder durante las operaciones de juego en vivo.

Los dispositivos automáticos de reconocimiento y registro utilizados deben estar equipados con una modalidad de funcionamiento manual que permita la corrección de un resultado erróneo. El participante debe ser informado de que la modalidad manual se encuentra activa. Cada vez que se active la modalidad de funcionamiento manual se debe dejar la traza que permita su posterior revisión.

Deberán existir procedimientos para tratar interrupciones en el juego provocadas por la discontinuidad en el flujo de datos, video y voz.

3.10.8 Pozos, pozos progresivos, y premios adicionales. Siempre que la reglamentación básica de los juegos correspondientes lo permita, el operador podrá crear pozos, pozos acumulados, pozos progresivos o premios adicionales.

La plataforma informará al participante de forma clara cuando esté aportando fondos a pozos y la manera en que un participante puede optar a los mismos. Todos los participantes que contribuyen al pozo deben poder optar a ganarlo a lo largo del desarrollo del juego. La descripción de las condiciones del pozo y los requisitos para ganarlo deben ser comunicados al participante.

Las condiciones del pozo deben contemplar cualquier conclusión o interrupción, prevista o imprevista, del juego, así como interrupciones técnicas del sistema.

El sistema del operador llevará una contabilidad asociada a la gestión de los pozos que permita el control de los mismos, identificando como mínimo:

- La creación de cada pozo.
- Los periodos de tiempo en que ha estado activo cada pozo.
- Las características configurables del pozo activas en cada momento.
- Los juegos o máquinas que participan o contribuyen al pozo en cada momento.
- El saldo del pozo en todo momento, diferenciando la contribución al mismo de cada tipo de juego o máquina.
- Los premios concedidos en base al pozo, con detalle del ganador, importe y momento en que se produjo.
- El registro de las acciones manuales que afecten al saldo del pozo.
- Las operaciones de transferencia o redirección a otro pozo.
- El cierre de un pozo o el momento en que se produzca su baja.

El operador deberá disponer de un procedimiento que permita el control de los pozos, garantizando que el pozo se crea, gestiona, y concede de manera acorde con las reglas del juego.

En particular, con periodicidad mínima mensual, el operador deberá comprobar:

- El correcto funcionamiento y los saldos y movimientos de los pozos.

- Que una vez constituido y abierto el pozo, las condiciones no cambian hasta que éste haya sido ganado por uno o varios participantes y su importe hecho efectivo.
- Que el procedimiento de determinación de ganadores funciona correctamente. El procedimiento no debe permitir introducir ganadores que no cumplan las condiciones para ser premiados, ni tampoco no dar por ganadores a aquellos que si las cumplan.
- Que el sistema concede los premios a los participantes que figuran en la lista de ganadores.
- Si existen, se prestará especial atención a los sistemas de redirección del pozo en los que parte del pozo acumulado es redirigido a otro fondo, donde puede ser ganado posteriormente. El sistema de redirección del pozo no puede utilizarse con la finalidad de posponer la concesión de un premio Indefinidamente.

La inoperatividad del pozo deberá ser comunicada a los participantes mediante la visualización en su terminal de mensajes como «pozo cerrado» o similares. No será posible ganar un pozo acumulado que se encuentre previamente cerrado.

3.10.9 *Juegos a través de canales de comunicación *en diferido**. A estos efectos se tendrán la consideración de juegos «en diferido aquellos juegos cuya aleatoriedad o alguno de los elementos para llegar al resultado se hayan obtenido con anterioridad al inicio de la interacción de los participantes con el juego durante la partida.

El operador adoptará las medidas técnicas, de seguridad y organizativas necesarias para evitar que ni el propio operador, su personal, u otros participantes puedan obtener ventajas derivadas del conocimiento previo, incluso parcial, de los elementos que pueden determinar el resultado.

4. SEGURIDAD DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

4.1 Requisitos de Seguridad

Los requisitos de seguridad del sistema técnico de juego que a continuación se establecen tienen como objetivo proteger la información de los usuarios y sus cuentas de juego asociadas, así como también garantizar que el juego se desarrolla de manera correcta.

El operador debe garantizar las condiciones de seguridad física y lógica de todo el Sistema Técnico de Juego, de forma que se asegure la integridad y disponibilidad del juego y de la información generada y gestionada producto de la operación.

Para ello, debe tener implementado un sistema de gestión de la seguridad que contemple las políticas procesos, procedimientos y controles que protejan los elementos críticos referidos en los siguientes ítems y se enfoquen hacia los siguientes aspectos de la operación del sistema técnico de juego:

- Garantizar la integridad, confidencialidad y privacidad de los datos e información transmitidos entre los dispositivos de conexión remota y el Sistema Técnico de Juego que son transportados- dentro de la red pública de Internet y entre los distintos componentes del sistema en la red privada del operador.
- Garantizar la integridad, confidencialidad y privacidad de los datos e información procesada y almacenada en el Sistema Técnico de Juego.
- Conservar en las bases de datos en línea o sus respaldos históricos la información de los eventos de control, de resultados y de apuestas generados en el Sistema Técnico de Juego durante la vigencia del contrato de concesión.

- Gestionar los riesgos operacionales y tecnológicos del Sistema Técnico de Juego derivados de las posibles amenazas y vulnerabilidades sobre cada uno de los componentes del sistema.
- Otros que el operador considere necesarios para garantizar el adecuado desarrollo del juego y su operación.

Si el operador cuenta con certificaciones de sistemas de gestión de seguridad en uno de los estándares GLI para los procesos y sistemas que soportan la operación del Sistema Técnico de Juego, podrán validarse con el ente certificador para efectos de dar por cumplido lo requerido en el presente apartado.

4.2 Componentes Críticos

Los componentes críticos son los elementos cuya seguridad debe ser gestionada ya que su impacto en el desarrollo del juego es importante.

Son elementos críticos:

- La cuenta de usuario, la cuenta de juego y el procesamiento de los medios de pago: los componentes del Sistema Técnico de Juego que almacenan, manipulan o transmiten información sensible de los jugadores como datos personales, de autenticación, o económicos y los que almacenan el estado puntual de los juegos, apuestas y su resultado.
- En el generador de números aleatorios: los componentes del Sistema Técnico de Juego que transmiten o procesan números aleatorios que serán objeto del resultado de los juegos y la integración de los resultados del GNA en la lógica del juego.
- Las conexiones con INPROJUY y las redes de comunicación que transmiten información sensible de los jugadores.
- El Sistema de Reportes y Control: Réplica de la base de datos (RBD)
- Los puntos de acceso y las comunicaciones desde y hacia los componentes críticos anteriores

4.3 Gestión de la seguridad del sistema técnico de juego

El operador deberá implementar un sistema de gestión de la seguridad, que protegerá especialmente los componentes críticos referidos en el número anterior.

Los procedimientos de seguridad deberán estar dirigidos a implementar medidas concretas de seguridad, partiendo de una evaluación de los riesgos. El operador deberá planificar las revisiones periódicas y realizar las revisiones derivadas de los cambios significativos.

4.4 Gestión de riesgos

La gestión de riesgos deberá utilizar la estándar GLI ISO/IEC 27005:2011 para implementar los procesos que permitan realizar el evaluación, análisis, tratamiento y aceptación de los riesgos a los que está sometido el Sistema Técnico de Juego. El operador deberá mantener los registros y evidencias que permitan evidenciar el cumplimiento de la adecuada gestión de riesgos en los procesos de auditoría que se realicen.

4.5 Políticas de Seguridad

Los operadores deberán contar con procedimientos de seguridad que serán comunicados a la totalidad de sus empleados y, en su caso, a las entidades colaboradoras externas.

4.6 Organización de la seguridad de la información

Los operadores deberán establecer un marco de gestión para la seguridad de la información indicando las funciones y responsabilidades de su personal.

4.7 Seguridad en la comunicación con los participantes

Deben adoptarse mecanismos de autenticación que permitan al sistema de juego identificar al participante, y que, a su vez, permitan al participante identificar al sistema de juego.

El operador deberá establecer los sistemas y mecanismos que garanticen la confidencialidad de las comunicaciones de los participantes con sus sistemas técnicos de juego y, en particular, con la unidad central de juegos y su réplica. Las comunicaciones serán cifradas en los casos de transmisión de datos personales (registro de usuario) o económicos (cuenta de juego).

En relación con las comunicaciones, el operador adoptará las medidas que resulten necesarias para garantizar la integridad y el no repudio en los casos de transmisión de datos personales o económicos, y en las transacciones de participación en el juego.

4.8 Seguridad de recursos humanos y terceros

El plan de seguridad del personal del Operador incluirá acciones formativas, y será considerado en la gestión de la contratación del personal, prestando especial atención a los permisos de acceso a la información y a los elementos críticos.

Cuando el Operador necesite de los servicios de proveedores que requieran acceso, procesamiento, comunicación o tratamiento de la información, o bien el acceso a instalaciones, productos o servicios relacionados con el juego, éstos terceros deberán cumplir la totalidad de los requisitos de seguridad exigibles al resto de usuarios técnicos.

4.9 Seguridad física y medioambiental

Los planes de seguridad de los Operadores deberán incluir, en relación con la seguridad física de los elementos del Sistema Técnico de Juego y de su réplica, lo siguiente:

- Seguridad perimetral para las áreas que contienen elementos críticos e información sensible: tarjetas de acceso, etc.
- Control de acceso físico a las instalaciones en las cuales se encuentren los equipos, tanto para usuarios técnicos como para personal externo, que incluya elementos físicos, procedimientos de autorización, registros de acceso y servicios de vigilancia.
- Protección de los equipos críticos frente a riesgos ambientales: agua, fuego, etc.
- Protección de los equipos críticos frente a cortes del suministro eléctrico y otras interrupciones causadas por fallos en Instalaciones de soporte. El cableado de suministro eléctrico debe estar protegido
- Control de acceso al cableado de comunicaciones si transporta información crítica sin cifrar
- Mantenimiento de las instalaciones y equipos.
- Dispositivos que contienen información deben ser borrados de manera segura o destruidos antes de ser reutilizados o retirados.
- Equipos que contienen información no pueden ser trasladados fuera de las instalaciones seguras sin la correspondiente autorización.

4.10 Gestión de comunicaciones y operaciones

Se debe garantizar la segura y correcta operación del sistema técnico de juego, así como las comunicaciones:

- Los componentes críticos deberán ser monitoreados para evitar que puedan utilizarse versiones diferentes de la homologada.
- Las comunicaciones entre los componentes de los sistemas técnicos de juego garantizarán integridad y la confidencialidad.
- Las tareas se segregarán entre las diferentes áreas de responsabilidad, para minimizar la posibilidad de acceso no autorizado y potenciales daños.
- Se separarán las tareas de desarrollo, pruebas y producción.
- Los servicios proporcionados por terceras partes deben incluir controles y métricas de seguridad en los contratos, y deben ser periódicamente auditados y monitorizados.
- Se adoptarán medidas de protección contra código malicioso.
- Deben hacerse regularmente copias de seguridad con la frecuencia adecuada y conservarse custodiadas según quede recogido en el plan de copias de seguridad.
- Se adoptarán medidas de seguridad en la red de comunicaciones.
- Se adoptarán medidas de seguridad en la manipulación de soportes portátiles, así como de borrado seguro o de destrucción de los mismos, que se plasmarán en un procedimiento documentado.
- Los relojes de todos los componentes, especialmente los críticos, deberán estar sincronizados con una fuente de tiempo fiable. La fuente de tiempo fiable puede no ser la misma para cada componente. El operador establecerá medidas y controles para evitar la manipulación de las marcas de tiempo o su alteración posterior, especialmente en los registros de auditoría.
- Deberán generarse y guardarse registro de auditoría de actividades de todos los usuarios, excepciones y eventos de seguridad de la información durante un periodo mínimo de dos años.
- Los registros de auditoría estarán protegidos frente a la alteración y el acceso indebido.
- Las actividades del administrador del sistema y del operador del sistema deberán quedar registradas.
- Se realizará un análisis periódico de los registros de auditoría. Se tomarán acciones en función de las incidencias detectadas.

4.11 Control de acceso

Los accesos del personal del Operador y otros usuarios técnicos deben cumplir los siguientes requisitos:

- Debe existir una política de acceso a información documentada, que será revisado periódicamente por el INPROJUY.
- Se debe asegurar el acceso autorizado e impedir el no autorizado mediante controles en el alta de usuarios, gestión de privilegios de acceso, revisión periódica de los privilegios de acceso y política de gestión de las contraseñas.
- Los usuarios deben seguir buenas prácticas en el uso de contraseñas y proteger adecuadamente la documentación y soportes en su puesto de trabajo.
- Los usuarios únicamente tendrán acceso a los servicios que han sido autorizados a usar.
- No existirán usuarios genéricos y todos los usuarios accederán con su usuario propio único.
- El sistema debe autenticar todos los accesos, ya sea personal propio, de mantenimiento u otros, ya sea de otros sistemas y componentes (por ejemplo, la pasarela de pagos). También debe ser autenticado el personal del INPROJUY u otro personal que actúe en su nombre.

- Las redes se segregarán en función del área y responsabilidad de la tarea o función.
- El acceso a los sistemas operativos requerirá un mecanismo de autenticación seguro.
- Se restringirá y se controlará el uso de programas que permitan evitar los controles de acceso y de seguridad.
- Las sesiones de usuario tendrán un tiempo máximo de duración de la conexión y un tiempo de desconexión por inactividad.
- El personal de soporte Informático tendrá restringido el acceso a los datos reales de las aplicaciones. Los datos reales sensibles estarán ubicados en entornos aislados.
- Se gestionarán los riesgos asociados a dispositivos móviles.
- Si existe el teletrabajo, se comprobará que el riesgo asociado está gestionado en el marco del plan de seguridad.

4.12 Compra, desarrollo y mantenimiento de los sistemas

Se deberá analizar el impacto en la seguridad en la toma de decisiones de compra, desarrollo y mantenimiento de los sistemas de información.

4.13 Gestión de incidentes de seguridad

El operador deberá disponer de un procedimiento documentado de gestión de incidentes de seguridad.

Todos los incidentes de seguridad deberán ser registrados y se documentarán de forma clara y concisa los hechos, los impactos y las medidas adoptadas.

4.14 Gestión de la disponibilidad del servicio

El Operador deberá disponer de un plan de gestión de la disponibilidad del servicio. El Operador deberá considerar dentro del plan cada uno de los siguientes servicios:

- Registro del jugador, cuentas de juego, Incluyendo la posibilidad de realizar depósitos y retirar fondos.
- Servicios de juego.
- El plan Indicará el tiempo máximo de indisponibilidad acumulada mensual, así como el tiempo máximo de recuperación para cada servicio.
- El Operador adaptará su infraestructura y procesos, e implantará las medidas necesarias para cumplir los objetivos fijados en su plan de gestión de la disponibilidad.

4.15 Plan de prevención de pérdida de Información

El operador debe disponer de un plan que garantice que no se pierdan datos o transacciones que afecten o puedan llegar a afectar al desarrollo de los juegos, a los derechos de los participantes o al interés público e indique el riesgo asumido por el operador.

El operador adaptará su infraestructura y procesos, e implantará las medidas necesarias para cumplir los objetivos fijados en su plan, estableciéndose los siguientes mínimos:

- Se conservarán copias de la información en un lugar alejado convenientemente de los datos que pretende salvaguardar.
- La copia de la información se protegerá de accesos no autorizados mediante medidas de seguridad equivalentes a las de la información a salvaguardar.

El operador deberá disponer de un procedimiento documentado de actuación en caso de pérdida de información que incluirá los mecanismos para atender las reclamaciones de usuarios, la continuación de los juegos o apuestas interrumpidas, y cualesquiera otras situaciones que pudieran derivarse.

En caso de producirse una pérdida de datos, el operador deberá informar al INPROJUY con carácter inmediato, indicando las acciones tomadas y una estimación de la repercusión de la pérdida.

4.16 Gestión de la continuidad de negocio

El operador debe disponer de un plan de continuidad de negocio para el mantenimiento de la operativa de juego ante desastres, que incluya las medidas técnicas, humanas y organizativas necesarias para garantizar la continuidad del servicio y de una réplica de la unidad central de juegos que permita el normal desarrollo de la actividad.

El plan de continuidad de negocio determinará uno o varios escenarios de recuperación indicando para cada uno de ellos los servicios recuperados y el tiempo máximo en el que estarían operativos. El operador deberá considerar dentro del plan los siguientes escenarios:

- Acceso de los participantes a sus registros de usuario y cuentas de juego, con posibilidad de consultar el saldo y los movimientos de sus cuentas de juego asociadas. El tiempo máximo para prestar de nuevo estos servicios será de una semana.
- Posibilidad de los participantes de retirar sus fondos. El tiempo máximo para prestar de nuevo estos servicios será de una semana.
- Continuación de los juegos incompletos o las apuestas pendientes, y pago de los premios válidamente conseguidos. El tiempo máximo para prestar de nuevo estos servicios será de 30 (treinta) días.
- Restablecimiento completo de todos los servicios.
- El operador adaptará su infraestructura y procesos, e implantará las medidas necesarias, para hacer realizables los objetivos fijados en su plan de continuidad de negocio.
- En caso de desastre, el operador deberá informar al INPROJUY con carácter inmediato, realizando una estimación del impacto y del tiempo estimado de recuperación.

4.17 Test de penetración y análisis de vulnerabilidades

El ente Certificador debe realizar pruebas de técnicas de seguridad para garantizar que no existen vulnerabilidades que pongan en riesgo la seguridad y operación del Sistema Técnico de Juego. Estas pruebas llamadas de penetración, deben tener un método de evaluación de la seguridad mediante la simulación de un ataque realizado por un tercero y el análisis de vulnerabilidades consistirá en la Identificación y cuantificación pasiva de los riesgos potenciales del sistema que incluyen:

Test Interno: ataque en la red interna del operador, ejemplo:

- Auditoria de red
- Auditoria de accesos a servidores.

Test Externo: ataque desde internet, ejemplo:

- Vulnerabilidades de tipo 'cross-site scripting': Vulnerabilidades de tipo 'spoofing'.
- Vulnerabilidades de tipo inyección de SQL.
- Vulnerabilidades de tipo inyección de código.
- Vulnerabilidades derivadas de la validación de entrada / salida; Vulnerabilidades derivadas del análisis de tiempos.
- Vulnerabilidades de sincronización.
- Vulnerabilidades de tipo desbordamiento de memoria Vulnerabilidades basadas en secuestro de sesiones.
- Vulnerabilidades en los equipos de la red local; Vulnerabilidades basadas en 'sniffing' de la red.

- Vulnerabilidades basadas en escaladas de privilegio Vulnerabilidades en la gestión de contraseñas.
- Inyección de código:
- Autenticación Incompleta y gestión de sesiones
- Denegación de servicio (DoS a DDoS)
- Otras vulnerabilidades que surjan luego de la aprobación del reglamento y se consideren relevantes para proteger la seguridad y operación de los juegos.

Los resultados de las pruebas y de los análisis deberán conservarse junto con las medidas correctivas aplicadas o planeadas durante la vigencia de la Concesión, para su posterior revisión o inspección dentro del proceso de auditoría.

En caso de que el resultado del análisis detecte algún fallo de seguridad muy grave, que pudiera poner en riesgo la identidad o situación patrimonial de los jugadores o permitir su suplantación, el ente certificador no emitirá la certificación correspondiente hasta tanto no se subsanen o corran las vulnerabilidades por parte del operador y se verifique su cumplimiento.

5. SISTEMA DE REPORTES Y CONTROL

5.1 Sistema de Reportes y Control

5.1.1 *Descripción.* El INPROJUY realizará el seguimiento, vigilancia y control mediante reportes suministrados por el operador y/o consultas a una réplica de la base de datos del operador, en adelante RBD, con los datos del sistema de juegos de producción.

Los reportes deberán ser generados en formato PDF y en alguno de los siguientes tipos estándares que permitan su fácil utilización csv, json, xml, etc. El contenido de los mismos deberá proveer la siguiente Información:

- Datos registrados de los participantes y sus cuentas de juego, saldo inicial, depósitos, extracciones, dinero apostado por juego, pago o abono de premios obtenido por Juego, bonos convertidos en créditos, saldo final.
- Datos contables de juego, entre los que se incluyen, como mínimo, por cada juego las participaciones o jugadas confirmadas, las jugadas anuladas o canceladas por el operador, las jugadas denegadas, dinero apostado por los participantes y las operaciones de pago o abono por premios realizadas por el operador.
- Transacciones sobre eventos de juego, entre las que se incluyen por torneo, partida o sesión, las Jugadas realizadas, las jugadas anuladas y los premios obtenidos.
- Transacciones sobre los registros del participante y de juego, entre las que se incluyen, como mínimo, el registro y la apertura de cuenta, los datos aportados por los participantes, el resultado de la verificación de datos e identificación, la aceptación de los términos y condiciones, la modificación de los parámetros de las cuentas, las transacciones económicas de la cuenta de juego y el cierre de cuentas.
- Información contable, sobre dinero apostado y jugado de los participantes y pago de premios
- Información sobre comportamiento de juego compulsivo y limitación de acceso configurada por el participante.
- Reclamos de los participantes.

La RBD deberá contener información completa sobre los ítems anteriores y en particular sobre: el proceso de registro de usuarios, datos del participante, datos de la cuenta de juego, opciones de limitación de acceso, transacciones económicas del participante, información sobre juegos y eventos relacionados, resultados, premios, bonos, reclamos, así como cualquier otra información pertinente. Asimismo, deberá proveerse información sobre los juegos disponibles y versiones habilitadas. No obstante, no deberá replicarse el desarrollo de cada jugada o partida.

El operador deberá proveer el esquema de la base de datos, como así también ejemplos de consultas para ejecutar sobre la misma.

El INPROJUY podrá requerir en cualquier momento durante la vigencia de la concesión, otro dato de forma general o Individual en un procedimiento de control. El INPROJUY podrá modificar el alcance de los datos que deban ser registrados, el periodo de actualización de los mismos, y los requerimientos técnicos de disponibilidad y acceso.

5.1.2 Acceso del INPROJUY a la información. El operador garantizará el acceso a la Información a personal autorizado por el ORGANISMO DE CONTROL. Este acceso deberá utilizar protocolos seguros de comunicación, así como implementar todos los mecanismos posibles para asegurar el acceso.

5.1.3 Disponibilidad del Sistema de Reportes y Control. Durante la operación del juego, la RBD no puede presentar eventos de indisponibilidad por un periodo de tiempo que supere veinticuatro (24) horas seguidas, tiempo dentro del cual debe realizar todas las acciones para restablecer el servicio.

5.1.4 Ubicación de la Réplica de Base de Datos. El o los servidores de réplica de la base de datos de producción deberán estar alojados dentro del datacenter del INPROJUY. El INPROJUY se reserva el derecho de auditar el mismo previa notificación de 24 horas al operador.

5.1.5 Canal de Comunicación de la RBD. El operador deberá disponer de una canal de comunicación con la capacidad necesaria para que desde el sistema del operador se repliquen las BBDD entre este y la RBD ubicada en el INPROJUY.

Este canal de comunicación deberá utilizar protocolos seguros de comunicación, así como implementar todos los mecanismos posibles para asegurar el acceso.

5.1.6 Conservación, respaldo y recuperación de la Información de la RBD. La RBD y los registros del operador deberán conservarse durante la vigencia de la concesión y diez (10) años posteriores al cese de la misma, debiéndose establecer los sistemas de protección y respaldo que aseguren su integridad y seguridad durante ese plazo.

El operador deberá asegurar el respaldo (backup) de la totalidad de los datos de la RBD de datos dentro de un *DRP (Disaster Recovery Plan)*.

La política de respaldo y recuperación de la RBD debe estar alineada con la política general de backup del Sistema Técnico de Juego y su plan de continuidad; así como debidamente documentada en sus procesos y responsables. Periódicamente, con frecuencia anual, el operador debe ejecutar un conjunto de pruebas de simulación de desastre y recuperación para verificar el correcto desempeño del sistema de recuperación. Los resultados de estas pruebas deben documentarse y conservarse.

5.2 Inspección presencial y Remota

El INPROJUY deberá tener la posibilidad de monitorear y supervisar cualquiera de los elementos de las plataformas técnicas de juego de los operadores.

Para ello, el operador deberá articular los mecanismos necesarios de comunicación segura a sus sistemas técnicos, así como permitir y facilitar en todo momento el acceso a los mismos por parte del INPROJUY, independientemente de su ubicación.

INPROJUY comunicará al operador su intención de realizar una conexión al sistema técnico de juego proporcionando una descripción de las funcionalidades a las que se pretende acceder y el tiempo y duración previstos para el acceso.

El operador proporcionará al INPROJUY los medios para realizar un acceso seguro al sistema. El personal designado por el operador colaborará con el INPROJUY

para el adecuado acceso y consulta de otros sistemas y aplicaciones. El INPROJUY podrá realizar grabaciones de la sesión de usuario y cuantas constataciones de hecho sean necesarios para el ejercicio de sus funciones.

Si no se requiere lo contrario, deberá entenderse que el acceso proporcionado al INPROJUY es de sólo lectura y que cuenta con el nivel de autorización para acceder a todos los sistemas y aplicaciones del sistema técnico de juego sin ningún filtro en los datos a que puede acceder. Finalizado el acceso el operador deberá cerrar el acceso seguro.

6. JUEGO RESPONSABLE - LAFT

6.1 Prevención del juego compulsivo y autoexclusión. El operador deberá contar con medidas de prevención y detección de juego compulsivo. Dichas medidas deberán contemplar:

a) Un mecanismo por el cual cada participante pueda tanto al momento de la registración como al inicio de cada sesión-, configurar su acceso a la plataforma de juego, estableciendo límites temporales o bandas horarias en las cuales el acceso le sea denegado, como también establecer topes o límites de depósitos -por sesión/día/mes, los cuales deberán ser aplicados de manera inmediata por el operador.

b) La emisión de alertas “visuales y sonoras” informando al usuario que ha iniciado sesión hace más de tres (3) horas, repitiendo la misma por cada nueva hora cumplida, y una notificación al final de cada sesión informando: el tiempo transcurrido de juego desde el inicio de la sesión, los tipos de juegos realizados, el estado actual de su cuenta, el monto apostado y los premios obtenidos.

c) La difusión permanente, en lugar visible, de una leyenda advirtiendo sobre los riesgos del juego, en los términos de la normativa vigente y de las vías de ayuda dispuestas por las autoridades provinciales, incluyendo el trámite de autoexclusión.

El operador proveerá de un acceso directo y permanente, visible desde cualquier sección de la plataforma, para la solicitud de autoexclusión. Una vez solicitada la autoexclusión, el operador deberá bloquear el acceso a la persona autoexcluida de forma inmediata, por el período establecido en la normativa vigente.

Asimismo, el operador deberá prever mecanismos de detección de conductas que denoten la presencia de juego patológico o compulsivo, mediante el establecimiento y seguimiento de indicadores (como, por ejemplo, frecuencia de juego, montos apostados, incremento/eliminación de topes) que generen alertas. Deberá conservar y poner a disposición del INPROJUY toda la información relativa a la detección de dichas conductas, incluyendo reportes históricos de la trayectoria de dichos participantes.

El INPROJUY establecerá las acciones, mecanismos y procedimientos necesarios para la implementación de los requerimientos establecidos.

6.2 PREVENCIÓN CONTRA EL LAVADO DE ACTIVO Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO.

Finalidad: A efectos de evitar adicciones, mejorar el control de la recaudación de impuestos, prevenir el lavado de activo y el financiamiento a las operaciones de apuestas y pago de premios de juegos de azar, estas se deben registrar en forma segura y confiable, permitiendo a los organismos de control de información financiera y al INPROJUY, los datos registrados para ser auditados y/o implementar acciones de control y prevención.

6.2.1 Ámbito de aplicación. El régimen de control de personas físicas es de aplicación en las salas de juegos y/o apuestas donde se exploten juegos de azar.

6.2.2 *Organismo de control.* Además de la UIF y AFIP, es en el orden local el Instituto Provincial de Juegos de Azar de Jujuy, el encargado de controlar las distintas salas que existen en la Provincia cumpliendo con toda la normativa en la materia.

6.2.3 *Información:* Los sujetos obligados registrados deben informar en forma previa a su afectación del punto de explotación de la actividad y mantener actualizados los datos que el organismo de control requiera sobre el mismo.

En caso de los puntos de explotación que a la fecha de entrada en vigencia de la presente se encuentren habilitados y desarrollando la explotación de juegos de azar tendrán un plazo de NOVENTA (90) días para registrarse posteriores a la fecha citada.

6.2.4 A los fines del correcto cumplimiento de las obligaciones establecidas en los artículos 20 bis, 21 y 21 bis de la Ley N° 25.246 y modificatorias, las personas físicas o jurídicas que como actividad habitual exploten juegos de azar deberán adoptar una política de prevención en materia de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, de conformidad a la normativa vigente. La misma deberá contemplar por lo menos los siguientes aspectos:

- a.- La elaboración de un manual que contendrá los mecanismos y procedimientos para la prevención de Lavados de Activos y Financiación del Terrorismo que deberá observar las particularidades de su actividad.
- b.- La designación de un Oficial de Cumplimiento conforme lo establece el artículo 20 bis de la Ley N° 25.246 y sus modificatorias, para los casos en que los Sujetos Obligados se encuentren constituidos como personas jurídicas.
- c.- La implementación de auditorías periódicas (tanto de manera interna por medio del sector específico de la concesionaria como de manera externa a través del Departamento Auditoría y Lavado de Activos o la comisión que designe a tales efectos el INPROJUY mediante la COMISIÓN DE PREVENCIÓN DE LA/FT.
- d.- La capacitación del personal.
- e.- La elaboración de registros de análisis y gestión de riesgo de lavado de activos y de financiación del terrorismo de las operaciones inusuales detectadas y aquellas que por haber sido consideradas sospechosas hayan sido reportadas. El mencionado registro tendrá tratamiento confidencial, amparado conforme las previsiones del artículo 22 de la Ley N° 25.246 y modificatorias.
- f.- La implementación de herramientas tecnológicas acordes con su desarrollo operacional, que le permita establecer de una manera eficaz el sistema de control y prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.
- g.- La implementación de medidas que les permitan consolidar electrónicamente las operaciones que realizan con sus clientes, así como herramientas tecnológicas tales como software, que les permitan analizar o monitorear distintas variables para identificar ciertos comportamientos y visualizar posibles operaciones sospechosas.
- h.- Llevar un registro de premios entregados y de conversión de valores efectuados por los clientes.
- i.- La implementación de sistemas de control para detectar y evitar maniobras de desdoblamiento de fichas o equivalentes utilizadas en juegos de paño, tendientes a evadir el control establecido en la presente resolución.

6.2.5 *Manual de Procedimientos.* El manual de procedimientos para la prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo deberá contemplar los siguientes aspectos:

- a.- Políticas de prevención del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, adoptadas por la máxima autoridad del concesionario, en el caso de personas jurídicas.

- b.- Políticas coordinadas para el control y monitoreo tanto interna como con el INPROJUY
- c.- Funciones de la auditoría y los procedimientos de control interno que se establezcan tendientes a evitar el Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo y PERMITIR AUDITORIAS EXTERNAS EN ESTA MATERIA.
- d.- Funciones asignadas al Oficial de Cumplimiento.
- e.- Plazos y términos en los cuales cada empleado debe cumplir, según las responsabilidades propias del cargo, con cada uno de los mecanismos de control de prevención.
- f.- Programa de capacitación el cual deberá ser comunicado al INPROJUY para su toma de conocimiento de las fechas de las capacitaciones en prevención de lavado de activo y financiación del terrorismo en el año calendario.
- g.- Políticas y procedimientos de conservación de documentos.
- h.- Proceso a seguir para atender a los requerimientos de información que pudiera efectuar la UNIDAD DE INFORMACION FINANCIERA y el Oficial de Cumplimiento.
- i.- Metodologías y criterios para analizar y evaluar la información que permita detectar operaciones inusuales y sospechosas, así como también el procedimiento para el reporte de las mismas.
- j.- Desarrollo y descripción de otros mecanismos que el Sujeto Obligado considere conducentes para prevenir y detectar operaciones de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.
- k.- El régimen sancionatorio para el personal de los Sujetos Obligados, en caso de incumplimiento de los procedimientos específicos contra el Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, en los términos previstos por la legislación laboral vigente.

6.2.6 El manual de procedimientos debe estar siempre actualizado y disponible en todas las dependencias de los Sujetos Obligados, para todos los funcionarios y personal de la concesionaria, considerando la naturaleza de las tareas que desarrollan, y debiendo establecerse mecanismos que permitan constatar la recepción y lectura por parte de estos últimos. Asimismo, deberá permanecer siempre a disposición de la UNIDAD DE INFORMACION FINANCIERA y del INPROJUY.

6.2.7 Designación del *Oficial de Cumplimiento*. El Oficial de Cumplimiento será responsable de velar por la observancia e implementación de los procedimientos y obligaciones establecidos en virtud de esta Resolución y de formalizar las presentaciones ante la UNIDAD DE INFORMACION FINANCIERA y de los requerimientos que formalmente realice el INPROJUY en relación a la Prevención de Financiación del Terrorismo y Lavado de Activos.

Deberá comunicarse a la UNIDAD DE INFORMACION FINANCIERA el nombre y apellido, tipo y número de documento de identidad, cargo en el órgano de administración, fecha de designación y número de CUIT o CUIL, los números de teléfono, fax, dirección de correo electrónico y lugar de trabajo de dicho funcionario.

6.2.8 *Auditoría Interna*. Los Sujetos Obligados que sean personas jurídicas, deberán prever un sistema de auditoría interna anual que tenga por objeto verificar el cumplimiento efectivo de los procedimientos y políticas de prevención contra el Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo.

6.2.9 *Programa de Capacitación*. Los Sujetos Obligados deberán desarrollar un programa de capacitación dirigido a sus funcionarios y empleados en materia de prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo que debe contemplar:

6.2.10 *Recursos Humanos*: Los Sujetos Obligados deberán adoptar sistemas adecuados de preselección para asegurar normas estrictas de contratación de empleados y de monitoreo de su comportamiento, proporcionales al riesgo vinculado con las tareas que los empleados lleven a cabo, conservando constancia documental de la realización de tales controles, con intervención del responsable del área de Recursos Humanos, todo ello a fin de verificar que el personal que presta servicio en la concesionaria no esté en las listas de terroristas (RePeT) y análisis PEP y control de quienes trabajan para la sala tragamonedas, no permitiéndose emplear bajo ninguna modalidad a personas que tuvieren condenas tanto penales como civiles, en el orden provincial o federal.

En los juegos de apuestas en directo, el operador dispondrá de medidas para mitigar el riesgo de que algunos jugadores pudieran obtener ventajas sobre otros al apostar con información sobre un resultado cierto o tras un suceso que pueda alterar de manera fundamental las probabilidades de la apuesta. Reclamos de los participantes

El operador deberá poner a disposición de los participantes, y de cualquier persona que pudiera verse afectada por la actuación del operador, un sistema de atención y resolución de reclamos, quejas y sugerencias.

Dicho sistema deberá contar con un acceso electrónico a través del sitio web y/o sesión de juego, el cual deberá ser fácilmente accesible para los posibles interesados, debiendo el operador dejar constancia de los datos del reclamante, de la fecha y hora de recepción de los reclamos presentados, como así también guardar registro de los movimientos y juegos donde se hubiera producido el incidente.

El operador deberá proveer al usuario información de manera cierta, clara y detallada acerca de dicho sistema de atención, el que deberá contener: dirección postal y electrónica alternativas a las que puedan dirigirse los reclamos y, en su caso, modelos normalizados; plazos para la presentación y plazos del operador de comunicación de la decisión/resolución.

La atención al participante deberá realizarse de forma gratuita y en castellano.

Plazos de los reclamos:

a.- *Presentación*: el operador no podrá establecer un plazo límite para la presentación de los reclamos inferior a 30 (treinta) días, contados desde el momento que se produjera el hecho objeto del reclamo.

El operador emitirá una comunicación dirigida al reclamante, en la que acusará recibo de su reclamo y el plazo en que se le informará la decisión tomada al respecto.

b.- *Resolución*: El operador resolverá el reclamo y lo comunicará al reclamante en un plazo no superior a un 30 (treinta) días, contados desde la fecha en la que el reclamo hubiera sido recibido.

Resuelto el reclamo por el operador o, en su caso, transcurridos 30 (treinta) días desde la presentación del reclamo sin que aquél hubiera comunicado su decisión, el participante podrá reclamar ante el INPROJUY

El operador deberá cumplir en enviar un reporte semanal al INPROJUY detallando los reclamos recibidos y el estado de resolución al momento del envío.

El INPROJUY se reserva el derecho de solicitar ampliar la Información y/o establecer nuevos mecanismos de comunicación.

6.3 Radicación de Dominio

6.3.1. Radicación dominio como “bet.ar”

Todo plataforma, pagina, o sitio donde se alojen y desarrollen juegos on – line

En el caso de la reglamentación aplicada en la República Argentina, la Dirección Nacional del Registro de Dominios de Internet del Estado Nacional, administra la identificación de territorio “.ar” que se utiliza en este país y ha generado, asimismo,

Deberán estar enmarcados en la zona de dominios para las páginas web específicos de juegos de azar online. Esto significa que los operadores o licenciarios, tendrán una habilitación de una zona especial en Internet (“bet.ar”), bajo la que registrarán sus dominios y que permitirá la identificación de los sitios web autorizados.

6.4 Sistema de Reclamos, Quejas y Sugerencias

6.4.1 El operador deberá poner a disposición de los participantes, y de cualquier persona que pudiera verse afectada por la actuación del operador, un sistema de atención y resolución de reclamos, quejas y sugerencias.

Dicho sistema deberá contar con un acceso electrónico a través del sitio web y/o sesión de juego, el cual deberá ser fácilmente accesible para los posibles interesados, debiendo el operador dejar constancia de los datos del reclamante, de la fecha y hora de recepción de los reclamos presentados, como así también guardar registro de los movimientos y juegos donde se hubiera producido el incidente.

6.4.2 El operador deberá proveer al usuario información de manera cierta, clara y detallada acerca de dicho sistema de atención, el que deberá contener: dirección postal y electrónica alternativas a las que puedan dirigirse los reclamos y, en su caso, modelos normalizados; plazos para la presentación y plazos del operador de comunicación de la decisión/resolución.

La atención al participante deberá realizarse de forma gratuita y en castellano.

Plazos de los reclamos:

a.- *Presentación:* el operador no podrá establecer un plazo límite para la presentación de los reclamos inferior a 30 (treinta) días, contados desde el momento que se produjera el hecho objeto del reclamo.

El operador emitirá una comunicación dirigida al reclamante, en la que acusará recibo de su reclamo y el plazo en que se le informará la decisión tomada al respecto.

b.- *Resolución:* El operador resolverá el reclamo y lo comunicará al reclamante en un plazo no superior a un 30 (treinta) días, contados desde la fecha en la que el reclamo hubiera sido recibido.

Resuelto el reclamo por el operador o, en su caso, transcurridos 30 (treinta) días desde la presentación del reclamo sin que aquél hubiera comunicado su decisión, el participante podrá reclamar ante el INPROJUY.

6.4.3. El operador deberá cumplir en enviar un reporte semanal a la División de Juego Responsable del INPROJUY detallando los reclamos recibidos y el estado de resolución al momento del envío.

El INPROJUY se reserva el derecho de solicitar ampliar la Información y/o establecer nuevos mecanismos de comunicación.

7. CERTIFICACION

7.1 Condiciones generales

El operador deberá presentar ante el INPROJUY la certificación del cumplimiento del conjunto de requerimientos Impuestos en la presente. La homologación de los sistemas técnicos de juego y el establecimiento de las especificaciones necesarias para su funcionamiento deberán cumplir con lo dispuesto en la regulación del juego, y normativa complementaria.

7.2 Entidades designadas para emitir el informe de certificación de los sistemas técnicos de juego

El informe de certificación de los sistemas técnicos de juego deberá ser realizado por las entidades autorizadas a estos efectos por el INPROJUY.

7.3 Elementos factibles de homologación

La certificación debe abarcar los elementos y servicios del sistema técnico que puedan condicionar el desarrollo del juego, el acceso de los participantes y/o el sistema de reportes y control.

Son elementos factibles de homologación, según corresponda, los siguientes:

- El registro de usuario y la comprobación de las prohibiciones subjetivas.
- La integración con servicios de verificación de la identidad.
- La cuenta de juego y la gestión de los fondos de los participantes.
- La integración de la plataforma de juego con la pasarela de pagos.
- El software de juego y el generador de números aleatorios.
- La integración de la plataforma de juego con el software de juego.
- La integración con servicios de información sobre eventos, probabilidades, riesgos, precios o resultados de los mismos.
- Las aplicaciones de back-office que puedan alterar la configuración, el desarrollo y el resultado de los juegos. Por ejemplo, la aplicación de back-office que permita rectificar el ganador de una apuesta.
- El registro y la trazabilidad de los datos.
- El Sistema de Reportes y Control: Réplica de la base de datos (RBD).
- La interfaz de usuario:
 - Páginas web, scripts, objetos flash, etc.
 - Las aplicaciones descargables o las apps para terminales móviles.
- Las terminales físicas de carácter accesorio.
- Los elementos de juego físicos utilizados en el juego, como por ejemplo las mesas de ruleta para la versión «en vivo».
- Cualquier otro elemento que pueda condicionar el desarrollo del juego, el acceso de los participantes y/o el sistema de reportes y control.

En tanto, no requieren homologación:

- La terminal de usuario personal del participante.
- Las redes públicas de telecomunicaciones.
- Los proveedores de medios de pago, las redes de medios de pago o las pasarelas de pago.
- Los proveedores de servicios de verificación de la identidad.
- Los proveedores de servicios de información sobre eventos, probabilidades, riesgos, precios o resultados de los mismos.
- Los sistemas de información del operador que no puedan alterar la configuración, el resultado o el desarrollo de los juegos, o participen en el registro y la trazabilidad de los datos. Por ejemplo:
 - Las aplicaciones de back-office que únicamente consulten datos.
 - El sistema de contabilidad general del operador,
 - El datawarehouse del operador, si no forma parte del registro y trazabilidad del juego.
- El «call center» cuando no se utilice para realizar juego, sino para dar soporte a consultas, quejas y reclamaciones.

7.4 Plazos y procedimiento de validación y certificación

a) El operador deberá presentar el proyecto técnico al INPROJUY al momento de la presentación de su propuesta en la convocatoria. En este se detallan los aspectos fundamentales del sistema técnico para el desarrollo de actividades de juego y, en

particular, los componentes de la unidad central de juegos y del sistema de reportes y control.

b) Asimismo, el operador deberá acompañar el proyecto técnico del Informe preliminar de certificación al momento de la presentación de su propuesta en la convocatoria. El informe preliminar deberá ser emitido por un laboratorio reconocido que certifica en base al proyecto técnico presentado que éste incluye los requisitos exigidos respecto del software, elementos de seguridad, conexiones necesarias, así como cualquier otro estándar técnico vigente para la obtención de una licencia de Juego On line en la Provincia de Jujuy de acuerdo a las obligaciones de "Regulación del Juego on line y sus normativas complementarias.

c) El operador deberá desarrollar el proyecto técnico que fuera acompañado del informe preliminar de certificación oportunamente remitidos. Sin perjuicio de ello podrá ampliar el proyecto a partir de requerimientos realizados por el INPROJUY podrá requerir al interesado cuanta Información resulte necesaria acerca del proyecto técnico.

d) El operador deberá presentar el informe definitivo de certificación emitido por un laboratorio acreditado de acuerdo al apartado 7.2 del presente Anexo, en un plazo de 90 (noventa) días, contado desde que le hubiera sido notificada la resolución de otorgamiento de la licencia.

Los informes de certificación deberán pronunciarse sobre el cumplimiento de los requisitos técnicos correspondientes y tendrán como mínimo el contenido siguiente:

- En relación con la plataforma de juego, se incluirá una descripción funcional detallada de procesos soportados por la plataforma, entre otros, el registro de usuario, datos de las sesiones, cuenta de juego, Información al participante de las jugadas, sistemas de cobro y pago, mecanismos de limitación a la participación, así como cualquier otro que implemente el sistema.
- El informe evaluará asimismo el comportamiento de la plataforma ante caldas del sistema, procedimientos de recuperación, gestión de sesiones, medidas contra el fraude y el blanqueo de capitales, medidas de juego responsable y obligaciones de información a los participantes. Para cada juego, el informe certificará la adecuación de las normas implementadas por el software con las establecidas por la reglamentación básica del juego, incluyendo, en su caso, todas las opciones posibles, política de bonos, detalle de los premios y de las probabilidades del juego, así como el porcentaje de retorno al jugador.
- En relación con el generador de números aleatorios, el informe indicará el nivel de calidad intrínseca del generador, tras superar cuantas pruebas estadísticas sean necesarias para demostrar que los datos generados son de carácter aleatorio, imprevisibles, no reproducibles, y que los métodos de escalamiento y translación son lineales e independientes de cualquier otro factor que no sea el propio generador.
- En relación con el sistema de reportes y control, el informe incluirá una descripción funcional detallada de los procesos implementados y el registro de la réplica de la base de datos de las operaciones de juego, en relación a los requisitos establecidos en el apartado 5 del presente Anexo I.

Los informes definitivos de certificación irán acompañados de una copia de los archivos críticos del software objeto de homologación firmada digitalmente por las entidades designadas al efecto, que será empleada para comprobar la integridad del software en los procedimientos de auditoria de los sistemas técnicos de juego.

Los informes de certificación incluirán un detalle de la relación de los componentes, software o hardware, calificados como críticos, con información detallada de la ubicación de cada componente en el sistema técnico de juego, denominación de los componentes y niveles de revisión. A estos efectos, se consideran como críticos los elementos que se refieran al generador de números aleatorios, al registro de usuario y la cuenta de juego,

el sistema de reportes y control, las conexiones con el INPROJUY, y el procesamiento de pagos.

El INPROJUY podrá calificar como críticos componentes del sistema técnico de juego del operador que inicialmente no hubieran sido calificados de este modo y que motivadamente considere que afectan o puedan llegar a afectar al desarrollo de los juegos, a los derechos de los participantes, o al interés público.

Deberá contemplarse como contenido mínimo del informe de certificación, la siguiente información:

- El informe incluirá en todas sus páginas, excluido el anexo, un código único de informe y en su caso versión del mismo, la fecha de emisión, la razón social de la entidad designada, el número de página y número de páginas totales.

- Apartado 1. Datos generales:

El título o encabezado incluirá el texto «Informe preliminar/definitivo de certificación» Datos identificativos del informe de certificación, incluyendo un código único de informe. Datos identificativos del operador o del proveedor cuyo proyecto técnico se certifica.

Datos identificativos del software y versión utilizados, así como el fabricante. Datos identificativos de la entidad designada para la certificación.

Datos identificativos del tipo de certificación: Funcionalidad, seguridad o funcionalidad y seguridad.

Datos identificativos y firma del responsable por parte de la entidad designada para la certificación.

Fechas de emisión del Informe.

- Apartado 2. Valoración y conclusiones: Se emitirá una valoración global "conforme" o «no conformes Indicando claramente si se refiere a la funcionalidad, la seguridad, o ambas.
- Observaciones de la entidad designada.
- Anexo 1. Documento evaluado e información de respaldo.

8. GESTION DE CAMBIOS

8.1 Gestión de cambios en el sistema técnico de juego

El operador debe disponer de un proceso formal de aprobación interna de todos los cambios, que abarca desde la petición de cambio hasta su aprobación por los responsables correspondientes. Las obligaciones de cumplimiento en materia de gestión de cambios forman parte de este proceso formal.

Análisis del cambio: En la fase de análisis el operador ha de evaluar si el cambio es de carácter "sustancial" o no, teniendo en cuenta los criterios de valoración establecidos en el punto 8.4 del presente documento. Sin perjuicio de ello, la evaluación de si un cambio es "sustancial" es responsabilidad del operador, que es quien mayor conocimiento posee sobre su propio sistema.

Realizada esta evaluación pueden darse dos casos:

a) En caso de que bajo el criterio del operador y de manera justificada se concluya que el cambio no es sustancial, el operador puede proceder a realizar el cambio, sin que sea necesario realizar ninguna comunicación al INPROJUY ni someter el cambio a su autorización previa.

b) En caso de que bajo el criterio del operador y de manera justificada se concluya que el cambio es sustancial, el operador deberá certificar el cambio.

En todo caso, las peticiones de cambio y las decisiones tomadas se registrarán y podrán ser objeto de posterior auditoría. Si el INPROJUY estimara sustancial alguno de los cambios realizados previamente en componentes críticos, requerirá al operador para que proceda a la certificación de los cambios, sin

perjuicio de la posibilidad de requerir la retirada del cambio hasta que obtenga la certificación pertinente.

Certificación de los cambios sustanciales: La puesta en producción de un cambio sustancial exige la certificación previa del sistema objeto del cambio.

Solicitar autorización al INPROJUY: La solicitud de autorización de cambio sustancial se realizará a través los canales formales de comunicación con el INPROJUY.

Evaluar certificación: El INPROJUY evaluará la solicitud e informará la resolución de la misma.

Ejecutar cambio sustancial: El operador no debe poner en producción el cambio sustancial hasta obtener la autorización del INPROJUY expresa.

Ejecutar cambio no sustancial: En caso de que, tras la evaluación del cambio por parte del operador, se determine que el cambio es no sustancial, se puede ejecutar el cambio, sin necesidad de comunicación al INPROJUY.

Deberán conservarse copias de los binarios de los elementos software de todas las versiones software: que se hayan utilizado en el sistema técnico efectivamente empleado en los últimos cuatro años. Estas copias podrán ser objeto de posteriores auditorias.

Documentar cambio en el informe trimestral: Cualquier cambio que se ejecute sobre un elemento crítico deberá quedar documentado en un informe que se enviará trimestralmente al INPROJUY La información relativa a la elaboración y envío del informe trimestral de cambios se detalla en el apartado 8.3 de la presente.

Envío del informe trimestral: El envío del informe trimestral se realizará a través de los canales de comunicación formales, dispuestos por el INPROJUY. A tal efecto, en el apartado 8.3 de la presente, se explica toda la información relativa al envío del informe trimestral de cambios.

8.2 Cambio por emergencia extraordinaria Comunicar cambio al INPROJUY

Las comunicaciones de cambio por emergencia extraordinaria se realizarán a través los canales de comunicación formales dispuestos por el INPROJUY.

La comunicación deberá realizarse con anterioridad al cambio o en las siguientes 24 horas a su realización.

Certificación del cambio sustancial: El operador dispone de un 30 (treinta) días para presentar la documentación de certificación de los cambios desde la comunicación, o en su defecto desde que se realizó la primera de las acciones correctivas de emergencia. Se deberá presentar un informe que acredite las circunstancias excepcionales y el riesgo para la seguridad del sistema técnico de juego.

8.3 Informe trimestral de cambios

Cualquier cambio que se ejecute sobre un elemento crítico deberá quedar documentado en un informe que se enviará trimestralmente al INPROJUY.

El Informe trimestral consiste en la relación de los cambios realizados sobre componentes críticos. Para cada cambio se deberá incluir

- Un identificador del cambio, la fecha de ejecución.
- Una descripción conceptual y cualitativa del cambio. Deberá explicar el motivo del cambio, los componentes críticos sobre los que tiene impacto y el fin que se persigue con su implementación.
- Calificación motivada del cambio como sustancial o no sustancial.

- No debe incluir binarios y no se requiere Incluir huella o hash de las versiones desplegadas.
- Se podrán abstraer o agrupar aquellos cambios que respondan a la misma naturaleza o que se rijan por el mismo motivo.
- Se podrá elaborar un único informe por operador o varios. En este último caso se describirán los criterios de la división.

Un ejemplo de formato de Informe podría ser el siguiente:

INDICE DEL INFORME

1. Cambios sustanciales realizados por emergencia extraordinaria.
2. Cambios sustanciales realizados con autorización previa del INPROJUY
3. Cambios no sustanciales en los que el criterio del operador se desvía del criterio del INPROJUY para la calificación del cambio como no sustancial (de acuerdo con el apartado 8.4 del presente Anexo).
4. Cambios no sustanciales en los que el criterio del operador coincide con el criterio del INPROJUY para la calificación del cambio como no sustancial (de acuerdo con el apartado 8.4 del presente Anexo).

Para cada uno de los apartados Indicados anteriormente, Indicar:

| Identificador del Cambio | Fecha de ejecución | Descripción conceptual (1) | Justificación para no cambios sustanciales (2) |
|--------------------------|--------------------|----------------------------|--|
| | | | |
| | | | |

(1) En los casos en los que se produzca un cambio de versión del software de uno de los elementos críticos, indicar el identificador de la versión a la que se migra, en la descripción conceptual.

(2) La justificación es especialmente necesaria en aquellos casos en los que el criterio del operador se desvíe de los criterios generales del INPROJUY del apartado 8.4 del presente Anexo.

El envío del informe trimestral se realiza a través de los canales de comunicación formales dispuestos por el INPROJUY.

8.4 Criterios para la valoración de gestión de cambios sustanciales y no sustanciales

Dado que la decisión sobre el carácter sustancial de un cambio requiere un exhaustivo conocimiento del sistema y un previo análisis de riesgos, la respuesta del INPROJUY podrá consistir en directrices y recomendaciones generales de carácter conceptual, que ayuden al operador a tomar la decisión final. El operador deberá proporcionar suficiente Información en la consulta para permitir valorar el alcance de los cambios sobre cada componente crítico.

La calificación de un cambio como "sustancial" debe partir de un criterio de proporcionalidad entre la evaluación de los riesgos asociados al cambio, la necesaria flexibilidad de un mercado en constante evolución y el coste que cada proceso de certificación representa. También ha de valorarse que también existen riesgos asociados a no realizar un cambio.

Los riesgos regulatorios deben ser evaluados tomando como referencia los objetivos, de regulación de juego, valorando entre otros:

- El impacto sobre el control de las prohibiciones subjetivas.

- El juego responsable.
- La compatibilidad de la oferta de juego con los juegos regulados.
- El juego justo y su correcto funcionamiento.
- La autenticidad y el cómputo correcto de las apuestas.
- La trazabilidad de las operaciones realizadas.
- La monitorización por el INPROJUY a través del Sistema de Reportes y Control.
- La seguridad de los juegos y especialmente en el acceso del participante.
- La recuperación de datos ante cualquier Incidencia.

Los sistemas técnicos de juego revisten una gran complejidad. Las dependencias entre los elementos hardware, software y de red que constituyen la unidad central de juegos y el acoplamiento que puede existir entre sus diferentes componentes software complican la definición de cambio sustancial sobre los elementos clasificados como críticos. Esto hace muy difícil enumerar todos los tipos de cambio que pueden presentarse y valorar el Impacto y alcance de los mismos en cada sistema técnico concreto.

Por todo ello la primera valoración respecto a si un cambio debe ser calificado como "sustancial" corresponde al propio operador que es el principal concededor de su sistema técnico. Es importante tener en cuenta que la complejidad técnica de un cambio no está directamente relacionada con el riesgo asociado al cambio desde el punto de vista de cumplimiento normativo. Por ejemplo, un cambio en los parámetros de los juegos no será considerado un cambio sustancial pero su puesta en producción podría suponer un incumplimiento de los requisitos y limitaciones de los juegos; un cambio en la interfaz gráfica normalmente no será considerado un cambio sustancial pero su puesta en producción podría suponer un incumplimiento de las obligaciones de Información al jugador.

Aunque la decisión en la valoración de si un cambio es sustancial o no es del operador, el INPROJUY vela por que todos los operadores sigan criterios de valoración similares que atiendan a los objetivos de la normativa y que sean proporcionados. En este contexto, a continuación, se desarrolla el criterio del INPROJUY en la calificación de un cambio como "sustancial" en determinados supuestos, sin perjuicio de que justificadamente el criterio del operador pueda desviarse de esta recomendación, en cuyo caso se deberá informar de forma motivada en el informe trimestral de cambios.

El criterio del INPROJUY se va actualizando conforme se van planteando situaciones o ejemplos de interés para varios operadores y para adaptarse a la rápida evolución tecnológica del sector. Se han identificado los principales riesgos en la incorporación de nuevos juegos en tres áreas: la integración entre los diferentes componentes software, el correcto funcionamiento de la sesión) destinada al juego de máquinas de azar y el correcto funcionamiento de los juegos. En este escenario es posible definir en qué casos la incorporación de un nuevo juego o de una nueva tecnología de acceso constituye un cambio sustancial y por tanto debe ser previamente homologado. Con ello se reducen de forma significativa las cargas para los operadores y para el INPROJUY y se agiliza la puesta en producción de nuevos juegos y de nuevas tecnologías de acceso, dando respuesta a una demanda del sector sin reducción de las garantías seguridad de la homologación.

En el marco de gestión de cambios en los supuestos de incorporación de nuevos juegos o nuevas tecnologías de acceso es el siguiente:

- Será necesario certificar la integración de cada operador B2C con las diferentes plataformas de cada uno de sus proveedores (móvil, PC, etc.). La certificación específica de cada uno de los juegos y de cada una de las

tecnologías de acceso disponibles podrá ser realizará tanto por operador como por el proveedor.

- Desde un punto de vista operativo, los operadores B2C que deseen incorporar nuevos juegos a su oferta de juego no necesitan solicitar ante el INPROJUY cambio sustancial si ha homologado previamente los juegos, siempre que la Integración del operador B2C con el proveedor ya está homologada.

Los supuestos de cambio analizados se clasifican en los siguientes grupos:

- Cambios sustanciales de seguridad
- Cambios sustanciales relativos al registro de usuario
- Cambios sustanciales relativos a la cuenta de juego
- Cambios sustanciales relativos al software de juego
- Cambios que podrían NO ser sustanciales

Cambios sustanciales de seguridad

1. Es cambio sustancial la incorporación de un nuevo CPD o su traslado a una ubicación diferente a los ya existentes.
2. Es cambio sustancial la modificación del esquema de autenticación de los participantes en el sistema técnico de juego o la Implementación de un nuevo método de autenticación en la comunicación con los participantes.

Cambios sustanciales relativos al registro de usuario

3. Es sustancial el cambio en los procedimientos de verificación de identidad de los usuarios, del tratamiento de las respuestas, de la lógica de comprobaciones o de la activación de usuarios.

Ejemplos:

- Cambios en las consultas al Registro de Autoexclusión
- Cambios en las consultas al Servicio Web de Verificación de Jugadores.

Cambios sustanciales relativos a la cuenta de juego

4. Cambios en el modo de integración con los proveedores de juego.
5. Cambio integro de la pasarela de pagos.

Cambios sustanciales relativos al software de juego

6. Un cambio mayor de la versión del software de juego previamente homologado.
7. La incorporación de un nuevo proveedor de software de juego.
8. Cambio en el modelo de integración del operador con el proveedor de software de juego.

En caso de que existan varios tipos de integración, deberán certificarse todas ellas. Por ejemplo, si existe una Integración con la plataforma para PC y otra Integración con la plataforma para móvil, será necesario certificar la correcta integración del operador con su proveedor para todos los supuestos.

9. La Incorporación de un nuevo juego en los siguientes casos:

- Si se trata de un desarrollo propio.

- Si el juego es proporcionado por un proveedor que carece de licencia.
- Si el juego es proporcionado por un proveedor con licencia, pero dicho juego no ha sido homologado previamente por el proveedor.

10. Cambio en juegos o variantes de juegos homologados, cuando supongan el despliegue de nuevos componentes software críticos para el correcto desarrollo del juego. No será necesario certificar variantes de juego cuando los cambios se limiten a la parametrización del cambio ya certificado.

11. La puesta en producción de nuevas tecnologías de acceso a juegos.

12. En el caso de las apuestas deportivas, la inclusión de apuestas en directo.

13. Cambios que modifiquen la generación de los números aleatorios y el tratamiento de esta información.

Cambios que podrían NO ser sustanciales

Cambios relativos a la funcionalidad que podrían no ser sustanciales:

14. Sistemas de propósito general que ya han sido homologados previamente, o cambios sobre los mismos que no supongan una alteración de la lógica de componentes críticos:

- Software de propósito general: sistemas operativos, librerías de desarrollo, base de datos, servidor web, servidor de aplicaciones, etc.
- Elementos de red o de cableado. Equipos hardware.

15. Cambios realizados sobre el software del componente crítico:

- Mantenimiento correctivo, corrección de errores o bugs.
- Cambios que afecten únicamente al rendimiento.
- Cambios que implementen políticas promocionales o de fidelización, siempre que no supongan grandes cambios en la cuenta de juego y que garanticen la trazabilidad de las operaciones.

16. Cambios en las fuentes de Información documentales utilizadas para la acreditación de la veracidad de los datos asociados al registro de usuario.

17. Inclusión de nuevos medios de pago sobre la pasarela de pagos previamente homologada.

18. Cambios en la interfaz web.

19. Para un operador B2C no se considera sustancial la inclusión de nuevos juegos siempre y cuando se den las siguientes circunstancias:

- Los juegos están previamente homologados por un proveedor que es titular de una licencia de juego.
- La integración del operador con el proveedor de juego ya ha sido homologada previamente.

20. La parametrización de juegos previamente homologados siempre que no suponga el despliegue de nuevos componentes software críticos para el funcionamiento del juego.

Cambios relativos a la seguridad que podrían no ser sustanciales:

La seguridad debe ser entendida como un proceso iterativo e incremental. La incorporación de nuevos elementos o cambios sobre el sistema técnico de juego deben llevarse a cabo en el marco) de la gestión de la seguridad de la información del operador, pero no necesariamente será objeto de una nueva certificación. Los cambios en políticas, procesos, procedimientos o medidas técnicas u organizativas, siempre que no supongan un menoscabo a una pérdida de garantías sobre las previamente homologadas.

21. La seguridad relativa a nuevas tecnologías o aplicaciones de acceso del participante (por ejemplo, aplicaciones para Smartphones) deberá someterse a los controles definidos por el operador y serán objeto de las "pruebas de penetración y análisis de vulnerabilidades" establecidos en la normativa. La correcta gestión de la seguridad deberá acreditarse a través de los informes de auditoría bianuales.



JUEGO SEGURO, LEGAL Y RESPONSABLE

ANEXO 2



JUEGO SEGURO, LEGAL Y RESPONSABLE

INDICE

1. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

2. DEFINICIONES GENERALES:

- 2.1. Apuesta
- 2.2. Unidad Mínima de Apuesta
- 2.3. Sesión de juego o partida
- 2.4. Mano o jugada
- 2.5. Banca
- 2.6. Evento hípico
- 2.7. Apuesta sobre eventos reales:
 - Evento deportivo
 - Evento no deportivo
- 2.8. Baraja francesa

3. PROHIBICIONES.

4. REGLAS PARTICULARES DE LOS JUEGOS

5. VARIANTES DE JUEGOS

- 5.1. Variante del juego “en vivo”

6. FORMALIZACIÓN Y VALIDACIÓN DE APUESTAS

7. LÍMITES DE LA PARTICIPACIÓN

8. PARTICIPACIÓN EN EL JUEGO

9. ANULACIÓN DE EVENTOS

10. BONOS O CRÉDITOS QUE PUEDEN SER OTORGADOS POR LOS OPERADORES

11. PREMIOS

12. PAGO DE LOS PREMIOS

13. REGLAMENTOS BÁSICOS

- 13.1. Juegos
- 13.2. Apuestas Hípicas
- 13.3. Apuestas sobre Eventos Deportivos
- 13.4. Apuestas sobre Eventos No Deportivos

JUEGO SEGURO, LEGAL Y RESPONSABLE

1. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las pautas contenidas en el presente Anexo refieren a las Reglas Básicas para el desarrollo de legos y Apuestas bajo la modalidad online, quedando sujetas a las mismas los operadores que obtengan licencia para el desarrollo de la actividad.

No obstante, ello, las reglas específicas de cada juego comprendido en la presente modalidad, serán aquellas que hubiere establecido la Organización, Asociación o Entidad que agrupe los distintos Juegos desarrollados, debiendo los operadores sujetarse a las mismas, en su caso.

Sin perjuicio de las pautas contenidas en el presente y las que hubieran establecido las distintas organizaciones, los operadores deberán establecer las reglas particulares que en cada tipo de apuesta regirán el desarrollo del juego.

El Instituto Provincial de Juegos de Azar de Jujuy (en adelante la AUTORIDAD DE APLICACIÓN) autorizará la incorporación de cada juego, sus variantes y sus reglas particulares pudiendo requerir información adicional sobre los mismos.

2. DEFINICIONES GENERALES:

Los términos empleados en el presente, tendrán el sentido que a continuación se indica:

2.1. **Apuesta:** es aquella actividad de juego, cualquiera sea la modalidad, en la que se arriesgan cantidades de dinero sobre los resultados de un acontecimiento previamente determinado cuyo desenlace es incierto y ajeno a los participantes, determinándose la cuantía del premio que se otorga en función de las cantidades arriesgadas u otros factores fijados previamente en la regulación específica de la modalidad de apuesta.

La Apuesta se clasifica según su contenido en:

- Simple: Aquella que recae sobre un único resultado de un evento.
- Combinada: Aquella que recae sobre los resultados de dos o más eventos.
- Múltiple: Aquella que recae sobre dos o más resultados de un mismo evento.

La Apuesta se clasifica según su organización y distribución de las sumas apostadas en:

- Mutua: aquella en la que un porcentaje de la suma de las cantidades apostadas se distribuye entre aquellos apostantes que hubieran acertado el resultado a que se refiera la apuesta.
- De contrapartida: aquella en la que el apostante apuesta contra un operador de juego, siendo el premio a obtener el resultante de multiplicar el importe de los pronósticos ganadores por el coeficiente que el operador haya validado previamente para los mismos.
- Cruzada o de intercambio: aquella en que un operador actúa como intermediario y garante de las cantidades apostadas entre terceros, detrayendo las cantidades o porcentajes que previamente el operador hubiera fijado.

2.2. **Unidad Mínima de Apuesta:** Es la cantidad que se corresponde con el importe mínimo que puede jugarse en cada apuesta y deberá expresarse en la moneda de curso legal Argentina.

2.3. **Sesión de juego o partida:** Dinámica de juego que se inicia con la conexión del participante para jugar, y concluye cuando el usuario abandona la aplicación de juego.

Sesión de juego Incompleta. Se entiende por sesión de juego Incompleta a la partida que, una vez iniciada, ha sido interrumpida antes de llegar a su final

programado. Las partidas incompletas pueden ofrecer resultados válidos si así se establece en las reglas particulares del juego. Sesión de juego anulada. Se entiende por sesión de juego anulada a la partida que, por razones ajenas al operador de juego ya los participantes, no llega a celebrarse o, celebrándose, sus resultados no son considerados en el juego.

Sesión de juego aplazada. Se entiende por sesión de juego aplazada a aquella partida que, por razones ajenas al operador de juego y a los participantes, no se inicia en el momento programado para ello. La partida aplazada, salvo que las reglas particulares del juego establezcan lo contrario, supone el aplazamiento de los resultados de la partida.

2.4. *Mano o jugada:* Es el evento del juego que se inicia con la realización de las apuestas de los participantes y cuyo conjunto de rondas compone una partida.

2.5. *Banca:* Posición que ocupa en el juego el participante que juega la mano de la banca y que, por tanto, ganará o perderá el importe de las apuestas realizadas por los restantes jugadores.

2.6. *Evento hípico:* Se entiende por evento hípico la carrera o conjunto de carreras, previamente determinadas por el operador en el correspondiente programa, que se desarrolla en el marco de una competición o al margen de ella, cuya organización corresponde a personas, asociaciones o entidades independientes del operador, y que presenta un desenlace incierto y ajeno al operador de juego y a los participantes.

2.7. *Apuesta sobre eventos reales:* Pronóstico sobre el resultado de uno o varios eventos incluidos en los programas previamente establecidos por el operador de juego, o sobre hecho o circunstancias que formen parte o se desarrollen en el marco de tales eventos y que hayan sido previamente establecidos en el correspondiente programa por el operador de juego, pudiendo ser:

Evento deportivo: Se entiende por evento deportivo al acontecimiento deportivo, que se desarrolla en el marco de una competición deportiva o al margen de ella, cuya organización corresponde a personas, asociaciones o entidades independientes del operador, y que presenta un desenlace incierto y ajeno al operador de juego y a los participantes.

Evento no deportivo: Se entiende por evento no deportivo al evento o competencia que no sea de carácter político, que se desarrolla en el marco de una competición o al margen de ella, cuya organización corresponde a personas, asociaciones o entidades independientes del operador, y que presenta un desenlace incierto y ajeno al operador de juego y a los participantes.

2.8. *Baraja francesa:* Se entiende por baraja francesa aquella baraja de naipes en la que las cartas se encuentran distribuidas equitativamente en cuatro grupos o palos de trece cartas cada uno y que aparecen identificados respectivamente por iconos diferenciados entre sí. Los grupos o palos de la baraja francesa son los de corazones y diamantes, ambos en color rojo, y los de tréboles y picas, ambos en color negro. También se admitirá que cada uno de los cuatro palos sea de un color diferente.

3. PROHIBICIONES.

3.1 *Prohibiciones Objetivas:* Se encuentra prohibida la organización, explotación y desarrollo de los juegos incluidos en el presente Reglamento que, por su naturaleza o por razón del objeto sobre el que versen:

- a. Atenten contra la dignidad de las personas, el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen, contra los derechos de la juventud y de la niñez o contra cualquier derecho reconocido constitucionalmente.
- b. Se fundamenten en la comisión de delitos, faltas o infracciones administrativas.
- c. Recargan sobre eventos prohibidos por la legislación vigente.

3.2 *Prohibiciones Subjetivas*: Se prohíbe la participación en los juegos objeto del presente Reglamento a:

- a. Los menores de edad y los incapacitados legalmente o por resolución judicial.
- b. Los accionistas, propietarios, partícipes o titulares significativos del operador de juego, su personal directivo y empleados directamente involucrados en el desarrollo de los juegos, así como sus cónyuges o personas con las que convivan ascendientes y descendientes en primer grado de consanguinidad, en los juegos que gestionen o exploten aquellos, con independencia de que la participación en los juegos, por parte de cualquiera de los anteriores, se produzca de manera directa o indirecta, a través de terceras personas humanas o jurídicas.
- c. Los deportistas, entrenadores u otros participantes directos en el acontecimiento o actividad deportiva sobre la que se realiza la apuesta.
- d. Los directivos de las entidades deportivas participantes u organizadoras respecto del acontecimiento o actividad deportiva sobre la que se realiza la apuesta.
- e. Los jueces o árbitros que ejerzan sus funciones en el acontecimiento o actividad deportiva sobre la que se realiza la apuesta, así como sus cónyuges o personas con las que convivan ascendientes y descendientes en primer grado de consanguinidad y las personas que resuelvan los recursos contra las decisiones de aquellos.
- f. El personal y/o los funcionarios del INPROJUY.

Con el fin de garantizar la efectividad de las prohibiciones subjetivas mencionadas, el Instituto establecerá las medidas que, de acuerdo con la naturaleza del juego y potencial perjuicio para el participante, puedan exigirse a los operadores para el cumplimiento de estas.

4. REGLAS PARTICULARES DE LOS JUEGOS

El desarrollo de los juegos requiere la previa publicación de sus reglas particulares, que tienen naturaleza privada y son elaboradas por el operador de juego, sin perjuicio de las competencias de supervisión del INPROJUY.

En las mismas se establecerán las reglas de cada juego, desarrollado por el operador, el coeficiente que corresponda para el cálculo de las ganancias del participante y los principios que regirán las relaciones entre el operador y los participantes.

Las reglas particulares de cada juego deberán ser publicadas por los operadores en sus respectivos sitios web, debiendo encontrarse accesibles a los participantes de forma permanente fácil y gratuita, en idioma castellano, y evitándose que las similitudes con cualesquiera otras apuestas o juegos induzcan a la confusión de los participantes.

El operador notificará al Instituto la fecha de publicación de las reglas particulares, así como cualquier modificación que realice sobre las mismas.

5. VARIANTES DE JUEGOS

Las variantes de juegos deberán cumplir los mismos requerimientos que los juegos del que se originan y contar con autorización previa de la AUTORIDAD DE APLICACIÓN para su desarrollo.

5.1. *Variante del juego en vivo*: Variante del juego que utiliza un croupier real o una mesa de juego real como dispositivo de juego en el que los participantes efectuarán sus apuestas por medios electrónicos. El resultado de las mismas estará determinado por estos dispositivos reales.

5.1.1. *Desarrollo*: Los operadores del juego podrán incluir, en sus reglas particulares, la previsión de mesas de juego, en las que el juego se practique en la variante “en vivo”. La implementación efectiva de esta variante de juego requerirá la previa solicitud al INPROJUY, en la que deberá constar la identificación de la ubicación física en que se desarrollen las partidas de en vivos y cumplir con los requerimientos establecidos en la legislación vigente. Sólo podrán realizarse partidas de juego «en vivo» en aquellas ubicaciones físicas del territorio de la Provincia de Jujuy donde el Instituto haya autorizado el juego.

6. FORMALIZACIÓN Y VALIDACIÓN DE APUESTAS

La formalización y validación de apuestas se efectuará por el medio o medios establecidos por el operador en sus reglas particulares del juego y autorizados por el Instituto Provincial de Juegos de Azar.

La unidad mínima de apuesta se corresponde con el importe mínimo que puede jugarse en cada apuesta, y deberá expresarse en la moneda de curso legal en la República Argentina.

7. LIMITES DE LA PARTICIPACIÓN:

El INPROJUY podrá establecer obligaciones por las que imponga a los operadores el establecimiento de mecanismos que aseguren la limitación temporal de la participación de cada juego, así como también mecanismos que permitan fijar un tope máximo a la cantidad de crédito ingresado en la sesión.

8. PARTICIPACIÓN EN EL JUEGO:

La participación en cada juego se efectuará por el medio o medios establecidos por el operador en sus reglas particulares del juego.

9. ANULACIÓN DE EVENTOS:

Los operadores establecerán en las reglas particulares del juego una previsión para los supuestos de interrupción, anulación o aplazamiento de las sesiones o partidas. Igualmente establecerá los casos en que procederá el mantenimiento o anulación de las cantidades jugadas como consecuencia de las suspensiones o aplazamientos. En todo caso deberá garantizarse el derecho al cobro de los premios que pudieran haberse obtenido por los participantes en una partida con anterioridad a que se produjese su eventual suspensión o anulación. Igualmente, en los supuestos en los que se produzca la desconexión de un participante durante el transcurso de una mano, el operador deberá garantizar que la mano se completa de acuerdo con las reglas de juego y con a reglas particulares del operador, y que le será abonado el importe del premio obtenido al participante o participantes que lo hayan ganado.

JUEGOS

El importe íntegro correspondiente a la participación en una sesión o mano del juego que, una vez formalizada, sea anulada por el operador en aplicación de sus reglas

particulares, será devuelto o puesto a disposición de los participantes en la forma establecida en dichas reglas particulares, siempre sin ningún coste ni obligación adicional para los participantes.

10. BONOS O CRÉDITOS QUE PUEDEN SER OTORGADOS POR LOS OPERADORES:

Corresponde al operador la publicación en sus canales interactivos de los términos que regulen las condiciones bajo las cuales se ofrecen y otorgan los bonos y/o créditos a los jugadores, no pudiendo exceder los mismos los límites establecidos por el INPROJUY, y siempre que no alteren la dinámica de los juegos ni induzcan a los participantes a confusión respecto de la naturaleza del juego.

Corresponde asimismo al operador publicar en su plataforma de juego las condiciones de aplicación y periodos de vigencia de los bonos o créditos, así como los términos de los mismos.

11. PREMIOS

Los premios de las apuestas se determinan por el resultado de los eventos establecidos en el programa de apuestas. Son acreedores de los premios los participantes que hubieran formulado las apuestas que, de conformidad con el resultado del evento o eventos establecidos en el programa y las reglas particulares del juego, hayan resultado premiadas.

12. PAGO DE LOS PREMIOS

El pago de los premios se efectuará de conformidad a la normativa reglamentaria.

El operador queda obligado al pago de los premios obtenidos en el juego y procederá al pago de los mismos a los participantes acreedores en los términos y condiciones fijados en las reglas particulares del juego y, en su defecto, por el mismo medio empleado para el pago de la participación. El pago del premio en ningún caso supondrá costo u obligación adicional para el participante premiado.

El INPROJUY establecerá los procedimientos y las obligaciones adicionales que resulten precisas en relación con el pago de los premios para la mejor protección de los participantes y del interés público comprometido.

13. REGLAMENTOS BÁSICOS

13.1. *Juegos:* Se encuentran comprendidos dentro de la modalidad online los juegos que a continuación se expresan y los que se incorporen en el futuro, sea por su creación o modificación de las variantes existentes:

Máquinas: Electrónicas de Juegos de Azar Juegos de Casino: Punto y Banca, Black lack, Ruleta Americana, Ruleta Francesa, Craps, Póker, Baccarat, entre otros.

Loterías, siempre que se trate de la captación de apuestas sobre juegos físicos, Incluyéndose los juegos bancados, poceados y mixtos.

Apuestas sobre juegos virtuales, con exclusión de los juegos de lotería.

13.2. *Apuestas Hípicas:*

13.2.1. Definición

Se entiende por apuesta hípica el concurso de pronósticos sobre el resultado de una o varias carreras de caballos incluidas en los programas previamente establecidos por el operador de juego, o sobre hechos o circunstancias que formen parte o se desarrollen en el marco de tales carreras y que hayan sido previamente establecidos en el correspondiente programa por el operador, En ningún caso podrán ser objeto de estas apuestas eventos en los que participen otros animales distintos a los caballos.

Se entiende por evento hípico la carrera o conjunto de carreras, previamente determinadas por el operador en el correspondiente programa, que se desarrolla en el marco de una competición o al margen de ella, cuya organización corresponde a personas, asociaciones o entidades independientes del operador, y que presenta un desenlace incierto y ajeno al operador de las apuestas y a los participantes.

13.2.2. *Variantes de Apuestas*

a) La apuesta hípica mutua. Es la apuesta hípica en la que el participante apuesta sobre un único acontecimiento hípico. b) La apuesta hípica combinada. Son las apuestas hípicas que se realizan sobre dos o más acontecimientos hípicos que se disputan dentro del programa.

13.2.3. *Modalidades de Apuestas*

Son todas aquellas formas de apostar que se establecen en el Reglamento General de Apuestas Hípicas.

13.2.4. *Coeficiente de apuesta*

Es la cifra que determina la cuantía que corresponde pagar a una apuesta ganadora al ser multiplicada por la cantidad apostada. Si no se establece lo contrario, en el coeficiente estará incluido el importe correspondiente a la devolución de importe inicialmente aportado por el apostante que ha conseguido premio.

Cada operador de apuestas hípicas fijará los coeficientes asociados a las apuestas que comercializa, en función de su iniciativa y de el volumen de apuestas recibido en cada carrera en relación a la apuesta consignada a cada caballo. Estos coeficientes podrán variar a lo largo del plazo de realización de las apuestas. El apostador si acierta, nunca puede percibir una suma inferior a la que jugo.

Objetivo de las apuestas hípicas: El objetivo de la apuesta hípica consiste en el acierto del pronóstico formulado sobre el resultado de una o varias carreras de caballos incluidas en los programas previamente establecidos por el operador de juego, o sobre hechos o circunstancias que formen parte o se desarrollen en el marco de tales eventos o competiciones y que hayan sido previamente establecidos en el correspondiente programa por el operador del juego.

13.2.5 *Desarrollo del juego, determinación y asignación de los premios*

a) El INPROJUY aprobará y publicará el catálogo de las competiciones y eventos hípicos que podrán ser incluidos por los operadores en sus programas de apuestas. Asimismo, y al respecto de cada evento hípico, el Instituto aprobará y publicará, la relación de los hechos o acontecimientos propios de la correspondiente actividad hípica que podrán ser objeto de apuesta.

b) Tanto el catálogo de competiciones y eventos hípicos, como la relación de objetos de apuesta, podrán ser modificados por el INPROJUY de oficio o por solicitud motivada de los operadores.

c) Finalizado el evento o eventos hípicos objeto de las apuestas, el operador comunicará a los participantes, a través de los medios que hubiera fijado en las reglas particulares de las apuestas, los resultados válidos. Siempre que sea posible y el medio permita una comunicación adecuada con el participante, el operador empleará para la comunicación de los resultados el mismo medio del que hizo uso el participante para la formalización de las apuestas.

d) En los eventos hípicos de carácter oficial, se considerará como resultado válido el determinado por la entidad organizadora.

e) Conocido el resultado del evento o eventos objeto de las apuestas, el operador procederá a la asignación de los premios a los participantes que

hubieran realizado los pronósticos que, en función de los resultados de los eventos, hubieran sido premiados.

f) Los resultados de los eventos serán publicados por el operador en su sitio web dentro de las veinticuatro horas siguientes a la celebración del evento. Los resultados publicados resultarán accesibles desde la fecha de su publicación hasta el último día natural que, de acuerdo con las reglas particulares del juego, se fije para presentar reclamo.

g) El INPROJUY establecerá los procedimientos y las obligaciones de notificación relativas a los resultados de los eventos hípicos y la asignación de los premios y, en su caso, las obligaciones adicionales de publicación que entienda precisas para la mejor protección de los participantes y del interés público

13.3. *Apuestas sobre Eventos Deportivos:*

13.3.1. *Definición:* Es el concurso de pronósticos sobre el resultado de uno o varios eventos deportivos incluidos en los programas previamente establecidos por el operador de juego, o sobre hechos o circunstancias que formen parte o se desarrollen en el marco de tales eventos o competiciones deportivas y que hayan sido previamente establecidos en el correspondiente programa por el operador de juego.

El evento deportivo es el acontecimiento deportivo, previamente determinado por el operador en el correspondiente programa, que se desarrolla en el marco de una competición deportiva o al margen de ella, cuya organización corresponde a personas, asociaciones o entidades independientes del operador, y que presenta un desenlace incierto y ajeno al operador de las apuestas y a los participantes.

13.3.2. *Variantes de apuestas:*

a) *Apuesta deportiva de contrapartida.* Es la apuesta deportiva en la que el participante apuesta contra el operador de juego, obteniendo derecho a premio en el caso de acertar el pronóstico sobre el que se apuesta, y siendo el premio el resultante de multiplicar el importe de la participación por el coeficiente que el operador haya validado previamente para el pronóstico realizado.

b) *Apuesta deportiva mutua.* Se entiende por apuesta deportiva mutua aquella apuesta deportiva en la que un porcentaje de la suma de las cantidades apostadas, previamente establecido en las reglas básicas del juego, se distribuye entre aquellos participantes que, de conformidad con el programa de premios, hubieran acertado el resultado del evento deportivo o el hecho o circunstancia del evento sobre el que recaen las apuestas.

13.3.3. *Modalidades de Apuestas*

a) *Simple.* Es aquel pronóstico que se realiza sobre un único resultado de un único evento deportivo.

b) *Múltiple.* Se entiende por apuesta deportiva múltiple, el pronóstico que se realiza simultáneamente sobre dos o más resultados de un acontecimiento deportivo.

c) *Combinada.* Se entiende por apuesta deportiva combinada, el pronóstico que se realiza simultáneamente sobre los resultados de dos o más acontecimientos deportivos.

13.3.4. *Apuesta Convencional y En Directo*

a) *Convencional*. Es aquella clase de apuesta cuyo plazo para ser realizada deberá estar cerrado con anterioridad a que el evento deportivo se inicie. En el caso de apuestas múltiples o combinadas, el plazo de realización deberá estar cerrado con anterioridad a que se celebre el primer evento por orden cronológico de los contenidos en la apuesta.

b) *En directo*. Es aquella clase de apuesta que se realiza durante el tiempo de celebración del evento deportivo sobre el que se basa, bien durante su totalidad o bien durante la parte del mismo que establezca el operador en su programa de apuestas.

13.3.5. *Objetivo de las Apuestas Deportivas*: El objetivo de la apuesta deportiva consiste en el acierto del pronóstico formulado sobre el resultado de uno o varios eventos deportivos incluidos en los programas previamente establecidos.: por el operador de juego, o sobre hechos o circunstancias que formen parte o se desarrollen en el marco de tales eventos o competiciones deportivas y que hayan sido previamente establecidos en el correspondiente programa por el operador del juego.

13.3.6. *Desarrollo del juego, determinación y asignación de los premios*:

a) Las apuestas deportivas se desarrollarán de conformidad con lo establecido en las reglas particulares del juego, en los actos administrativos que en desarrollo de la misma dicte el INPROJUY, y en el correspondiente programa de apuestas fijado por el operador.

b) El Instituto Provincial de Juegos de Azar aprobará y publicará el catálogo de los deportes, competiciones y eventos deportivos que podrán ser incluidos por los operadores en sus programas de apuestas. Asimismo, y al respecto de cada deporte, competición o evento deportivo, el INPROJUY aprobará y publicará, la relación de los hechos o acontecimientos propios de la correspondiente actividad deportiva que podrán ser objeto de apuesta. Tanto el catálogo de deportes, competiciones y eventos, como la relación de objetos de apuesta, podrán ser modificados por el Instituto de oficio o por solicitud motivada de los operadores.

c) El operador de apuestas deportivas es el responsable de establecer el programa de eventos deportivos sobre los que se realizarán las apuestas e informará a los participantes sobre el período en el que podrán realizar las apuestas.

d) Los premios de las apuestas deportivas se determinan por el resultado de los eventos deportivos establecidos en el programa de apuestas. Se entenderá que una apuesta deportiva ha resultado premiada cuando los pronósticos contenidos en la misma coincidan con el resultado considerado válido, de conformidad con las reglas particulares del juego y del catálogo de premios contenido en el mismo.

e) Finalizado el evento o eventos deportivos establecidos en el programa, el operador comunicará a los participantes, a través de los medios que hubiera fijado en las reglas particulares del juego, los resultados válidos. Siempre que sea posible y el medio permita una comunicación adecuada con el participante, el operador empleará para la comunicación de los resultados el mismo medio del que hizo uso el participante para la formalización de las apuestas. En los eventos deportivos de carácter oficial, se considerará como resultado válido el determinado por el juez o árbitro al término del evento.

f) Conocido el resultado del evento o eventos establecidos en el programa, el operador procederá a la asignación de los premios, en las distintas categorías establecidas en las reglas particulares del juego, a los

participantes que hubieran realizado los pronósticos que, en función de los resultados de los eventos, hubieran sido premiados en cada categoría.

g) Los resultados de los eventos programados, así como, en su caso, la asignación de los premios por categorías, serán publicados en listas por el operador en su sitio web en las veinticuatro horas siguientes al cierre del programa de apuestas correspondiente. Las listas resultarán accesibles desde la fecha de su publicación hasta el último día natural, que, de acuerdo con las reglas particulares del juego, se fije para presentar reclamo.

h) El INPROJUY establecerá los procedimientos y las obligaciones de notificación relativas a los resultados de los eventos deportivos y la asignación de los premios y, en su caso, las obligaciones adicionales de publicación que entienda precisas para la mayor protección de los participantes y del interés público.

13.4. Apuestas sobre Eventos No Deportivos:

13.4.1. *Definición:* Se entiende por Apuesta sobre Eventos No Deportivos el concurso de pronósticos sobre el resultado de uno o varios eventos reales distintos de las apuestas deportivas e hípcas incluidos en los programas previamente establecidos por el operador de juego. En ningún caso podrán ser objeto de estas apuestas eventos de carácter político.

13.4.2. *Objetivo de las Apuestas sobre Eventos Deportivos:* El objetivo de la apuesta sobre Evento No Deportivo consiste en el acierto de pronóstico formulado sobre el resultado de uno o varios eventos reales no deportivos incluidos en los programas previamente establecidos por el operador de juego, o sobre hechos o circunstancias que formen parte o se desarrollen en el marco de tales eventos o competiciones y que hayan sido previamente establecidos en el correspondiente programa por el operador del juego.

12.4.3. *Desarrollo del juego, determinación y asignación de los premios*

a) Las apuestas sobre Eventos No Deportivos se desarrollarán de conformidad con lo establecido en las reglas particulares del juego, en los actos administrativos que en desarrollo de la misma dicte el INPROJUY, y en el correspondiente programa de apuestas fijado por el operador. El Instituto aprobará y publicará el catálogo de las competiciones y eventos que podrán ser incluidos por los operadores en sus programas de apuestas. Asimismo, y al respecto de cada competición o evento no deportivo, el INPROJUY aprobará y publicará, la relación de los hechos o acontecimientos propios de la correspondiente actividad no deportiva que podrán ser objeto de apuesta. Tanto el catálogo de competiciones y eventos, como la relación de objetos de apuesta, podrán ser modificados por el INPROJUY de oficio o por solicitud motivada de los operadores.

b) El operador de apuestas sobre Eventos No Deportivos es el responsable de establecer el programa de eventos reales no deportivos sobre los que se realizarán las apuestas e informará a los participantes sobre el periodo en el que podrán realizar las apuestas.

c) Los premios de las apuestas sobre Eventos No Deportivos se determinan por el resultado de los eventos establecidos en el programa de apuestas. Se entenderá que una apuesta sobre Eventos No Deportivo ha resultado premiada cuando los pronósticos contenidos en la misma coincidan con el resultado considerado válido, de conformidad con las reglas particulares del juego y del catálogo de premios contenido en el mismo.

- d) Finalizado el evento o eventos establecidos en el programa, el operador comunicará a los participantes, a través de los medios que hubiera fijado en las reglas particulares del juego, los resultados válidos. Siempre que sea posible y el medio permita una comunicación adecuada con el participante, el operador empleará para la comunicación de los resultados el mismo medio del que hizo uso el participante para la formalización de las apuestas. En los eventos de carácter oficial, se considerará como resultado válido el determinado por el juez o árbitro al término del evento.
- e) Conocido el resultado del evento o eventos establecidos en el programa, el operador procederá a la asignación de los premios, en las distintas categorías establecidas en las reglas particulares del juego, a los participantes que hubieran realizado los pronósticos que, en función de los resultados de los eventos, hubieran sido premiados en cada categoría.
- f) Los resultados de los eventos programados, así como, en su caso, la asignación de los premios en su caso, las obligaciones adicionales de publicación que entienda precisas para la mayor protección de los participantes y del interés público.



JUEGO SEGURO, LEGAL Y RESPONSABLE

ANEXO 3



JUEGO SEGURO, LEGAL Y RESPONSABLE

INDICE

1. POLITICAS DE JUEGO RESPONSABLE.

1.1- Mecanismos de Prevención.

1.2- Obligaciones de información de las Licenciatarias.

2. OBLIGACIONES DE PROCEDIMIENTO/FUNCIONAMIENTO.

3. MECANISMOS DE SENSIBILIZACIÓN.

3.1- Colaboración con INPROJUY para sensibilización y promoción de Juego Responsable.

4. MARKETING ÉTICO Y RESPONSABLE.

4.1- Pautas Generales.

4.2- Pautas Específicas.

5. COMPROMISOS ENTRE PARTES SOBRE MECANISMOS DE INTERVENCIÓN Y CONTROL.

5.1- Detección de comportamientos de riesgo de las personas usuarias.



JUEGO SEGURO, LEGAL Y RESPONSABLE

1. POLITICAS DE JUEGO RESPONSABLE

1.1 Los portales web y aplicaciones móviles de juego de las licenciatarias dispondrán de un enlace directo a información sobre Juego Responsable. Dicho acceso tendrá la denominación de "Juego Responsable" y deberá ser claramente visible en la página de inicio del portal o aplicación mencionados.

El INPROJUY podrá determinar la forma, apariencia y denominación de los enlaces previstos en este apartado.

1.2 En la sección sobre Juego Responsable se incluirá, como mínimo, la siguiente información:

- Isologotipo del programa de J. R. del INPROJUY, JugarxJugar.
- Información general sobre Juego Responsable y los posibles riesgos del juego inmoderado.
- Prohibición de jugar a menores de 18 años, información relativa a la protección del consumidor.
- Test de Autoevaluación del comportamiento del juego (provisto por INPROJUY), con identificación de la entidad que lo ha elaborado o aprobado y de las reglas para la interpretación de los resultados obtenidos.
- Límites de depósitos y su operativa de funcionamiento y modificación.
- Límites de pérdidas y su operativa de funcionamiento y modificación.
- Límites de apuesta y su operativa de funcionamiento y modificación.
- Límite de Tiempo y su operativa de funcionamiento y modificación.
- Posibilidad de Autoexclusión temporal de la cuenta de juego y sus condiciones de ejercicio.
- Posibilidad de Autoexclusión Permanente y sus condiciones de ejercicio.
- Recomendaciones sobre cómo ser un jugador responsable.
- Información sobre el Programa de Juego Responsable del INPROJUY, su teléfono de asistencia 24/7 - 0800-8884767 opción 1.
- Link a la web de jugadores anónimos: <https://jugadoresanonimos.org.ar/> y/o entidad que brindará servicio gratuito similar.
- Informar la existencia de mecanismos de detección de comportamientos de riesgo, con referencia a las acciones que la licenciataria adoptará al detectarse tales comportamientos.

1.3. Las reglas del juego, o los juegos han de estar disponibles para los usuarios en cualquier momento, así como la estructura de reparto de premios de cada juego.

1.4. Se debe dar información detallada sobre las probabilidades de ganar de cada juego para permitir al público ponderar los riesgos y beneficios de jugar.

1.5. Cada juego deberá terminar claramente indicando el resultado: victoria o pérdida, y se debe determinar un tiempo mínimo entre dos juegos de 10 segundos.

1.6. Comprobación de situación: iniciar una alerta que le indique al usuario que ha iniciado sesión hace más de 3 (tres) horas, repitiendo la misma por cada nueva hora cumplida.

1.7. Los jugadores deben tener acceso a información relativa a su actividad de juego (saldo de cuenta, apuestas en un periodo determinado -sesión, día, semana, mes ganancias, pérdidas, depósitos) en todos los medios en los que la licenciataria le permite apostar.

1.8. Bajo la denominación «Juego autorizado», de forma claramente visible y separada de la sección denominada «Juego Responsable», las Licenciatarias incluirán en sus portales o aplicaciones un acceso directo a información relativa a las licencias o autorizaciones de las que sean titulares, incluyendo un vínculo a la web oficial del INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS DE AZAR.

1.9. Sin perjuicio de lo anterior, en los portales web y aplicaciones de la Licenciataria deberá igualmente ser visible y claramente identificable:

- a) La prohibición de jugar a menores de edad, a cuyos efectos se facilitará un acceso directo a información sobre el procedimiento de registro de usuario y las consecuencias de detectar una persona menor de edad.
- b) La posibilidad de ejercer la facultad de autoexclusión, a cuyos efectos se facilitará un acceso directo al servicio web para el ejercicio de esta facultad.

1.10. Las licenciatarias deben habilitar un Servicio de Atención al Cliente, en idioma castellano, que no podrá ser susceptible de tarifado adicional a través del cual sus operadores (que deberán previamente estar capacitados) brindarán información en materia de Juego Responsable. Contará como mínimo con información sobre:

- a) Los riesgos que puede generar la actividad de juego inmoderado.
- b) La posibilidad de realizar un test de autoevaluación.
- c) La posibilidad de ejercer las facultades de límites sobre juego, y de autoexclusión (temporal o permanente).
- d) Capacitación/Actualización anual a operadores sobre Juego Responsable del Sistema de Atención al Cliente.

Este servicio de atención al cliente se prestará directamente por la Licenciataria, individualmente o en conjunción con otras Licenciatarias, o a través de terceros, previo

el oportuno acuerdo firmado al efecto. Los acuerdos que, en su caso, se suscriban deberán ser comunicados al INPROJUY dentro del mes de su firma.

1.11. Al objeto de garantizar la uniformidad, claridad y comprensión de las obligaciones de información previstas en este apartado, el Instituto Provincial de Juegos Azar aprobará mediante resolución, la configuración de los iconos correspondientes y los enlaces que, en su caso, deben relacionarse con los mismos.

2. OBLIGACIONES DE PROCEDIMIENTO/FUNCIONAMIENTO

2.1. Las licenciatarias deben asegurarse de que sus plataformas digitales incluyan Prueba de Identidad o Verificación de Identidad, que debe verificar y documentar que el usuario tiene **más de 18 años** antes de considerar al cliente como “*Usuario plenamente registrado*”.

2.2. Las licenciatarias no deben permitir un balance negativo en la cuenta de ningún jugador. Se debe desalentar el uso de tarjetas de crédito como forma de pago, promoviendo el uso del débito.

2.3. Las licenciatarias deben habilitar una función que le permita al jugador establecer límites sobre juego (de depósitos, de pérdidas, de apuesta y de tiempo) sea por día, semana, mes o año según su preferencia.

2.4. Los límites sobre juego de Depósitos, de Pérdidas y de Tiempo han de definirse siempre antes de que el jugador pueda apostar.

2.5. Los jugadores deben tener siempre todas las oportunidades para modificar sus límites a través de la web. La disminución siempre deberá hacerse efectiva sin demora, mientras que su aumento tendrá lugar después de un período de reflexión (cooling-of) mínimo de 48hs, excepto para el Límite de Depósitos y Límite de Apuestas donde el período mínimo es de 7 días. Además, el establecimiento de límites de juego debe ser también posible a través de los servicios de atención al cliente de la licenciataria.

2.6. Límites:

a) *Límite de Depósitos*: el límite de depósito es una opción que permite al jugador administrar su capacidad de depositar. La opción le debe dar la posibilidad de configurar límites de depósito diario, semanal y mensual. Una vez establecido, el límite es verificado automáticamente en cada depósito solicitado por el jugador y si se intenta depositar más del límite establecido el sistema no permitirá realizar el depósito. En caso de que la persona quiera disminuir los valores establecidos podrá realizarlo de manera inmediata, pero en caso de querer incrementar los valores deberá esperar un período de 7 días donde se le volverá a preguntar si quiere aumentar el valor establecido, en caso de que la respuesta sea afirmativa se realizará la modificación solicitada.

b) *Límite de Pérdidas*: el límite de pérdidas es aquel en donde el jugador puede establecer límites para sus pérdidas (pérdida= apuesta – premio). Cuando la persona alcanza la cantidad límite de pérdida establecida, el sistema evitará que continúe jugando.

c) *Límite de Apuesta*: El límite de apuesta se establece en la cantidad total de apuestas que se realizan durante un período seleccionado en el límite (día, semana, mes). Asegura que el jugador no haga alguna apuesta en particular. En cada apuesta el sistema comprueba si hay un límite diario, semanal o mensual determinado y, en consecuencia, decide si la apuesta debe permitirse o no. Se aplican las mismas reglas de cambio en la cantidad o eliminación que para el límite de depósito. En caso de que la persona quiera disminuir los valores establecidos podrá realizarlo de manera inmediata, pero en caso de querer incrementar los valores deberá esperar un período de 7 días donde se le volverá a preguntar si quiere aumentar el valor establecido, en caso de que la respuesta sea afirmativa se realizará la modificación solicitada.

d) *Límite de Tiempo*: Este tipo de límite permite establecer restricciones en el tiempo de las sesiones de juego. También se puede establecer un período de tiempo de espera antes de que el jugador pueda iniciar una nueva sesión.

e) Las peticiones de aumento de Límites sobre Juego podrán ser atendidas por las licenciatarias cuando se cumplan los siguientes requisitos:

- Cuando se trata de la primera petición de aumento de límites o la desaparición de cualquier limitación que realice un participante, éste deberá superar el test de autoevaluación que al efecto haya establecido EL INPROJUY. Superadas las pruebas, los nuevos límites entrarán en vigor una vez transcurridos siete días.

- Cuando se trate de una segunda petición o ulteriores peticiones de aumento de límites que realice un mismo participante, la licenciataria deberá realizar un análisis histórico de la trayectoria del participante en base a los aspectos que al

efecto establezca INPROJUY, y que estarán relacionados con su perfil, su forma de participar en los juegos y su comportamiento alejado de conductas inmoderadas de juego.

Los nuevos límites entrarán en vigor transcurridos 2 días desde que se resuelva con resultado positivo el referido análisis.

No podrá solicitarse un aumento en los límites establecidos por el participante, si no han transcurrido tres meses desde la última modificación de los límites por él fijados.

Los participantes que establezcan aumento de sus límites no podrán recibir contraprestaciones ni regalos debido a ello, además de recibir mensajes alertándoles de su situación.

2.7. Habilitar una función para que el jugador pueda solicitar su autoexclusión voluntaria temporal y/o restricción horaria. Los procedimientos de autoexclusión voluntaria temporal y/o restricción horaria deben estar claramente documentados y visibles en la web. Aquellos interesados deben tener la oportunidad de autoexcluirse temporalmente o restringir su horario por sí mismos mediante la web. Además, la autoexclusión voluntaria temporal y/o restricción horaria debe ser también posible a través de los servicios de atención al cliente de la licenciataria.

2.8. Habilitar una función para que el jugador pueda solicitar su autoexclusión voluntaria permanente. Los procedimientos de autoexclusión voluntaria deben estar claramente documentados y visibles en la web y serán los que determine el INPROJUY mediante sus instrumentos legales. Aquellos interesados deben tener la oportunidad de autoexcluirse de manera permanente por sí mismos mediante la web.

2.9. Ninguna acción de marketing estará específicamente destinada a jugadores que estén comprendidos en algún tipo de autoexclusión. Una vez vencida la autoexclusión debe pasar un período mínimo de 1 mes en el caso de la autoexclusión temporal y de 3 meses en el caso de la autoexclusión permanente para volver a incluir a la persona en una acción de marketing.

2.10. *Autoexclusiones Voluntarias*

El INPROJUY a través de su Div. de Juego Responsable coordinara e instrumentara, mediante resolución, los mecanismos y procedimientos internos para cada tipo de Autoexclusión.

a) *Autoexclusión Temporal*: El límite de autoexclusión temporal le permite al jugador excluirse temporalmente del juego online, implica suspensión temporal de su cuenta de juego. Les es permitido establecer una fecha de inicio y finalización del período de exclusión temporal, después de la cual su cuenta vuelve a ser habilitada y disponible para su uso. Se puede acceder a este mecanismo cuantas veces sea voluntad del usuario.

b) *Autoexclusión Permanente*: La Autoexclusión Permanente le permite excluirse de manera permanente de los juegos online a partir de una fecha determinada, y recibir asistencia profesional. Implica suspensión por un período de 2 años de su cuenta de juego. Y deberá cumplimentar los requisitos establecidos por el INPROJUY para su revocación y/o continuidad de la autoexclusión permanente.

c) Cuando la persona ingrese a algunos de estos registros de autoexclusión voluntaria, la licenciataria procederá a la suspensión inmediata de la cuenta de juego y le comunicará las consecuencias asociadas a dicha suspensión vía e-mail.

Mientras dure la suspensión, la persona con registro de usuario no podrá realizar depósitos ni participaciones.

Durante la suspensión de la cuenta de juego, la persona autoexcluida podrá solicitar la transferencia, por cualquiera de los medios de pago ofrecidos por la licenciataria y sin coste adicional alguno:

- Del saldo de su cuenta de juego, incluyendo los premios obtenidos con anterioridad a la suspensión.
- De los premios ganados durante la suspensión de la cuenta de juego a consecuencia de participaciones en el juego realizadas con anterioridad a dicha suspensión.

d) Cancelado el período de autoexclusión, previa solicitud de la misma, la licenciataria podrá alzar la suspensión de la cuenta de juego y permitir la participación en los juegos, previa notificación del INPROJUY que el cliente cumplió con los requisitos para levantar la autoexclusión.

e) La suspensión de la cuenta de juego, sin posibilidad de hacer depósitos o participaciones será efectiva a partir de que el usuario complete la solicitud de autoexclusión (sea temporal o permanente), y una vez solicitada la suspensión será irrevocable durante el plazo señalado por el participante en el caso de la temporal o por 2 años en el caso de la permanente.

3. MECANISMOS DE SENSIBILIZACIÓN

3.1. COLABORACIÓN CON INPROJUY PARA LA SENSIBILIZACIÓN Y PROMOCIÓN DEL JUEGO RESPONSABLE.

3.1.1. A los efectos de promover o abordar estudios estadísticos en materia de Juego Responsable y patrones de juego, el INPROJUY podrá requerir la colaboración de la licenciataria para comunicar a las personas registradas la existencia de cuestionarios sobre su experiencia y hábitos de juego, así como para facilitar el acceso a los mismos. La respuesta del jugador será siempre voluntaria y anónima.

3.1.2 Estudios sobre Juego Responsable.

La licenciataria podrá comunicar al INPROJUY la decisión, en el marco de su política de Responsabilidad Social Corporativa, de abordar estudios sobre Juego Responsable, por sí mismo o en conjunción con otras Licenciatarias o entidades, a los efectos de que sean autorizadas y supervisados por la Div. Juego Responsable y comunicar a este los resultados finales para ser difundidos públicamente a través de sus medios web.

4.- MARKETING ÉTICO Y RESPONSABLE

4.1. PAUTAS GENERALES

4.1.1 Las Licenciatarias deben cumplir los códigos de prácticas de publicidad reglamentarios pertinentes, que normalmente garantizan que los anuncios sean correctos desde el punto de vista fáctico y no se dirijan a jugadores menores de edad o vulnerables, como los jugadores que se han autoexcluido del juego.

Se requiere que los especialistas en marketing tomen todas las medidas razonables para:

- a- Incorporar el isologotipo del programa de J. R. del INPROJUY, **JugarxJugar**.
- b- Garantizar que la publicidad no esté dirigida a menores de 18 años, ya sea a través de la selección de medios de comunicación o del contenido del anuncio.
- c-Evitar la publicidad dirigida a audiencias adultas que suponga un riesgo para los menores de 18 años.
- d-Las comunicaciones no deben explotar las susceptibilidades, aspiraciones, credulidad, inexperiencia o falta de conocimiento de los niños, jóvenes u otras personas vulnerables.

e-Toda pauta publicitaria y/o promoción deberá informar clara y visiblemente la leyenda “**Jugar Compulsivamente es perjudicial para la salud**” y seguido el número de la línea de atención gratuita 0800-8884767 opción 1.

4.1.2. Se espera que las Licenciatarias soliciten el permiso del cliente antes de participar en el marketing directo mediante el uso de los datos personales del cliente.

4.2. PAUTAS ESPECIFICAS

4.2.1. INPROJUY a través de su División de Juego Responsable brindará a las licenciatarias el Código de Buena Prácticas para la Publicidad Responsable de Juegos de Azar Online desarrollado por ALEA al que adhiere desde 2021. Código que deberá considerarse para la elaboración de campañas promocionales y/o publicitarias.

4.2.2. Radicación dominio como “bet.ar”

Todo plataforma, pagina, o sitio donde se alojen y desarrollen juegos on – line

En el caso de la reglamentación aplicada en la República Argentina, la Dirección Nacional del Registro de Dominios de Internet del Estado Nacional, administra la identificación de territorio “.ar” que se utiliza en este país y ha generado, asimismo,

Deberán estar enmarcados en la zona de dominios para las páginas web específicos de juegos de azar online. Esto significa que los operadores o licenciatarios, tendrán una habilitación de una zona especial en Internet (“bet.ar”), bajo la que registrarán sus dominios y que permitirá la identificación de los sitios web autorizados.

5.- COMPROMISOS ENTRE PARTES SOBRE MECANISMOS DE INTERVENCIÓN Y CONTROL.

5.1.- Detección de comportamientos de riesgo de las personas usuarias.

5.1.1. Las licenciatarias deberán establecer, supervisados por la División de Juego Responsable del INPROJUY, mecanismos y protocolos que permitan detectar los comportamientos de riesgo de las personas usuarias registradas. Se tendrán en cuenta a estos efectos criterios o indicadores objetivos que revelen patrones de actividad como, por ejemplo, el volumen, la frecuencia y la variabilidad de las participaciones o los depósitos, sin perjuicio de otros elementos cuantitativos o cualitativos que puedan asimismo resultar relevantes de acuerdo con la mecánica de los distintos juegos o con la experiencia de la licenciataria.

El tratamiento de los datos personales de las personas jugadoras que resulte de aplicar los mecanismos y protocolos previstos en este apartado solo tendrá por finalidad la detección de personas que incurran en un comportamiento de riesgo y la puesta en marcha de las medidas contenidas en este apartado.

5.1.2. Detectada una persona que ha desarrollado un comportamiento de riesgo, y sin perjuicio de otras posibles medidas adoptadas en el marco de su responsabilidad social corporativa que deberán estar contempladas en un protocolo de actuación, la licenciataria lo pondrá en su conocimiento mediante correo electrónico o medio equivalente, y, además, pondrá en marcha las medidas de restricción de emisión de comunicaciones comerciales.

El mensaje contendrá información relativa a las participaciones y gasto de la persona en el período reciente que determine la licenciataria y a la posible existencia, en su caso, de cambios en los patrones de conducta de juego o de gasto del jugador, así como las recomendaciones de, como mínimo, acceder a la zona de Juego Responsable,

cumplimentar el test de autoevaluación y consultar las herramientas de control de actividad de juego y gasto existentes, incluyendo la autoexclusión permanente y la autoexclusión temporal.

5.1.3. Antes del 30 de noviembre de cada año, la licenciataria deberá comunicar a la Div. Juego Responsable del INPROJUY la versión actualizada de la descripción básica de los mecanismos y protocolos implementados que permitan detectar los comportamientos de riesgo, el protocolo de actuación en el caso de detección de dichos comportamientos, el número total de personas con comportamiento de riesgo detectadas durante el año anterior con arreglo a los mecanismos establecidos, así como de las acciones realizadas y el seguimiento y efecto de las mismas.

5.1.4. El INPROJUY a través de su Div. de Juego Responsable podrá desarrollar, mediante resolución, los concretos mecanismos para la detección de comportamientos de riesgo, así como el contenido de los protocolos que las licenciatarias y, en su caso, la propia autoridad, deban adoptar hacia estas personas, una vez detectados tales comportamientos.

5.1.5. Las licenciatarias deberán designar una persona responsable de las políticas integrales de Juego Responsable que actuará como nexo con el personal de la Div. de Juego Responsable del Instituto. Quién supervise las políticas de Juego Responsable puestas en práctica por la licenciataria, coordine las capacitaciones/actualizaciones sobre Juego Responsable y elabore una memoria anual sobre las actividades realizadas por la Licenciataria en este ámbito remitiéndolo a la Div. Juego Responsable del INPROJUY. El ejercicio de dichas funciones será compatible con el desempeño de otro tipo de tareas dentro de la organización de la licenciataria, siempre y cuando estas, en ningún caso, impliquen la dependencia del área de publicidad y marketing. La licenciataria deberá proveer al responsable de las políticas integrales de Juego Responsable de todos los recursos materiales, humanos y técnicos necesarios para el cumplimiento de sus funciones.

5.1.6. El INPROJUY, a través de su Div. de Juego Responsable podrá determinar otros mecanismos que permitan perfeccionar sus políticas integrales de Juego Responsable para juegos en línea las cuales serán comunicadas oportunamente. Todas las comunicaciones a la Div. de Juego Responsable del Instituto deberán efectuarse por los canales oficiales establecidos por éste.

5.1.7. Ejercida por el jugador alguna de las opciones citadas en el presente, será obligación de las Licenciatarias dar cumplimiento a las mismas de manera inmediata y poner a disposición del INPROJUY la información pertinente a los fines de mantener actualizado el Registro de Autoexclusión Voluntaria, cuya información se pondrá a disposición de todos los licenciatarios. Las Licenciatarias también deberán informar el uso de los límites sobre juego de usuarios de sus plataformas de manera anual, antes del 30 de noviembre de cada año a los fines de que el INPROJUY, a través de su Div. De Juego Responsable, pueda realizar un análisis de dichas herramientas a los fines de valorar su efectividad o necesidad de modificaciones.

Asimismo, será obligación de las licenciatarias disponer en su página web un canal de denuncias, a los efectos de recibir información sobre incumplimientos y/o violaciones a lo establecido en el presente reglamento y/o normativa complementaria que se dicte al efecto, siendo obligación de estos informarlo al INPROJUY., quien arbitrará las medidas necesarias.

5.1.8. El INPROJUY deberá mantener actualizada y en soporte electrónico la información relativa al Registro de Autoexclusión Voluntaria para juegos en línea, el cual

estará vinculado con el registro de jugadores de salas tragamonedas, a fin de garantizar la exclusión de quienes se hayan inscripto.



JUEGO SEGURO, LEGAL Y RESPONSABLE