
 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b> <b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA</b> <b>PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00
	Código: REG-SLT-00	
Página 1 de 133		

## Índice

Aprobaciones .....	5
Registro de Modificaciones .....	5
1. OBJETIVO.....	6
2. ALCANCE .....	6
3. RESPONSABILIDADES.....	6
4. MARCO LEGAL REFERENCIAL .....	6
5. REGLAMENTACIÓN.....	6
SECCIÓN I: REQUISITOS TÉCNICOS PARA LOS JUEGOS EN LÍNEA.....	6
CAPÍTULO 1 - DISPOSICIONES GENERALES.....	6
Artículo 1. Juegos en línea autorizados.....	6
Artículo 2. Definiciones.....	7
Artículo 3. Propuesta de Sistema Técnico.....	8
Artículo 4. Pruebas y Aprobación de los Sistemas Técnicos .....	8
Artículo 5. Informe de Certificación .....	9
Artículo 6. Integración con Proveedores de Servicios .....	10
Artículo 7. Inclusión de tipos de juego y/o juegos .....	10
Artículo 8. Aprobación de Componentes .....	10
Artículo 9. Prohibición de Terminales Físicas en Locales .....	11
Artículo 10. De la Potestad Reglamentaria del IPJyC.....	11
CAPÍTULO 2 - REQUISITOS TÉCNICOS PARA LOS SISTEMAS TÉCNICOS.....	11
Artículo 11. Requisitos del sistema técnico .....	11
Artículo 12. Requisitos del reloj del sistema técnico .....	11
Artículo 13. Requisitos del programa de control.....	12
Artículo 14. Gestión de Juego .....	12
Artículo 15. Gestión de la cuenta del jugador .....	13
Artículo 16. Software para el Jugador.....	17
Artículo 17. Interfaz del Jugador.....	19
Artículo 18. Requisitos de localización.....	21
Artículo 19. Información que debe ser mantenida .....	22
Artículo 20. Requisitos para los reportes .....	29
CAPÍTULO 3 - REQUISITOS TÉCNICOS PARA LOS GENERADORES DE NÚMEROS	
ALEATORIOS .....	32




Artículo 21.	El Generador de Números Aleatorios (GNA).....	32
Artículo 22.	Requisitos Generales del GNA .....	32
Artículo 23.	Escalamiento y Monitoreo del GNA.....	34
Artículo 24.	GNA Mecánico (Dispositivos de Aleatoriedad Física).....	34
CAPÍTULO 4 - REQUISITOS TÉCNICOS PARA LOS JUEGOS DE AZAR .....		35
Artículo 25.	Requisitos de los Juegos .....	35
Artículo 26.	Pruebas y Autorización de Juegos .....	35
Artículo 27.	Requisitos de la Sesión de Juego .....	36
Artículo 28.	Información del Juego y Reglas de Juego.....	38
Artículo 29.	Resultado del juego usando un generador de números aleatorios (GNA) .....	44
Artículo 30.	Juego Justo .....	45
Artículo 31.	Porcentajes de pagos, probabilidades y premios que no son de dinero en efectivo 46	
Artículo 32.	Requisitos para Bono/Bonificación .....	47
Artículo 33.	Modos de Juego Alternativos.....	50
Artículo 34.	Juegos con destreza.....	51
Artículo 35.	Juegos de Entre Pares (P2P) .....	53
Artículo 36.	Juegos de Persistencia.....	54
Artículo 37.	Premios Mayores .....	55
Artículo 38.	Apuesta de Eventos Virtuales .....	58
Artículo 39.	Memoria del Juego.....	59
Artículo 40.	Requisitos de Desactivación .....	60
Artículo 41.	Juegos Suspendidos .....	60
CAPÍTULO 5 - REQUISITOS TÉCNICOS PARA LOS JUEGOS EN VIVO .....		61
Artículo 42.	El Juego en Vivo.....	61
Artículo 43.	Requisitos del Juego en Vivo.....	61
Artículo 44.	Requisitos de los Servicios de Juegos en Vivo.....	63
CAPÍTULO 6 - REQUISITOS TÉCNICOS PARA LAS APUESTAS DEPORTIVAS .....		69
Artículo 45.	Requisitos de las Apuestas Deportivas .....	69
Artículo 46.	Aprobación de Categorías de Eventos y Tipos de Apuestas.....	69
Artículo 47.	Visualización del juego e información.....	70
Artículo 48.	Colocación de apuestas .....	72
Artículo 49.	Resultados y pagos.....	74

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00 Código: REG-SLT-00
Página 3 de 133		

<b>CAPÍTULO 7 - REQUISITOS TÉCNICOS PARA LOS SISTEMAS DE CONTROL Y FISCALIZACIÓN .....</b>	<b>74</b>
Artículo 50. Control y Fiscalización .....	74
Artículo 51. Los Sistemas de Control y Fiscalización .....	74
Artículo 52. Transmisión del SRT hacia SCU. ....	75
Artículo 53. Fuente de tiempo del SRT.....	75
Artículo 54. Seguridad del SRT .....	75
Artículo 55. Indisponibilidad del SRT y suspensión.....	75
Artículo 56. Calidad de la información del SRT.....	76
Artículo 57. Continuidad de negocio en el SRT.....	76
Artículo 58. Conservación de la información del SRT. ....	76
Artículo 59. Inspección Presencial y Remota.....	76
<b>SECCIÓN II: AUDITORÍA OPERACIONAL PARA LOS JUEGOS EN LÍNEA.....</b>	<b>77</b>
<b>CAPÍTULO 1 - PROCEDIMIENTOS Y PRÁCTICAS.....</b>	<b>77</b>
Artículo 60. Los Procedimientos y Prácticas .....	77
Artículo 61. Auditoría Independiente de Procedimientos y Prácticas.....	77
Artículo 62. Procedimientos de controles internos.....	78
Artículo 63. Procedimiento de operación en general .....	80
Artículo 64. Procedimientos de Juego Responsable.....	81
Artículo 65. Controles de la cuenta del jugador .....	84
Artículo 66. Reglas de apuesta y contenido .....	92
Artículo 67. Procedimientos y Controles del Juegos de Azar .....	94
Artículo 68. Procedimientos y Controles de la Apuestas Deportiva .....	97
Artículo 69. Procedimientos de Monitoreo .....	98
<b>CAPÍTULO 2 - CONTROLES TÉCNICOS DE SEGURIDAD .....</b>	<b>100</b>
Artículo 70. Los Controles Técnicos de Seguridad.....	100
Artículo 71. Auditoría Independiente De Integridad y Seguridad.....	100
Artículo 72. Servicios de Seguridad de la Información .....	101
Artículo 73. Operación y seguridad del sistema.....	103
Artículo 74. Integridad de Datos .....	108
Artículo 75. Comunicaciones .....	111
Artículo 76. Proveedores de servicios de terceros.....	114
Artículo 77. Controles técnicos .....	115



Artículo 78.	Acceso remoto y firewalls .....	117
Artículo 79.	Pruebas Técnicas de Seguridad.....	119
Artículo 80.	Proveedor de Servicios en la Nube .....	121
Artículo 81.	Proveedor de Servicios de Pago.....	121
CAPÍTULO 3 - GESTIÓN DE CAMBIO .....		122
Artículo 82.	El Procedimiento de Gestión de Cambio .....	122
Artículo 83.	Procedimiento de control de cambios del programa .....	123
Artículo 84.	Ciclo de vida de desarrollo del sistema.....	124
Artículo 85.	Registro de Activos Críticos .....	124
Artículo 86.	Criterios para la valoración de gestión de cambios sustanciales y no sustanciales 125	
Artículo 87.	Información sobre los cambios. ....	126
Artículo 88.	Cambio por emergencia extraordinaria.....	127
Artículo 89.	Parches de actualización .....	127
CAPÍTULO 4 - JUEGO RESPONSABLE.....		127
Artículo 90.	Objeto.....	127
Artículo 91.	Niveles de Certificación.....	127
Artículo 92.	Duración de la Certificación .....	128
Artículo 93.	Presentación .....	128
Artículo 94.	Publicación.....	129
Artículo 95.	Evaluación .....	129
Artículo 96.	Criterios de evaluación .....	129
Artículo 97.	Incorporación del Programa de Juego Responsable .....	129
Artículo 98.	Entrenamiento/Formación del personal .....	130
Artículo 99.	Herramientas de juego responsable/información al jugador.....	130
Artículo 100.	Publicidad.....	131
Artículo 101.	Autoexclusión/Ayuda al jugador .....	132
Artículo 102.	Protección de menores.....	132
Artículo 103.	Diseño de juegos.....	133
Artículo 104.	Recursos destinados a Juego Responsable .....	133


 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b> <b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA</b> <b>PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00
	Código: REG-SLT-00	
Página 5 de 133		

### Aprobaciones

Confeccionó	Revisó	Aprobó
Adrián Tripoli Lucas Javier Díaz Luis De la Fuente	María Emilia Corral Ida Magdalena López	Francisco D. Martinez Ida Magdalena López
Fecha: 19/10/2.022	Fecha: 19/10/2.022	Fecha: 19/10/2.022

### Registro de Modificaciones

Versión	Descripción del Cambio	Preparó		Revisó	Aprobó
00	Emisión	Cargo	Comisión de Juego En Línea	Secretaría de Legal y Técnica Presidencia	Directorio
		Nombre	Adrián Tripoli Lucas Javier Díaz Luis De la Fuente	María Emilia Corral Ida Magdalena López	Francisco D. Martinez Ida Magdalena López
		Fecha	19/10/2.022	19/10/2.022	19/10/2.022

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00  Código: REG-SLT-00
Página 6 de 133		

## **1. OBJETIVO**

Establecer los requisitos técnicos indispensables para el desarrollo de la actividad de juego en línea y su auditoría operacional en la Provincia de Mendoza.

## **2. ALCANCE**

Todas las personas que detenten título habilitante para organizar, desarrollar, explotar, captar apuestas y comercializar la actividad del juego en línea en la Provincia de Mendoza.

## **3. RESPONSABILIDADES**

3-1.PERSONAS QUE DETENTEN TÍTULO HABILITANTE: cumplir con lo dispuesto en el presente Reglamento.

3-2.COMISIÓN DE JUEGO EN LÍNEA: es el área a cargo de la cual se encuentra el control y supervisión de los requerimientos técnicos dispuestos en el presente Reglamento por parte de las personas que detenten título habilitante. Debe por tanto coordinar y gestionar todo lo relacionado con el mismo, atendiendo a requerimientos e inquietudes de las personas autorizadas y coordinar con las áreas correspondientes del IPJyC.

## **4. MARCO LEGAL REFERENCIAL**

- Ley Provincial N° 9.267.

## **5. REGLAMENTACIÓN**

# **SECCIÓN I: REQUISITOS TÉCNICOS PARA LOS JUEGOS EN LÍNEA**

## **CAPÍTULO 1 - DISPOSICIONES GENERALES**


### **Artículo 1. Juegos en línea autorizados.**

El presente Reglamento es de aplicación para todas las actividades del juego en línea autorizados.

a) Se consideran juegos en línea autorizados los siguientes:

- i. Juegos en línea en los que en la determinación del resultado o en el desarrollo del juego interviene un Generador de Números Aleatorios (juegos de azar);
- ii. Juegos en línea en los que el resultado es determinado por la ocurrencia de un evento deportivo real cuyos resultados son futuros e inciertos, sobre el cual el apostador realiza un pronóstico y que en caso de acierto se hace acreedor de un premio (apuestas deportivas).

b) De conformidad al párrafo segundo del artículo 1 de la Ley Provincial de Juego en Línea N° 9.267, no quedan comprendidos en la aplicación de la presente Reglamento aquellos juegos de azar que incluyan la realización de sorteos físicos, como loterías, quinielas y

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b> <b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA</b> <b>PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00
	Código: REG-SLT-00	
Página 7 de 133		

tómbolas entre otros, los cuales se registrarán por las normativas vigentes aún cuando el uso de Sistemas de Captación Electrónica sea un medio para su comercialización.

## **Artículo 2. Definiciones.**

Para los efectos de este Reglamento se entiende por:

a) **Juegos en Línea:** Los juegos de azar, sorteos, rifas, apuestas, combinaciones aleatorias y en general todas aquellas actividades en las que estén en juego cantidades de dinero u objetos, económicamente evaluables sobre los resultados, y que permitan su transferencia entre los participantes, con independencia de que predominen en ellos, el grado de habilidad, destreza o maestría de los jugadores, o sean exclusiva y primordialmente de suerte, azar, ya sea que éstos se generen en el ámbito de la actividad pública o privada (conforme lo establece la Ley Provincial N° 6.362), siempre que se lleve a cabo únicamente a través de medios electrónicos, informáticos, telemáticos, interactivos, o los que en el futuro se desarrollen;


b) **Jugador:** Toda persona humana mayor de edad que se registre de acuerdo con los requerimientos establecidos y participe en las actividades de juego en línea a través de los portales digitales autorizados, sin hallarse comprendido en las prohibiciones del Art. 24 de la Ley Provincial de Juego en Línea N° 9.267.

c) **Sistema Técnico:** El Sistema Técnico es el conjunto de procesos, módulos de sistemas, hardware, software, bases de datos, e infraestructura informática utilizada por las personas que detenten título habilitante para la comercialización y/o distribución y/o expendio de los juegos en línea. Soporta las operaciones necesarias para tal fin registrando transacciones de juegos y económicas entre los jugadores y las personas que detenten título habilitante. Los elementos básicos del sistema técnico de juego son la unidad central de juegos y el sistema de reportes y transmisión (SRT).

d) **Unidad Central de Juegos:** Se entiende por Unidad Central de Juegos el conjunto de elementos técnicos necesarios para procesar y gestionar las operaciones realizadas por los jugadores en los juegos. Forman parte de la Unidad Central de Juegos, la plataforma de juegos y el software de los juegos.

e) **Plataforma de juego:** Se entiende por plataforma de juego la infraestructura tecnológica (software y hardware) que constituye la interfaz principal entre el jugador y las personas que detenten título habilitante. La plataforma de juego ofrece al jugador las herramientas necesarias para abrir o cerrar su cuenta de usuario, grabar y editar la información de su perfil, depositar o retirar fondos de su cuenta de juego, y 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 jugador sobre los juegos ofrecidos por las personas que detenten título habilitante, así como cualquier software cliente que el jugador tenga que descargarse e instalar en su equipo para poder interactuar con la misma. Registra todas las operaciones desde el acceso del jugador, operaciones sobre las cuentas de juego hasta los resultados de los eventos, de funcionamiento de la plataforma, incluyendo el reparto de premios, datos agregados y de control. Forman parte de la plataforma de juegos las bases de datos de juego y la pasarela de pagos.

f) **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 jugadores en los juegos, lo relativo a la totalidad de las transacciones realizadas por estos, lo

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00  Código: REG-SLT-00
Página 8 de 133		

referente a la información de resultados de eventos, coeficientes y demás datos relevantes a los efectos del desarrollo y gestión de actividades de juego.

g) **Pasarela de pagos:** Se entiende por pasarela de pagos al conjunto de sistemas e instrumentos técnicos que permiten realizar las transacciones económicas entre el jugador y las personas que detentan título habilitante, con el fin de aumentar o disminuir el saldo en la cuenta de juego del jugador.

h) **Software de Juego:** El software de juego contiene los módulos que permiten gestionar cada uno de los juegos, autorizar e implementar las reglas de cada uno de ellos.

i) **Generador de Número Aleatorio (GNA):** El generador de número aleatorio es el sistema de hardware o software que genera el número aleatorio que definirá el resultado de algunos de los juegos de suerte y azar en línea, debe ser estadísticamente independiente, impredecible y pasar varias pruebas estadísticas que garanticen la aleatoriedad de sus resultados.

j) **Módulo de Gestión del Usuario:** El módulo de gestión del usuario contiene las funciones de alta, baja y modificación de usuarios, control de identidad, control de prohibidos y autoexcluidos, parámetros de juego, incluyendo las herramientas de juego responsable, y todas las funciones asociadas a la administración de los usuarios.

k) **Sistema de Reportes y Transmisión (SRT):** Es el sistema de Reportes y Transmisión de datos que las personas que detentan título habilitante deberán proveer con el objetivo de ser auditados.

l) **Sistema de Control Unificado (SCU):** Es el sistema que recibirá los datos enviados por el SRT de las personas que detentan título habilitante y será el sistema de auditoría del IPJyC.

m) **Registro de Usuario:** Se entiende por registro de usuario al proceso de registro único que permite al jugador acceder a las actividades de juego y en la que se recogen, entre otros, los datos que permiten la identificación del jugador y los que posibilitan la realización de transacciones económicas entre éste y las personas que detentan título habilitante.

n) **Cuenta de Juego:** Se entiende por cuenta de juego a la cuenta abierta por el jugador, 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.

### **Artículo 3. Propuesta de Sistema Técnico**


La propuesta del sistema técnico deberá reunir los requerimientos técnicos especificados en la normativa vigente y estará sujeta a la previa aprobación del IPJyC.

La persona que detente título habilitante será responsable, tanto de las operaciones propias como las realizadas a través de terceros o proveedores. Los sistemas técnicos de terceros o proveedores se considerarán a estos efectos parte del sistema técnico del interesado y deberán cumplir las especificaciones establecidas en la normativa vigente.

### **Artículo 4. Pruebas y Aprobación de los Sistemas Técnicos**

El sistema técnico de los juegos en línea deberá ser sometida a una evaluación técnica por parte de un Laboratorio de Certificación autorizado por el IPJyC, mediante el Registro de Entes Certificadores aprobado por Resolución de Directorio N° 1040/16 o reglamentación modificatoria vigente, en un plazo máximo de doce (12) meses a contar desde la puesta en



 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b> <b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA</b> <b>PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00
	Código: REG-SLT-00	
Página 9 de 133		

marcha del sistema técnico. Las personas que detenten título habilitante son responsables de todos los costos asociados con las pruebas y la obtención de la certificación, para tal fin:

a) El Laboratorio de Certificación debe tener acceso al código fuente del software del sistema técnico, así como a los medios para verificar la compilación del código fuente. El resultado del código fuente compilado debe ser idéntico al del software presentado para su evaluación.

b) La certificación debe abarcar los elementos y servicios del sistema técnico que puedan condicionar el desarrollo del juego, el acceso de los jugadores y el sistema de reportes y transmisión. La certificación debe contemplar los siguientes elementos:

- i. El registro de usuario y la comprobación al Registro Único de Prohibidos y Autoexcluidos de Mendoza (RUAM);
- ii. La integración con servicios de verificación de la identidad;
- iii. La cuenta de juego y la gestión de los fondos de los jugadores;
- iv. La integración de la plataforma de juego con la pasarela de pagos;
- v. El software de juego y el generador de números aleatorios;
- vi. La integración de la plataforma de juego con el software de juego;
- vii. La integración con servicios de información sobre eventos, probabilidades, riesgos, precios o resultados de los mismos;
- viii. 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;
- ix. El registro y la trazabilidad de los datos;
- x. La interfaz de usuario o páginas web, scripts, objetos flash, etc.;
- xi. Las aplicaciones descargables o las apps para terminales móviles;
- xii. Cualquier otro elemento que pueda condicionar el desarrollo del juego, el acceso de los participantes y/o el sistema de reportes y transmisión.

c) Para que el Laboratorio de Certificación emita el informe de certificación respectivo, el sistema técnico de los juegos en línea debe de cumplir como mínimo con las especificaciones técnicas establecidas en el presente Reglamento.


d) La homologación de los sistemas técnicos, entiéndase por sistema técnico al software y hardware necesario para el desarrollo de la actividad del juego en línea y el establecimiento de las especificaciones necesarias para su funcionamiento deberán sujetarse a lo reglamentado por el IPJyC. Así, se deberá certificar todo el proceso de desarrollo, ejecución y captación a las normativas de Estándares Técnicos que defina esta Reglamentación.

### **Artículo 5. Informe de Certificación**

El informe de certificación deberá ser presentado en idioma español e incluirá en todas sus páginas, 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.

a) El informe de certificación incluirá 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, denominación de los componentes y niveles de revisión;

- i. 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

 <p>GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS</p>	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00  Código: REG-SLT-00
Página 10 de 133		

sistema de reportes y transmisión (SRT), las conexiones con el IPJyC y el procesamiento de pagos;

- ii. El IPJyC podrá calificar como críticos componentes del sistema técnico 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 jugadores, o al interés público;

b) En relación con el generador de números aleatorios, el informe de certificación 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 traslación son lineales e independientes de cualquier otro factor que no sea el propio generador.

c) En relación con el SRT, el informe de certificación incluirá una descripción funcional detallada de los reportes y deberá certificar que los datos sean obtenidos desde la plataforma de juego y totalmente concordantes. Deberá además, certificar que los datos a transmitir sean obtenidos desde la plataforma de juego y totalmente concordantes.

#### **Artículo 6. Integración con Proveedores de Servicios**

Las personas que detenten título habilitante serán responsables de los juegos en línea realizados a través de sus proveedores de servicios.

a) Los servidores y demás equipos de los proveedores de servicios serán considerados a efectos del presente Reglamento como parte del sistema técnico de las personas que detenten título habilitante y deberán cumplir con las especificaciones técnicas previstas en el Reglamento.

b) Las personas que detenten título habilitante deberán garantizar que cualquier integración con los servidores y otros equipos de sus proveedores de servicios se realice de forma que cumpla con las especificaciones previstas en el presente Reglamento.

c) Un Laboratorio de Certificación deberá realizar las pruebas de integración y certificación de cada servidor y otros equipos con el sistema técnico de las personas que detenten título habilitante.

#### **Artículo 7. Inclusión de tipos de juego y/o juegos**

Con certificación de un laboratorio autorizado por el IPJyC que incluya y cumpla los requisitos técnicos en la reglamentación vigente.


a) Tipo de Juego Nuevo: Una vez otorgado el título habilitante, el operador debe certificar el nuevo tipo de juego ante un ente certificador autorizado por el Instituto Provincial de Juegos y Casinos de Mendoza, de acuerdo a la reglamentación vigente.

b) Juego Nuevo: Si es una adición de un juego nuevo que se ejecuta sobre una plataforma ya certificada, el operador deberá aportar la certificación del Juego.

c) Juego Nuevo con plataforma de juego nueva: Si es una adición de un juego nuevo que se ejecuta sobre una plataforma nueva, el operador deberá aportar la certificación del juego y la certificación de integración con el Sistema Técnico del Juego.

#### **Artículo 8. Aprobación de Componentes**

Una vez puesta en marcha el Proyecto Técnico, el IPJyC podrá aprobar nuevos componentes con carácter condicional, sin que sea mandatoria la efectivización de la transferencia (TRANSFER) siempre y cuando se cumplan los siguientes requisitos:

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00 Código: REG-SLT-00
Página 11 de 133		

a) Que el componente cuente con un certificado emitido por laboratorios registrados ante el IPJyC aprobado mediante Resolución de Directorio N° 1.040/16, que indique:

i. El cumplimiento de los estándares técnicos de una de las de las siguientes jurisdicciones: Colombia, España, Argentina y otras jurisdicciones de similares requerimientos o con los estándares GLI aplicables, según corresponda; y

ii. Incluir una lista de todos los archivos críticos y las firmas asociadas y un apéndice que enumere las diferencias de cualquier elemento o proceso controlado que se requiera certificar en la Provincia de Mendoza y que no haya sido certificado en la jurisdicción en la que se emitió el certificado.

Una vez revisado el certificado, el IPJyC tomará la decisión de aceptarlo o requerir información o documentación adicional o pruebas.

b) Que el componente al momento de su presentación ante el IPJyC no se encuentre revocado y/o posea actualizaciones obligatorias, hecho que deberá ser acreditado por el solicitante al momento de la presentación.

c) Que quien solicita su aprobación, manifieste, en carácter de declaración jurada, que el componente cumple con las normas, leyes y regulaciones aplicables.

Sin perjuicio de lo señalado, el IPJyC se reserva la facultad de exigir a las personas que detenten título habilitante la transferencia (transfer) de componentes, cuando así lo requiriese, siendo ello previamente notificado con un plazo de seis (6) meses de anticipación.

El IPJyC podrá establecer nuevos requisitos de certificación, validación y registración de componentes y sistemas, como así también aceptar por válidos otros certificados de cumplimiento técnico no enunciados en el presente artículo.

#### **Artículo 9. Prohibición de Terminales Físicas en Locales**

La actividad objeto del presente Reglamento no comprende la autorización de uso y puesta en funcionamiento de terminales físicas en locales públicos, semipúblicos o privados de ningún tipo, ya sean exclusivos o no de las personas que detenten título habilitante.

#### **Artículo 10. De la Potestad Reglamentaria del IPJyC**

El IPJyC tendrá la potestad de modificar y/o ampliar el presente Reglamento de Juego En Línea.

### **CAPÍTULO 2 - REQUISITOS TÉCNICOS PARA LOS SISTEMAS TÉCNICOS**


#### **Artículo 11. Requisitos del sistema técnico**

Si el sistema técnico consiste en múltiples plataformas de computadoras en varias ubicaciones, el sistema completo y toda la comunicación entre sus componentes deben cumplir con todos los requisitos técnicos contenidos en el presente Reglamento.

#### **Artículo 12. Requisitos del reloj del sistema técnico**

##### **12.1 Reloj del sistema técnico**

El sistema técnico incluyendo a sus componentes, servicios, aplicaciones y medios de comunicación informáticos deben estar sincronizados con un único reloj que refleje la fecha (dd/mm/aaaa) y hora actual (hh/mm/ss), el cual será utilizado para:

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00  Código: REG-SLT-00
Página 12 de 133		

- a) El registro de todas las transacciones, juegos y eventos;
- b) El registro de los datos y eventos significativos; y
- c) Generación de reportes y transmisión de la información.

## 12.2 Sincronización de tiempo

El sistema técnico debe contar con un mecanismo que garantice que la fecha y hora sea la misma (sincronizada y configurada) en todos sus componentes, aplicaciones y medios de comunicación informáticos. El sistema técnico con sus servidores y los reportes que generen deben estar sincronizados con la hora oficial argentina UTC-3.

### Artículo 13. Requisitos del programa de control

Adicionalmente a los requisitos contenidos en este artículo, también deberán cumplirse con los requisitos contenidos en el artículo correspondiente a los “Procedimientos de Verificación” contenidos en la Sección II del presente Reglamento.

#### 13.1 Verificación automática del programa de control

El sistema técnico debe tener un método de autodiagnóstico que como mínimo cada veinticuatro (24) horas verifique y autentique que todos los componentes de los programas de control crítico que puedan afectar las operaciones de juego (ejecutables, librerías, configuración del sistema o juegos, archivos del sistema operativo, componentes que controlan los reportes requeridos del sistema, y los elementos de la base de datos que pudieran afectar las operaciones del sistema) son copias auténticas de los componentes aprobados del sistema.

- a) El método de autenticación de los programas de control crítico debe:
  - i. Emplear un algoritmo de hash que produzca un resumen de mensaje de 128 bits como mínimo; y
  - ii. Proveer una indicación del fallo de autenticación cuando se determina que cualquier componente del programa de control crítico es inválido.
- b) Asimismo, mediante usuario y contraseña las personas que detenten título habilitante, el IPJyC o la entidad autorizada por el IPJyC, podrán auditar mediante acceso remoto o in situ el sistema técnico, aplicaciones, software, servicios, bases de datos, componentes críticos, programas de control críticos.


#### 13.2 Verificación independiente del programa de control

Se debe establecer un método para que cada componente del programa de control crítico del sistema técnico pueda ser verificado a través de un procedimiento de verificación independiente de terceros. El proceso de verificación de terceros debe operar independientemente de cualquier proceso o software de seguridad del sistema. El IPJyC debe aprobar el método de verificación de integridad antes de la aprobación del sistema.

### Artículo 14. Gestión de Juego

La plataforma de juego debe tener un mecanismo seguro que permita a las personas que detenten título habilitante interrumpir mediante el uso de usuario y contraseña u otro método seguro lo siguiente:

- a) Toda actividad de juego o apuesta;

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b> <b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA</b> <b>PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00
	Código: REG-SLT-00	
Página 13 de 133		

- b) Temas de juegos individuales/tablas de pago o versiones (computadora de escritorio, móvil, tableta, etc.);
- c) Evento o mercado individual;
- d) El acceso a la sesión de cada jugador.

### **Artículo 15. Gestión de la cuenta del jugador**

Las personas que deseen participar en los juegos en línea de determinada plataforma autorizada deberán solicitar su registración y apertura de una cuenta de juego a través de la plataforma proporcionada por las personas que detenten título habilitante. En adición a los requisitos contenidos en esta sección, las personas que detenten título habilitante deben dar cumplimiento con el artículo “Controles de la Cuenta del Jugador” en Sección II del presente Reglamento.

#### **15.1 Registro y verificación**


En ningún caso se permitirá la participación en ningún juego en línea sin el debido registro previo, de conformidad al Artículo 26 de la Ley Provincial de Juego en Línea N° 9.267. El proceso de registro de los datos personales y verificación de cuenta de usuario, así como la cuenta de juego podrán ser soportados directamente por la plataforma o a través del software de un proveedor de servicio, debiendo cumplir con los siguientes requisitos:

- a) La apertura de las cuentas de jugador será siempre de carácter gratuito;
- b) Para la creación de la cuenta de juego en la plataforma de juego el jugador deberá registrar con los siguientes datos:
  - i. Nombre y Apellido completo;
  - ii. Tipo y Número de Documento de Identidad;
  - iii. Género;
  - iv. CUIT/CUIL;
  - v. Fecha de nacimiento;
  - vi. Lugar de nacimiento;
  - vii. Nacionalidad;
  - viii. Domicilio;
  - ix. Dirección de correo electrónico;
  - x. Teléfono móvil.
  - xii. Declaración jurada respecto a su condición de Persona Expuesta Políticamente (PEP), conforme a la normativa vigente;
  - xiii. Declaración jurada respecto a que la persona no se encuentra incluida en ninguna de las personas excluidas en el Artículo 24 de la Ley Provincial de Juego En Línea N° 9267;
  - xiii. Si se encuentra en el Registro Público de Personas y Entidades Vinculadas a Actos de Terrorismo y su Financiamiento (RePET).
- c) Sólo personas mayores de edad podrán registrarse y acceder a una cuenta de usuario y cuenta de juego.
- d) Durante el proceso de registro el jugador deberá estar informado de lo siguiente:
  - i. No podrá acceder a una cuenta de juego si se valida que es un menor de edad conforme a la fecha de nacimiento.
  - ii. No podrá acceder a una cuenta de usuario y a una cuenta de juego sin completar



los campos obligatorios del formulario de registro electrónico.

- iii. Deberá aceptar los términos y condiciones, así como las políticas de privacidad. En caso de que el jugador no acepte los términos y condiciones o las políticas de privacidad, la cuenta de juego no se creará.
  - iv. Que está prohibido que cualquier jugador permitir y/o autorizar a terceros, cualquiera sea su vínculo o relación, la utilización de su cuenta personal, usuario ni contraseña, o la realización de apuestas en su nombre;
  - v. Que las personas que detenten título habilitante y/o el IPJyC pueden monitorear la cuenta de usuario y la cuenta de juego;
  - vi. Que sus datos registrados serán validados para la apertura de la cuenta de juego; y
  - vii. No se podrá crear una cuenta de juego si el jugador se encuentra inscrito en el Registro Único de Prohibidos y Autoexcluidos de Mendoza (RUAM).
- e) Las personas no podrán participar en los juegos en línea, realizar apuestas, cobrar hasta concluir el proceso de validación de la información y los datos registrados. Este proceso podrá ser prestado por terceros que presten proveedores de servicio de verificación de identidad.
- i. La verificación de identidad debe autenticar el nombre y apellido, el tipo y número de documento de identidad, edad y domicilio como mínimo, según es requerido en el presente Reglamento.
  - ii. La verificación de la identidad de la persona también debe comprobar que el jugador no se encuentra registrado en ninguna lista de exclusión de la Plataforma o inscrito en el Registro Único de Prohibidos y Autoexcluidos de Mendoza (RUAM); o prohibido de establecer o mantener una cuenta de jugador por cualquier otro motivo.
  - iii. Las personas que detenten título habilitante deberán registrar y conservar la totalidad de las gestiones, consultas y requerimientos que hubieran realizado para la verificación de los datos aportados por los solicitantes, así como cuantos documentos hubieran recibido o empleado con este fin;
  - iv. Los datos de la verificación de identidad de la persona deben ser registrados y almacenados de manera segura, en cumplimiento de la Ley Nacional N° 25.326 sobre Protección de los Datos Personales;
  - v. Los datos deberán ser conservados, junto con los correspondientes al proceso de registro de usuario, durante el período de vigencia de la cuenta de usuario y durante los seis (6) años siguientes a su cancelación o anulación.
- f) La cuenta del jugador sólo puede ser activada una vez que la verificación de edad e identidad es completada con éxito, que se determina que el jugador no está en ninguna lista de exclusión o inscrito en el Registro Único de Prohibidos y Autoexcluidos de Mendoza (RUAM), que el jugador ha reconocido todas las políticas de privacidad necesarias y términos y condiciones, y que el registro de la cuenta del jugador está completo.
- g) No se permitirá la existencia de más de una cuenta de juego activa por jugador, vinculada a un número de documento válido, por persona que detente título habilitante. En todo momento, las personas que detenten título habilitante deberán ser capaces de vincular y verificar si el jugador posee múltiples cuentas;
- h) La cuenta creada en la plataforma de juego de las personas que detenten título habilitante será considerada personal e intransferible, así como los fondos que se encuentren en la misma;

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00 Código: REG-SLT-00
Página 15 de 133		

i) La plataforma debe tener la capacidad de actualizar por jugador las credenciales de autenticación, la información del registro de identidad de la persona y la cuenta de jugador utilizada para transacciones financieras.

- i. La autenticación de múltiples factores podrá ser utilizada para este propósito.
- ii. Será obligación de cada jugador mantener en todo momento actualizados sus datos personales.

### **15.2 Acceso del jugador**

Todos los módulos de la plataforma de juegos deben extender las funcionalidades de verificación y autenticación segura del jugador. El jugador debe acceder a su cuenta de juego a través de usuario y contraseña (credenciales de autenticación) o mediante otro método de autenticación seguro. La plataforma puede presentar más de un método de autenticación para que el jugador acceda a su cuenta de juego.

a) Si la plataforma de juego no reconoce las credenciales de autenticación ingresadas, un mensaje informativo será mostrado al jugador requiriendo se ingrese nuevamente las credenciales. El mensaje siempre será el mismo mientras se ingresen credenciales de autenticación incorrectas;

b) Cuando el jugador olvida sus credenciales de autenticación, un proceso de validación de múltiples factores será utilizado para la recuperación o restablecimiento de sus credenciales;

c) Una vez autenticado el jugador, el sistema le deberá mostrar la fecha y hora del último acceso anterior al actual;

d) La información del saldo actual de la cuenta de juego, incluidos cualquier crédito de promoción, y las opciones de transacciones deben estar disponibles al jugador una vez autenticado. Todos los créditos de promoción restringidos y los créditos de promoción que tengan un vencimiento establecido serán detallados por separado;

e) La plataforma de juego debe tener un mecanismo que permita bloquear una cuenta de juego cuando se detecte una actividad sospechosa, tal como tres (3) intentos consecutivos de acceso fallido en un periodo de treinta (30) minutos. Un proceso de autenticación de múltiples factores deberá ser utilizado para desbloquear la cuenta de juego.


### **15.3 Inactividad del jugador**

Después de veinte (20) minutos de inactividad en el dispositivo de juego remoto, el jugador tendrá que volver a autenticarse para acceder a su cuenta de juego. Cuando las personas que detentan título habilitante realicen comunicaciones de carácter básicamente unidireccional donde el comportamiento esperado del jugador sea pasivo, como por ejemplo en la retransmisión de un evento deportivo en directo, la plataforma de juego deberá emitir un mensaje al jugador cada veinte (20) minutos consultando si se encuentra todavía en línea. En caso de que el jugador no responda a dicha consulta podrá entenderse que el jugador no se encuentra activo y cerrar la sesión.

a) Ninguna transacción de juego o financiera será permitida en el dispositivo de juego remoto hasta que el jugador se vuelva a autenticar;

b) Se puede ofrecer al jugador un método más simple para volver a autenticarse en el dispositivo de juego remoto, tales como la autenticación por datos biométricos o un número de identificación personal (PIN):

- i. Esta funcionalidad puede ser desactivada según la preferencia del jugador;

 <p>GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS</p>	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00  Código: REG-SLT-00
Página 16 de 133		

- ii. Una vez cada treinta (30) días se requerirá al jugador una autenticación completa del dispositivo de juego remoto.

#### **15.4 Limitaciones y exclusiones**

La plataforma de juego debe tener la capacidad para implementar correctamente cualquier limitación y/o exclusión establecida por el jugador y/o persona que detente título habilitante, y conforme a los Registros establecidos por el IPJyC:

- a) La plataforma de juego debe cumplir con permitir y gestionar limitaciones y/o exclusiones, debiendo cumplir con los requisitos establecidos en el artículo “Limitaciones” y “Exclusiones” contenidos en la Sección II del presente Reglamento;
- b) Las limitaciones establecidas por el jugador no invalidará las limitaciones más restrictivas impuestas por las personas que detenten título habilitante. Las limitaciones más restrictivas deberán tener prioridad;
- c) Las limitaciones no deberán ser comprometidas por el estado de eventos internos, así como órdenes de exclusión autoimpuesta y revocaciones.

#### **15.5 Transacciones Financieras**


La adquisición de los créditos para la participación y el retiro del valor de los mismos se realizan a través del medio de pago seleccionado por el jugador entre los autorizados por el IPJyC. Cuando las transacciones financieras sean realizadas automáticamente por la plataforma de juego, son aplicables los siguientes requisitos:

- a) La plataforma de juego debe soportar la confirmación o rechazo de cada transacción financiera iniciada, incluyendo:
  - i. El tipo de transacción (depósito/retiro);
  - ii. El valor de la transacción;
  - iii. Para transacciones rechazadas, un mensaje descriptivo de por qué la transacción no se completó.
- b) Los fondos del jugador no estarán disponibles para el juego hasta que se reciba una confirmación de autorización para su uso. El número de autorización generado como consecuencia de la confirmación de la transacción será almacenado en el registro de auditoría.
- c) Los pagos desde una cuenta deben ser enviados (incluyendo una transferencia de fondos) directamente a una cuenta en una institución financiera a nombre del jugador, evitando la participación de terceros en la financiación de apuestas o cobro de premios; sin perjuicio de la posibilidad de pago (cash out) a través de red de las Agencias de Quiniela una vez que se encuentre implementado y operativo el sistema de captación de apuestas del IPJyC;
- d) Si un jugador inicia una transacción en la cuenta de juego que exceda los límites establecidos por las personas que detenten título habilitante y/o el IPJyC en el presente Reglamento, esta transacción será procesada únicamente hasta el límite máximo establecido, teniendo que notificar fehacientemente al jugador de esta situación;
- e) No se encuentran permitidas las transferencias de saldos entre cuentas de juego de distintos jugadores. Están prohibidos los préstamos en créditos por parte de las personas que detenten título habilitante a los jugadores.

#### **15.6 De la información relativa a la actividad de juego**

Los jugadores deben tener acceso a la información relativa a su actividad de juego. La



 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00 Código: REG-SLT-00
Página 17 de 133		

plataforma de juego debe tener la capacidad de generar un registro de las transacciones o historial del resumen de la cuenta de juego, cuando sea requerido por el jugador o el IPJyC. La información deberá estar a disposición del jugador como mínimo dos (2) años, debiendo incluir al menos los siguientes tipos de transacciones:

- a) Transacciones financieras (identificación única de la transacción con fecha y hora):
  - i. Depósitos en la cuenta de juego;
  - ii. Retiros de la cuenta de juego;
  - iii. Créditos de promoción agregados/retirados de la cuenta de juego (aparte de créditos ganados en el juego);
  - iv. Ajustes manuales o modificaciones en la cuenta de juego (para un reembolso);
  - v. Cualquier compra sin apostar (si es aplicable);
- b) Historia del juego (por tema del juego):
  - i. El nombre del tema y tipo del juego (juegos de línea, blackjack, póquer, mesa, etc.);
  - ii. Cantidad total apostada, incluyendo crédito de promoción (si es aplicable);
  - iii. Cantidad total pagado para juegos completos, incluyendo, crédito de promoción y/o premios, y cualquier premio mayor progresivo y/o premio mayor incrementales (si es aplicable).
- c) Transacciones de apuestas(además de la información del artículo titulado "Registro de la apuesta"):
  - i. La fecha y la hora en que se liquidó la apuesta (en blanco hasta que se liquide);
  - ii. Los resultados de la apuesta (en blanco hasta confirmados);
  - iii. Cantidad total pagado, incluyendo créditos de promoción (si es aplicable).


### **15.7 Programas de fidelización del jugador**

Los programas de fidelización del jugador son aquellos que permiten entregar promociones a los jugadores basados en el volumen de juego o ingresos recibidos de un jugador. Si la plataforma presenta programas de fidelidad del jugador, deberá cumplir con los siguientes requerimientos:

- a) Todos los premios de manera equitativa estarán a disposición de aquellos jugadores que alcancen el nivel de calificación definido para los puntos de fidelidad del jugador;
- b) Si las condiciones de las promociones establecieran una cantidad a acumular de puntos de fidelidad del jugador, el jugador deberá poder consultar los puntos que ha acumulado o los que le restan para cumplir las condiciones y los puntos acumulados;
- c) La redención de puntos de fidelidad del jugador obtenidos debe ser una transacción segura que automáticamente agrega el valor del premio redimido al balance de puntos;
- d) Todas las transacciones de puntos de fidelidad del jugador deben ser registradas por la plataforma.

### **Artículo 16. Software para el Jugador**

El software para el jugador permite interactuar al dispositivo de juego remoto con la plataforma, con la finalidad que el jugador pueda participar en los juegos y realice transacciones financieras. El software para el jugador se descarga o instala en el dispositivo de

 <p>GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS</p>	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00  Código: REG-SLT-00
Página 18 de 133		

juego remoto, se ejecuta desde la plataforma, al que se accede desde el dispositivo de jugadores remoto o una combinación de los dos.

### 16.1 Identificación del software

El software para el jugador debe tener la información necesaria que permita identificar al software y sus versiones.

### 16.2 Validación del software

El software para el jugador instalado en el dispositivo de juego remoto, cada vez que se carga para su uso, y cuando la plataforma lo admita deberá autenticar que todos sus componentes críticos sean los correctos. Los componentes críticos del software pueden incluir, entre otros, reglas de juego, información de la tabla de pagos, elementos que controlan las comunicaciones entre el dispositivo de juego remoto y la plataforma u otros componentes de software que son necesarios para garantizar el correcto funcionamiento del software. En el caso de una autenticación fallida (incompatibilidad del programa o falla de autenticación), el software evitará las operaciones de juego y mostrará un mensaje de error apropiado.


### 16.3 Comunicaciones

El software para el jugador debe estar diseñado de modo que únicamente se pueda comunicar con componentes autorizados a través de una comunicación segura. Si se pierde la comunicación entre la plataforma y el dispositivo de juego remoto, el software debe impedir que se realicen más operaciones de juego y mostrará un mensaje de error apropiado. Es aceptable que el software detecte este error cuando el dispositivo de juego remoto intenta comunicarse con la plataforma.

### 16.4 Interacciones cliente-servidor

El jugador podrá participar en los juegos y transacciones financieras con la plataforma de juego, descargando una aplicación o paquete de software que contiene el software para el jugador en el dispositivo de juego remoto o acceder al software a través de un navegador.

- a) El software no debe permitir a los jugadores la transferencia de datos entre ellos, excepto por las funciones de chat (texto, voz, video, etc.) y los archivos aprobados (imágenes de perfil de usuarios, fotos, etc.);
- b) El software en automático no deshabilitará ningún escáner de virus, programas de detección ni alterará las reglas de firewall especificadas por el dispositivo remoto, para abrir puertos que estén bloqueados por un firewall de hardware o software;
- c) El software únicamente deberá acceder al puerto (TCP / UDP) que resulte necesario para la comunicación entre el dispositivo de juego remoto y el servidor;
- d) Si el software incluye una funcionalidad adicional no relacionada con los juegos, dicha funcionalidad adicional no alterará la integridad del software de ninguna manera;
- e) El software no debe tener la capacidad de anular la configuración de volumen del dispositivo de juego remoto;
- f) El software no se utilizará para almacenar información confidencial. El llenado automático, el almacenamiento de contraseñas u otros métodos que llenen el campo de contraseña deberán estar deshabilitados por defecto en el software;

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b> <b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA</b> <b>PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00
	Código: REG-SLT-00	
Página 19 de 133		

g) El software no tendrá ninguna lógica utilizada para generar el resultado de ningún tipo de juego o evento. Todas las funciones críticas, incluida la generación de cualquier resultado del juego, serán generadas por la plataforma y serán independientes del dispositivo de juego remoto.

### 16.5 Verificación de compatibilidad

En el proceso de instalación o inicialización y antes de comenzar una operación de juego o evento, el software para el jugador a utilizar en conjunto con la plataforma debe tener la capacidad de detectar cualquier incompatibilidad o limitación de recursos del dispositivo de juego remoto que impediría el correcto funcionamiento del software (versión de software, incumplimiento de las especificaciones mínimas, tipo de navegador, versión de navegador, versión de plug-in, etc.). Si se detectan incompatibilidades o limitaciones de recursos, el software debe impedir las operaciones de juego y mostrar un mensaje de error adecuado.

### 16.6 Contenido del software

El software de juego no debe contener código o funcionalidad maliciosa. Esto incluye, y no se limita únicamente a la extracción/transferencia de archivos sin autorización, modificaciones desautorizadas del dispositivo, acceso sin autorización a cualquier información personal almacenada localmente (contactos, calendario, etc.), acceso sin autorización a cualquier hardware del dispositivo (cámara, micrófono, etc.) sin autorización del jugador y malware (programa maligno).

### 16.7 Cookies

Cuando resulte obligatorio el uso de cookies para el juego, las apuestas no pueden ser admitidas hasta que el jugador acepte su uso en el dispositivo de juego remoto. Los jugadores deben ser informados sobre el uso de cookies después de la instalación del software de juego o durante el registro del jugador. Todas las cookies usadas no deben contener código malicioso y la aplicación del dispositivo remoto no podrá usar cookies de terceros (crossDomain).

## Artículo 17. Interfaz del Jugador


La interfaz del jugador se define como una aplicación o programa de interfaz a través del cual el usuario visualiza y/o interactúa con el software del jugador, incluyendo la pantalla o pantallas de tacto, teclado, ratón u otras formas de dispositivos de interacción con el jugador.

### 17.1 Requisitos de la Interfaz del Jugador

La interfaz del jugador deberá cumplir con los siguientes requisitos:

a) Cualquier cambio de tamaño o superposición de la pantalla de la interfaz del reproductor se mapeará con precisión para reflejar la visualización revisada y puntos de contacto/clic;

b) Todos los puntos táctiles/clic o botones seleccionados por el jugador o botones representados en la interfaz del jugador que impacten el desarrollo del juego y/o en la integridad o el resultado del juego deberán estar claramente etiquetados de acuerdo a su función y deben operar de conformidad con las reglas aplicables al juego;

 <p>GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS</p>	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00  Código: REG-SLT-00
Página 20 de 133		

c) No habrá puntos de contacto ocultos o indocumentados ni botones en cualquier lugar de la interfaz del jugador que afecten el juego y/o que afecten la integridad o el resultado del juego, excepto como es indicado por las reglas del juego;

d) La pantalla de las instrucciones e información se adaptará a la interfaz del jugador. Por ejemplo, cuando un dispositivo utiliza tecnologías con una pantalla táctil más pequeña, está permitido presentar una versión resumida de la información del juego accesible directamente desde la pantalla del juego y poner a disposición la versión total / completa de la información del juego a través de otro método, como pantalla secundaria, pantalla de ayuda u otra interfaz que se identifica fácilmente en la pantalla visual del juego;

e) Cuando se muestran múltiples elementos de instrucciones e información en la interfaz del jugador, es aceptable que esta información se muestre de forma alterna siempre que, la velocidad a la que se alterna la información permita al jugador una oportunidad razonable de leer cada elemento.

### 17.2 Entradas Simultáneas

La activación simultánea o secuencial de diversos dispositivos de interacción con jugadores que incluyan una interfaz de reproductor no provocará fallos en el juego ni dará lugar a resultados contrarios a la intención de diseño del juego.

### 17.3 Acceso de información


La interfaz del jugador debe tener en todo mostrar en la página de inicio del sitio web habilitado para el juego en línea:

- a) La posesión del título habilitante expedido por el IPJyC;
- b) La edad legal para participar;
- c) Los artículos que se detallan a continuación:
  - i. Reglas de juego y contenido;
  - ii. Programa de Juego Responsable;
  - iii. Términos y condiciones;
  - iv. Políticas de privacidad.

### 17.4 Información en varios idiomas

La información suministrada a través del software de juego debe ofrecerse en idioma español. Cuando la información disponible para el jugador se proporciona en diferentes idiomas, deben aplicarse los siguientes principios:

- a) Cada opción de idioma de la misma actividad debe ofrecer los mismos porcentajes de pagos o probabilidades/pagos y precios, según sea el caso;
- b) Cuando un jugador puede elegir participar en distintos idiomas de una actividad, debe tener la misma probabilidad de ganar, independientemente de la opción de idioma que elija;
- c) Cada variante de idioma debe ser coherente con la información de esa variante;
- d) Toda la información debe proporcionarse en el idioma especificado para esa variante;
- e) La información debe tener el mismo significado en todos los idiomas, de modo que ninguna variante se vea favorecida o perjudicada;
- f) No será obligatorio traducir los términos comunes de los juegos de azar o las apuestas deportivas utilizados internacionalmente. En caso de incluirse palabras con carácter

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b> <b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA</b> <b>PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00
	Código: REG-SLT-00	
Página 21 de 133		

comercial en idioma distinto al español deben introducirse en un glosario disponible para el jugador.

## **Artículo 18. Requisitos de localización**

### **18.1 Detección de locación**

De conformidad al Artículo 2 de la Ley Provincial de Juego en Línea N° 9.267, la plataforma de juego debe implementar tecnologías de seguimiento IP (Protocolo de Internet), geolocalización u otras para detectar razonablemente y monitorear dinámicamente la ubicación física de un individuo que intente acceder a la plataforma de juego y para controlar y bloquear los intentos no autorizados de realizar una apuesta en línea cuando un individuo no está dentro del territorio de la provincia de Mendoza.

a) La ubicación de cada jugador debe ser verificada antes de iniciar el primer juego o completar la primera apuesta después de iniciar la sesión en un dispositivo de jugadores remoto específico. Las comprobaciones de ubicación posteriores en ese dispositivo se realizarán antes de iniciar los juegos o completar las apuestas después de la detección de un cambio en la dirección IP del jugador, después de un período de treinta minutos desde la última verificación de localización, o según lo especificado por el IPJyC.

- i. Si la verificación de la localización indica que el jugador está fuera de la provincia de Mendoza o no se puede localizar con éxito al jugador, el juego no se iniciará o la apuesta será rechazada, debiendo ser notificado el jugador;
- ii. Cada vez que se detecte una localización errónea, esta debe ser registrada en un registro con sello de tiempo, incluyendo la identificación del jugador y la localización detectada.

b) El método de verificación de la localización debe utilizar fuentes de datos de localización precisos (Wi-Fi, GSM, GPS, etc.) para confirmar la ubicación del jugador. Cuando la única fuente de datos de localización disponible para un dispositivo de juego remoto es una dirección IP, los datos de localización de un dispositivo móvil registrado a la cuenta del jugador pueden ser usados como una fuente de datos de localización secundaria.

### **18.2 Prevención de fraude de localización**


La plataforma de juego debe incorporar un mecanismo para detectar el uso de software de pc remoto, rootkits (encubridor), virtualización, y/o cualquier otro programa identificado con capacidad para evadir detección de la localización. Este debe observar las mejores prácticas en medidas de seguridad para:

a) Detectar y bloquear el fraude de los datos de localización (aplicaciones de localización falsa, máquinas virtuales, programas de PC remotos, etc.) antes de iniciar cada juego;

b) Examinar la dirección IP de cada conexión de Terminales de apuestas remotas en la red para asegurar que no está siendo usada una red virtual privada (VPN) o servicio de proxy;

c) Detectar y bloquear dispositivos que indican manipulación a nivel de la plataforma (rooting (superusuario), jailbreaking (suprimir limitaciones), etc.);

d) Defender contra ataques de "intermediarios" o técnicas de hacking o piratería informática similares y prevenir la manipulación del código;

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00  Código: REG-SLT-00
Página 22 de 133		

e) Utilizar mecanismos de detección y bloqueo verificables a un nivel de aplicación;

f) Monitorear y marcar para la investigación cualquier apuesta colocada por una sola cuenta de jugador desde ubicaciones geográficamente inconsistentes (se identificaron ubicaciones sucesivas del jugador que serían imposibles de viajar en el tiempo informado).

## **Artículo 19. Información que debe ser mantenida**

### **19.1 Almacenamiento de datos y registro de fecha y hora**


El sistema técnico debe tener la capacidad de almacenar, y contar con un respaldo de los datos e información registrada por periodo mínimo de cinco (5) años:

- a) El reloj debe ser utilizado en el registro de todos los datos y eventos;
- b) Las personas que detenten título habilitante garantizarán el acceso a la información a personal autorizado por el IPJyC. Este acceso deberá utilizar protocolos seguros de comunicación, así como implementar todos los mecanismos posibles para asegurar el acceso;
- c) Debe tener un mecanismo que permita exportar los datos con la finalidad de ser analizados, auditados y verificados, pudiendo utilizar para tal fin, los formatos CSV, XLS, JSON o compatibles.

### **19.2 Información del juego de azar**

En el sistema técnico se debe registrar, almacenar y mantener un respaldo de manera independiente por cada jugador y por cada jugada que éste realice de manera individual o con múltiples jugadores y como mínimo se deberá contar con la siguiente información:

- a) La fecha y hora en el que se efectuó el juego;
- b) Si es un tipo de juego de múltiples denominaciones, indicar la denominación utilizada en el juego;
- c) La pantalla asociada al resultado final de cada juego ya sea de forma gráfica o una descripción con un texto claro y sin ambigüedades;
- d) Los fondos disponibles para apostar al comienzo del juego y/o al final del juego;
- e) Cantidad total apostada, incluyendo créditos de promoción;
- f) Cantidad total pagada, incluyendo:
  - i. Cualquier promoción de créditos y/o premios;
  - ii. Cualquier premio mayor o incremento de premios mayores;
- g) Cualquier compra no apostada que se produjo entre el inicio y el final del juego;
- h) Comisión o tarifas recaudadas, de corresponder;
- i) Los resultados de cualquier elección de jugador involucrada en el resultado del juego;
- j) Los resultados de cualquier fase, como los juegos de doblar/apostar o bonificación/características del juego;
- k) Si se ganó un premio mayor progresivo y/o premio mayor incremental, una indicación de que el premio mayor fue otorgado;
- l) Cualquier consejo de jugador que se le ofrezca al jugador para juegos con habilidad;


 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00 Código: REG-SLT-00
Página 23 de 133		

- m) Contribuciones a premio mayor progresivo o incremento de premios mayores;
- n) Información de locación relevante, incluye dirección IP;
- o) El estado actual del juego (en progreso, completo, interrumpido, cancelado, etc.);
- p) Identificación única del ciclo del juego e/o identificación de sesión de juego (si es diferente);
- q) Identificación del juego/tabla de pago;
- r) Identificación única del jugador.

### 19.3 Información del Tema del Juego/Tabla de Pago

Por cada tema de juego individual y tabla de pagos disponibles para jugar, la información que el sistema técnico almacenará y respaldará, según corresponda deberá incluir:

- a) Identificación del juego/tabla de pago;
- b) Datos de configuración del juego (denominaciones, categorías de apuestas, etc.);
- c) La fecha y hora en que el tema del juego/tabla de pagos estuvo disponible para jugar;
- d) Porcentaje teórico de retorno al jugador;
- e) El número de juegos jugados;
- f) Valor total de todas las apuestas, sin incluir:
  - i. Cualquier crédito de promoción apostado;
  - ii. Las apuestas posteriores de ganancias intermedias acumuladas durante el juego, como las adquiridas de las características de doblar / apostar;
- g) Valor total pagado como resultado de apuestas ganadoras, sin incluir:
  - i. Cualquier promoción de créditos y/o premio ganado; y
  - ii. Cualquier premio mayor progresivo y/o incremento de premio mayor ganado;
- h) Valor total pagado como resultado de premio mayor progresivo y/o incremento de premio mayor ganado;
- i) Monto total de créditos de promoción apostados;
- j) Cantidad total de créditos de promoción y/o premios ganados;
- k) Cantidad total de apuestas anuladas o canceladas, incluidos los créditos de promoción;
- l) Cantidad total de compras no relacionadas con apuestas realizadas en relación con el juego;
- m) El número de veces que se otorga cada premio mayor;
- n) Para juegos que admiten funciones de doblar/apostar:
  - i. Monto de apuesta total de doblar/apostar;
  - ii. Cantidad total de doblar/apostar ganada;
  - iii. Número de juegos de doblar/apostar jugados;
  - iv. Número de juegos de doblar/apostar ganados;
- o) Total de comisión o tarifas recaudadas, de corresponder;
- p) El estado actual del tema del juego/tabla de pagos (activo, deshabilitado, cancelado, etc.); y
- q) La fecha y hora que el tema del juego/tabla de pagos fue o está programado para ser dado de baja (en blanco hasta que se conozca).

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00  Código: REG-SLT-00
Página 24 de 133		

#### **19.4 Información del registro de apuesta**

En el sistema técnico se debe registrar, almacenar y mantener un respaldo de manera independiente por cada jugador y por cada jugada que éste realice y como mínimo se deberá contar con la siguiente información:

- a) La fecha y hora en que la apuesta fue colocada;
- b) Cualquier opción del jugador incluida en la apuesta:
  - i. Línea de mercado y cuota (apuesta simple, apuestas de margen, apuestas de más/menos, ganador/colocado/show);
  - ii. Selección de la apuesta (nombre del atleta o del equipo y número);
  - iii. Cualquier condición(es) especial que aplica a la apuesta;
  - iv. Importe total potencial ganado, incluidos los créditos promocionales (si procede);
- c) Cantidad total apostada, incluyendo créditos de promoción;
- d) Cantidad total pagado, incluyendo créditos de promoción;
- e) Comisión o tasas recaudadas, de corresponder;
- f) Los resultados de la apuesta (en blanco hasta confirmados);
- g) La fecha y la hora en que se liquidó la apuesta (en blanco hasta que se liquide);
- h) Información de locación relevante, incluye dirección IP;
- i) El estado de la apuesta actual (activa, cancelada, no redimida, pendiente, anulada, inválida, redención en progreso, redimida, etc.);
- j) Número único de identificación de la apuesta;
- k) Identificadores de evento y mercado; y
- l) Identificación única del jugador.

#### **19.5 Información del mercado**


En el sistema técnico se debe registrar, almacenar y mantener un respaldo de manera independiente por evento y mercado individual disponible para realizar las apuestas y como mínimo se deberá contar con la siguiente información:

- a) La fecha y hora en que el período de apuestas comenzó y finalizó;
- b) La fecha y hora en que el evento inició y finalizó o es previsto que esto ocurra para eventos en el futuro (si se conoce);
- c) La fecha y hora en que los resultados fueron confirmados (en blanco hasta confirmados);
- d) Cantidad total de apuestas recolectadas, incluyendo todos los créditos de promoción;
- e) Las líneas de cuotas que estaban disponibles a lo largo de la duración de un mercado (con sello de tiempo) y el resultado confirmado (ganancia/pérdida/empate);
- f) Cantidad total de ganancias pagadas a los jugadores, incluyendo todos los créditos de promoción;
- g) Cantidad total de apuestas anuladas o canceladas, incluyendo todos los créditos de promoción;
- h) Comisión o tasas recaudadas, de corresponder;
- i) Estado del evento (en progreso, completado, confirmado, etc.); y
- j) Identificadores de evento y mercado.

#### **19.6 Información de la competición/torneo**

El sistema técnico que soporta competiciones/torneos se debe registrar, almacenar y mantener



 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b> <b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA</b> <b>PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00
	Código: REG-SLT-00	
Página 25 de 133		


un respaldo de manera independiente por cada competición/torneo y como mínimo se deberá contar con la siguiente información:

- a) Nombre o identificación de la competición/torneo;
- b) La fecha y hora en que la competición/torneo ocurrió o tendrá lugar (si se conoce);
- c) Identificación(es) del juego(s)/tabla(s) de pago(s) o evento(s) y mercado(s) participante(s);
- d) Para cada jugador registrado:
  - i. Identificador único del jugador;
  - ii. Cantidad total de tarifas de entrada recaudada, incluyendo todos los créditos de promoción, y la fecha de recaudación;
  - iii. Calificaciones/clasificaciones de jugadores;
  - iv. Cantidad de ganancias pagadas, incluyendo todos los créditos de promoción, y la fecha de pago;
- e) Cantidad total de tarifas de entrada recaudada, incluyendo todos los créditos de promoción;
- f) Cantidad total de ganancias pagadas a los jugadores, incluyendo todos los créditos de promoción;
- g) Total de comisión o tarifas recaudadas, de corresponder; y
- h) El estado actual de la competición/torneo (en progreso, completo, interrumpido, cancelado, etc.).

#### **19.7 Información de la cuenta de juego**

En el sistema técnico se debe registrar, almacenar y mantener un respaldo de manera independiente por cada cuenta de juego y como mínimo se deberá contar con la siguiente información:


- a) Identificación única del jugador y nombre del jugador (si es diferente);
- b) Información de identificación personal del jugador, tales como:
  - i. La información recopilada por las personas que detentan título habilitante en el registro del jugador y que crea la cuenta de usuario, que incluye los siguientes datos: Nombre, Apellido, Edad, Domicilio, Dirección de Correo Electrónico y número de línea de celular;
  - ii. La identidad personal del jugador debe ser cifrada, incluyendo el Tipo y Número de Documento de Identidad, credencial de autenticación (contraseña, PIN, etc.) e información financiera personal (números tarjeta de débito, números de tarjetas de crédito, números de cuenta bancaria, etc.);
- c) La fecha y el método de verificación de identidad, incluida, cuando corresponda, una descripción de la credencial de identificación proporcionada por un jugador para confirmar su identidad y su fecha de vencimiento;
- d) La fecha que el jugador aceptó los términos y condiciones de las personas que detentan título habilitante y las políticas de privacidad;
- e) Detalles de la cuenta y saldo actual, incluidos los créditos de promoción. Todos los créditos de promoción restringidos y los créditos de promoción que tengan un vencimiento posible se mantendrán por separado;
- f) Cuentas anteriores, si las hay, y motivo de la desactivación;
- g) La fecha y el método de donde se registró la cuenta (remoto vs. en sitio);

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00
		Código: REG-SLT-00
Página 26 de 133		

- h) La fecha y hora de ingreso a la cuenta (jugador, persona que detente título habilitante o IPJyC), incluyendo la dirección IP;
- i) Información de exclusiones / limitaciones:
- i. La fecha y hora de la solicitud;
  - ii. Descripción y razón de exclusión / limitación;
  - iii. Tipo de exclusión / limitación (exclusión impuesta por las personas que detenten título habilitante, limitación de depósito autoimpuesta, entre otros);
  - iv. La fecha de exclusión / limitación de comienzo
  - v. La fecha de exclusión / limitación finalizada;
- j) Información de transacciones financieras:
- i. Tipo de transacción (depósito, retiro, ajuste, compra sin apuesta);
  - ii. La fecha y hora de la transacción;
  - iii. Identificador único de la transacción;
  - iv. Monto de transacción;
  - v. Saldo total de la cuenta antes/ después de la transacción;
  - vi. Cantidad total de tarifas pagadas por la transacción, de corresponder;
  - vii. Identificación del usuario que procesó la transacción, de corresponder;
  - viii. El estado de la transacción (pendiente, completa, etc.);
  - ix. Método de depósito/ retiro (dinero en efectivo, cheque personal, cheque de caja, transferencia bancaria, tarjeta de débito, tarjeta de crédito, transferencia electrónica de fondos, etc.);
  - x. Número de autorización del depósito;
  - xi. Información de locación relevante, incluye dirección IP;
- k) Información del juego de persistencia, de estar soportado por la plataforma de juego:
- i. Tema del juego único/identificación de la tabla de pago, si está ligado a un tema de juego o tabla de pago en particular;
  - ii. Aportaciones del juego, capacidades ganadas o similares;
  - iii. Último punto guardado, si se admite el juego desde un lugar guardado;
- l) Información de identificación, de ser soportado por la plataforma de juego:
- i. Tema único del juego/identificación de la tabla de pago, si está relacionado con un tema de juego o una tabla de pago en particular;
  - ii. La fecha y hora de la transacción;
  - iii. Identificación única de la transacción;
  - iv. Los criterios para el uso del identificador (nivel de habilidad del jugador, suscripciones, membresías de la cuenta, información de seguimiento del jugador, requisitos de habilidad del juego, etc.);
  - v. El tipo de acción realizada, o alteración hecha al juego (cambio de la regla del juego, cambio de la tabla de pagos, u otro cambio de configuración relacionado con el resultado del juego); y
- m) El estado actual de la cuenta de juego (activa, inactiva, cerrada, excluida, etc.).

### 19.8 Información de promociones

El sistema técnico que soporte premios de promociones que pueden ser redimibles en efectivo, créditos para apostar o mercancía, debe registrar, almacenar y respaldar la siguiente información por cada premio de promoción ofrecido, según corresponda:

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00 Código: REG-SLT-00
Página 27 de 133		

- a) Identificador único de la oferta de promoción;
- b) La fecha y hora en que se puso a disposición la promoción;
- c) Balance actual para promociones;
- d) Cantidad total de promociones otorgadas;
- e) Cantidad total de premios de promociones redimidos;
- f) Cantidad de promociones otorgadas expirados;
- g) Cantidad total de ajustes de promociones otorgados;
- h) El estado actual de la promoción (activo, deshabilitado, cancelado, etc.);
- i) La fecha y hora en que la promoción fue o está programada para ser dado de baja (en blanco hasta que se conozca).


### 19.9 Información del premio mayor

El sistema técnico que soporte el premio mayor debe registrar, almacenar y respaldar la siguiente información por cada premio mayor ofrecido, según corresponda:

- a) Identificación única del premio mayor (si el premio mayor no está vinculado a un tema de juego, tabla de pagos o jugador en particular);
- b) La fecha y hora en que el premio mayor estuvo disponible;
- c) El tema del juego participante / Identificador único (s) de tabla de pagos;
- d) Identificador único (s) de jugador (es), si el premio mayor está vinculado a un jugador (es);
- e) Valor actual del premio gordo (pago);
- f) Cualquier otro pozo que contenga contribuciones al premio mayor, según corresponda
  - i. Valor actual de la cantidad que excede el límite, que establezca el IPJyC en el presente Reglamento (desbordamiento);
  - ii. Valor actual del esquema de desvío del premio mayor (fondo de desvío);
- g) Valor de restablecimiento del premio mayor actual si es diferente del valor inicial (valor de restablecimiento);
- h) Donde dichos parámetros son configurables después de la configuración inicial:
  - i. Valor inicial del premio mayor (valor inicial);
  - ii. Tasa de incremento porcentual, (incremento);
  - iii. Valor límite del premio mayor (máximo);
  - iv. Porcentaje de tasa de incremento después de alcanzar el máximo (incremento secundario);
  - v. Tasa de incremento porcentual para el fondo de desvío (incremento oculto);
  - vi. Valor límite del fondo de desvío (límite de desvío);
  - vii. Las probabilidades de activar el premio mayor (probabilidades);
  - viii. Cualquier parámetro que indique los periodos de tiempo en que el premio mayor está disponible para un desencadenamiento (límite de tiempo);
  - ix. Cualquier información adicional para conciliar el premio mayor adecuadamente;
- i) El estado actual del premio mayor (activo, deshabilitado, cancelado, etc.); y
- j) La fecha y hora en que el premio mayor fue o está programado para ser cancelado (en blanco hasta que se conozca).


### 19.10 Información de evento significativo

El sistema técnico debe permitir registrar, almacenar y mantener un respaldo de la

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00  Código: REG-SLT-00
Página 28 de 133		

información de eventos significativos, según corresponda:

- a) Intentos fallidos de acceso a la cuenta de juego o la cuenta de las personas que detentan título habilitante que accede al sistema, incluida la dirección IP;
- b) Error del programa o discrepancia en la autenticación;
- c) Períodos significativos de indisponibilidad de cualquier componente crítico del sistema (cualquier periodo de tiempo que el juego se detiene para todos los jugadores, y/o las transacciones no se pueden completar con éxito para cualquier usuario);
- d) Ganancias mayores (únicas y agregadas en un período de tiempo definido) que exceden los valores que pueda establecer el presente Reglamento, incluyendo la información del juego jugado;
- e) Apuestas mayores (únicas y agregadas en un período de tiempo definido) que exceden los valores que pueda establecer el presente Reglamento, incluyendo la información del juego jugado;
- f) Anulaciones, invalidaciones, y correcciones del sistema;
- g) Cambios en los archivos de datos en vivo ocurriendo fuera de la ejecución normal del programa y plataforma operativo;
- h) Cambios que son hechos en la librería de descarga de datos, incluyendo la adición, cambio o eliminación de software, de corresponder;
- i) Cambios en las políticas y parámetros para plataformas, bases de datos, redes y aplicaciones (configuraciones de auditoría, configuraciones de complejidad de contraseña, niveles de seguridad del sistema, actualizaciones manuales de bases de datos, etc.);
- j) Cambios de fecha/hora en el servidor principal;
- k) Cambios en los parámetros del tema del juego (por ejemplo, reglas del juego, horarios de pago, porcentaje de comisión, tablas de pago, etc.);
- l) Cambios en los parámetros de los premios mayores progresivos o de incremento de los premios mayores;
- m) Cambios en el criterio establecido previamente para un evento o mercado (no incluye cambios en la línea de cuotas para mercados activos);
- n) Cambios de los resultados de un evento o mercado;
- o) Cambios de los parámetros de promociones (inicio/fin, valor, elegibilidad, restricciones, etc.);
- p) Gestión de la cuenta del jugador:
  - i. Ajustes del saldo de la cuenta del jugador;
  - ii. Cambios hechos en la información de identidad personal del jugador y otra información confidencial registrada de una cuenta de juego;
  - iii. Desactivación de una cuenta de juego;
  - iv. Transacciones financieras mayores (únicas y agregadas en un período de tiempo definido) que exceden los valores que pueda establecer el presente Reglamento, incluyendo la información de la transacción;
  - v. Saldo negativo de la cuenta del jugador (debido a ajustes y/o devoluciones de cargo);
- q) Pérdida sin recuperación de la información de identidad personal del jugador y de otra información confidencial;
- r) Cualquier otra actividad que requiera la intervención del usuario y que ocurra fuera del alcance normal de las personas que detentan título habilitante;

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00 Código: REG-SLT-00
Página 29 de 133		

s) Otros eventos significativos o inusuales que puedan ser especificadas en la Reglamentación respectiva.

### **19.11 Información de acceso de las personas que detenten título habilitante**

En el sistema técnico se debe registrar, almacenar y mantener un respaldo de manera independiente por cada cuenta de las personas que detenten título habilitante que accede al sistema y como mínimo se deberá contar con la siguiente información:


- a) Nombre del trabajador de las personas que detenten título habilitante que accedió, así como su cargo;
- b) Identificación del usuario;
- c) Lista completa y descripción de las funciones que cada cuenta de las personas que detenten título habilitante o grupo puede ejecutar;
- d) La fecha y hora en que la cuenta de las personas que detenten título habilitante ingreso;
- e) La fecha y hora del último acceso, incluyendo la dirección IP;
- f) La fecha y hora del último cambio de contraseña;
- g) La fecha y hora en que la cuenta de operador fue activada/ desactivada;
- h) Miembros del grupo o cuenta de las personas que detenten título habilitante, de corresponder;
- i) El estado actual de la cuenta de las personas que detenten título habilitante (activo, inactivo, cerrado, suspendido, etc.).

## **Artículo 20. Requisitos para los reportes**

### **20.1 Requisitos para reportes en general**

Las personas que detenten título habilitante deberán brindar al IPJyC acceso a su Sistema Técnico productivo a fines de control y auditoría, asimismo, este acceso deberá garantizar la capacidad de emitir reportes, introduciendo en el sistema los datos necesarios para su generación. El acceso se realizará a través de una aplicación web u otro método de acceso seguro utilizando usuario y contraseña:

- a) Todos los reportes deben ser generados por el sistema, así el periodo específico no tenga ningún dato a presentar. El reporte generado deberá contener toda la información necesaria y un mensaje de “Sin actividad” u otro similar si no aparece ningún dato para ese periodo, usuario o variable específica para la generación del reporte.
- b) Estos reportes deberán ser generados en formato “.pdf” y deberán poder ser descargados como mínimo en un formato de archivo “.csv” y en un formato de archivo “.json”.
- c) Todos los reportes emitidos en formato “.pdf” deberán contener un encabezado, donde se debe encontrar la siguiente información:
  - i. Título del reporte generado;
  - ii. El nombre de las personas que detenten título habilitante;
  - iii. Usuario que generó el reporte;
  - iv. Fecha y hora de generación;
  - v. El período seleccionado;
  - vi. Filtros seleccionados para la generación del reporte;
  - vii. Campos etiquetados que pueden entenderse claramente de acuerdo con su función.

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00  Código: REG-SLT-00
Página 30 de 133		

d) Sin perjuicio de los reportes a emitirse, se debe proveer un ambiente seguro que permitirá al IPJyC, con asistencia de personal idóneo propio de las personas que detenten título habilitante, realizar consultas directamente sobre las bases de datos en producción a fin de complementar la información provista por los reportes. Este acceso irrestricto contará con la asistencia del personal idóneo propio de las personas que detenten título habilitante y se realizará previo acuerdo con la misma, cuando se trate de bases que afecten a la calidad y disponibilidad del servicio;

e) El IPJyC deberá tener la capacidad de poder realizar controles sobre las funcionalidades requeridas en toda la normativa técnica que corresponde a las cuentas de usuarios y cuentas de juego;

f) Mediante la utilización de esta funcionalidad el IPJyC deberá poder introducir distintos filtros necesarios para la generación de reportes, de forma diaria, mensual (fecha de inicio y fin) y anual (fecha de inicio y fin), como mínimo.

g) Se enumeran a continuación los reportes que deben de encontrarse, como mínimo, disponibles para su generación:

### **20.2 Reportes de rendimiento del juego de azar**

El sistema técnico debe tener la capacidad de generar reportes en línea para el IPJyC, sobre el rendimiento del juego de azar para cada tema del juego o tabla de pagos, según corresponda:

a) El nombre del tema y tipo del juego (juegos de línea, blackjack, póquer, mesa, etc.);

b) La fecha y hora en que el tema del juego/tabla de pagos estuvo disponible para jugar;

c) Para juegos contra la casa:

i. Porcentaje teórico PRT;

ii. Porcentaje actual de PRT;

d) El número de juegos jugados;

e) Cantidad total de apuestas recaudada, incluyendo cantidades separadas para los créditos de promoción;

f) Cantidad total de las ganancias pagadas a los jugadores, incluyendo cantidades separadas para créditos de promoción y/o premios;

g) Cantidad total de las apuestas anuladas o canceladas, incluyendo cantidades separadas para créditos de promoción;

h) Total de comisión y tasas recaudadas;

i) Total de fondos restantes en juegos interrumpidos, incluidas cantidades separadas para créditos de promoción;


j) Identificación del juego/tabla de pago;

k) El estado actual del tema del juego/tabla de pago (activo, deshabilitado, dado de baja, etc.).

### **20.3 Reporte de ingresos de Apuestas deportivas**

El sistema técnico debe tener la capacidad de generar reportes en línea para el IPJyC, sobre los ingresos de las personas que detenten título habilitante para cada evento por completo y para cada mercado individual en este evento, según necesidad:

a) La fecha y hora en que cada evento comenzó y finalizó;

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00 Código: REG-SLT-00
Página 31 de 133		

- b) Cantidad total de apuestas recaudadas, incluyendo cantidades separadas para los créditos de promoción;
- c) Cantidad total de las ganancias pagadas a los jugadores, incluyendo cantidades separadas para créditos de promoción y/o premios;
- d) Cantidad total de las apuestas anuladas o canceladas, incluyendo cantidades separadas para créditos de promoción;
- e) Total, de comisión y tasas recaudadas;
- f) Identificadores del evento y mercado;
- g) Estado del evento (en progreso, completo, confirmado, cancelado, etc.).

#### **20.4 Reporte de responsabilidad de las personas que detenten título habilitante:**

El sistema técnico debe tener la capacidad de generar reportes en línea para el IPJyC, sobre una o más responsabilidades de las personas que detenten título habilitante, según corresponda:

- a) Cantidad total retenida por las personas que detenten título habilitante, para las cuentas del jugador;
- b) Cantidad total de apuestas colocadas sobre juegos en el futuro;
- c) Cantidad total de ganancias acumuladas de apuestas ganadoras, pero no pagadas por las personas que detenten título habilitante;
- d) Cualquier fondo operativo que IPJyC puede requerir mediante directiva de obligatorio cumplimiento.

#### **20.5 Reportes Importantes de Pago del Premio Mayor**


El sistema técnico debe tener la capacidad de generar reportes en línea para el IPJyC, sobre uno o más premios mayores progresivos o premios mayores de incremento que excedan el valor que establezca IPJyC:

- a) Identificación única del premio mayor (si el premio mayor no está vinculado a un tema de juego, tabla de pagos o jugador en particular);
- b) Identificación del jugador ganador;
- c) Tema del juego ganador/Identificación de tabla de pagos;
- d) Identificación del ciclo de juego ganador y/o identificación de sesión del juego (si es diferente);
- e) La fecha y hora de la activación del premio mayor;
- f) Premio mayor ganador y monto del pago;
- g) Identificación del/los usuarios que procesaron y/o confirmaron la ganancia.

#### **20.6 Reporte de eventos futuros**

El sistema técnico debe tener la capacidad de generar reportes en línea para el IPJyC, sobre eventos futuros del día de juego, según necesidad:

- a) Apuestas colocadas antes del día de juego para eventos en el futuro (total y por apuesta);
- b) Apuestas colocadas en el día de juego para eventos en el futuro (total y por apuesta);
- c) Apuestas colocadas antes del día de juego para eventos ocurriendo en ese mismo día (total y por apuesta);
- d) Apuestas colocadas en el día de juego para eventos ocurriendo en ese mismo día (total y por apuesta);

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00  Código: REG-SLT-00
Página 32 de 133		

- e) Apuestas anuladas o canceladas en el día de juego (total y por apuesta);
- f) Identificadores del evento y mercado.

### 20.7 Reporte de eventos significativos y alteraciones

El sistema técnico debe tener la capacidad de generar reportes en línea para el IPJyC, sobre de cada evento significativo o alteración:

- a) La fecha y hora de cada evento significativo o alteración;
- b) Identificación del evento/componente;
- c) Identificación del usuario(s) que realizó y/o autorizó el evento significativo o alteración;
- d) Motivo/descripción del evento significativo o alteración, incluyendo los datos o parámetro alterado;
- e) Valor de los datos o parámetro antes de la alteración;
- f) Valor de los datos o parámetro después de la alteración.

### 20.8 Construcción de nuevos reportes

Sin perjuicio de los reportes descritos anteriormente, el IPJyC podrá solicitar a las personas que detenten título habilitante, previa notificación fehaciente, la construcción de nuevos reportes complementarios, de conformidad a los requerimientos que así determine.

## CAPÍTULO 3 - REQUISITOS TÉCNICOS PARA LOS GENERADORES DE NÚMEROS ALEATORIOS

### Artículo 21. El Generador de Números Aleatorios (GNA)

Este capítulo establece los requisitos técnicos para un generador de números aleatorios (GNA). Los tipos de GNA incluyen lo siguiente:


- a) Un GNA basado en software no utiliza dispositivos de hardware y deriva su aleatoriedad principalmente de un algoritmo basado en computadora o software. No incorporan la aleatoriedad de hardware de manera significativa;
- b) Un GNA basado en hardware deriva su aleatoriedad de eventos físicos a pequeña escala (retroalimentación de circuito eléctrico, ruido térmico, desintegración radiactiva, giro de fotones, etc.);
- c) Los GNA mecánicos generan resultados del juego mecánicamente, empleando las leyes de la física (ruedas, tambores, sopladores, barajadores, etc.).

### Artículo 22. Requisitos Generales del GNA

#### 22.1 Revisión del Código Fuente

El Laboratorio de Certificación revisará todo el código fuente correspondiente a cada uno de los algoritmos básicos de aleatoriedad, algoritmos de escalamiento, algoritmos de barajado y otros algoritmos o funciones que desempeñan un rol crítico en el resultado final al azar seleccionado para el uso de un juego. Esta revisión debe incluir comparaciones con estudios anteriores cuando corresponda, y un examen para detectar fuentes de sesgo, errores en la implementación, código malicioso, código con potencial para corromper el comportamiento, o interruptores o parámetros no revelados que puedan influir en la aleatoriedad y el juego limpio.



 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00 Código: REG-SLT-00
Página 33 de 133		

### 22.2 Análisis Estadístico

El Laboratorio de Certificación utilizará pruebas estadísticas para evaluar los resultados obtenidos por el GNA, después de escalar, barajar u otro tipo de mapeo (resultado final). El Laboratorio de Certificación elegirá los ensayos adecuados caso por caso, en función del GNA objeto de examen y de su uso en el juego. Los ensayos se seleccionarán para garantizar la conformidad con la distribución de valores prevista, la independencia estadística entre sorteos y, en su caso, la independencia estadística entre múltiples valores dentro de un mismo sorteo. Las pruebas aplicadas se evaluarán colectivamente con un nivel de confianza del 99%. La cantidad de datos ensayados será tal que puedan detectarse con gran frecuencia desviaciones significativas de los criterios de ensayo de GNA aplicables. En el caso de un GNA destinado a usos variables, será responsabilidad del laboratorio de ensayo independiente seleccionar y ensayar un conjunto representativo de usos como casos de ensayo. Las pruebas estadísticas podrán incluir una o varias de las siguientes:

- a) Prueba de distribución total o Chi-cuadrado;
- b) Prueba de superposiciones;
- c) Prueba de colector de cupones;
- d) Prueba de corridas;
- e) Prueba de correlación de interacción;
- f) Prueba de potencia de correlación serial;
- g) Pruebas de duplicados.

### 22.3 Distribución


Cada posible selección de GNA tendrá la misma probabilidad de ser elegida. Cuando el diseño del juego especifique una distribución no uniforme, el resultado final se ajustará a la distribución prevista.

- a) Todos los algoritmos de escalamiento, asignación y barajo utilizados deberán ser imparciales, como se verificará mediante la revisión del código fuente. El descarte de los valores de GNA está permitido en este contexto y puede ser necesario para eliminar el sesgo.
- b) El resultado final se ensayará contra la distribución destinada usando pruebas estadísticas adecuadas (Prueba de Distribución Total).

### 22.4 Independencia

El conocimiento de los números elegidos en un sorteo no proporcionará información sobre los números que podrán elegirse en un sorteo futuro. Si el GNA selecciona varios valores en el contexto de un único sorteo, el conocimiento de uno o más valores no proporcionará información sobre los demás valores dentro del sorteo, a menos que así lo disponga el diseño del juego.

- a) Según lo verificado mediante la revisión del código fuente, el GNA no descartará ni modificará selecciones basadas en selecciones anteriores, excepto cuando así lo prevea el diseño del juego (funcionalidad sin sustitución);
- b) El resultado final se ensayará para la independencia entre sorteos y, como aplique, independencia dentro de un sorteo, utilizando pruebas estadísticas adecuadas (Prueba de correlación serial o Prueba de correlación de interacción y Prueba de corridas).

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00  Código: REG-SLT-00
Página 34 de 133		

### **22.5 Resultados Disponibles**

Tal como se verificó mediante la revisión del código fuente, el conjunto de posibles resultados generados por la solución GNA (es decir, el período GNA), considerado en su conjunto, deberá ser suficientemente amplio para garantizar que todos los resultados estén disponibles en cada sorteo con la probabilidad adecuada, independientemente de los resultados obtenidos previamente, excepto cuando se especifique en el diseño del juego.

## **Artículo 23. Escalamiento y Monitoreo del GNA**

### **23.1 Escalamiento del GNA para la Determinación de Resultados**

El GNA utilizado en la determinación de los resultados del juego en una plataforma de juego será criptográficamente fuerte. "Criptográficamente fuerte" significa que el GNA es resistente al ataque o compromiso de un atacante inteligente con recursos computacionales modernos, y que puede tener conocimiento del código fuente del GNA.

### **23.2 Ataques Criptográficos del GNA**

Un GNA criptográfico no puede ser comprometido por la habilidad de un atacante que conozca el código fuente. Como mínimo, los GNA criptográficos serán resistentes a los siguientes tipos de ataques:


- a) Ataque directo criptoanalítico: Dada una secuencia de valores pasados producidos por el GNA, no será computacionalmente factible de predecir o estimar valores futuros del GNA. Esto debe garantizarse mediante el uso adecuado de un algoritmo criptográfico reconocido (algoritmo GNA, hash, cifrado, etc.). Tenga en cuenta que un GNA basado en hardware o en un GNA mecánico puede calificar potencialmente como un algoritmo criptográfico, siempre que pase las pruebas estadísticas;
- b) Ataque de entrada conocido: No será factible computacionalmente determinar o estimar razonablemente el estado del GNA después de la semilla inicial. En particular, el GNA no debe ser inicializado con una semilla desde un valor de tiempo específico. El fabricante debe asegurar que los juegos no tendrán la misma semilla inicial. Los métodos de sembrado no deben comprometer la fuerza criptográfica del GNA;
- c) Extensión de Ataque de Estado Comprometido: El GNA debe modificar periódicamente su estado, mediante el uso de entropía externa, limitando la duración efectiva de cualquier ataque potencial explotado por un atacante.

### **23.3 Monitoreo Dinámico de Salida para el Generador de Números Aleatorios basados en Hardware**

Debido a su naturaleza física, el desempeño de los generadores de números aleatorios basado en hardware puede deteriorarse con el tiempo o podrán funcionar mal, independientemente de la plataforma. El fallo de un GNA basado en hardware podría tener consecuencias graves para el uso destinado del GNA. Por esta razón, si se utiliza un GNA basado en hardware, deberá haber monitoreo dinámico del resultado por pruebas estadísticas. Este proceso de monitoreo deberá desactivar el juego cuando se detecta un mal funcionamiento o degradación.

## **Artículo 24. GNA Mecánico (Dispositivos de Aleatoriedad Física)**

Los requisitos definidos en este artículo aplican a los generadores de números aleatorios mecánicos o "dispositivos de aleatoriedad física". Si bien el software puede ser parte del

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b> <b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA</b> <b>PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00
	Código: REG-SLT-00	
Página 35 de 133		

dispositivo, el software se limita principalmente a operar maquinaria y/o leer y registrar datos de resultados del juego (el software no juega un papel determinista en la determinación del resultado del juego).

Los componentes aprobados de un dispositivo de aleatoriedad físico no se podrán intercambiar o reemplazar con componentes no aprobados, ya que son partes integrales del comportamiento y el rendimiento de un dispositivo de aleatoriedad físico. Los “Componentes aprobados” en este contexto incluyen los productos físicos que producen el comportamiento aleatorio – por ejemplo, bolas en un mezclador, cartas en un barajador, etc. Como ejemplo, un barajador certificado por el Laboratorio de Certificación para utilizar naipes de plástico no puede considerarse como un equivalente aprobado para el mismo barajador mecánico usando naipes de papel.

#### **24.1 Colección de Datos**

Para ofrecer la mejor garantía de un comportamiento aleatorio, el Laboratorio de certificación recopilará como mínimo 10.000 datos de resultados de juegos. La recolección de datos se realizará de manera similar a la efectuada cuando un jugador participa en el desarrollo de un juego. Los dispositivos y componentes (naipes, bolas, etc.) deben iniciar con la configuración y la calibración recomendada, y reemplazados o mantenidos durante el período de recolección de datos según lo recomendado por el fabricante.

Excepcionalmente, previa justificación del Laboratorio de Certificación se podrá aceptar la recopilación de menos de 10.000 datos de resultado de juegos.

#### **24.2 Durabilidad**

Todas las piezas mecánicas estarán fabricadas con materiales que eviten la degradación de cualquier componente durante su vida útil.

#### **24.3 Manipulación**

Los jugadores y/o asistentes de juego (distribuidores, repartidores de cartas, crupieres, etc.) utilizados en los juegos en vivo no podrán manipular ni influir de forma física en los resultados del juego generados aleatoriamente por los dispositivos físicos, excepto cuando así lo prevea el diseño del juego


### **CAPÍTULO 4 - REQUISITOS TÉCNICOS PARA LOS JUEGOS DE AZAR**

#### **Artículo 25. Requisitos de los Juegos**

Este artículo establece los requisitos técnicos de las reglas del juego de azar, el juego justo, selección del juego, resultado del juego, los despliegues e ilustraciones de arte relacionados al jugador, porcentajes de pago y probabilidades, juegos de bonificaciones/características, premios mayores, historial de juego, modos de juego, bonificaciones comunes, juegos con habilidad, torneos y otros requisitos de los juegos.

#### **Artículo 26. Pruebas y Autorización de Juegos**

Las personas que detenten título habilitante no podrán operar un juego, a menos que éste haya sido certificado por un Laboratorio de Certificación y previa y expresamente autorizado por el IPJyC.

 <p>GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS</p>	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00
		Código: REG-SLT-00
Página 36 de 133		

a) El proveedor de juegos será responsable de los costos totales asociados a las pruebas y a la obtención de dicho certificado de cumplimiento. Cada proveedor de juegos deberá presentar todos los juegos propuestos para su uso a un Laboratorio de Certificación para su evaluación y certificación antes de su lanzamiento y para todos los cambios en los juegos.

b) Conforme lo establecido en el Artículo 16 de la Ley Provincial de Juegos en Línea N° 9.267, se encuentran prohibidos aquellos juegos que por su naturaleza o por razón del objeto sobre el que versen:

- i. Atenten contra el derecho a la dignidad, al honor, a la privacidad, a la imagen y a la no discriminación, el derecho de los niños, niñas y adolescentes, y contra todo derecho o libertad reconocida constitucional y convencionalmente;
- ii. Se fundamenten en la comisión de delitos, faltas o infracciones administrativas;
- iii. Reaigan sobre eventos prohibidos por la legislación vigente.

### **Artículo 27. Requisitos de la Sesión de Juego**

Una sesión de juego se define como el período de tiempo que comienza, en el momento en que el jugador inicia un juego(s) en una plataforma para un juego determinado, realizando una o varias apuestas y finaliza en el momento del resultado final del juego(s) que puede coincidir con la oportunidad que el participante salga del juego.


#### **27.1 Juegos en Simultáneo**

Este artículo no pretende excluir o prohibir diseños que permitan la reproducción simultánea de múltiples temas de juegos en una plataforma de juego. Cuando se puede acceder a varios temas de juego simultáneamente, los jugadores pueden jugar más de un juego a la vez en sesiones de juego separadas. Sin embargo, en tal caso, la medición y los límites aplicables se aplicarán a cada juego disponible, tal como se juega, y todos los demás requisitos contenidos en los artículos del presente Reglamento continuarán aplicándose a estos diseños de juego múltiple en los juegos.

#### **27.2 Selección del juego**

Los siguientes requisitos aplican a la selección de un juego específico en la interfaz del jugador:

- a) La plataforma de juego informará al jugador de todos los juegos disponibles para jugar;
- b) El jugador debe saber qué tema de juego ha seleccionado para jugar y que se está jugando;
- c) La selección de un tema de juego no implica que el jugador se encuentre obligado a jugarlo, pudiendo volver al menú principal o la pantalla de selección de juegos antes de realizar una apuesta a menos que en la pantalla del juego se indique que la selección no podrá ser cambiada;
- d) Al ingresar al juego desde el menú principal o de la pantalla de selección de juegos, la pantalla del juego que se muestre por defecto no debe corresponder al premio más alto (a menos que sea el resultado de la última jugada del jugador). Lo indicado solo está relacionado al juego principal y no a las bonificaciones o características secundarias.

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b> <b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA</b> <b>PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00
	Código: REG-SLT-00	
Página 37 de 133		

### 27.3 Requisitos de Juego

Dentro de la sesión, la plataforma de juego deberá asegurar un valor mínimo de al menos tres segundos por cada ciclo de juego.

a) Un ciclo de juego consiste en todas las acciones del jugador y la actividad del juego que ocurran entre una apuesta y otra. El inicio del ciclo del juego debe ocurrir después que el jugador:

- i. Coloca una apuesta o se compromete a una apuesta; y/o
- ii. Presiona un botón de "Jugar" o realiza una acción similar para iniciar un juego de acuerdo con las reglas del juego.

b) Los montos apostados o comprometidos en cualquier momento al comienzo o en el transcurso de un ciclo de juego se restarán del contador de crédito del jugador o del saldo de la cuenta de juego. No se aceptará una apuesta que pueda hacer que el jugador tenga un saldo negativo.

c) Los siguientes elementos de juego se considerarán ser parte de un solo ciclo de juego:

- i. Juegos que inician un bono/bonificación de juego gratis y cualquier juego gratis posterior;
- ii. "Bono/bonificación(es) de "segunda pantalla";
- iii. Juegos con elecciones por el jugador (draw póker o blackjack);
- iv. Juegos donde las reglas permiten apuestas de créditos adicionales (seguro para blackjack, o la segunda parte de un juego de Keno de dos partes);
- v. doblarse/arriesgarse.


d) Un ciclo de juego se considerará completo cuando se pierdan todos los fondos apostados, o cuando tenga lugar la transferencia final al contador de crédito del jugador o el saldo de la cuenta de juego. El valor de cada premio al final de un ciclo de juego se agrega al contador de crédito del jugador o al saldo de la cuenta del jugador, a excepción de la mercancía y los grandes pagos;

e) No será posible comenzar un nuevo juego dentro de la misma sesión de juego antes de que se complete el ciclo del juego actual y se hayan actualizado los fondos disponibles para apostar y el historial del juego, a menos que la acción para comenzar un nuevo juego termine el juego actual de manera ordenada.

### 27.4 Información que debe ser mostrada

El interfaz del jugador debe mostrar la siguiente información dentro de la sesión de juego, a excepción que el jugador se encuentre en una pantalla informativa como un menú o pantalla de ayuda:

- a) Fondos actuales disponibles para la apuesta expresado en moneda de curso legal para el territorio de la República Argentina;
- b) Denominación de juego activo, de corresponder;
- c) La cantidad de la apuesta actual expresado en moneda de curso legal para el territorio de la República Argentina;
- d) La colocación de todas las apuestas activas, o mostrar suficiente información para derivar de otra manera estos parámetros;
- e) Cualquier opción de la apuesta del jugador que haya ocurrido antes de la iniciación del juego o durante el curso del juego;

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00  Código: REG-SLT-00
Página 38 de 133		

f) Para el último juego completado, la siguiente información debe ser mostrada hasta que comience el próximo juego, se modifiquen las opciones de apuesta o el jugador salga del juego;

- i. Una representación exacta del resultado del juego;
- ii. La cantidad ganada o perdida expresado en moneda de curso legal para el territorio de la República Argentina;
- iii. Cualquier opción de apuestas del jugador.

### **27.5 Medidor de Crédito**

Dependiendo de la plataforma, los fondos pueden transferirse del saldo de la cuenta de juego a un contador de crédito para el inicio de la sesión de juego. Esto puede ser automático cuando el saldo de la cuenta de juego se transfiere automáticamente al medidor de crédito o la plataforma presenta opciones de transferencia al jugador, que lo requiere una confirmación antes de ocurrir. Una vez que se completa el juego, el jugador tendrá la opción de transferir parte o la totalidad de sus fondos al saldo de su cuenta de juego. Al salir de una sesión de juego, todos los fondos se transferirán automáticamente al saldo de su cuenta de juego. Además, el medidor de crédito deberá cumplir con los siguientes requisitos cuando esté en uso:


- a) El contador de crédito siempre será visible para al jugador cuando se pueda realizar una apuesta, se permita una transferencia hacia o desde el saldo de la cuenta del jugador, o el contador se incremente o disminuya;
- b) El contador de crédito se expresará siempre en moneda de curso legal para el territorio de la República Argentina;
- c) Si los créditos de promociones restringidos y los fondos de jugadores sin restricciones se combinan en un medidor de crédito, los créditos restringidos se apostarán primero, según lo permitido por las reglas del juego, antes de apostar los fondos de jugadores sin restricciones.

## **Artículo 28. Información del Juego y Reglas de Juego**


### **28.1 Información del Juego y Reglas de Juego**

Los siguientes requisitos aplican a la información del juego, ilustraciones de arte, tablas de pagos y pantallas de ayuda incluyendo cualquier información escrita, gráfica e información auditiva proporcionada al jugador ya sea directamente desde la interfaz del jugador o desde una página accesible para el jugador:

- a) Interfaz del jugador e instrucciones para el uso del dispositivo de interacción, información de las tablas de pagos y las reglas de juego deberán ser completas y sin ambigüedades y no serán engañosas o injustas al jugador;
- b) La información en las pantallas de ayuda será accesible por el jugador sin necesidad que existan fondos depositados o compromiso de una apuesta. Esta información deberá incluir descripciones de bonificaciones / características de juego únicas, juego extendido, giros gratis, doble o nada, jugadas automáticas, cronometradores, transformaciones de símbolos, bonificaciones de premios de tipo comunidad, premios mayores, etc.;
- c) Apuestas mínimas, máximas y otras disponibles serán indicadas, o que se puedan deducir en las ilustraciones de arte, con la instrucción adecuada para cualquier apuesta disponible;

 <p>GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS</p>	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	<p>Versión: 00</p> <p>Código: REG-SLT-00</p>
Página 39 de 133		

- d) Información de la tabla de pagos que deberá incluir todos los resultados ganadores posibles y combinaciones junto a sus pagos correspondientes para cualquier opción de apuesta disponible;
- e) Las ilustraciones de arte deberán indicar claramente si los premios son designados en créditos, dinero en efectivo o alguna otra modalidad;
- f) En el caso de ilustraciones de arte que contengan instrucciones de juego que anuncien explícitamente un premio en crédito o un premio en mercancía, deberá ser posible ganar el referido premio, ya sea a través de un juego único o una serie de juegos los cuales fueron habilitados por un juego inicial, incluyendo bonos u otras opciones del juego, las ilustraciones de arte deben claramente especificar los criterios necesarios para ganar los referidos premios;
- g) El juego reflejará cualquier cambio en el valor del premio, que pueda ocurrir durante el curso del juego. Esto se puede lograr con un despliegue digital en un lugar visible en el interfaz del jugador. El juego indicará claramente los criterios para que cualquier valor de premio sea modificado;
- h) Las instrucciones del juego que se presentan auditivamente también se presentarán en forma escrita dentro de las ilustraciones de arte;
- i) Las instrucciones del juego se representarán en un color que contraste con el color del fondo para asegurar que todas las instrucciones sean visibles legibles claramente;
- j) Las ilustraciones de arte indicarán claramente las reglas para los pagos de premios. Si una combinación ganadora específica es pagada donde múltiples ganancias son posibles, entonces el método de pago debe ser descrito;
- i. Las ilustraciones de arte deberán indicar claramente el procedimiento de los resultados de juegos coincidentes. Por ejemplo, una escalera de color se puede interpretar como un color o una escalera. Cuando pueda interpretarse que una línea de pago tiene más de una combinación ganadora de este tipo, se hará constar si solo se paga por línea la combinación ganadora más alta;
  - ii. Donde el mismo símbolo puede calificar para un pago de línea y pago de dispersión simultáneamente o donde los pagos de línea y dispersión ocurren simultáneamente en la misma línea, la ilustración de arte indicará si el jugador recibirá pagos por ambos premios, o el mayor de los dos;
  - iii. La ilustración de arte debe informar claramente el tratamiento de las combinaciones ganadoras dispersas con respecto a otras. Por ejemplo, la ilustración de arte indicará si las combinaciones de símbolos dispersos dan todos los premios posibles o sólo el premio más alto;
- k) Cuando en la pantalla del jugador se muestran los símbolos multiplicadores, debe mostrarse de forma clara las funciones del multiplicador y cuando éste no aplica;
- l) Todos los símbolos/objetos del juego deben ser visualizados claramente por el jugador y no deben confundirlos:
- i. Las instrucciones del juego que corresponden específicamente a uno o más símbolos/premios, deben estar claramente asociados con esos símbolos/premios. Por ejemplo, esto puede ser logrado con un enmarcado o cuadro apropiado. Texto adicional como "estos símbolos" también pueden usarse;
  - ii. Si las instrucciones de juego se refieren a un símbolo en particular y el nombre del símbolo escrito se puede confundir con otro símbolo, o puede implicar otras

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00  Código: REG-SLT-00
Página 40 de 133		


características entonces la presentación visual de las instrucciones deberá indicar claramente a qué símbolo se refiere en la instrucción del juego;

- iii. Los símbolos y objetos del juego conservarán su forma a lo largo de todas las ilustraciones de arte, excepto mientras que una animación esté en progreso. Cualquier símbolo que cambie su forma o color durante un proceso de animación, no podrá aparecer de una manera que pueda ser malinterpretada como algún otro símbolo definido en la tabla de pago;
- iv. Si la función de un símbolo cambia (por ejemplo, un símbolo no sustituto se convierte en un símbolo sustituto durante una bonificación), o la apariencia del símbolo cambia, la ilustración de arte deberá describir claramente este cambio de función o apariencia y cualquier condición especial que le aplique.
- v. Si existen limitaciones con respecto a la ubicación y/o la apariencia de cualquier símbolo, la limitación deberá indicarse en la ilustración de arte. Por ejemplo, si un símbolo sólo está disponible en un juego de bonificación, o en una cinta del rodillo específico, entonces la ilustración de arte debe indicar esto;
  - m) La ilustración de arte indicará claramente qué símbolos/objetos puede actuar como un sustituto o comodín y en cuáles combinaciones ganadoras puede aplicarse el sustituto o comodín; esta descripción debe aclarar todas las fases del juego donde un símbolo comodín o sustituto opera;
  - n) La ilustración de arte indicará claramente qué símbolos/objetos pueden actuar como un símbolo esparcido y en qué combinaciones ganadoras el símbolo esparcido puede ser aplicado;
  - o) La ilustración de arte debe contener la información textual y/o gráfica explicando el orden en que aparecen los símbolos para que un premio sea otorgado o para cuando una bonificación se inicia, incluyendo los números para indicar cuántos símbolos/objetos correctos corresponden a cada patrón;
  - p) El juego no debe anunciar “Ganancias Próximas” por ejemplo, “Muy pronto un pago triple”, a no ser que el anuncio sea preciso y se pueda demostrar matemáticamente o a no ser que el jugador tenga un anuncio directo del proceso actual de esa ganancia. (Por ejemplo, el jugador tiene dos de cuatro fichas colectadas que se requieren para ganar un premio);
  - q) La ilustración de arte deberá explicarle al jugador claramente cualquier opción de compra sin apuesta y sus costos en créditos o valor monetario;
  - r) La ilustración de arte deberá explicar cualquier forma de restricción del juego, como ser cualquier límite de duración del juego, valores máximos de ganancias, etc. que están implementados como un elemento de diseño del juego;
  - s) Habrá suficiente información sobre cualquier ajuste de pago de premios, como una comisión o tarifa cobrada por las personas que detentan título habilitante, según corresponda.

## 28.2 Juegos de Apuestas Múltiples

Los siguientes requisitos se aplicarán a los juegos donde múltiples apuestas independientes pueden aplicarse simultáneamente hacia los premios ofrecidos, como condiciones relevantes para el diseño específico del juego:



 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00 Código: REG-SLT-00
Página 41 de 133		

- a) Cada apuesta individual colocada deberá indicarse claramente para que el jugador no tenga dudas sobre las apuestas que ha realizado y los créditos apostados por cada apuesta;
- b) La cantidad de la ganancia para cada apuesta separada y la cantidad total de la ganancia, deben visualizarse en la pantalla del juego;
- c) Cada premio ganado debe ser mostrado claramente al jugador de manera que el premio sea asociado con la apuesta realizada. Cuando haya ganancias asociadas con apuestas múltiples, cada apuesta ganadora debe ser indicada. En los casos donde haya gran volumen de información de apuestas a ser comunicadas, un sumario en pantalla es suficiente. Cualquier excepción será revisada por el Laboratorio de Certificación caso por caso.

### **28.3 Juegos de Línea**


Los siguientes requisitos son específicos para el diseño de los juegos de línea:

- a) Para juegos de líneas múltiples, el juego proporcionará un sumario en el despliegue de las líneas de pago que están disponibles para formar las combinaciones ganadoras;
- b) Cada línea individual para jugar deberá indicarse claramente por el juego para que el jugador no tenga ninguna duda sobre que líneas está apostando. Mostrar el número de líneas apostadas será suficiente para cumplir con este requisito;
- c) Para los juegos que permiten apostar múltiples créditos en líneas seleccionadas, la ilustración deberá:
  - i. Para pagos lineales, indicar claramente que las ganancias para cada línea seleccionada se multiplicarán por el multiplicador de la apuesta;
  - ii. Para pagos no lineales, transmitir todas las apuestas posibles y sus premios;
- d) Los multiplicadores de apuesta deben ser mostrados. Es aceptable si esto puede ser fácilmente derivado desde otra información mostrada;
- e) La ilustración deberá indicar las reglas y/o limitaciones relacionadas con la forma en que se evalúan los pagos, incluyendo una indicación de:
  - i. Cómo se evalúan las líneas ganadas (de izquierda a derecha, de derecha a izquierda o ambos sentidos);
  - ii. Cómo se evalúan los símbolos individuales (si los pagos se otorgan sólo en rodillos adyacentes o como pagos dispersos);
- f) Las líneas de pagos ganadoras deben ser entendibles para el jugador. Cuando haya ganancias en líneas múltiples, cada línea de pago ganadora será indicada a su vez. Este requerimiento no debe impedir otros métodos intuitivos de despliegue de ganancias de línea como la agrupación de tipos de ganancia comunes, ni tampoco debe prohibir a un jugador la opción de sobrepasar el despliegue detallado de los resultados de ganancias de línea, cuando sea compatible.

### **28.4 Juegos de Naipes**

Los siguientes requisitos se aplican para el diseño de los juegos que contengan naipes siendo extraídos de uno o más mazos:

- a) Al inicio de cada juego y/o mano, los naipes deben ser extraídos de uno o más mazos barajados aleatoriamente; es aceptable extraer números aleatorios para los naipes de reemplazo en el momento que se extraiga el número aleatorio para la primera mano, con la

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00  Código: REG-SLT-00
Página 42 de 133		

condición de que los naipes de reemplazo sean usados secuencialmente cuando se necesiten y siempre que los valores almacenados del GNA estén encriptados;

- b) Una vez que se hayan extraído naipes del mazo o los mazos, estos no serán devueltos al mazo o los mazos, excepto lo dispuesto en las reglas del juego;
- c) El mazo o los mazos no podrán ser barajados de nuevo, excepto lo dispuesto en las reglas del juego;
- d) El juego debe alertar al jugador el número de naipes en un mazo y el número de mazos que se están jugando;
- e) La cara de las cartas debe claramente mostrar el valor de la carta y su palo;
- f) Cartas joker y comodines deben ser distinguibles de las otras cartas.

### **28.5 Juegos de Póker**

Los siguientes requisitos se aplican para el diseño de los juegos que contengan simulaciones de juegos de póker:

- a) La ilustración de arte proporcionará una indicación clara de qué variante de póker se estará jugando y las reglas que apliquen;
- b) Las reglas de cartas comodín deben ser explicadas claramente en las pantallas de ayuda;
- c) Los naipes retenidos y no retenidos, incluyendo naipes recomendados a retener, deben detallarse claramente en la pantalla, y el método para cambiar el estado de un naipe seleccionado será claramente mostrado al jugador.


### **28.6 Juegos de blackjack**

Los siguientes requisitos se aplican para el diseño de los juegos que contengan simulaciones de juegos de blackjack:

- a) Las reglas de seguro deberán explicarse claramente si el seguro está disponible;
- b) Las reglas de separar un Par deberán explicarse para incluir:
  - i. Ases separados tendrán solamente una carta repartida a cada as, si esta es la regla;
  - ii. Separar más veces, si están disponible;
  - iii. Doblar después de separar, si está disponible;
- c) Las reglas de doblarse deben ser explicadas claramente, incluyendo limitaciones de qué totales pueden permitir una selección de doblarse;
- d) Cualquier límite en el número de naipes que se puedan repartir por jugador y/o el crupier deberán explicarse, incluyendo ganadores declarados (si existe) cuando se alcanza el límite (bajo cinco ganancias);
- e) Las reglas de rendición serán explicadas, si existe;
- f) Si se ha producido un Par separado, los resultados de cada mano serán mostrados (total de puntos, categoría de ganancia o pérdida resultante, cantidad ganada, cantidad apostada);
- g) Reglas especiales, si existen, se deberán explicarse claramente;
- h) Todas las opciones del jugador que están disponibles en cualquier momento se mostrarán en la ilustración de arte.

### **28.7 Juegos de Ruleta**

Los siguientes requisitos se aplican para el diseño de los juegos que contengan simulaciones de juegos de ruleta:

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b> <b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA</b> <b>PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00
	Código: REG-SLT-00	
Página 43 de 133		

- a) El método de selección de apuestas individuales deberá explicarse por las reglas de juego;
- b) La apuesta o apuestas ya seleccionadas por el jugador deben ser mostradas en la pantalla;
- c) El resultado de cada giro de la rueda se indicará claramente al jugador.

### **28.8 Juegos de Dados**

Los siguientes requisitos se aplican para el diseño de los juegos que contengan simulaciones de juegos de dados:

- a) Cada cara del dado deberá mostrar claramente su valor nominal;
- b) Después de que los dados son lanzados, debe ser obvio cual es la cara de arriba en cada dado;
- c) El resultado de cada dado deberá ser claramente visible o mostrado.

### **28.9 Juegos de Deportes o Carreras**

Los siguientes requisitos se aplican para el diseño de los juegos que contengan simulaciones de juegos de deportes o carreras:

- a) Cada participante en un juego será único en apariencia, donde se aplica a la apuesta;
- b) El resultado de una carrera deberá ser claro y no dejado a una interpretación equivocada por parte del jugador;
- c) Si los premios son pagados para combinaciones con participantes que no sean exclusivamente el finalista de primer lugar, el orden de los participantes involucrados con estos premios se indicará claramente en la pantalla (resultado de 8-4-7);
- d) Las reglas de cualquier otro tipo de apuesta inusual (perfecta, trifecta, etc.) y los pagos esperados, deben explicarse claramente en la ilustración de arte.


### **28.10 Juegos de Extraer Bolas o Números**

Los siguientes requisitos se aplican para el diseño de los juegos ellos que se represente la extracción de bolas o números de un contenedor:

- a) Bolas simuladas se extraerán de un contenedor mezclado en forma aleatoria que consiste en el conjunto completo de bolas/números aplicables a las reglas del juego;
- b) Al inicio de cada juego, solamente las bolas/números aplicables para el juego serán representadas. Para juegos con bonificación y bolas/números adicionales que son extraídas, estas serán extraídas de la selección original a no ser que sea permitido por las reglas del juego;
- c) El contenedor no será revuelto de nuevo a no ser que sea permitido por las reglas del juego;
- d) Todas las bolas/números extraídos se mostrarán claramente al jugador.

### **28.11 Juegos de Keno o Bingo**

Los siguientes requisitos se aplican para el diseño de los juegos que contengan simulaciones de juegos de keno o bingo, donde las bolas o números se extraen de una caja simulada (o equivalente) y un jugador intenta escoger por adelantado cuál de las bolas se seleccionarán:

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00  Código: REG-SLT-00
Página 44 de 133		

- a) Todas las selecciones del jugador se identificarán claramente en la pantalla del juego. Donde el juego utiliza varios cartones de jugador, es aceptable que las selecciones del jugador sean accesibles por medio de voltear o cambiar los cartones;
- b) Los números seleccionados en el sorteo deberán identificarse claramente en la pantalla;
- c) El juego destaca números que coincidan con las selecciones del jugador;
- d) Ganancias especiales, si los hubiera, se identificarán claramente;
- e) La pantalla debe proporcionar una indicación clara de cuántas posiciones fueron seleccionadas y cuántas ganancias fueron logradas;
- f) Las reglas para compra de bonificaciones adicionales del juego, si las hubiera, deben explicarse.

### **28.12 Juegos de Premio Inmediato**

Los siguientes requisitos se aplican para el diseño de los juegos de premio inmediato:

- a) Los juegos de premio inmediato se basarán en la aleatoriedad en lugar de la habilidad del jugador;
- b) Una definición precisa de cuales opciones del jugador son requeridas para completar el juego se deben mostrar en las ilustraciones de arte;
- c) Para los juegos que aprovechan temas populares de la vida real (cartas, dados, etc.), pero no reflejan el juego real y las probabilidades, se agregará un descargo de responsabilidad a la ilustración de arte que establece que los resultados no se distribuyen con las probabilidades que normalmente se esperarían de este juego;
- d) Después de que el jugador compra un juego de premio inmediato, el resultado y el premio del juego serán revelados al jugador. El jugador puede o no tener que interactuar con el juego para revelar los resultados de ganancias / pérdidas.

### **28.13 Juegos de Multijugadores**

Los siguientes requisitos se aplican para el diseño de los juegos de multijugadores:


- a) El juego de multijugadores se diseñará de manera que las acciones o los resultados obtenidos por cualquier jugador no afecten los resultados de ningún otro jugador, a menos que las reglas del juego indique lo contrario;
- b) Habrá un método proporcionado por un juego multijugador para que cada jugador sepa cuándo comenzará el próximo juego.

## **Artículo 29. Resultado del juego usando un generador de números aleatorios (GNA)**

### **29.1 El GNA y la Evaluación del Resultado del Juego**

Cuando se utilice el GNA en el resultado del juego, se deberá cumplir con las siguientes reglas:

- a) Si para obtener el resultado de los juegos se utilizan más de un GNA, cada uno de los GNA serán evaluado por separado;
- b) Donde cada instancia de un GNA es idéntica, pero incluye una implementación diferente en el juego, cada implementación se evaluará por separado.

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00 Código: REG-SLT-00
Página 45 de 133		

### **29.2 Proceso de Selección del Juego**

La determinación de eventos de oportunidad que resultan en un premio monetario no debe ser influenciada, afectada o controlada por ninguna otra cosa que no sea los valores seleccionados por un GNA, de acuerdo con los siguientes requisitos:

- a) En el desarrollo del juego cuando se invoque al GNA todas las combinaciones, símbolos y elementos estarán disponibles para su elección, excepto los previsto en el diseño del juego;
- b) El juego no modificará o descartará los resultados seleccionados por el GNA debido a un modelamiento, siendo los resultados utilizados según lo establecido en las reglas del juego;
- c) Después de seleccionar el resultado del juego, el juego no deberá mostrar una "falla cercana" que afecte el resultado que se mostró al jugador;
- d) Excepto los previsto por las reglas del juego, eventos de oportunidad serán independientes y no se correlacionan con cualquier otro evento dentro del mismo juego, o eventos dentro de los juegos anteriores;
- e) Un juego no deberá permitir que la probabilidad de que un bono ocurra, basado en la historia de premios obtenidos en juegos anteriores;
- f) El porcentaje de retorno al público no debe estar basado en premios anteriores;
- g) Cualquier equipo asociado que se utiliza junto con una plataforma no debe influenciar o modificar los comportamientos del GNA del juego y el proceso de selección aleatoria, con excepción de las condiciones previstas en el diseño;
- h) Los eventos de azar no se verán afectados por el ancho de banda efectivo, la utilización del enlace, la tasa de error binario u otras características del canal de comunicaciones entre la plataforma y el dispositivo remoto del jugador.

## **Artículo 30. Juego Justo**


### **30.1 Juego Justo**

Los siguientes requisitos aplican a la imparcialidad del juego:

- a) Los juegos que están diseñados para darle a un jugador la percepción del control sobre el resultado del juego, debido a la habilidad o destreza, cuando realmente no lo hacen (el resultado del juego es aleatorio y la ilusión de habilidad es para entretenimiento solamente), deberá informar al jugador sobre este hecho dentro de las pantallas de ayuda del juego;
- b) Los juegos no deben incluir ningún código fuente oculto que puedan entregar una ventaja a un jugador para eludir las reglas del juego y/o comportamiento intencional de diseño del juego;
- c) El resultado final de cada juego se mostrará al jugador durante un período de tiempo razonable que permita verificar el resultado del juego.

### **30.2 Simulación de Objetos Físicos**

Cuando un juego incorpora una representación gráfica o una simulación de un objeto físico que es usado para determinar el resultado del juego, el comportamiento representado por la simulación debe ser coherente con el objeto del mundo real, a menos que lo contrario se indique en las reglas de juego. Lo siguiente requisitos se aplican a la simulación:

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00  Código: REG-SLT-00
Página 46 de 133		

a) La probabilidad de cualquier evento que ocurre en la simulación que afecte el resultado del juego será análoga a las propiedades del objeto físico, a menos que se indique lo contrario al jugador;

b) Donde el juego simula múltiples objetos físicos que se espera sean independientes uno de otros conforme a las reglas del juego, cada simulación debe ser independiente de las otras;

c) Donde el juego simula objetos físicos sin historial de eventos anteriores, el comportamiento de los objetos simulados debe ser independiente de su comportamiento anterior, para no ser predecible, a menos que se indique lo contrario al jugador.

### **30.3 Motor Físico**

Los juegos pueden utilizar un "motor físico" que es un software especializado que se aproxima o simula un entorno físico, incluyendo comportamientos tales como movimiento, gravedad, velocidad, aceleración, inercia, trayectoria, etc. Un motor físico se diseñará para mantener comportamientos del juego y su entorno, a no ser que las reglas del juego indique lo contrario al jugador. Un motor físico puede utilizar las propiedades azarosas de un GNA que impacte el resultado de juego, en este caso, los requisitos "Requisitos del Generador de Números Aleatorios (GNA)" serán aplicados.

### **30.4 Correlación de Juegos en Vivo**

A no ser que se indique lo contrario en la ilustración de arte, cuando la plataforma ofrezca un juego de simulación de un juego de casino en vivo, tal como el Póquer, Veintiuno (Black Jack), Ruleta, etc., las mismas probabilidades asociadas con el juego en vivo serán idénticas en el juego simulado.

### **30.5 Probabilidad de Eventos Aleatorios**

Para los juegos que incorporan un evento aleatorio o un elemento de oportunidad que afecte el resultado, la probabilidad matemática de cualquier evento de oportunidad que ocurra en un juego pagado será constante, a menos que lo contrario sea indicado en la ilustración de arte.


## **Artículo 31. Porcentajes de pagos, probabilidades y premios que no son de dinero en efectivo**

### **31.1 Requisitos para el software de Porcentaje de Pagos**

Cada juego debe tener un porcentaje teórico de retorno mínimo de ochenta y cinco por ciento (85%) durante la vida útil esperada del juego. Premios mayores, premios de promociones, mercancía, etc., no se incluirán en el porcentaje de pagos si son externos al juego, a no ser que sea requerido para la operación.

a) El requisito de porcentaje mínimo se cumplirá para todas las configuraciones de apuestas. Si un juego se juega continuamente en cualquier nivel de apuesta individual, configuración de línea, etc. durante la vida del juego, se cumplirá el requisito de porcentaje mínimo;

b) Los juegos que pueden verse afectados por la habilidad del jugador deben cumplir con el requisito de porcentaje mínimo cuando se utiliza un método de juego óptimo que proporciona el mayor rendimiento para el jugador durante un período de juego continuo;

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00 Código: REG-SLT-00
Página 47 de 133		

c) Para el premio mayor utilizados en los cálculos del porcentaje teórico de retorno al jugador (PRT) para el juego, el requisito de porcentaje mínimo se cumplirá utilizando los parámetros más bajos disponibles para el premio mayor durante la vida útil esperada del juego.

### **31.2 Pantalla del Retorno al Jugador (PRT)**

Si el software de juego muestra el retorno al jugador debe cumplir los siguientes requisitos:

a) La ilustración de arte explicará claramente cómo se determinó el PRT mostrado (mínimo, máximo, promedio, etc.) y, por lo tanto, cómo el jugador puede darse cuenta (requisitos de apuesta);

b) Para los juegos que pueden verse afectados por la habilidad del jugador, el PRT mostrado se basará en una estrategia anunciada específicamente en las reglas del juego o en una estrategia óptima que se pueda derivar de las reglas del juego;

c) Para los juegos que ofrecen premios mayores progresivos o premios mayores incrementales, premios por tiempo limitado u otras bonificaciones / características, la contribución variable de dichos premios al PRT mostrado se mostrará claramente;

d) Para los juegos que ofrecen juegos de bono/bonificación que requieran que se apuesten créditos adicionales, el PRT mostrado considerará que se realizó una apuesta adicional a menos que se anuncie lo contrario;

e) Si el PRT que se muestra representa el PRT real, el número de juegos asociados con ese cálculo se anunciará junto con el período con el que tuvieron lugar los juegos.

### **31.3 Probabilidades**

Las probabilidades de lograr el premio más alto explícitamente anunciado que se basa únicamente en la oportunidad deben ocurrir al menos una vez en cada 100 millones de juegos, a menos que las ilustraciones del juego muestren de manera destacada las probabilidades reales de ese premio para el jugador. Esto no se aplica a múltiples premios ganados juntos en el mismo juego donde el premio agregado no se anuncia. Esta regla de probabilidades no se aplicará a los juegos que hacen posible que un jugador gane el premio más alto anunciado varias veces mediante el uso de un bono / bonificación. Esta regla se aplicará a todas las categorías de apuestas que pueden ganar el premio anunciado más alto. Si el premio más alto anunciado puede ocurrir dentro de un bono / bonificación, el cálculo de las probabilidades incluirá las probabilidades de obtener el bono / bonificación, incluidas las probabilidades de lograr el premio. Esta regla no se aplica a las promociones.


### **31.4 Limitación de Premios**

Las limitaciones sobre el monto del premio en reemplazo de mercancías, anualidades, o planes de pagos deberán explicarse claramente al jugador en el tema del juego que ofrece dicho tipo de premio.

## **Artículo 32. Requisitos para Bono/Bonificación**

### **32.1 Bono/Bonificación en el juego**

Los juegos que ofrecen bono(s)/bonificación(es) deberán cumplir con los siguientes requisitos:

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00  Código: REG-SLT-00
Página 48 de 133		

a) Un juego que ofrece un bono(s)/bonificación(es), distinto(s) de los que se ocurren al azar, deberá mostrar la información suficiente al jugador para indicar el estado actual hacia la activación del próximo juego de bonificación;

b) Si un juego requiere obtener varios logros hacia la activación de un bono(s)/bonificación(es) o la otorgación de un premio, se indicará el número de logros necesarios para activar el bono/bonificación, o ganarse el premio, junto con el número colectado en cualquier punto;

c) El juego debe dejar claro al jugador que está en un modo de bono/bonificación;

d) Si un juego ofrece un bono/bonificación que le permite al jugador mantener uno o más rodillos/cartas/símbolos con el fin de un giro adicional o sorteo, entonces debe indicarse claramente los rodillos/cartas/símbolos retenidos y el método para cambiar lo retenido deberá explicarse claramente al jugador;

e) Si un bono(s)/bonificación(es), se activa después de la acumulación de un cierto número de eventos/símbolos o combinación de eventos/símbolos de un tipo diferente en múltiples juegos, la probabilidad de obtener símbolos/eventos iguales no se debe deteriorar mientras que el juego progrese, a menos que lo contrario este divulgado al jugador;

f) Si un bono(s)/bonificación(es) consiste en múltiples eventos o giros, entonces un contador será mantenido y mostrado al jugador para indicar el número de giros otorgados inicialmente y el número de giros restantes durante el juego de bonificación o alternativamente, el número de giros que se han jugado.

### **32.2 Selección del Jugador o Interacción en un Bono/Bonificación**

Los juegos que ofrecen un bono(s)/bonificación(es) que requiera la selección de un jugador o interacción, son prohibidos de realizar selecciones o iniciar el bono/bonificación automáticamente, a menos que el juego cumpla con uno de los requisitos que se enumeran a continuación y que explique el mecanismo de iniciación automática o selección en la ilustración de arte:

a) Al jugador se le presenta una elección y reconoce expresamente su intención de que el juego automáticamente iniciara un bono/bonificación de juego por medio de presionar un botón u otro tipo de interacción por el jugador;


b) El bono/bonificación proporciona sólo una opción para el jugador, es decir, presionar un botón para hacer girar la rueda. En este caso, el bono/bonificación puede automáticamente iniciar después de un período de tiempo de al menos dos (2) minutos;

c) El bono/bonificación se ofrece como parte de un juego de comunidad que involucra dos o más jugadores y donde la demora de una selección ofrecida o la iniciación del juego impactará directamente la habilidad para otros jugadores de poder seguir su bono/bonificación. Antes de realizar selecciones o iniciar una bonificación tipo comunidad, al jugador se le debe indicar para que esté consciente del tiempo restante en el que debe hacer su selección o iniciar el juego.

### **32.3 Apuestas de Créditos Adicionales Durante un Bono/Bonificación**

Si un bono/bonificación en progreso requiere fondos adicionales para ser apostados para continuar, el jugador tendrá la oportunidad de no participar. Si todas las ganancias del juego en curso se acumulan en un contador temporal “ganancia”, en lugar de directamente al contador de créditos o en el saldo de la cuenta del jugador, el juego deberá:



 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b> <b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA</b> <b>PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00
	Código: REG-SLT-00	
Página 49 de 133		

- a) Proporcionar un medio donde las ganancias en el contador temporal “ganancia” puedan ser apostados (añadir fondos al contador de créditos o en el saldo de la cuenta del jugador) para permitir instancias donde el jugador no tenga suficiente cantidad de fondos disponible para completar el bono/bonificación, o permitirle al jugador añadir fondos al contador de crédito o en el saldo de la cuenta del jugador;
- b) Transferir todos los fondos en el contador temporal de “ganancias” al contador de créditos o al saldo de la cuenta del jugador cuando se ha completado el bono/bonificación.

#### **32.4 Bono Comunitario**


Los bonos comunitarios, donde los jugadores colaboran y/o compiten por un premio compartido, deberán:

- a) Tener una descripción apropiada de las reglas que rigen cada bono comunitario, cada pago y cualquier condición con respecto a la elección del jugador para los premios de bono comunitario;
- b) Muestra de forma continua y llamativa la selección del jugador para un bono comunitario, independientemente de la cantidad de créditos en el juego. Por ejemplo, si al jugador le quedan treinta segundos de tiempo de elegibilidad, pero se ha quedado sin créditos, el juego continuará mostrando y contando los segundos restantes;
- c) Para los bonos de la comunidad que no dependen de la cantidad de créditos disponibles, alerta al jugador de su elegibilidad continua independientemente de si el jugador tiene créditos restantes en el juego.

#### **32.5 Bonificaciones de Doblarse / Arriesgarse**

Los siguientes requisitos se aplican a los juegos que ofrecen alguna forma de bonificación doblarse o arriesgarse. Estos tipos de juegos pueden usar terminología alternativa como "Triplicarse" o "Tomar o Riesgo" para describir una bonificación de doblarse o arriesgarse:

- a) Todas las instrucciones para la bonificación de doblarse/arriesgarse serán completamente indicadas en la ilustración de arte del juego y deben ser accesibles sin comprometerse a jugar la bonificación;
- b) El acceso para la bonificación doblarse/arriesgarse sólo podrá ocurrir al finalizar un juego primario base ganador;
- c) El jugador tendrá la opción en cuanto a si o no quiere participar en la bonificación de doblarse/arriesgarse;
- d) Las bonificaciones de doblarse/arriesgarse tendrán un porcentaje de retorno teórico al jugador del cien por ciento (100%);
- e) El número máximo de juegos de doblarse/arriesgarse disponibles deberá especificarse claramente, o como una alternativa, el límite de premio de doblarse/arriesgarse debe ser indicado al jugador;
- f) Sólo los créditos ganados en el juego primario estarán disponibles para apostar en una bonificación de doblarse/arriesgarse, (no es posible apostar fondos desde el contador de crédito o el saldo de la cuenta del jugador para doblarse/arriesgarse);
- g) Cuando la bonificación de doblarse/arriesgarse se discontinúa automáticamente antes de llegar al número máximo disponible de la bonificación doblarse/arriesgarse, la razón deberá indicarse claramente;
- h) Cualesquiera condiciones del juego durante las cuales la bonificación de doblarse/arriesgarse no esté disponible deberá especificarse;

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00  Código: REG-SLT-00
Página 50 de 133		

- i) Si la bonificación de doblarse/arriesgarse ofrece una opción de multiplicadores, deberá ser claro al jugador el rango de opciones y cuáles son los pagos;
- j) Si el jugador selecciona un multiplicador de doblarse/arriesgarse, se deberá indicar claramente en la pantalla cual multiplicador ha sido seleccionado.

### **32.6 Funciones de Premios Misteriosos**

Un premio misterioso es un premio pagado por un juego que no está asociado con una combinación de tabla de pago específica. Es aceptable que los juegos ofrezcan un premio misterioso, sin embargo, el arte del juego debe indicar las cantidades mínimas y máximas que el jugador potencialmente podría ganar. Si la cantidad mínima que potencialmente podría otorgarse es cero, entonces no es necesario que se muestre explícitamente. Si el valor del premio misterioso depende de créditos apostados, o cualquier otro factor, las condiciones deberán indicarse claramente.

## **Artículo 33. Modos de Juego Alternativos**

### **33.1 Modo de Juego Gratis**

El modo de juego gratis permite al jugador participar en un juego sin tener que hacer una apuesta. Si el juego tiene una operación de modo de juego gratuito, se aplicarán los siguientes requisitos:


- a) Los juegos gratis deberán representar con precisión el funcionamiento normal de un juego pagado. Los juegos jugados en el modo de juegos gratis no deben engañar al jugador sobre la probabilidad de ganar cualquier premio disponible en la versión apostada del juego;
- b) El modo de juego gratis deberá informar en todo momento al jugador que está activo dicho modo;
- c) El modo de juego gratis no incrementará cualquier contador de crédito o el saldo de la cuenta del jugador. Se permiten medidores específicos para este modo, siempre que los medidores indiquen claramente como tales;
- d) El modo de juego gratis será concluido cuando el jugador desea salirse de este modo, o cuando se concluyó el juego;
- e) Cuando se sale del modo de juego gratis, el juego deberá volver a su estado anterior.

Los juegos pagados que se pueden jugar con créditos recibidos de un premio de promoción no se consideran juegos gratuitos.

### **33.2 Modo de Juego Automático**

El modo de juego automático permite que un juego coloque apuestas automáticamente sin la interacción del jugador, una vez que una denominación, apuesta, y otros atributos del juego han sido seleccionados por el jugador. Si el juego tiene un modo de auto jugar, las siguientes reglas aplicarán:

- a) El modo de juego automático debe ser controlado de forma segura usando una función que permita habilitar o deshabilitar dicha función.
- b) El modo juego automático puede permitirle al jugador elegir la apuesta de juego individual, el número de partidas de auto juegos y/o la cantidad total a ser apostada;
  - i. El jugador no podrá configurar más de cien (100) partidas.
  - ii. Todos los límites definidos por el jugador permanecerán en efecto durante la

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00 Código: REG-SLT-00
Página 51 de 133		

- duración de los auto juegos;
- iii. El juego deberá mostrar el número de partidas de auto juegos restantes o el número utilizado, reflejando el límite definido por el jugador;
  - iv. El modo de auto juego deberá terminarse automáticamente y volver al juego manual cuando se alcancen los límites definidos por el jugador;
  - c) El auto juego debe ofrecerle al jugador una opción para terminar el modo de auto juego al completar el juego actual, sin importar cuántas apuestas de auto juego se eligió inicialmente o cuántas permanecen; y
  - d) Si el modo de auto juego soporta opciones del jugador, estas opciones deberán ser por defecto el modo manual del juego.


### **33.3 Modalidad de Torneo**

El modo torneo le permite a un jugador participar en un juego competitivo contra otros jugadores en un evento organizado y medido. El juego durante el modo de torneo puede ser de ingresos o sin ingresos. Si el juego admite un modo de torneo específico, que es independiente del juego normal, se aplican los siguientes requisitos:

- a) Todas las reglas dentro del artículo "Competiciones / Torneos" de este documento serán reveladas al jugador;
- b) El jugador tendrá la opción de participar o no. Si cuando opta entrar, el jugador podrá completar su juego que no sea de torneo antes de ingresar al modo de juego del torneo, a menos que la plataforma de juego admita modos de juego simultáneos de torneo y sin torneo;
- c) Se mostrará un mensaje visible en el juego informando al jugador que está operando en modo torneo;
- d) Para torneos sin ingresos, el juego no aceptará dinero real de ninguna fuente, ni pagará dinero real de ninguna manera. El modo torneo utilizará créditos, puntos o fichas específicos del torneo que no tendrán valor en efectivo;
- e) Para torneos basados en el tiempo, se mostrará un temporizador a los jugadores para indicar el período restante de juego. Si un torneo se basa en una duración prolongada del juego o se inicia o concluye en función de la ocurrencia de un evento específico, esta información se divulgará a los jugadores;
- f) Al finalizar el torneo, se mostrarán las clasificaciones de los jugadores y se notificará a los ganadores;
- g) Al salir del modo torneo, el juego volverá al estado original en el que estaba antes de ingresar al modo torneo; y
- h) Cualquier medidor de juego específico del torneo que se muestre al jugador en el juego se borrará automáticamente cuando salga del modo de torneo.

### **Artículo 34. Juegos con destreza**

Un juego con destreza contiene uno o más elementos en su diseño que pueden ser aprovechados por un jugador para hacer un impacto en el porcentaje de retorno. Destreza significa que los atributos humanos del jugador como el conocimiento, destreza, reconocimiento visual, lógica, memoria, reacción, fuerza, agilidad, coordinación de manos a ojos, habilidad léxica y/o numérica, o cualquier otra habilidad o especialidad relevante al juego.

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00  Código: REG-SLT-00
Página 52 de 133		

### **34.1 Despliegues para Juegos con destreza**

Un juego con destreza debe cumplir con los requisitos de despliegue aplicables que se encuentran en los artículos relacionadas a “Información del Juego y reglas de Juego”, “Información que debe ser mostrada”, y “Juego Justo”. Además, cualquier juego con destreza, distinto de los juegos de casino tradicionales (póker, blackjack, etc.), debe indicar claramente que el resultado será afectado por la destreza del jugador. Esta información se mostrará de forma visible en el juego antes de comprometerse con una apuesta.

### **34.2 Oponente Virtual**

Un juego con destreza puede ofrecer a un jugador la oportunidad de competir en contra de un oponente virtual siempre que la plataforma:

- a) Comunique oportunamente que un oponente virtual está participando; y
- b) Evita que el oponente virtual utilice información privilegiada del jugador en vivo sobre la toma de una decisión, a no ser que se indique lo contrario al jugador.

### **34.3 Resultados de Juegos con Destreza**

Salvo se indique lo contrario al jugador, una vez que se inicia un juego de destreza, ninguna función del juego relacionada al resultado del juego debe ser alterada durante el juego. Además, en caso de tablas de pago disponibles, o cambios a las reglas de juego entre los juegos, el aviso del cambio debe ser mostrado al jugador mediante las ilustraciones del juego y se proporcionará información adecuada para que un jugador pueda tomar una decisión informada. Un ejemplo de este último caso puede ser el uso de un identificador para cambiar las tablas de pago disponibles al jugador durante el curso del juego.


### **34.4 Probabilidades para Premios Basados en Destreza**

Si el premio más alto anunciado es un premio basado en habilidades, estará disponible a ser conseguido por un jugador. Si este premio basado en habilidades incorpora un elemento de oportunidad, la oportunidad de lograr el premio deberá cumplir con artículo "Probabilidades" especificado en el presente capítulo.

### **34.5 Modalidad de Asesoría al Jugador**

Un juego con habilidad puede tener una modalidad que ofrece asesoría, pistas, o sugerencias al jugador. Un juego con destreza puede tener la modalidad de asesoría al jugador siempre y cuando se ajuste a los siguientes requisitos:

- a) Debe claramente mostrarse al jugador que la modalidad de asesoría está disponible así como las opciones existentes para su selección;
- b) Cualquier asesoría que se ofrezca al jugador para compras debe mostrar el costo y el beneficio;
- c) La asesoría de jugador no debe ser confusa o incorrecta, y debe reflejar las reglas para jugar el juego, mientras que ninguna de las reglas de juego pueda cambiar como una función de la asesoría ofrecida, siempre y cuando cualquiera de dichos cambios es notificado al jugador antes de aceptar la asesoría;
- d) El diseño del juego debe prevenir el acceso a cualquier fuente de información, de manera que los datos relacionados al elemento de destreza no están fácilmente disponibles mediante la manipulación del software;

 <p>GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS</p>	<b>REGLAMENTACIÓN</b> <b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00
	Código: REG-SLT-00	
Página 53 de 133		

e) La modalidad de asesoría al jugador debe permitir al jugador la opción de aceptar la asesoría, y no debe forzar al jugador a aceptar la asistencia a no ser que esta refleje la única opción posible para el jugador para elegir en ese momento; y

f) La disponibilidad y contenido de la asesoría de jugador debe mantenerse consistente a no ser que se notifique lo contrario y no se debe adaptar en una forma que ponga en desventaja al jugador en base a juegos o eventos previos.

### **34.6 Dispositivos de Interacción del Jugador Usados con Juegos que Contienen Destreza**

Si los dispositivos de interacción del jugador (palanca de control, controladores de juego, plataformas de cámara, plataformas de sonido, sensores de movimiento, sensores de imagen, aceleradores, etc.) usados por el juego para poder implementar la destreza, entonces el juego con habilidad debe proveer instrucciones adecuadas y claras para su propósito, uso y efecto. Si hay varios dispositivos de interacción con el jugador capaces de afectar la misma acción del jugador que involucra habilidad, entonces todas esas opciones se explicarán claramente al jugador.

## **Artículo 35. Juegos de Entre Pares (P2P)**

### **35.1 Sesiones de Juegos P2P**


Las sesiones de juego entre pares (P2P) son entornos que ofrecen a los jugadores la oportunidad de jugar entre ellos. En estos entornos, las personas que detentan título habilitante generalmente no participan en la sesión de juegos P2P como grupo (juegos en casa, etc.), pero normalmente proporciona el entorno para que lo usen sus jugadores y pueda cobrar una comisión o tarifa por el servicio. Se aplican los siguientes requisitos:

- a) Se debe evitar que los jugadores ocupen más de una posición en cualquier sesión de juego P2P a menos que lo autoricen las reglas del juego;
- b) Los jugadores tendrán la opción de entrar en una sesión de juego P2P donde todos los jugadores han sido seleccionados al azar;
- c) Cualquier jugador que juegue con dinero de la casa (shills) o que sea un jugador de propuesta deberá estar claramente indicado a todos los demás jugadores en esa sesión de juego P2P; y
- d) Los jugadores recibirán advertencias donde el uso de bots u otro software de jugador no autorizado puede afectar el juego para que puedan tomar una decisión informada sobre si participar.

### **35.2 Función de Ventaja de P2P**

Una sesión de juego P2P puede contener una función que permite a un jugador o jugadores obtener una ventaja sobre otros jugadores siempre que el juego:

- a) Describa claramente a todos los jugadores que la función está disponible y la ventaja que ofrece;
- b) Comunica el método para obtener la función, incluida cualquier apuesta requerida; y
- c) Proporciona a los jugadores información suficiente para tomar una decisión informada, antes del juego, en cuanto a si competir o no contra otros jugadores que puedan poseer dicha característica.

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00  Código: REG-SLT-00
Página 54 de 133		

### 35.3 Estatus “Ausente”

La plataforma puede admitir un estado "Ausente" que podría activarse a solicitud del jugador o en un período de inactividad, que se divulgará al jugador y será menor o igual al período de inactividad especificado en la "Inactividad del Jugador" de este documento. Este estado se describirá completamente en las pantallas de ayuda o en las reglas de juego aplicables.

- a) Se informará al jugador cuando se active el estado “Ausente”.
- b) El estado “Ausente” no permitirá ninguna jugada y hará que el turno del jugador se omita automáticamente durante cualquier ronda de juego que tenga lugar mientras se encuentre en este estado.
- c) Si el estado “Ausente” se activa en medio de un juego, ese juego se tratará como un juego interrumpido y cumplirá los requisitos del artículo "Finalización de juegos suspendidos”.
- d) Si un jugador realiza alguna acción sensible de juego mientras está en un estado "Ausente" (seleccionando una cantidad para apostar, etc.), el estado se eliminará y el jugador se inscribirá en el próximo juego. Las acciones que no son sensibles al juego, como acceder al menú de ayuda, no requieren que se elimine este estado.
- e) Si un jugador ha estado en estado "Ausente" durante más del período de tiempo revelado al jugador, el jugador será eliminado automáticamente de la sesión de juego P2P en la que está inscrito actualmente.

### Artículo 36. Juegos de Persistencia


Un juego de persistencia está asociado con un atributo único (identificación del jugador, identificación de la tabla de pagos o juego, etc.) e incorpora características que habilitan el progreso a un premio con mejoras y/o bono de juego mediante el logro de algún resultado de juego designado. Estos ofrecimientos adicionales están a disposición del jugador cuando se ha logrado alcanzar límites específicos asociados con el juego. El logro de un resultado contemplado en el diseño permite avanzar los niveles de persistencia del juego. Múltiples partidas de un juego son usualmente necesarias para activar el premio de persistencia.

#### 36.1 Límites de Juego de Persistencia

Un juego de persistencia debe reconocer un identificador particular con el propósito de restaurar límites previamente adquiridos asociados con ese identificador en cada visita subsecuente a un juego. Un juego de persistencia debe contener en sus pantallas de ayuda, una descripción clara de cada modalidad de persistencia relacionada y/o función, y los requisitos de alcanzar los límites de persistencia del juego, así como también la información relacionada de cómo el jugador restaura previos límites adquiridos. Además, los jugadores deben ser notificados cada vez que un límite de persistencia de juego ha sido obtenido.

#### 36.2 Jugar desde un Punto Guardado

Jugar desde un punto guardado es una modalidad utilizada en algunos diseños de juegos de persistencia donde se incrementa la complejidad, o elementos adicionales son añadidos al juego a medida que el juego continúa. Además, jugar desde un punto guardado permite al jugador guardar un juego de persistencia en puntos críticos (por ejemplo, guardar puntos), típicamente luego de completar algún logro o meta. El jugador puede reanudar el juego desde ese punto en una fecha posterior y continuar con la siguiente meta. Los siguientes requisitos aplican a jugar desde un punto guardado:

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00 Código: REG-SLT-00
Página 55 de 133		

a) Premios otorgados o hechos disponibles por llegar a un punto de guardado deben ser claramente definidos y mostrados al jugador antes de colocar cualquier apuesta. Si un premio de tipo aleatorio puede ser ganado, los detalles y todos los pagos posibles deben ser mostrados al jugador;

b) El juego debe proveer una notificación apropiada al jugador siempre que un punto diseñado de guardado es alcanzado durante el juego;

c) Si las reglas de juego o premios cambian a medida que diferentes niveles son alcanzados durante la actividad del juego desde un punto de guardado, estos cambios deben ser claramente mostrados al jugador, y

d) Si un juego desde una posición de guardado no es mantenido indefinidamente, entonces el juego debe proveer una indicación al jugador de cualquier limitación y/o expiración de los datos guardados que son almacenados para ser usado en un juego en un periodo de tiempo posterior.

### **Artículo 37. Premios Mayores**

Las personas que detenten título habilitante podrán crear premios mayores, premios mayores acumulados, premios mayores progresivos o cualquier otra variante que se especifique en la normativa vigente. Este artículo no aplica a premios de créditos de promociones restrictos, bonificación/bono, que ofrecen premios que pueden aumentar en un solo ciclo de juego o, premios estáticos cuyas probabilidades de desencadenar cambian a medida que se juega el juego. Este artículo tampoco se aplica a las características de juegos de persistencia que aumentan a medida que se juega (número de juegos gratis, multiplicadores, varios logros hacia la activación de una bonificación / bono, o la emisión de un premio, etc.) o “niveles” de premios estáticos disponibles para ganar en función de la experiencia y/o logros del jugador.

#### **37.1 Pantalla de Premio Mayor**


La pantalla del premio mayor se usa para indicar el monto actual del premio mayor o el "pago" de cada premio mayor moneda de curso legal para el territorio de la República Argentina para todos los jugadores que están jugando un juego que potencialmente puede activar el premio mayor. Si el premio mayor ofrece una "recompensa misteriosa" donde la recompensa real no se muestra al jugador, se aplicarán las “Funciones de Premios Misteriosos”.

a) A medida que se desarrollan los juegos, el pago actual por cada premio mayor se actualizará en la pantalla del premio mayor, al menos cada treinta (30) segundos desde el evento de juego incremental para reflejar razonablemente la cantidad real del pago. Se permite el uso del odómetro y otras pantallas de actualización “a pasos”.

b) Cuando la pantalla del premio mayor tiene una limitación máxima de visualización (sólo puede mostrar un cierto número de dígitos), se requerirá un límite máximo de pago o “límite superior” y deberá cumplir los requisitos para “Límites Máximos de Pagos”.

#### **37.2 Límites Máximos de Pagos**

Si un límite máximo de pago o “límite superior” está respaldado por el premio mayor, una vez que el pago alcanza su límite superior, permanecerá con ese valor hasta que se otorgue a un jugador.

 <p>GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS</p>	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00  Código: REG-SLT-00
Página 56 de 133		

a) Las personas que detenten título habilitante deberán informar a IPJyC, toda contribución adicional que constituya un exceso o haya sido desviada en cuyo caso deberán indicar hacia donde fueron desviadas.

b) Cuando se revele al jugador la ilustración de arte, la cantidad del límite superior que se muestra será precisa.

### 37.3 Probabilidades Vinculadas

Salvo se comunique al jugador, en los premios mayores vinculados a múltiples temas de juego, la probabilidad de ganar el premio mayor vinculado será proporcional a la apuesta monetaria del jugador. Para este requisito se acepta una variación de no más del cinco por ciento (5%) de probabilidad y no más de un uno por ciento (1%) de tolerancia en el cálculo de PRT esperado.

### 37.4 Desviación del Premio Mayor

Se puede utilizar un esquema de desvío del premio mayor, donde una parte de las contribuciones del premio mayor se desvían a otro pozo o “desvío de fondo” para ser utilizado según sea necesario por el diseño del premio mayor (el desvío de fondo puede agregarse al valor de reinicio del próximo premio mayor o ser usado para pagar ganancias simultáneas de un premio mayor).

a) Se podrá implementar un esquema de desvío de premio mayor de modo que no tenga una expectativa matemática de infinito.

b) Los pozos de desvío no se truncarán. Se contabilizarán las contribuciones desviadas una vez que el grupo de desviación haya alcanzado su límite superior.

c) Cuando se utiliza un desvío de fondo para financiar el valor de reinicio de un premio mayor, el valor de reinicio asumirá un desvío de fondo vacío para los efectos de los cálculos del PRT.

### 37.5 Ganancias del Premio Mayor

El premio mayor puede ser otorgado en base a la obtención de símbolos ganadores, o por otros criterios, tales como el premio mayor originado por misterio, premio mayor “bad-beat”, etc. Cuando un premio mayor se desencadena:

a) Se comunicará al jugador al final del juego la ganancia del premio y su pago.

b) No se perderán las contribuciones al premio mayor. Los pagos del premio mayor cuando se otorguen no se redondearán o truncarán a menos que se transfieran al monto de reinicio.

c) Cuando esté en uso, el pago del premio mayor se puede agregar al contador de crédito del jugador si:


i. El contador de crédito se mantiene en el formato del monto en moneda de curso legal para el territorio de la República Argentina;

ii. El pago del premio mayor se incrementa en montos de créditos completos; o

iii. El pago del premio mayor en formato del monto en moneda local se convierte adecuadamente en créditos tras la transferencia al medidor de crédito de una manera que no engañe al jugador.

d) El pago del premio mayor se actualizará al valor de reinicio y continuará con las operaciones normales.



 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b> <b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA</b> <b>PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00
	Código: REG-SLT-00	
Página 57 de 133		

### **37.6 Intercambio de Niveles de Premio Mayor**

Para los premios mayores que ofrecen múltiples niveles de premios, una sola combinación ganadora se puede evaluar como más de una de las combinaciones disponibles en la tabla de pagos al jugador, pero siempre se le pagará al jugador el mayor valor posible basado en todas las combinaciones, a menos que se defina explícitamente en las reglas del juego.

### **37.7 Premio Mayor Activado por Misterioso**

Para el premio mayor activado por misterioso que usa una cantidad activa oculta para determinar cuándo se otorga el premio mayor:

- a) La cantidad de activación oculta se establecerá aleatoriamente en cada reinicio del premio mayor y permanecerá oculta en todo momento; y
- b) No será posible obtener acceso o conocimiento de la cantidad activa oculta en ningún momento.

### **37.8 Desencadenantes de Premio Mayor para Múltiples Jugadores**


La plataforma de juego estará diseñada para identificar y registrar con precisión el orden de los desencadenantes cuando varios jugadores lo activan casi al mismo tiempo, de modo que el monto total del pago mostrado puede otorgarse al jugador ganador que lo activó primero. Cuando esto no sea posible o si es posible que varios jugadores lo activen al mismo tiempo (p.ej., en un juego multijugador), ocurrirá uno de los siguientes:

- a) El monto total del pago mostrado se otorgará a cada jugador ganador; o
- b) La información precisa sobre cómo se distribuye la recompensa se divulgará al jugador.

### **37.9 Cambios a los parámetros del premio mayor**

Cuando un premio mayor se encuentra en uso y recibió contribuciones en función a las apuestas de los jugadores, la modificación del premio mayor progresivo o el incremento de los valores de los parámetros del premio mayor deben cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Cuando la tasa o factor de incremento del premio mayor sea configurable y afecte el porcentaje de retorno teórico al público o a los programas de juego, los cambios realizados no deberán entrar en operación hasta que se otorgue el premio mayor.
- b) Cuando el premio mayor presente un límite máximo configurable independiente del porcentaje de retorno al público y de los programas de juego, los cambios del límite máximo sólo podrán ser de un valor superior al premio vigente. De manera alternativa, se podrá permitir que los cambios realizados no entren en operación hasta que haya sido otorgado el premio mayor.
- c) Los cambios en los parámetros no deben afectar las probabilidades de otorgarse el premio mayor vigente;
- d) Para un premio mayor misterioso activo, cuyo premio mayor ganador está basado en una cantidad oculta, se debe tener en cuenta lo siguiente:
  - i. La cantidad oculta activa se volverá a seleccionar cuando se modifique cualquier parámetro que pueda influir en el resultado del otorgamiento del premio a consecuencia de la modificación realizada; y
  - ii. La cantidad oculta activa seleccionada debe estar en el rango del premio actual hasta el límite máximo y el premio no será entregado como consecuencia de la modificación.

 <p>GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS</p>	<b>REGLAMENTACIÓN</b> <b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00
		Código: REG-SLT-00
Página 58 de 133		

### **37.10 Modificaciones del premio mayor**

La plataforma de juego debe tener un mecanismo seguro que permita la transferencia total o parcial de las contribuciones de un premio mayor inactivo (y cualquier desbordamiento o desvío de fondo específico del premio mayor) o cualquier otra modificación que solicite el IPJyC, así como corregir los errores del premio mayor.

### **Artículo 38. Apuesta de Eventos Virtuales**

La apuesta de eventos virtuales permite la colocación de apuestas en simulaciones de eventos deportivos, competencias, y carreras de caballos cuyos resultados están basados solamente en el resultado de un Generador de Números Aleatorios (GNA). Además de este artículo se debe tener en cuenta los "Requisitos de las Apuestas Deportivas" contenidos en los artículos del presente Reglamento. Los eventos virtuales no deben ser interpretado como si se tratase de un evento de apuestas en vivo.

#### **38.1 Aleatorización y Eventos Virtuales**


El GNA utilizado en las apuestas de eventos virtuales debe cumplir con los requisitos establecidos en los artículos "Requisitos del Generador de Números Aleatorios (GNA)" y "Resultado del Juego Usando un Generador de Números Aleatorios (GNA)" contenidos en el presente Capítulo. Asimismo, los siguientes requisitos aplican a las apuestas de eventos virtuales:

- a) No debe ser posible determinar los resultados de un evento virtual antes del comienzo; y
- b) Después del comienzo del evento virtual, no se deben tomar acciones o decisiones que afecten el funcionamiento de cualquiera de los elementos de probabilidad en el evento virtual, aparte de las decisiones del jugador.

#### **38.2 Despliegue del Evento Virtual**

Un juego de evento virtual debe ajustarse a los requisitos de despliegue aplicables a los artículos "Información del Juego y reglas de Juego", "Información que debe ser mostrada", y "Juego justo" contenidos en el presente Capítulo. Además, deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Los datos estadísticos disponibles al jugador con respecto al evento virtual no deben influir en las habilidades de ningún participante virtual. Esto no impide que el uso de un elemento de aleatoriedad afecte los resultados de un participante virtual durante el evento virtual.
- b) Para eventos virtuales programados, se debe mostrar al jugador una cuenta regresiva del tiempo restante para colocar una apuesta. No debe ser posible colocar apuestas en el evento una vez culminada la cuenta regresiva; sin embargo, este requisito no prohíbe la implementación de las apuestas durante el juego.
- c) Cada participante virtual debe tener una apariencia única, cuando corresponde a una apuesta. Si la apuesta es porque un equipo gane a otro, no hay necesidad de que los participantes virtuales por sí mismos tengan una apariencia única, sin embargo, los equipos en que participan deben ser claramente distintos el uno del otro.

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b> <b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA</b> <b>PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00
	Código: REG-SLT-00	
Página 59 de 133		

d) El resultado de un evento virtual debe ser evidente, inequívoco, y debe ser mostrado durante un período de tiempo adecuado para dar al jugador la oportunidad de verificar el resultado del evento virtual.

## **Artículo 39. Memoria del Juego**

### **39.1 Enfrentando la Memoria del Jugador**

Se proporcionará al jugador una función de ‘memoria de juego’, ya sea como una recreación o por descripción. La función de la ‘memoria de juego’ indicará claramente que es una repetición del juego anterior.


### **39.2 Información Requerida de los Últimos Juegos**

La memoria del juego debe consistir en gráficos, texto, contenido de video, o alguna combinación de estas opciones, u otros medios (mecanismo de “grabación de vuelo”), siempre y cuando sea posible una reconstrucción completa y precisa del resultado del juego y/o las acciones del jugador. El historial de juego debe mostrar la siguiente información según corresponda:

- a) Fecha y hora que el juego fue jugado;
- b) La denominación jugada en el juego, si se trata de un juego de tipo de denominación múltiple;
- c) La pantalla asociada con el resultado final del juego, ya sea gráficamente o mediante una descripción textual clara;
- d) Los fondos disponibles para apostar al comienzo del juego y/o al final del juego;
- e) Cantidad total apostada, incluyendo créditos de promoción;
- f) Cantidad total pagada, incluyendo:
  - i. Cualquier crédito de promoción y/o premios;
  - ii. Cualquier premio mayor progresivo y/o premio mayor de incremento;
- g) Cualquier compra no apostada que haya ocurrido entre el inicio y el final del juego;
- h) Comisión o tarifas cobradas, de corresponder;
- i) Los resultados de cualquier opción del jugador involucrados en el resultado del juego;
- j) Los resultados de cualquier fase de juego intermedio, como lo es doblar/arriesgar o juegos de bonos/bonificaciones;
- k) Si se ganó un premio mayor progresivo y/o un premio mayor incremental, una indicación de que el premio mayor fue otorgado; y
- l) Cualquier consejo de jugador que se ofrezca al jugador para juegos con habilidad.

### **39.3 Memoria del Juego de Bono/Bonificación**

La memoria del juego debe reflejar por lo menos los últimos cincuenta (50) eventos de los juegos de bono/bonificación completados. Si un juego de bono consiste en ‘x número de eventos’, cada uno con resultados separados, cada uno de los ‘x eventos’, hasta cincuenta, debe ser mostrado con su resultado correspondiente sin importar si el resultado fue una pérdida o ganancia.

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00  Código: REG-SLT-00
Página 60 de 133		

## **Artículo 40. Requisitos de Desactivación**

### **40.1 Juego Desactivado**

Cuando la plataforma de juego deshabilita un juego o actividad de juego mientras un juego está en progreso, a todos los jugadores que jueguen ese juego se les permitirá concluir las jugadas en su juego actual (rondas de bonificación, doblar / arriesgar y otras características del juego relacionadas a la apuesta se concluirán de inmediato o la próxima vez que el juego esté disponible para el jugador). Una vez que el juego ha concluido completamente, ya no será accesible para un jugador.

### **40.2 Premio Mayor Deshabilitado**

Para los casos en que un premio mayor progresivo o un premio mayor incremental esté deshabilitado (intervención de las personas que detenten título habilitante, condición de error, límite de tiempo ha expirado, etc.), se aplicarán los siguientes requisitos:

- a) Se mostrará una indicación cuando el premio mayor no esté disponible;
- b) No será posible que el premio mayor se incremente o gane mientras se encuentre en este estado; y
- c) Tras la reanudación del premio mayor desde el estado deshabilitado, será posible restituir el premio mayor con los mismos parámetros que antes del deshabilitado, incluido el pago. La cantidad de activación oculta, si se utiliza para determinar la ganancia del premio mayor para un premio mayor activado por misterio, solo se puede volver a seleccionar si la cantidad seleccionada se encuentra en el rango del pago actual hasta el límite superior.

## **Artículo 41. Juegos Suspendidos**

### **41.1 Juegos suspendidos**

Un juego se considera suspendido cuando el resultado del juego continúa sin resolverse o el resultado no puede transmitirse adecuadamente al jugador. Los juegos suspendidos pueden ser consecuencia de lo siguiente:


- a) Pérdida de comunicaciones entre la plataforma de juego y el dispositivo de jugador remoto;
- b) Reinicio de la plataforma de juego;
- c) Reinicio o mal funcionamiento de un dispositivo de jugador remoto;
- d) Terminación anormal del software del jugador; o
- e) Un comando para deshabilitar el juego de la plataforma de juego.

### **41.2 Apuestas en Juegos Suspendidos**

Las apuestas asociadas con un juego suspendido que puede continuar se mantendrán en la plataforma de juego hasta que el juego se complete. Las cuentas de los jugadores reflejarán los fondos mantenidos en juegos suspendidos.

### **41.3 Finalización de Juegos Suspendidos**

La plataforma de juego proporcionará un mecanismo para que un jugador complete un juego suspendido. Un juego suspendido se resolverá antes de que un jugador pueda participar en otra instancia del mismo juego.

 <p>GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS</p>	<b>REGLAMENTACIÓN</b> <b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00
	Código: REG-SLT-00	
Página 61 de 133		

a) Cuando no se requiere la entrada del jugador para completar el juego, es aceptable que el juego regrese a un estado de finalización del juego, siempre que el historial del juego y el contador de crédito o el saldo de la cuenta de juegos reflejan un juego completado.

b) Para los juegos de un solo jugador, donde se requiere la entrada del jugador para completar el juego, el juego retornará al jugador el estado del juego inmediatamente antes de la interrupción y le permitirá al jugador completar el juego, a menos que haya reglas y/o términos que superen el juego. Las condiciones para la recuperación del juego se divulgan al jugador.

c) Para juegos multijugador, donde se requiere la entrada del jugador para completar el juego y el jugador no puede completar una acción requerida para permitir que un juego continúe dentro del tiempo asignado:

- i. La plataforma de juego completará el juego en nombre del jugador de acuerdo con las reglas y/o términos y condiciones del juego;
- ii. El historial del juego y los medidores de crédito o los saldos de las cuentas de los jugadores se actualizarán, por consiguiente;
- iii. Los resultados del juego estarán disponibles para el jugador e indicarán qué decisiones, en su caso, fueron tomadas por la plataforma de juego en nombre del jugador; y
- iv. La plataforma de juego estará diseñada de manera que un jugador que no complete una acción en el tiempo requerido no afecte a ningún otro jugador en la misma sesión de juego con respecto a completar el juego y que se le acredite las ganancias o las pérdidas.

## **CAPÍTULO 5 - REQUISITOS TÉCNICOS PARA LOS JUEGOS EN VIVO**

### **Artículo 42. El Juego en Vivo**

Las personas que detenten título habilitante deben solicitar ante IPJyC para realizar juegos en vivo. Todo juego en vivo deberá ser previa y expresamente autorizado por el IPJyC.

### **Artículo 43. Requisitos del Juego en Vivo**

Si las plataformas de juego soportan juegos en vivo de casino realizados por un asistente de juego (dealer o crupier, etc.) o en un entorno de juego en vivo, deben cumplir con los siguientes requisitos


a) Todos los jugadores pueden ver todo el proceso a través de la transmisión remota de audio y video en tiempo real. La transmisión se realizará mediante un canal de comunicación seguro u otra tecnología, y una interfaz gráfica.

b) La plataforma de juego puede recibir instrucciones de cada jugador a través de la interfaz del jugador u otro canal de comunicación para facilitar las decisiones del jugador cuando sea necesario.

#### **43.1 Información del Juego en Vivo**

Un juego en vivo deberá cumplir con los requisitos de visualización descritos en los artículos de "Información del juego y Reglas de juego", "Información que debe ser mostrada" y "Juego justo". Asimismo, deberán aplicar los siguientes requisitos de visualización:

- a) La plataforma de juego proporcionará al jugador la siguiente información:

 <p>GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS</p>	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00  Código: REG-SLT-00
Página 62 de 133		

- i. Descripción de los procedimientos establecidos para tratar las interrupciones del juego en vivo causadas por la discontinuidad del flujo de datos, video y voz desde el servidor de red durante un juego (interrupción de la conexión a internet, mal funcionamiento del servidor de control de transmisión simultánea, etc.);
  - ii. Cómo se resolverán los errores ante la posibilidad de un error humano por parte del asistente del juego y un error de la plataforma por parte del dispositivo especializado; y
  - iii. Identifica cualquier relación entre la apuesta del jugador a través de la plataforma de juego y lo que se mostrará en el video (fichas físicas del jugador y sus valores).
- b) La plataforma de juego no debe proporcionar información en tiempo real del juego en vivo que permita obtener al jugador una ventaja:
- iv. Proyectar o predecir el resultado de un juego;
  - v. Para los juegos de cartas, el seguimiento de las cartas jugadas y las cartas restantes para jugar;
  - vi. Analizar la probabilidad de que ocurra un evento relacionado con un juego; o
  - vii. Analizar la estrategia para el juego o apostar en un juego, a menos que lo permitan las reglas del juego.
- c) Se informará a los jugadores de cualquier juego en vivo que se base en el monitoreo de un evento ‘en vivo’ (ruleta en vivo o similares) que las transmisiones "en vivo" pueden estar sujetas a retrasos o interrupción. Cuando un retraso sea evidente o creado por la plataforma de juego, se mostrará al jugador la magnitud del retraso.

### **43.2 Imparcialidad del Jugador en Juegos en Vivo**


Las siguientes reglas se aplican cuando los jugadores participan en juegos a través de la plataforma de juego con jugadores presenciales, que están jugando en tiempo real en un establecimiento físico (casino, sala de cartas, etc.):

- a) Las reglas, las ilustraciones y la funcionalidad del juego en vivo, tal como se ponen a disposición del jugador a través de la plataforma de juego, no incluirán más o menos información que la que se pone a disposición de un jugador de manera presencial, cuando corresponda; y
- b) Los jugadores que juegan a través de una plataforma de juego tendrán la misma probabilidad de ganar un juego que los jugadores que participen en juegos presenciales.

### **43.3 Datos del Resultado del Juego**

Los datos del resultado del juego se refieren a cualquier resultado generado o detectado por dispositivos especializados durante el juego en vivo hasta el resultado de la apuesta del jugador, incluidas las fases intermedias que afectan el resultado, según lo determinado por la plataforma de juego. Los datos del resultado del juego se transmitirán al jugador inmediatamente después de su generación o detección (sujeto a las limitaciones naturales del procesamiento de la plataforma y los retrasos en la comunicación por Internet). Se permite que los datos de resultados del juego pueden ser registrados automáticamente por dispositivos especializados, siempre que el software utilizado para el reconocimiento automático:

- a) Asegure un alto grado de precisión al identificar e informar los datos de resultados del juego a la plataforma. Las reglas del juego se programen en la plataforma de juego;

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00 Código: REG-SLT-00
Página 63 de 133		

- b) No proporcione ninguna información que pueda usarse para comprometer el dispositivo y sus componentes (cartas contenidas en la baraja actual o repartidor);
- c) No interfiera o modifique el comportamiento del dispositivo más allá de la funcionalidad asociada con ese software; y
- d) Incluya un modo de operación manual para permitir correcciones de un resultado erróneo (donde el dispositivo lee mal una tarjeta, la posición de la bola, etc.) si tales correcciones no se realizan directamente en la plataforma de juego. El jugador debe saber que el modo de operación manual está siendo utilizado.

#### **43.4 Dispositivos de Aleatoriedad Física**

Los juegos en vivo pueden utilizar dispositivos de aleatoriedad física, como se describe en el artículo "GNA Mecánico (Dispositivos de Aleatoriedad Física)" y deberán cumplir los siguientes requisitos para generar resultados en el juego.

- a) Los resultados del dispositivo de aleatoriedad física se digitalizarán en los datos de resultados del juego y se transmitirán de forma segura a la plataforma de juego a través de dispositivos especializados para su procesamiento sin modificaciones.
- b) La plataforma de juego registrará los datos de resultados del juego y los pondrá a disposición del jugador para su revisión inmediatamente después de su generación (sujeto a las limitaciones naturales del procesamiento de la plataforma y los retrasos en la comunicación de la red).
- c) Excepto por un error humano o un error corregible en forma manual, en cualquier momento durante el juego, los datos de resultado del juego coincidirán con el resultado generado por el dispositivo de aleatoriedad física. Cuando exista una discrepancia entre el dispositivo de aleatoriedad física y los datos del resultado del juego, el resultado del dispositivo de aleatoriedad física se considerará correcto.

#### **Artículo 44. Requisitos de los Servicios de Juegos en Vivo**


Se requerirá que el proveedor de servicios de juegos en vivo cumpla con los aspectos aplicables de los documentos de política y/o procedimientos apropiados según lo determine las personas que detentan título habilitante, incluidos los controles dentro de este artículo.

- a) El entorno de juego en vivo utilizado para llevar a cabo juegos en vivo o similares debe estar en una ubicación segura aprobada por el IPJyC. El IPJyC deberá tener acceso directo al entorno de juego en vivo y a sus transmisiones.
- b) El entorno de juego en vivo deberá ser sometido a una auditoría de entorno de juego en vivo a determinar por IPJyC.

#### **44.1 Seguridad del Entorno del Juego en Vivo**

El entorno del juego en vivo se definirá y tendrá controles de seguridad física apropiados. Las áreas seguras, los consumibles y el equipo de juegos en vivo deben estar protegidos por controles de entrada y procedimientos de seguridad adecuados para garantizar que solo los miembros autorizados del personal tengan acceso de acuerdo con las siguientes pautas:

- a) En caso de que los juegos en vivo ocurran en un lugar de juego (casino, sala de juegos, etc.), donde el área de juego está abierta para que los jugadores jueguen en persona, de acuerdo con las leyes y normas que establezca el IPJyC, el entorno del juego en vivo se controlará con las mismas reglas y controles que el lugar de juego, incluyendo, pero no necesariamente restringido a:

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00  Código: REG-SLT-00
Página 64 de 133		


- i. Las plataformas de seguridad de los perímetros de aquellas áreas donde ocurren los juegos en vivo; y
- ii. Los controles en los accesos a esas áreas, para garantizar que solo los miembros autorizados del personal puedan alcanzarlos, y los controles en toda el área cerca del equipo de juegos en vivo para garantizar la corrección de los jugadores.
- b) En el caso de que los juegos en vivo ocurran en un lugar de juego, durante el horario de apertura público, en un área de juego que no esté abierta para el juego de jugadores en persona:
  - iii. Las áreas donde ocurren los juegos en vivo y toda el área cerca del equipo de juegos en vivo y los accesos relacionados, deberán estar al menos protegidos por barreras de delimitación y alerta y supervisados por el personal de seguridad; y
  - iv. El equipo del juego en vivo estará sujeto a controles de acceso como si estuvieran en un lugar de juego.
- c) En el caso de que los juegos en vivo ocurran en un estudio de juego privado o en un lugar de juego durante las horas de cierre público o en un área de juego que no esté abierta para los jugadores en persona y que no esté supervisada por el personal de seguridad:
  - i. Las áreas donde ocurren los juegos en vivo y toda el área cercana al equipo de juegos en vivo y los accesos relacionados, deberán estar protegidos por barreras físicas y los accesos relacionados protegidos a través de plataformas de seguridad de acceso; y
  - ii. Los puntos de acceso, tales como las áreas de entrega y carga y otros puntos donde personas sin autorización pueden ingresar a las áreas donde ocurren los juegos en vivo, deberán controlarse y, si es posible, aislarse de las áreas de operaciones para evitar el acceso no autorizado.

#### **44.2 Vigilancia y Grabación**

Se requerirá que el proveedor de servicios de juegos en vivo instale, mantenga y opere una plataforma de vigilancia que tenga la capacidad de monitorear y registrar visitas continuas sin obstáculos de todo el juego en vivo.

- a) Se realizará una grabación continua de todos los juegos jugados para que:
  - i. La información necesaria para reconstruir adecuadamente cada juego, de acuerdo con los requisitos de retiro aplicables establecidos en el artículo titulada "Se requiere información del último juego" que no se muestran en la plataforma de juego, es identificable y distinguible;
  - ii. La fecha y la hora de cada juego se pueden determinar con una precisión de un segundo en relación con el reloj utilizado por la plataforma; y
  - iii. Se puede determinar la secuencia de juegos entre sí.
- b) Se establecerán procedimientos para garantizar que la grabación:
  - i. Cubre el entorno definido del juego en vivo con detalles suficientes para confirmar si se siguieron las reglas y procedimientos del juego e identificar discrepancias;
  - ii. Se captura de tal manera que impide la interferencia o eliminación;
  - iii. Puede ser revisado por las personas que detenten título habilitante y/o el IPJyC en caso de una queja / disputa del jugador; y
  - iv. Se mantiene durante al menos noventa (90) días o según lo requiera el IPJyC.
  - v. Se deberá dar acceso remoto al esquema de vigilancia y cámaras al IPJyC.



 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b> <b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA</b> <b>PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00
	Código: REG-SLT-00	
Página 65 de 133		

#### 44.3 Servidores de Control de Transmisión Simultánea


El proveedor de servicios de juegos en vivo utilizará servidores de control de transmisión simultánea para registrar toda la actividad y los resultados del juego. El proveedor de servicios de juegos en vivo puede usar su propia cámara de vigilancia y dividir la transmisión en vivo al servidor de control de transmisión simultánea, o puede haber una red separada de video involucrada. Los servidores de control de transmisión simultánea deberán:

- a) Proporcionar al jugador acceso audio/visual en tiempo real al juego en vivo que se está jugando, incluyendo:
  - i. Cualquier información que se encuentre en los artículos "Información del juego y Reglas de juego" e " Información que debe ser mostrada" que no es mostrada por la plataforma de juego debiendo existir un mecanismo para brindar dicha información;
  - ii. Las acciones del asistente de juego y, cuando corresponda, de otros jugadores;
  - iii. Fecha y hora en el lugar de juego; y
  - iv. Identificación del juego / número de mesa y locación.
- b) Proporcionar a cada jugador con el equivalente de un video de calidad / transmisión de audio.
  - i. Esta equivalencia se medirá y verificará siempre que se inicien las comunicaciones, incluida la reconexión debido a interrupciones de la señal o reinicio cuando la señal se corte.
  - ii. Se establecerá, exigirá y divulgará al jugador un requisito mínimo de conexión de señal.
- c) Evitar que alguien acceda al resultado del juego en vivo antes de finalizar una apuesta.
- d) Registrar los resultados del juego antes de publicar en la plataforma de juego. Estar equipado con un mecanismo para que un empleado autorizado anule los resultados del juego, si es necesario.

#### 44.4 Equipo de juegos en Vivo

El proveedor de servicios de juegos en vivo debe proporcionar una locación segura para la ubicación, operación y uso de equipos de juegos en vivo, incluidos servidores de control de transmisión simultánea, servidores de juegos y equipos de comunicaciones. Las políticas y procedimientos de seguridad deben estar en su lugar y revisados periódicamente para garantizar que los riesgos sean identificados, mitigados y suscritos por los planes de contingencia. Asimismo, debe cumplir con los siguientes requisitos:

- a) El equipo de juegos en vivo se instalará de acuerdo con un plan definido y se mantendrán los registros de todo el equipo de juegos en vivo instalado.
- b) El equipo de juegos en vivo debe ubicarse o protegerse para reducir los riesgos de:
  - i. Amenazas y peligros ambientales;
  - ii. Oportunidades de acceso no autorizado;
  - iii. Fallas de energía; y
  - iv. Otras interrupciones causadas por fallas en las utilidades de soporte.
- c) El acceso al equipo de juegos en vivo por parte del asistente de juego se controlará mediante un procedimiento de inicio de sesión u otro proceso seguro para garantizar que solo los asistentes de juego autorizados tengan permitido el acceso. No será

 <p>GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS</p>	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00  Código: REG-SLT-00
Página 66 de 133		

posible modificar los ajustes de configuración del equipo de juegos en vivo sin un proceso seguro autorizado.

d) El asistente de juegos inicia una sesión de usuario, donde es compatible con el equipo de juegos en vivo, iniciando una sesión en su cuenta de usuario utilizando su nombre de usuario y contraseña seguros o un medio alternativo para que el asistente de juego proporcione información de identificación.

i. Todas las opciones disponibles que se presenten al asistente de juego estarán vinculadas a su cuenta de usuario.

ii. Si el equipo de juegos en vivo no recibe información del asistente de juego dentro de los cinco minutos, la sesión del usuario se desconectará o bloqueará, lo que requerirá que el asistente de juego restablezca su inicio de sesión para continuar.

e) Para garantizar su disponibilidad e integridad continuas, el equipo designado para el juego en vivo debe ser mantenido, inspeccionado y reparado correctamente a intervalos regulares por personal designado para garantizar que esté libre de defectos o mecanismos que puedan interferir con su funcionamiento.

f) Antes de desecharlo o reutilizarlo, se debe verificar el equipo de juegos en vivo que contenga medios de almacenamiento para garantizar que cualquier software con licencia y otra información confidencial se haya eliminado o sobrescrito de forma segura (es decir, no solo eliminado).

#### **44.5 Bienes de Consumo del Juego en Vivo**

Los bienes de consumo utilizados por los servicios de juegos en vivo deberán cumplir con los estándares mínimos determinados por el IPJyC, así como con los siguientes requisitos:

a) Se implementarán procedimientos para rastrear el inventario de consumibles desde la recepción, hasta el almacenamiento, instalación, uso, retiro y destrucción. Todos los consumibles deberán tener un registro de auditoría asociado que muestre qué personal designado tuvo acceso a los consumibles en cualquier momento para cualquier operación;

b) Se realizarán inspecciones aleatorias periódicas de los bienes de consumo en uso, desde el desembolso hasta la retirada; y

c) Los bienes de consumo usados se destruirán de una manera que evite su reutilización accidental en juegos en vivo y que los ponga permanentemente fuera de uso.

#### **44.6 Fichas Físicas del Jugador**


Los siguientes controles se aplican a las fichas físicas del jugador utilizadas en juegos en vivo. Por ejemplo, en un juego de póker en vivo que involucra tanto a jugadores en persona como a jugadores que juegan a través de una plataforma de juego, se pueden colocar fichas físicas del jugador en la mesa para indicar la apuesta del jugador a los otros jugadores.

a) Todas las fichas deben tener características físicas idénticas, excepto por diferencias específicas en la denominación.

b) Se mostrarán las fichas de todas las denominaciones posibles (según la denominación del juego) para que la falta de fichas de denominaciones más pequeñas no obligue a los jugadores a apostar más.

c) Cada chip se diseñará de modo que se pueda determinar la denominación específica de cada chip cuando se coloca en una pila de chips de varias denominaciones.

d) Las fichas utilizadas serán únicas para cada denominación que representan, y la denominación deberá ser claramente visible en cualquier ficha.

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00  Código: REG-SLT-00
Página 67 de 133		

#### **44.7 Procedimientos de Juego en Vivo**

Se aplicarán los siguientes procedimientos para los proveedores de servicios de juegos en vivo. Estos procedimientos se revisarán periódicamente para garantizar que los riesgos sean identificados, mitigados y suscritos por los planes de contingencia.

a) Deben existir procedimientos para permitir una respuesta adecuada a cualquier problema de seguridad dentro de los servicios de juego en vivo.

b) Deben existir procedimientos para evitar que cualquier persona altere o interfiera con la operación de cualquier juego en vivo o equipo de juegos en vivo.

c) Deben existir procedimientos separados para cada juego y los nuevos juegos deben tener sus procedimientos en su lugar antes de ser ofrecidos a los jugadores.

d) Se aplicarán los siguientes procedimientos para el personal del proveedor de servicios de juegos en vivo, incluidos los asistentes de juegos:

i. Deberán existir procedimientos para realizar verificaciones periódicas de antecedentes del personal;

ii. El personal deberá recibir una capacitación adecuada para proporcionar un juego en vivo de manera justa de acuerdo con los procedimientos documentados y las reglas del juego. Se mantendrá evidencia de capacitación y capacitación periódica de actualización;

iii. El personal deberá estar capacitado y se le recordará regularmente cualquier comportamiento físico que esté prohibido o sea obligatorio (incluidas las señales con las manos, hablar, el manejo de las tarjetas, etc.);

iv. Se deben documentar las políticas y los procedimientos relacionados con las rotaciones, los patrones de turno y la asignación, incluida la forma en que se asignan los asistentes a las mesas / juegos (sin conocimiento previo de las mesas / juegos a los que servirán y con su tiempo en el juego establecido en un nivel para disuadir las relaciones dañinas que se desarrollan) y cambios en los asistentes del juego durante circunstancias excepcionales;

v. Un método para detectar razonablemente jugadores que rechazan mesas / juegos y volver a solicitar otro dentro del mismo tipo de juego de manera consistente hasta que lleguen a su mesa / juego preferido;

vi. La retención de la documentación debe ser firme, permitiendo que los registros del personal sean auditados y se realicen investigaciones donde los miembros del personal estén directamente involucrados o donde su presencia en un lugar y/o tiempo particular sea crucial para comprender una cadena de eventos;

vii. Se documentarán los procedimientos para la contratación y la terminación del personal;


viii. Un empleado supervisor siempre estará presente cuando se lleven a cabo juegos en vivo;

ix. Se mantendrán registros de personal para cada mesa / juego; y


e) Se establecerán procedimientos para informar a los jugadores en persona que están siendo filmados como parte de una transmisión en vivo.

f) Los procedimientos relacionados con eventos anómalos que pueden ocurrir durante los juegos en vivo deben ser documentados y entendidos por el personal, incluidos, entre otros:

i. Mal funcionamiento del dispositivo especializado o del dispositivo de aleatoriedad física, incluida la detección incorrecta de resultados;

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00  Código: REG-SLT-00
Página 68 de 133		

- ii. Cartas caídas;
  - iii. Reparto erróneo;
  - iv. Re-giros;
  - v. Juegos suspendidos; y
  - vi. Cierre de mesa / juego.
- g) Deben existir procedimientos consistentes para barajar cartas, incluida la verificación del conteo de cartas, la frecuencia de barajado y los casos de reorganización. La baraja de cartas se registrará.
- h) Deberá existir un procedimiento definido para la contabilidad de las fichas físicas del jugador.
- i) Se establecerán procedimientos para demostrar que un solo miembro del personal no podrá realizar todas las tareas relacionadas con la gestión del juego y que existe una segregación de responsabilidades antes del juego, durante el juego y después del mismo.
- j) Deberán existir procedimientos para lidiar con la desconexión del jugador o cualquier interrupción de transmisión de video, voz o datos durante un juego en vivo.
- k) Se establecerán procedimientos para garantizar las apuestas realizadas en juegos en vivo:
- i. Cuando las apuestas se colocan por instrucción verbal, el contenido de la apuesta se comunica y el jugador lo confirma antes de que se confirme la apuesta;
  - ii. Cuando un asistente de juego recibe apuestas indicadas por el jugador, se le proporciona una clara indicación o notificación si la apuesta ha sido aceptada o rechazada (total o parcialmente); y
  - iii. El jugador ganador es notificado de su ganancia, incluida la cantidad ganada, después de la finalización del juego y de que el saldo de su cuenta se actualiza inmediatamente o una vez que sale del juego.
- l) Las variaciones en la operación de barajadores de cartas y repartidores, ruedas de ruleta, bolillero, sacudidores de dados u otro equipo de juegos en vivo se incorporarán a los procedimientos del juego para mantener la aleatoriedad. Este equipo tendrá un nivel de aleatoriedad consistente con lo visto en los lugares de juego para garantizar su equidad e integridad.
- m) Deben existir procedimientos para garantizar que los repartidores de cartas y dispositivos especializados similares y dispositivos de aleatoriedad física sean a prueba de manipulaciones una vez que se hayan cargado para evitar interferencias antes y durante el juego.
- n) Para garantizar y mantener su integridad, todos los dispositivos especializados y los dispositivos de aleatoriedad física se inspeccionarán periódicamente y se comprobará su fiabilidad. Adicionalmente:
- i. Todos los bienes de consumo o equipos de juego en vivo que serán sometidos a este hardware se comprobarán en busca de defectos antes del procesamiento, para evitar que se interrumpa el juego; y
  - ii. Se deben mantener registros de todas las pruebas.
- o) Habrá procedimientos establecidos para informar al jugador cuando se active el modo de operación manual del dispositivo especializado, y se habilitará el seguimiento para permitir una revisión adicional.

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00 Código: REG-SLT-00
Página 69 de 133		

p) Se establecerán políticas y procedimientos para identificar y reemplazar dispositivos especializados y dispositivos de aleatoriedad física que muestren un nivel inaceptable de errores.

q) Deben existir procedimientos para mantener registros del juego y clasificar los eventos del juego en estadísticas que puedan analizarse en busca de tendencias relacionadas con el rendimiento del juego, el personal y/o locaciones en el entorno del juego en vivo, incluidas las de supervisores, turnos, violaciones de procedimientos, así como otros incidentes, irregularidades y errores.

## **CAPÍTULO 6 - REQUISITOS TÉCNICOS PARA LAS APUESTAS DEPORTIVAS**

### **Artículo 45. Requisitos de las Apuestas Deportivas**

Este capítulo establece los requisitos técnicos para las operaciones de juego, incluyendo, pero no limitado a las reglas para colocar apuestas y los resultados para los mercados de un evento.

### **Artículo 46. Aprobación de Categorías de Eventos y Tipos de Apuestas**

Todo apuestas en una categoría de evento o de un tipo particular de apuesta deberá ser previa y expresamente autorizada por el IPJyC, conforme lo establecido en el Artículo 16 de la Ley Provincial de Juegos en Línea N° 9.267.

a) Las personas que detentan títulos habilitante de una autorización que soliciten la aprobación para una categoría de evento o tipo de apuesta que involucre eventos deportivos deberán presentar como mínimo la siguiente información al IPJyC:


- i. El nombre del organismo rector del deporte;
- ii. En la medida en que las personas que detenten título habilitante lo conozcan, una descripción de sus políticas y procedimientos relativos a la integridad del evento; y
- iii. Cualquier otra información que se considere necesaria.

b) Los operadores de una autorización que soliciten la aprobación de una categoría de evento o tipo de apuesta que involucra eventos distintos a los atléticos deberán presentar como mínimo la siguiente información al IPJyC:

- i. Una descripción completa de la categoría de evento o tipo de apuesta y la manera en que se colocarían las apuestas y se determinarían las apuestas ganadoras;
- ii. Una descripción completa de cualquier tecnología que se utilice para ofrecer la categoría de evento o el tipo de apuesta;
- iii. La garantía de que la categoría de evento o el tipo de apuesta no infringe los requisitos especificados en el inciso g) del presente artículo;
- iv. Cualquier norma o procedimiento de votación relacionado con la categoría de evento o tipo de apuesta; y
- v. Cualquier otra información que se considere necesaria.

c) El IPJyC podrá exigir un período de prueba antes de otorgar la aprobación definitiva a una categoría de evento o tipo de apuesta. El IPJyC podrá someter cualquier tecnología que se utilice para ofrecer una categoría de evento o tipo de apuesta a las pruebas, a investigaciones y aprobaciones que considere oportunas.

d) El IPJyC podrá conceder, denegar, limitar, restringir o condicionar una solicitud efectuada al amparo de este artículo por cualquier causa que el IPJyC considere razonable. Asimismo, podrá revocar, suspender o modificar cualquier aprobación de una categoría de evento o tipo de apuesta otorgada.

 <p>GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS</p>	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00  Código: REG-SLT-00
Página 70 de 133		

e) El IPJyC comunicará a las personas que detenten título habilitante de una autorización cualquier adición, supresión o cambio en relación con las categorías de eventos y tipos de apuestas autorizadas, lo que podrá incluir la publicación de una lista de categorías de eventos y tipos de apuestas autorizadas en la página web del IPJyC.

f) El IPJyC se reserva el derecho de prohibir la aceptación de cualquier apuesta y puede ordenar la cancelación de las apuestas y requerir reembolsos en cualquier evento deportivo u otra categoría de evento, evento o tipo de apuesta para la cual las apuestas sean contrarias a las políticas públicas de la Provincia de Mendoza.


g) Las personas que detenten título habilitante no podrán aceptar apuestas en ninguno de los siguientes casos:

- i. Cualquier evento en el que la mayoría de los concursantes o atletas del evento sean menores de dieciocho (18) años;
- ii. La lesión de un participante en un evento;
- iii. Cualquier evento en el que
  1. El evento no esté adecuadamente supervisado por un organismo de gobierno deportivo u otro organismo de supervisión;
  2. No existan salvaguardias de integridad;
  3. El resultado del evento no es verificable;
  4. El resultado del evento no es generado por un proceso fiable e independiente;
  5. El resultado del evento puede verse afectado por cualquier apuesta;
  6. El resultado del evento ya ha sido determinado y conocido públicamente;
  7. El evento y la aceptación del tipo de apuesta no se llevan a cabo de conformidad con las leyes aplicables; y
- iv. Cualquier categoría de evento o tipo de apuesta que por su naturaleza o por razón del objeto sobre el que versen:
  1. Atenten contra el derecho a la dignidad, al honor, a la privacidad, a la imagen y a la no discriminación, el derecho de los niños, niñas y adolescentes, y contra todo derecho o libertad reconocida constitucional y convencionalmente;
  2. Se fundamenten en la comisión de delitos, faltas o infracciones administrativas;
  3. Reaigan sobre eventos prohibidos por la legislación vigente.

h) Si se determina que un operador ha ofrecido una categoría de evento, evento o tipo de apuesta no autorizada o prohibida, las personas que detenten título habilitante debe cancelarlos inmediatamente y reembolsar todas las apuestas asociadas a la categoría de evento, evento o tipo de apuesta no autorizada o prohibida. Las personas que detenten título habilitante deberán comunicar al IPJyC inmediatamente después de cancelar y reembolsar las apuestas.

i) El IPJyC podrá utilizar cualquier información que considere apropiada, incluyendo, pero sin limitarse a ella, la información recibida de un organismo rector del deporte, para determinar si autoriza o prohíbe las apuestas sobre un evento o un tipo de apuesta en particular.


#### **Artículo 47. Visualización del juego e información**

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00 Código: REG-SLT-00
Página 71 de 133		

#### **47.1 Anuncio de las reglas de apuesta deportiva**

Las personas que detenten título habilitante deben publicar las reglas completas de apuesta deportiva para los tipos de mercados y eventos ofrecidos. La siguiente información debe estar disponible al jugador:

- a) Reglas de participación, incluyendo toda elegibilidad del juego y criterio para la puntuación, eventos disponibles y mercados, tipos de apuestas aceptados, línea de cuota, todos los premios anunciados, y el efecto de cambios de programación;
- b) Información de pagos, incluyendo las combinaciones ganadoras posibles, calificación, y resultados, junto con sus pagos correspondientes, para cualquier opción de apuesta disponible;
- c) Cualquier función restrictiva de juego, así como la cantidad de la apuesta o el valor máximo de la ganancia;
- d) Los procedimientos para manejar el anuncio incorrecto de eventos, mercados, probabilidades/pagos, precios, apuestas, o resultados;
- e) Una política de cancelación de apuesta que incluye las apuestas por múltiples eventos (parlays) e indicar cualquier prohibición de anular o cancelar apuestas (después de un período de tiempo fijo);
- f) Si las probabilidades/pagos son fijos en el momento de la apuesta, o si las probabilidades/pagos pueden cambiar dinámicamente antes del comienzo del evento y el método de anunciar cambios en las probabilidades/pagos;
- g) Para tipos de apuestas en las que las probabilidades/pagos son fijos en el momento en que la apuesta es colocada, cualquier situación en que las probabilidades/pagos pueden ser ajustados tales como resultados ganadores atípicos (empate técnico), partes canceladas de apuestas con múltiples eventos (parlays), y prorrateo;
- h) Para tipos de apuestas en las que las apuestas individuales son recolectadas en fondos, las reglas para el cálculo de dividendos incluyendo la fórmula predominante para la adjudicación de fondos y las estipulaciones del evento siendo apostado;
- i) Para las apuestas durante el juego, debido a velocidades de transmisión variantes o latencia de transmisión:
  - i. Actualización de la información mostrada podría resultar en desventaja de un jugador con otros que podrían tener información más actual; y
  - ii. Puede haber retrasos incorporados en el tiempo registrado de una apuesta durante el juego para prevenir las apuestas antes-después y cancelaciones.
- j) Una declaración de que las personas que detenten título habilitante reserva el derecho para:
  - i. Rechazar cualquier apuesta o parte de una apuesta o rechazar o limitar selecciones antes de la aceptación de una apuesta por la razón indicada al jugador en estas reglas;
  - ii. Aceptar una apuesta con términos diferentes a los publicados;
  - iii. Cerrar períodos de juego a su discreción;
- k) Si los premios deben ser pagados por combinaciones incluyendo otros participantes distintos al que llegó en primer lugar (en una competición Olímpica), el orden de los participantes que es asociado con estos premios (resultado 8-4-7);
- l) Las reglas para cualquier opción de apuesta inusual (perfecta, trifecta, etc.) y los pagos previstos;

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00
		Código: REG-SLT-00
Página 72 de 133		

m) Lo que debe ocurrir cuando un evento o mercado es cancelado o retirado, incluyendo el manejo de selecciones de apuestas con múltiples eventos (ej. parlays) cuando una o más de las partes son canceladas o retiradas;

n) Como se determina una apuesta ganadora y el manejo de un premio en caso de que un empate sea posible;

o) El pago de las apuestas ganadoras, incluyendo el período de redención y el método para el cálculo. Cuando el cálculo de los pagos pueda incluir el redondeo, la información sobre el manejo de estas circunstancias debe explicar claramente:

- i. Redondeo hacia arriba, redondeo hacia abajo (truncado), redondeo auténtico; y
- ii. Redondeo a qué nivel.

#### **47.2 Información dinámica del juego**

La siguiente información debe estar disponible sin necesidad de colocar una apuesta.

- a) Información sobre los eventos y mercados disponibles para las apuestas;
- b) Probabilidades/pagos y precios actuales para los mercados disponibles;
- c) Para tipos de mercados en los que las apuestas individuales son recolectadas en fondos:

- i. Información actualizada de probabilidades/pagos para fondos de mercado simple. Para fondos de mercado complejo, es aceptable que existan limitaciones razonables en la exactitud de la actualización de la estimación de fondos mostrada al jugador;
- ii. Valores actualizados de la inversión total para todos los fondos de los mercados; y
- iii. Los dividendos de cualquier mercado determinado.

#### **47.3 Recursos/funciones del jugador**

Se pueden proporcionar recursos/funciones al jugador, así como ofrecer consejo, indicios, o sugerencias a un jugador, o un flujo de datos que puede ser usado para facilitar la selección de apuesta externamente, si conforman con los requisitos siguientes:


- a) El jugador debe ser informado de cada recurso/función que está disponible, la ventaja que ofrece (si es aplicable), y las opciones que existen para seleccionar.
- b) El método para obtener cada recurso/función debe ser divulgado al jugador. Todos los recursos/funciones que son ofrecidos al jugador para su compra deben mostrar claramente el costo.
- c) La disponibilidad y funcionalidad de los recursos/funciones del jugador debe ser consistente para todos los jugadores.
- d) Para apuestas entre pares (peer-to-peer), se debe brindar al jugador suficiente información para tomar decisiones informadas, antes de la participación, en cuanto a si debería participar con el jugador(es) que podría tener estos recursos/funciones.

### **Artículo 48. Colocación de apuestas**

#### **48.1 Colocación de apuestas**

Las siguientes reglas aplican a la colocación de una apuesta realizada directamente por el jugador:



 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b> <b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA</b> <b>PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00
	Código: REG-SLT-00	
Página 73 de 133		

- a) El método de colocar una apuesta debe ser fácil, con todas las selecciones identificadas (incluyendo el orden, si es aplicable). Cuando la apuesta consiste de múltiples eventos (parlays), este debe ser identificado.
- b) Los jugadores deben ser habilitados para seleccionar el mercado deseado para colocar una apuesta.
- c) Las apuestas no deben ser colocadas automáticamente en nombre del jugador sin el consentimiento/autorización del jugador.
- d) Los jugadores deben tener la oportunidad para revisar y confirmar sus selecciones antes de completar la apuesta. Esto no excluye hacer apuestas de “un solo clic” si es aceptado por el jugador.
- e) Se deben identificar situaciones en las que el jugador ha colocado una apuesta para que las probabilidades/pagos o precios han cambiado, y a menos que el jugador haya optado aceptar automáticamente los cambios, proveer una notificación para confirmar la apuesta considerando los nuevos valores.
- f) Se debe indicar al jugador que la apuesta ha sido aceptada o rechazada (por completo o en parte). Cada apuesta debe ser reconocida e indicada claramente por separado de forma que no haya duda cuales apuestas han sido aceptadas.

#### **48.2 Aceptación automática de cambios en las apuestas**

La plataforma de juego que soporte una función que permita a un jugador auto-aceptar cambios en probabilidades/pagos o el costo de la apuesta mientras está colocando una apuesta, debe cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Todas las opciones de auto-aceptar disponibles (ej. auto-aceptar todas las apuestas con un precio más alto, auto-aceptar todas las apuestas con un precio más bajo, etc.) deben ser explicadas al jugador;
- b) El jugador debe optar manualmente para el uso de esta funcionalidad (ej. no debe ser configurada por defecto); y
- c) El jugador debe tener la habilidad para no optar en cualquier momento.


#### **48.3 Registro de la apuesta**

Después de completar una transacción de juego, el jugador debe tener acceso a un registro de la apuesta, el cual incluye la siguiente información:

- a) La fecha y hora en que la apuesta fue colocada;
- b) La fecha y hora en que se espera que el evento ocurra (si se conoce);
- c) Cualquier selección del jugador incluida en la apuesta:
  - i. Línea de mercado y cuota (apuesta simple, apuestas de margen, apuestas de más/menos, ganador/colocado/show, etc.);
  - ii. Selección de apuesta (atleta o nombre del equipo y número);
  - iii. Cualquier condición(es) especial que aplica a la apuesta;
  - iv. Importe total potencial ganado, incluidos los créditos promocionales (si procede);
- d) Cantidad total apostada, incluyendo créditos de promoción (si es aplicable); y
- e) Número único de identificación de la apuesta.

#### **48.4 Cierre del período de juego**

No debe ser posible colocar apuestas una vez que el período de juego haya cerrado.

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00 Código: REG-SLT-00
Página 74 de 133		

#### **48.5 Modalidad de apuesta gratis**

La plataforma de juego puede soportar la modalidad de apuesta gratis, la cual permite a un jugador participar en las apuestas sin pagar. La modalidad de apuesta gratis no debería confundir al jugador sobre las probabilidades/pagos disponibles en la versión pagada.

Las apuestas pagadas que se pueden apostar con créditos recibidos de un premio de promoción no se consideran apuestas gratuitas.

#### **Artículo 49. Resultados y pagos**

##### **49.1 Visualización de los resultados**

El registro de los resultados debe incluir acceso a toda la información que pueda afectar los resultados de todo tipo de apuestas ofrecidas para ese evento.

a) Debe ser posible para un jugador obtener los resultados de sus apuestas en cualquier mercado determinado una vez que los resultados han sido confirmados.

b) Cualquier cambio en los resultados (a causa de estadísticas/correcciones de línea) debe estar disponible.

##### **49.2 Pago de las ganancias**

Una vez que los resultados del evento son registrados y confirmados, el jugador recibe el pago por su apuesta ganadora. Esto no excluye la opción del jugador para recibir un pago ajustado antes de la conclusión del evento cuando sea ofrecido.

### **CAPÍTULO 7 - REQUISITOS TÉCNICOS PARA LOS SISTEMAS DE CONTROL Y FISCALIZACIÓN**

#### **Artículo 50. Control y Fiscalización**


Las personas que detenten título habilitante deberán proporcionar las herramientas de monitorización para registrar todas las actuaciones u operaciones de juego y transacciones económicas que se realicen entre los jugadores y la unidad central de juegos. Para ésto deberán cumplir con todos los requerimientos y brindar acceso remoto al personal autorizado del IPJyC al sistema de reportes y transmisión (SRT).

#### **Artículo 51. Los Sistemas de Control y Fiscalización**

La monitorización y la supervisión de las actividades de juego realizadas por las personas que detenten título habilitante se efectuará a través del sistema de reportes y transmisión (SRT) y el sistema de control unificado (SCU).

a) El SRT capturará y registrará la totalidad de las operaciones de la cuenta de usuario y de la cuenta de juego, de los diferentes canales de comercialización de los juegos y de interacción con los jugadores, de tal modo que se asegure la captura y registro de la totalidad de las operaciones de juego realizadas;

b) Cuando en un único juego se empleen simultáneamente diferentes canales de comercialización o de interacción con los jugadores, las personas que detenten título habilitante deberán establecer las interfaces o canales de comunicación entre la totalidad de los medios de participación o de interacción en el juego con el fin de posibilitar al IPJyC acceder a la totalidad de las operaciones y transacciones que se hubieran realizado cualquiera que fuera el medio empleado para ello;

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00 Código: REG-SLT-00
Página 75 de 133		

- c) El SRT deberá transmitir información específica al sistema de control unificado (SCU) a través de un servicio en línea ofrecido por el IPJyC;
- d) El IPJyC podrá requerir la implementación de reportes interactivos conforme a diseños específicos según a la normativa vigente;
- e) El SRT deberá mantener todos los registros históricos por el término que las personas que detenten título habilitante tienen para operar, de los cuales como mínimo dos (2) en línea y los años restantes en dispositivos de backup. Ante la solicitud de información del IPJyC que se encuentre en dispositivos de backup, la persona que detente título habilitante deberá responder en un tiempo prudencial no pudiendo ser éste mayor a setenta y dos (72) horas hábiles desde su solicitud.
- f) El IPJyC brindará a las personas que detenten título habilitante los detalles para poner operativa la comunicación entre los sistemas propios del IPJyC y los servicios de transmisión de información requeridos.

**Artículo 52. Transmisión del SRT hacia SCU.**

El sistema de control unificado (SCU) mantendrá un servicio en línea (web service) donde las personas que detenten título habilitante deberán transmitir información al IPJyC. El detalle técnico del acceso, así como las credenciales de acceso al mencionado servicio en línea será informado una vez que se haya procedido a la firma del contrato que otorga el título habilitante respectivo.

**Artículo 53. Fuente de tiempo del SRT**

El sistema de reportes y transmisión (SRT) estará sincronizado con un servidor NTP de estrato 1. Toda la información de carácter temporal reportada en el SRT deberá incluir la zona horaria tomada como referencia mediante la inclusión de las desviaciones positivas o negativas respecto de la hora UTC-3.


**Artículo 54. Seguridad del SRT**

La transmisión de la información al sistema de control unificado (SCU) es considerado crítico. Los requisitos de seguridad establecidos en el Capítulo 2 de la Sección II resultan de aplicación al SRT. El SRT debe poder registrar las transacciones en todo momento y de manera permanente. Las personas que detenten título habilitante deben diseñar la disponibilidad, el plan de prevención de pérdida de información, el tiempo de recuperación ante desastres y la continuidad de negocio cumplimentando este requisito.

**Artículo 55. Indisponibilidad del SRT y suspensión.**

Las personas que detenten título habilitante deberán suspender la oferta de juego en los supuestos de indisponibilidad del sistema de reportes y transmisión (SRT).

- a) Ante una indisponibilidad del acceso al sistema de reportes inferior a veinticuatro (24) horas, las personas que detenten título habilitante podrán continuar su oferta de juego siempre que sea capaz de continuar registrando las transacciones en la plataforma de juego y estas luego puedan quedar disponibles en el sistema de reportes;
- b) En caso de una indisponibilidad del acceso al sistema de reportes mayor a veinticuatro (24) horas las personas que detenten título habilitante deberán cesar su oferta de juego hasta el restablecimiento del sistema de reportes y transmisión;

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00  Código: REG-SLT-00
Página 76 de 133		

c) Cualquier pérdida de información que afecte al SRT debe comunicarse al IPJyC con carácter inmediato, indicando una evaluación de la pérdida, así como el plan de medidas a aplicar.

Una vez restablecido el servicio del SRT las personas que detenten título habilitante deberán llevar a cabo las tareas necesarias para la transmisión de toda la información no enviada al SCU durante el periodo durante el cual el sistema estuvo sin transmitir.

**Artículo 56. Calidad de la información del SRT.**

Las personas que detenten título habilitante deberán disponer de un procedimiento documentado de control de la calidad de los datos a transmitir al SCU.

a) Este procedimiento, deberá ejecutar con periodicidad mínima mensual, e incluirá al menos las siguientes comprobaciones:

- i. Que los datos incluyan a todos los jugadores registrados.
- ii. Que los datos económicos incluyen todas las transacciones de juego del periodo, incluyendo depósitos y retiradas, así como que las cifras obtenidas se corresponden con las cifras oficiales de las personas que detenten título habilitante;
- iii. Que los saldos de las cuentas de los jugadores están adecuadamente reflejados en la información de los procedimientos de control interno;

b) Las personas que detenten título habilitante conservarán la documentación del resultado de las comprobaciones anteriores, incluyendo en esta documentación la fecha de realización, la firma de la persona responsable por parte de las personas que detenten título habilitante, las principales magnitudes, económicas y de número de usuarios registrados, transmitidas al SCU a través del SRT, así como su contraste con las cifras oficiales de las personas que detenten título habilitante.

c) Las personas que detenten título habilitante deberán estar preparadas para, mediante nuevas extracciones, rectificar los datos incorrectos en el plazo máximo de un mes.

**Artículo 57. Continuidad de negocio en el SRT.**

Dado que la indisponibilidad del SRT conlleva la suspensión de la oferta de juego, las personas que detenten título habilitante deberán disponer de un procedimiento de continuidad de negocio que ante un eventual desastre permita tener el SRT operativo en un tiempo inferior a un (1) mes.

Cualquier desastre que afecte al SRT debe comunicarse al IPJyC con carácter inmediato, indicando una evaluación de la pérdida, así como el plan de medidas a aplicar.


**Artículo 58. Conservación de la información del SRT.**

Las personas que detenten título habilitante deben conservar sus datos durante la vigencia del título habilitante y diez (10) años posteriores. Asimismo, tendrán la obligación de facilitar y permitir al IPJyC el acceso online a la información correspondiente a los veinticuatro (24) últimos meses de actividad registrada en el mismo.

Las personas que detenten título habilitante deberán tener previsto un procedimiento de recuperación de la información correspondiente al periodo de vigencia del título habilitante.

**Artículo 59. Inspección Presencial y Remota.**

El IPJyC deberá tener la posibilidad de monitorear y supervisar cualquiera de los elementos de los sistemas técnicos de las personas que detenten título habilitante.

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b> <b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA</b> <b>PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00
	Código: REG-SLT-00	
Página 77 de 133		

a) Las personas que detenten título habilitante deberán 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 IPJyC, independientemente de su ubicación;

b) El IPJyC comunicará a las personas que detenten título habilitante su intención de realizar una conexión al sistema técnico proporcionando una descripción de las funcionalidades a las que se pretende acceder y el tiempo y duración previstos para el acceso. Las personas que detenten título habilitante proporcionarán al IPJyC los medios para realizar un acceso seguro al sistema;

c) El personal designado por las personas que detenten título habilitante colaborará con el IPJyC para el adecuado acceso y consulta de otros sistemas y aplicaciones. El IPJyC podrá realizar grabaciones de la sesión de usuario y cuantas constataciones de hecho sean necesarios para el ejercicio de sus funciones;

d) Si no se requiere lo contrario, deberá entenderse que el acceso proporcionado al IPJyC es de sólo lectura y que cuenta con el nivel de autorización para acceder a todos los sistemas y aplicaciones del sistema técnico sin ningún filtro en los datos a que puede acceder. Finalizado el acceso las personas que detenten título habilitante deberán cerrar el acceso seguro.

## **SECCIÓN II: AUDITORÍA OPERACIONAL PARA LOS JUEGOS EN** **LÍNEA**

### **CAPÍTULO 1 - PROCEDIMIENTOS Y PRÁCTICAS**


#### **Artículo 60. Los Procedimientos y Prácticas**

El presente Capítulo establece los procedimientos y prácticas para las operaciones de los juegos en línea que serán revisados en una auditoría operacional como parte de la evaluación de la plataforma de juego, incluyendo, pero no limitado, a establecer reglas de juego, manejo de juegos, monitoreo de juegos y resultados del generador de números aleatorios (GNA), procesar varias transacciones de juego y financieras, crear y administrar premios mayores, suspender eventos, crear mercados, abonar apuestas, cerrar mercados, cancelar eventos, anular o cancelar apuestas, gestión de cuentas de jugadores, prácticas fundamentales relevantes para la limitación de riesgos y cualquier otro objetivo establecido por la entidad reguladora.

#### **Artículo 61. Auditoría Independiente de Procedimientos y Prácticas**

Las personas que detenten título habilitante deberán hacer auditar sus procedimientos de control interno en forma independiente al menos una vez cada dos (2) años con los resultados documentados en un informe escrito a disposición del IPJyC.

a) Dichas auditorías independientes podrán ser realizadas por el IPJyC, o por una entidad autorizada por el IPJyC. El IPJyC podrá permitir que una auditoría interna de las personas que detenten título habilitante o de la empresa principal de las personas que detenten título habilitante, que sea independiente de la operación de los juegos en línea, que sirva como auditor de terceros para ser utilizado para completar la auditoría.

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00  Código: REG-SLT-00
Página 78 de 133		

b) El IPJyC o un auditor externo será responsable de auditar el cumplimiento de los procedimientos de control interno.

c) Se preparará la documentación, incluida la lista de comprobación, programas, informes, acciones correctivas y otros elementos, para demostrar todo el trabajo de auditoría independiente realizado en relación con los requisitos de este artículo, incluidos todos los casos de incumplimiento.

d) Los informes de auditoría independiente incluirán los objetivos, procedimientos y alcance, hallazgos y conclusiones, y recomendaciones.

e) Los hallazgos de la auditoría independiente se comunicarán a las personas que detentan título habilitante. Se exigirá a las personas que detentan título habilitante que respondan a los hallazgos de la auditoría independiente y a las medidas correctoras indicadas que se adoptarán para evitar la recurrencia de la excepción de auditoría. Estas respuestas de las personas que detentan título habilitante se incluirán en el informe final de la auditoría independiente.

f) Se realizarán observaciones y exámenes de seguimiento para verificar que se han tomado medidas correctivas con respecto a todos los casos de incumplimiento citados por las auditorías independientes, o por el IPJyC. La verificación se realizará en un plazo de seis (6) meses a partir de la fecha de notificación.

## **Artículo 62. Procedimientos de controles internos**


### **62.1 Procedimientos de controles internos**

Las personas que detentan título habilitante deben establecer, mantener, implementar y cumplir con los procedimientos de controles internos para las operaciones de juego, incluyendo realizar apuestas y transacciones financieras según lo señalado en la Sección I del presente Reglamento.

### **62.2 Gestión de riesgo**

Los controles internos de las personas que detentan título habilitante deben incluir los detalles del marco de gestión de riesgos, incluyendo, pero no limitado, a:

- a) Procedimientos manuales y automatizados de la gestión de riesgos;
- b) Gestión de empleados, incluyendo controles de acceso y segregación de sus funciones;
- c) Información con respecto a la identificación y reporte del fraude y actividades sospechosas;
- d) Controles que aseguran el cumplimiento regulatorio;
- e) Descripción de estándares de cumplimiento contra el blanqueo de dinero (AML por sus siglas en inglés) incluyendo procedimientos para detectar la estructuración para eludir requerimientos de los reportes;
- f) Descripción de todas las aplicaciones de software que comprenden la plataforma de juego;
- g) Descripción de todos los tipos de juegos y apuestas disponibles para las ofertas de las personas que detentan título habilitante;
- h) Descripción del método para impedir colusión para juegos entre pares y la colocación de apuestas antes/después;
- i) Descripción de todos los proveedores de servicios de terceros;
- j) Cualquier otra información requerida por el IPJyC.

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00 Código: REG-SLT-00
Página 79 de 133		


### **62.3 Personas Excluidas**

Se prohíbe ser jugador a los efectos de la presente regulación a aquellas personas que se encuentren comprendidas en las siguientes circunstancias, conforme lo establecido en el Artículo 13 de la Ley Provincial de Juegos en Línea N° 9.267:

- a) Las personas menores de 18 años;
  - b) Las personas legalmente incapacitadas para ejercer su derecho a contratar;
  - c) Las personas que voluntariamente hubieren solicitado su autoexclusión en el Registro Único de Autoexclusión de Mendoza (RUAM) creado por el IPJyC o que lo tengan prohibido por resolución judicial firme, hasta su rehabilitación judicial o cumplimiento del plazo de restricción según corresponda;
  - d) Los accionistas y propietarios de las personas que detenten título habilitante, 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 humanas o jurídicas;
  - e) Los deportistas, entrenadores u otros participantes directos 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, 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;
  - f) Los directivos de las entidades deportivas participantes u organizadoras respecto del 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, 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;
  - g) Los jueces o árbitros que ejerzan sus funciones en el acontecimiento o actividad deportiva sobre la que se realiza la apuesta y/o las personas que resuelvan los recursos contra las decisiones de aquellos, así como sus cónyuges o personas con las que convivan, ascendientes y descendientes en primer grado, 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;
  - h) El personal y/o los funcionarios del IPJyC conforme a lo establecido en el Artículo 24 de la Ley Provincial de Juego en Línea N° 9.267 y/o en el organismo que en el futuro lo reemplace. Tampoco podrán jugar sus cónyuges o convivientes, ascendientes y descendientes en primer grado, con independencia de que la participación en los juegos se produzca de manera directa o indirecta, a través de terceras personas humanas o jurídicas.
- Si por error, omisión y/o engaño de parte del jugador, se aceptarán apuestas y éstas resultaren premiadas, las mismas serán consideradas nulas. En ningún caso será abonado un premio de una apuesta nula. El IPJyC según corresponda, aplicará sanciones de bloqueo de manera inmediata y preventiva sin perjuicio de las denuncias y/o acciones civiles y/o penales que pudieren corresponder.

### **62.4 Herramientas de Control**

Las personas que detenten título habilitante deberán implementar herramientas que permitan

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00  Código: REG-SLT-00
Página 80 de 133		

al IPJyC realizar un control y seguimiento en tiempo real, de la comercialización y/o distribución y/o expendio de juegos en línea y de toda la plataforma de juego.

a) Las personas que detenten título habilitante deberán implementar en su plataforma de juego los procedimientos necesarios para cumplir los requisitos establecidos en la normativa vigente a fin de realizar la actividad de comercialización y/o distribución y/o expendio de los juegos en línea autorizados.

b) Las personas que detenten título habilitante establecerán un procedimiento, que ejecutarán con periodicidad mínima mensual, mediante el que verificará que su actividad se adecua a los títulos habilitantes que ostenta, que las modalidades y 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.

### **Artículo 63. Procedimiento de operación en general**

#### **63.1 Reservas de las personas que detenten título habilitante**

Las personas que detenten título habilitante deben establecer procesos para mantener y proteger reservas en efectivo adecuadas, según es determinado por el IPJyC, incluyendo la segregación de cuentas de fondos mantenidos para cuentas de jugador y fondos operacionales utilizados para cubrir toda otra responsabilidad de las personas que detenten título habilitante.

#### **63.2 Protección de fondos del jugador**

Las personas que detenten título habilitante deben establecer procesos para asegurar que los fondos en una cuenta de las personas que detenten título habilitante son mantenidos en depósito para el jugador en una cuenta de una entidad financiera autorizada por el Banco Central de la República Argentina. En adición, las personas que detenten título habilitante deben establecer procedimientos que son utilizados razonablemente para:

a) Asegurar que los fondos generados por el juego son contabilizados y garantizados;

b) Explicar que los fondos en la cuenta segregada no pertenecen a las personas que detenten título habilitante y no están disponibles para los acreedores, aparte del jugador que tiene los fondos retenidos; y

c) Impedir la mezcla de fondos en la cuenta segregada con otros fondos incluyendo, sin limitación, los fondos de las personas que detenten título habilitante.


#### **63.3 Impuestos**

Las personas que detenten título habilitante deben establecer un proceso para identificar todas las ganancias que están sujetas a impuestos (ganancias únicas o ganancias acumuladas en un período definido, según es requerido) y proveer la información necesaria conforme con los requisitos para los impuestos de conformidad a la normativa vigente nacional y/o provincial según corresponda.

#### **63.4 Proceso para Reclamos**

Las personas que detenten título habilitante deben prever un mecanismo sencillo y con información clara a través del cual el jugador podrá formular toda reclamación, ya sea en un lugar accesible del portal digital y/o por otros canales de comunicación autorizados, conforme lo establecido en el Artículo 31 de la Ley Provincial de Juegos en Línea N° 9.267. Las



 <p>GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS</p>	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	<p>Versión: 00</p> <p>Código: REG-SLT-00</p>
Página 81 de 133		

personas que detenten título habilitante deben establecer un método para que el jugador pueda notificar al IPJyC si esta reclamación no ha sido o no puede ser atendida por las personas que detenten título habilitante, o bajo otras circunstancias según es especificado por la ley del IPJyC.

- a) Los jugadores deben ser habilitados para hacer un registro de la reclamación a base de 24/7.
- b) Los registros de toda la correspondencia relacionada con una reclamación deben ser mantenidos durante un período de cinco años o según lo especificado por el IPJyC.
- c) Se debe establecer un proceso documentado entre las personas que detenten título habilitante y el IPJyC para el proceso del informe y resolución del reclamo.

### **63.5 Servicio de Atención al Cliente**

Las personas que detenten título habilitante deberán habilitar un Servicio de Atención al Cliente, en idioma castellano, a través del cual sus operadores, previamente 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) Este servicio de atención al cliente se prestará directamente por las personas que detenten título habilitante, individualmente o en conjunción con otras personas que detenten título habilitante, o a través de terceros, previo el oportuno acuerdo firmado al efecto. Los acuerdos que, en su caso, se suscriban deberán ser comunicados al IPJyC.


### **Artículo 64. Procedimientos de Juego Responsable**

Las personas que detenten título habilitante deberán contar con políticas y procedimientos que faciliten la interacción con los jugadores siempre que su comportamiento de juego indique un riesgo de desarrollar un problema de juego. Los empleados que interactúen directamente con los jugadores deberán recibir capacitación para asegurarse de que comprenden los problemas asociados al juego y conocer cómo responder ante ellos.

#### **64.1 Líneas de acción**

Las personas que detenten título habilitante deberán promover las siguientes líneas de acción:

- a) **Sensibilización:** concientizar e informar a la población sobre las características del juego patológico, y los riesgos del mismo. Difundir las medidas preventivas, así como la disponibilidad de acceso a tratamiento gratuito de los dispositivos de asistencia;
- b) **Prevención:** implementar acciones dirigidas a educar y concientizar sobre las conductas de juego responsable, con el fin de minimizar los riesgos y garantizar la protección de los grupos de más vulnerabilidad. Fomentando, así también, el juego saludable en los niños, adolescentes y ancianos, mediante la creación de espacios lúdicos;
- c) **Orientación y Asistencia:** garantizar el acceso a la información y tratamiento interdisciplinario de la adicción al juego a través de diferentes dispositivos asistenciales;
- d) **Investigación:** desarrollar líneas de investigación en torno a la expansión de juego, y las nuevas modalidades que surjan producto de los avances del mercado. Profundizar

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00  Código: REG-SLT-00
Página 82 de 133		

los estudios realizados en torno a la prevalencia del juego patológico y a los comportamientos de los apostadores.

#### **64.2 Funciones del Chat**

Deberá existir un procedimiento definido para los casos en que las personas que detenten título habilitante proporcionan el uso de funciones de chat que permiten al jugador comunicarse directamente con las personas que detenten título habilitante y / u otros jugadores, incluido el mantenimiento de registros de chat durante un período de noventa días o según lo requiera el IPJyC. Además, la correspondencia por correo electrónico entre el jugador y las personas que detenten título habilitante también se mantendrá durante el mismo período de tiempo.

#### **64.3 Herramienta de análisis y seguimiento de comportamiento y conducta de los jugadores.**


Las personas que detenten título habilitante deberán contar con una herramienta de análisis y seguimiento del comportamiento y conducta de los jugadores, la cual deberá brindar reportes que permitan tomar medidas de juego responsable de acuerdo al nivel de riesgo de los jugadores.

- a) Dicha herramienta deberá encontrarse disponible para el IPJyC y para el uso voluntario por parte de los jugadores.
- b) El IPJyC, a través de su Departamento de Juego Responsable, podrá sugerir mecanismos para la detección de comportamiento de riesgo, como también contenido de los protocolos que las personas que detenten título habilitante

#### **64.4 Programa de Juego Responsable**

Los portales digitales autorizados deberán proporcionar información para el programa de juego responsable. La información para el programa de juego responsable debe incluir como mínimo:

- a) Información clara y visible sobre
  - i. Juego responsable que adviertan a los jugadores sobre los riesgos relacionados con el juego en línea y promuevan una conducta lúdica responsable;
  - ii. Líneas telefónicas provinciales disponibles de ayuda para problemas de juego patológico, donde el jugador o sus familiares puedan buscar ayuda;
- b) Una declaración de que ninguna persona menor de edad es permitida a participar en el juego;
- c) Una lista de opciones disponibles para la protección del jugador que pueden ser utilizadas por el jugador, así como la exclusión autoimpuesta, e información sobre cómo utilizar estas opciones;
- d) Mecanismos en su lugar que pueden ser utilizados para detectar el uso no autorizado de su cuenta, así como la revisión del estado financiero contra los depósitos reconocidos;
- e) Información de contacto u otros medios para reportar un reclamo/disputa vinculados al funcionamiento o servicios que brinda la plataforma; e
- f) Información de contacto del IPJyC y/o un enlace con su sitio de web del IPJyC para temas vinculados con la explotación de juegos en línea.

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b> <b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA</b> <b>PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00
	Código: REG-SLT-00	
Página 83 de 133		

#### **64.5 Del logotipo y enlaces de Juego Responsable**


Las personas que detenten título habilitante deberán utilizar el logotipo aprobado por el IPJyC en la plataforma digital, en un lugar visible. Al objeto de garantizar la uniformidad, claridad y comprensión de las obligaciones de información previstas en este capítulo, el IPJyC aprobará la configuración de los íconos correspondientes y los enlaces que, en su caso, deben relacionarse con los mismos; pudiendo el IPJyC determinar la forma, apariencia y denominación de los enlaces de Juego Responsable a los fines de su uniformidad en las plataformas habilitadas.

#### **64.6 Publicidad**

Las personas que detenten título habilitante no podrán publicitar ni patrocinar la actividad del juego en línea, excepto que medie autorización previa y expresa del IPJyC, conforme lo establecido en el Artículo 13 de la Ley Provincial de Juegos en Línea N° 9.267. El autorizado deberá tener en cuenta y respetar la normativa vigente que regula la política de publicidad y marketing, y deberá respetar como mínimo las siguientes pautas:

- a) Deberá ser clara, veraz y no engañosa sobre las personas que detenten título habilitante o la actividad de juego en línea;
- b) Deberá además ser socialmente responsable y no incentivar el juego patológico, incluyendo la leyenda “El jugar compulsivamente es perjudicial para la salud”, el número de la línea de orientación y la dirección del sitio web de juego responsable del IPJyC;
- c) Deberá proporcionar información clara sobre los requisitos de edad mínima;
- d) No deberá dirigir la publicidad a menores de edad ni ser particularmente atractiva para ellos, lo cual deberá verse reflejado en la selección de medios de comunicación y el contenido;
- e) Deberá ser adecuada para proteger a otros grupos vulnerables, como los inscriptos en el registro de autoexclusión o los incapacitados judicialmente;
- f) No deberá presentar que ganar es el resultado más probable, ni tergiversar las posibilidades de ganar un premio a una persona;
- g) No deberá fomentar la participación excesiva en el juego ni presentar a éste como un medio para recuperar las pérdidas financieras, como una alternativa al empleo o como una posibilidad de inversión financiera;
- h) No deberá sugerir que la habilidad puede influir en el resultado de un juego de azar puro, a excepción de los productos de apuestas en deportes o juegos de habilidad;
- i) No deberá sugerir que es posible apostar de manera anónima o sin poseer una cuenta de juego válida y autorizada conforme a la presente ley;
- j) No deberá transmitir como mensaje que la recompensa financiera del juego trae una solución a las dificultades personales, profesionales, educativas y financieras;
- k) No deberá mostrar, justificar ni incentivar conductas criminales o antisociales;
- l) No deberá contener información poco precisa sobre los términos y condiciones.
- m) Deberá evitar contener expresiones o representaciones que puedan afectar y/o ofender a la patria, sus símbolos, a las nacionales, las normas legales vigentes, autoridades, instituciones, el patrimonio cultural, las tradiciones y el trabajo.

Las personas que detenten título habilitante deberán adecuar la publicidad a realizar a los estándares establecidos en el Código de Buenas Prácticas para la Publicidad Responsable de Juego de Azar Online en Argentina, aprobado mediante Resolución de Directorio N° 169/2022, o el que lo modifique en su futuro.

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00  Código: REG-SLT-00
Página 84 de 133		

#### **64.7 De las personas inscriptas en el RUAM.**

Las personas que se encuentren inscriptas en el Registro Único de Prohibidos y Autoexcluidos de Mendoza (RUAM) no podrán recibir ninguna comunicación en materia de publicidad que promueva o incita al juego según sus diferentes formatos sea vía correo electrónico, mensaje de texto, llamada telefónica o similares.

### **Artículo 65. Controles de la cuenta del jugador**

#### **65.1 Registro y Verificación**

Cuando el registro de la cuenta de juego es realizado manualmente por el asistente, se deben establecer procedimientos para cumplir con los requisitos para el “Registro y verificación” establecidos en la Sección I del presente Reglamento.

#### **65.2 Prohibidos del Juego**

El IPJyC proporcionará a las personas que detenten título habilitante un servicio online de verificación de los sujetos que se encuentren comprendidos en el Registro Único de Prohibidos y Autoexcluidos de Mendoza (RUAM) del IPJyC.

a) Este servicio de verificación se basará en los mismos datos que utilizará la plataforma de juego para la creación de la cuenta de juego conforme a la normativa vigente. La documentación técnica detallada, así como los datos de acceso serán proporcionados por el IPJyC al momento de la firma del contrato;

b) Las personas que detenten título habilitante deberán realizar consultas al Registro Único de Autoexcluidos de Mendoza (RUAM) en los casos de:

- i. Alta, modificación, suspensión, cancelación o baja de datos de la cuenta usuario
- ii. Pago de premios;


c) Las personas que detenten título habilitante deberán establecer un procedimiento con periodicidad mínima diaria en el cual verificarán sobre los usuarios existentes con el fin de mantener actualizada su base de datos. En los mencionados casos, las personas que detenten título habilitante deberán implementar la suspensión preventiva de la cuenta de usuario e informar al IPJyC;

d) Las personas que detenten título habilitante registrarán y conservarán cuantas consultas realicen al Registro Único de Autoexcluidos de Mendoza (RUAM) del IPJyC dejando constancia de la fecha, hora, minuto y resultado de la consulta. Los datos deberán ser conservados, junto con los correspondientes al proceso de registro de usuario, durante el período de vigencia de la cuenta de usuario y durante los seis (6) años siguientes a su cancelación o anulación.

e) Sin perjuicio de lo establecido, las personas que detenten título habilitante deberán poseer sus propios mecanismos de detección de los sujetos prohibidos y deberán de informar al IPJyC de la detección con el fin de incluirlos en el registro para su conformidad.

#### **65.3 Registro de jugadores del juego en línea**

Conforme al Artículo 25 de la Ley Provincial de Juego En Línea N° 9.267, el IPJyC dispondrá de un Registro de Jugadores del Juego en Línea.

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00 Código: REG-SLT-00
Página 85 de 133		

- a) El Registro de Jugadores del Juego En Línea se alimentará de las cuentas de usuario generadas a través de los procesos de registro con los que cuente cada plataforma de juego de las personas que detenten título habilitante.
- b) A fin de dar cumplimiento a este requerimiento las personas que detenten título habilitante deberán remitir el consentimiento informado del jugador, nombre y apellido, tipo y número de documento de identidad, edad, domicilio y cualquier otra información que se establezca en la reglamentación.
- c) No se permitirá la participación en algún juego en línea sin la debida inclusión en el Registro de Jugadores del Juego En Línea.

#### **65.4 Cuentas fraudulentas**


Las personas que detenten título habilitante deben tener una política pública documentada para el procesamiento de cuentas del jugador descubiertas siendo utilizadas de manera fraudulenta, incluyendo, pero no limitado a:

- a) El mantenimiento de información sobre la actividad de la cuenta, de forma que si la actividad fraudulenta es detectada las personas que detenten título habilitante tienen la información necesaria para tomar medidas adecuadas;
- b) La suspensión de cualquier cuenta descubierta a ser utilizada para actividad fraudulenta, así como un jugador proveyendo acceso a personas menores de edad; y
- c) El procesamiento de depósitos, apuestas, y ganancias asociadas con una cuenta fraudulenta.

#### **65.5 Términos y condiciones**

Las personas que detenten título habilitante publicarán en la plataforma de juego sus términos y condiciones de forma clara e inteligible y su aceptación hará parte del proceso de registro de cuenta de usuario. La plataforma registrará la aceptación del jugador y el contenido de los términos y condiciones o un enlace al texto de la misma. Cualquier modificación significativa posterior de los términos y condiciones requerirá su comunicación al jugador y su aceptación. Los términos y condiciones deberán ser previamente aprobados por el IPJyC y deberán:

- a) Proveer información clara y veraz sobre el título habilitante, las reglas de los juegos en los que se desee participar, la forma y modo de carga de créditos en las cuentas y del cobro de los mismos;
- b) Establecer y publicar los límites en los montos mínimos y máximos que se pueden apostar y los premios que se pagarán;
- c) Declarar que es una persona mayor de edad y no tiene impedimento para participar en el juego;
- d) Recomendar al jugador mantener sus credenciales de autenticación (contraseña y nombre de usuario) seguras;
- e) Informar cuales son el proceso a seguir en caso de pérdida y/o cambio de credenciales de autenticación y seguridad de la contraseña;
- f) Indicar las condiciones bajo las cuales una cuenta de usuario es declarada inactiva y explicar qué acciones tomarán;
- g) Definir claramente lo que ocurre con las apuestas del jugador cuyos resultados no fueron determinados o se encuentran interrumpidos antes de cualquier exclusión autoimpuesta o impuesta por las personas que detenten título habilitante, incluyendo la devolución de todas las apuestas, o el proceso de todas las apuestas, según sea aplicable;

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b> <b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA</b> <b>PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00
		Código: REG-SLT-00
Página 86 de 133		

h) Mostrar información sobre plazos y límites con respecto a depósitos y/o retiros de la cuenta de juego, incluida una explicación clara y concisa de todas las tarifas (de corresponder).

i) Proveer la información relativa a la disponibilidad en la misma plataforma para presentación de denuncias y quejas, asegurando su tratamiento conforme lo dispuesto en la reglamentación de defensa al consumidor.

j) Establecer que las personas que detenten título habilitante tienen el derecho a:

- i. Negarse a establecer una cuenta de juego por causas debidamente motivadas y justificadas;
- ii. Rechazar depósitos y/o retiros de cuentas de juego por causas debidamente motivadas y justificadas;
- iii. Suspender o cerrar en cualquier momento la cuenta de juego aunque exista una investigación pendiente o disputa del jugador iniciada conforme a los términos y condiciones suscritos entre las personas que detenten título habilitante y el jugador;

k) Demás información y datos que se considere oportuno agregar.

#### **65.6 Políticas de privacidad**

Las personas que detenten título habilitante publicarán en la plataforma de juego sus políticas de privacidad de forma clara e inteligible y su aceptación hará parte del proceso de registro de cuenta de usuario. La plataforma registrará la aceptación del jugador y el contenido de las políticas de privacidad o un enlace al texto de la misma. Cualquier modificación significativa posterior de las políticas de privacidad requerirá su comunicación al jugador y su aceptación. Las políticas de privacidad deberán ser previamente aprobados por el IPJyC y deberán informar al jugador:

a) La información de identidad personal (datos personales) requeridos y que serán recolectados para el registro en la cuenta de usuario;

b) La política debe cumplir con los requisitos exigidos para la protección de datos personales conforme a la Ley Nacional N° 25.326 sobre Protección de los Datos Personales y Art. 18 de la Ley Provincial de Juego En Línea N° 9.267,

c) El jugador tiene derecho a:


- i. Acceder, exportar o transferir su información de identidad personal;
- ii. Ejercer sus derechos de acceso, rectificación, oposición y cancelación respecto a la información de la identidad personal conforme a la Ley Nacional N° 25.326 sobre Protección de los Datos Personales;

d) Los derechos y la posibilidad de que un jugador presente una queja ante el IPJyC;

e) Informar el uso de algoritmos sobre la toma de decisiones automatizada realizada en base a la información recopilada, incluida la elaboración de perfiles. Se deberá informar como mínimo la lógica de la toma de decisiones:

#### **65.7 Seguridad de la información de identificación personal**

Cualquier información obtenida con respecto a la cuenta de juego, incluyendo información de identificación personal y credenciales de autenticación, debe ser obtenida conforme con las políticas de privacidad y las normas y estándares de privacidad de la Ley Nacional N° 25.326 sobre Protección de los Datos Personales. La información de identificación personal y los

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b> <b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA</b> <b>PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00
	Código: REG-SLT-00	
Página 87 de 133		

fondos del jugador se considerarán activos críticos a los efectos de la evaluación de riesgos.

a) Queda prohibido revelar información de identificación personal que se haya obtenido mediante el registro y apertura de cuenta de jugador, o cualquier información relacionada con las transacciones o estado de la cuenta, conforme lo establecido en el Artículo 18 de la Ley Provincial de Juegos en Línea N° 9.267.

b) Cualquier información de identificación personal que no esté sujeta a divulgación conforme con las políticas de privacidad debe ser mantenida confidencial, excepto cuando la divulgación de la información es requerida por ley. Esto incluye, pero no se limita a:

- i. La cantidad de dinero acreditado, debitado o presente en cualquier cuenta de juego en particular;
- ii. La cantidad de dinero apostado por un jugador en particular en cualquier juego;
- iii. El número de cuenta y las credenciales de autenticación que identifican al jugador; y
- iv. El nombre, la dirección y otra información en posesión de las personas que detentan título habilitante que identificaría al jugador ante cualquier persona que no sea el IPJyC o las personas que detentan título habilitante.


c) Deben establecerse procedimientos para la seguridad y divulgación de la información de identificación personal, fondos en una cuenta de juego, pero no limitado a:

- i. La designación e identificación de uno o más empleados con responsabilidad principal para el diseño, implementación y evaluación continua de estos procedimientos y prácticas;
- ii. Los procedimientos utilizados para determinar el carácter y alcance de toda la información recolectada, la localización de toda la información almacenada, y los dispositivos de almacenamiento en los que dicha información puede ser guardada para el propósito de almacenamiento o transferencia;
- iii. Las medidas a ser utilizadas para proteger la información contra el acceso sin autorización; y
- iv. Los procedimientos utilizados en caso de que las personas que detentan título habilitante determinen que ha ocurrido una violación de la seguridad de los datos, incluyendo la notificación a la autoridad competente en materia de protección de datos personales.

d) Los jugadores recibirán un método para solicitar:

- i. Confirmar que su información de identidad personal está en proceso;
- ii. Acceso a una copia de su información de identidad personal, así como a cualquier otra información sobre el proceso de la información de identidad personal;
- iii. Actualizaciones a su información de identidad personal; y
- iv. Su información de identidad personal borrada y/o para imponer restricciones en el proceso de su información de identidad personal.

e) Habrá procedimientos establecidos para registrar y procesar las solicitudes de los jugadores, incluido el mantenimiento de registros de dichas solicitudes y proporcionar las razones al jugador cuando las solicitudes son denegadas o rechazadas. Las personas que detentan título habilitante deben explicar al jugador las razones por las cuales la solicitud no fue atendida y también se le proporcionará la información necesaria sobre la posibilidad de presentar una queja ante el IPJyC siempre esté vinculada a la explotación de juegos en línea.

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00  Código: REG-SLT-00
Página 88 de 133		

f) A solicitud del jugador, las personas que detenten título habilitante enviarán al jugador la información de identidad personal que han recibido del mismo jugador, en un formato estructurado, de uso común y legible. Esto solo se aplica a:

- i. La información de identidad personal que el jugador ha proporcionado a las personas que detenten título habilitante o a la información de identidad personal que se procesa por medios automatizados (esto excluiría cualquier registro en papel); y
- ii. Casos donde la base para el proceso es el consentimiento de la información de identidad personal, o que los datos están en proceso para cumplir con un contrato o pasos preparatorios para un contrato.

g) El jugador tiene derecho a oponerse al proceso de la información de identidad personal:

- i. Basado en intereses legítimos o el desempeño de una tarea en interés público o en el ejercicio de la autoridad oficial;
- ii. Se utiliza en mercadotecnia directamente, incluyendo la elaboración de perfiles en la medida en que está relacionada con dichas actividades de mercadotecnia; y
- iii. Con fines de investigación científica o histórica o con fines estadísticos.

h) Habrá procedimientos establecidos para que las personas que detenten título habilitante cumplan con las solicitudes de los jugadores para que se borre la información de identidad personal y/o para prevenir o restringir el procesamiento de la información de identidad personal, incluidas, en las siguientes circunstancias:

- i. Donde la información de identificación personal ya no es necesaria en relación con el propósito para el cual fue originalmente recolectada / procesada;
- ii. Cuando el jugador retira el consentimiento;
- iii. Cuando el jugador se opone al procesamiento de la información de identidad personal y no hay un interés legítimo primordial para continuar el procesamiento;
- iv. La información de identificación personal fue procesada ilegalmente; o
- v. La información de identificación personal debe borrarse para cumplir con una obligación legal.

i) El IPJyC prohíbe que las personas que detenten título habilitante utilicen la toma de decisiones automatizada la realicen a través de algoritmos que:

- i. Produzca efectos legales para el jugador; o
- ii. Afecte las decisiones, comportamiento y elecciones del jugador que lo condicione a tomar una determinada acción.


### **65.8 Medios de Pago y Cobro Autorizados**

Las personas que detenten título habilitante deberán permitir como medio de pago y cobro aquellos medios autorizados por el Banco Central de la República Argentina. Además, las personas que detenten título habilitante deberán implementar las funcionalidades para sistema de cash in / out a través de la red de Agencias de Quiniela de la Provincia de Mendoza, dentro de un plazo de noventa (90) días hábiles, una vez que el sistema de captación de apuestas se encuentre operativo y previa notificación fehaciente a éstos por parte del Instituto Provincial de Juegos y Casinos.

### **65.9 Mantenimiento de Fondos del Jugador**

Deben establecerse procedimientos para asegurar que todas las transacciones financieras son realizadas conforme con la reglamentación del comercio local y requisitos establecidos por el



 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00 Código: REG-SLT-00
Página 89 de 133		

IPJyC.

a) Cuando las transacciones financieras no pueden ser realizadas automáticamente por la plataforma de juego, deben establecerse procedimientos para “Transacciones Financieras” contenidos en los artículos del presente Reglamento.

b) Se prohíbe las transferencias de fondos o tarjetas de débito hacia o desde cajas de ahorros destinadas al pago de planes o programas de ayuda social, y/o de cuentas abiertas a solicitud de la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES) o del ente administrador de los pagos que corresponda, para la acreditación de prestaciones de ayuda social provenientes de programas, entidades o servicios de la Nación, de ésta u otras jurisdicciones. A los fines de la constatación de la presente prohibición, las personas que detenten título habilitante deberán disponer a los jugadores una declaración jurada en donde declaren que el medio de pago utilizado no corresponde a tarjetas de débito y/o transferencias de cajas de ahorro de planes o programas de ayuda social.

c) De conformidad al Artículo 19 de la Ley Provincial de Juego en Línea N° 9.267, las personas que detenten título habilitante no podrán conceder préstamos a los jugadores. También, se encuentra prohibido realizar préstamos entre los jugadores.


d) Cuando se permiten transacciones financieras a través de transferencias electrónicas de fondos (EFT siglas en inglés), las personas que detenten título habilitante deberán tener medidas y controles de seguridad para prevenir el fraude de EFT. Un intento fallido de EFT no puede considerarse fraudulento si el jugador ha realizado con éxito una EFT en una ocasión anterior sin contra cargos pendientes. De lo contrario, las personas que detenten título habilitante deberán hacer todo lo siguiente:

- i. Bloquear temporalmente la cuenta del jugador para la investigación de fraude después de cinco intentos de EFT fallidos consecutivos dentro de un período de tiempo de diez minutos o un período que determine el IPJyC. Si no hay evidencia de fraude, el bloqueo puede ser eliminado; y
- ii. Suspender la cuenta del jugador después de cinco intentos de EFT fallidos consecutivos adicionales dentro de un período de diez minutos o un período que determine el IPJyC.

e) La identificación o autenticación positiva del jugador debe ser completada antes de que el jugador pueda retirar los fondos, previa consulta al Registro Único de Autoexcluidos de Mendoza (RUAM).

f) El saldo en la cuenta de juego se cargará a opción del jugador a través de los medios de pago autorizados por el Banco Central de la República Argentina y/o a través de la red de Agencias de Quiniela de la provincia de Mendoza, en el caso de esta última, una vez que el sistema de captación de apuestas se encuentre operativo para esta funcionalidad y previa notificación fehaciente a las personas que detenten título habilitante, de acuerdo a la reglamentación.

g) Una solicitud del jugador para retirar los fondos (ej. fondos depositados y autorizados o apuestas ganadas) debe ser completada por las personas que detenten título habilitante en un período de tiempo razonable, a menos que exista un reclamo/disputa del jugador sin resolver o investigación pendiente. Esta investigación debe ser documentada por las personas que detenten título habilitante y debe estar disponible para la revisión por el IPJyC.

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00
		Código: REG-SLT-00
Página 90 de 133		

h) Las personas que detenten título habilitante no permitirán que una cuenta de jugador sea sobregirada a menos que sea causada por problemas de procesamiento de pagos fuera del control de las personas que detenten título habilitante.

i) Las personas que detenten título habilitante dispondrán de un procedimiento documentado para corregir posibles errores que puedan producir temporalmente saldos acreedores como consecuencia de errores de las personas que detenten título habilitante o correcciones en los resultados de los eventos reales objeto de premiación. Este procedimiento incluirá un registro de las mismas identificando la causa y su rectificación.

j) Las personas que detenten título habilitante deben establecer procedimientos de autorización o seguridad para asegurar que solo se pueden realizar ajustes en la cuenta del jugador con autorización, y estos cambios se puedan auditar.

#### **65.10 Procedimiento de Control de las Operaciones de Pago y Cobro**

Las personas que detenten título habilitante deben implementar un procedimiento con periodicidad mínima mensual para realizar el control de las operaciones de pago y cobro respecto a los aportes en la cuenta de juego o en el software de juego, que incluirá al menos:

a) Las cuentas de juegos asociadas a registros de jugador en estado diferente a activo (autoexcluidos) no realizan movimientos diferentes a los establecidos en esta normativa;

b) La verificación de los depósitos y retiros de fondos que corresponden con los valores de operaciones realizadas a través de los medios de pago;

c) La verificación de que los jugadores no han adquirido créditos para la participación por encima de los límites que tuviera fijados cada uno de ellos;

d) La verificación de que las órdenes de transferencia a la cuenta bancaria del jugador para su retiro se realizan en un plazo no mayor al establecido en la normativa vigente.


#### **65.11 Limitaciones**

La plataforma de juego debe disponer de un mecanismo sencillo, inmediato y accesible en los distintos portales digitales autorizados que permita el jugador pueda establecer limitaciones en los parámetros del juego que incluyan a límites de los depósitos y la posibilidad de límites de horarios y de montos apostados para períodos de juego conforme a la reglamentación. Asimismo, la plataforma deberá establecer un método para que las personas que detenten título habilitante puedan imponer limitaciones en los parámetros del juego.

a) Establecidas por el jugador e implementadas por las personas que detenten título habilitante, sólo será posible reducir la severidad de limitaciones una vez transcurrido el plazo de veinticuatro (24) horas, cambio que será puesto a conocimiento del jugador.

b) Los jugadores deben ser comunicados previamente de todos los límites impuestos por las personas que detenten título habilitante, así como de su fecha de efectividad. La actualización de los límites impuestos por las personas que detenten título habilitante debe ser coherente con lo informado al jugador.

c) Después de recibir una orden de limitación autoimpuesta o impuesta por las personas que detenten título habilitante, éste último debe asegurar que todos los límites especificados sean inmediatamente implementados o en la oportunidad que se indique al jugador (sesión siguiente, al día siguiente).

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b> <b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA</b> <b>PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00
	Código: REG-SLT-00	
Página 91 de 133		

### **65.12 Exclusiones**

La plataforma de juego debe disponer de un mecanismo sencillo, inmediato y accesible en los distintos portales digitales autorizados que permita el jugador pueda autoexcluirse del juego por un periodo temporal o permanente. Asimismo, la plataforma deberá establecer un método para que las personas que detenten título habilitante puedan excluir al jugador.

- a) Los jugadores deben recibir una comunicación sobre el estado de la exclusión.
- b) La suspensión de la cuenta del jugador debe asegurarse desde el momento inmediato de la solicitud y hasta su finalización, impidiendo todo tipo de juego en línea y carga de créditos en el sistema.
- c) Mientras dure la exclusión, no se debe impedir al jugador retirar parte o el total del saldo de su cuenta siempre que las personas que detenten título habilitante acrediten que los fondos están autorizados y que el motivo(s) para la exclusión no prohíba un retiro (estafa, fraude, etc.).
- d) Ningún contenido publicitario o marketing será dirigido a los jugadores excluidos del juego.

### **65.13 Cuentas inactivas**

Una cuenta del jugador es considerada como inactiva según las condiciones especificadas en los términos y condiciones. Se deben establecer procedimientos para:

- a) Permitir el acceso del jugador a su cuenta inactiva sólo después de realizar una verificación de identidad adicional;
- b) Proteger las cuentas de jugador inactivas que contienen fondos contra el acceso sin autorización, cambios o eliminación; y
- c) Procesar los fondos no reclamados de cuentas de jugador inactivas, incluyendo la devolución de los fondos restantes al jugador si es posible.


### **65.14 Cierre de Cuenta**

Los jugadores recibirán un método para cerrar su cuenta de jugador en cualquier momento, a menos que las personas que detenten título habilitante hayan excluido temporalmente a un jugador del juego. Cualquier saldo restante en una cuenta de jugador será reembolsado al jugador, siempre que las personas que detenten título habilitante reconozcan que los fondos se han liquidado.

### **65.15 Cuentas de Pruebas**

Las personas que detenten título habilitante pueden establecer cuentas de prueba que se utilizarán para probar o haber probado los diversos componentes y el funcionamiento de una plataforma de juego de acuerdo con los controles internos adoptados por las personas que detenten título habilitante, que, como mínimo, abordarán los siguientes procedimientos:

- a) Los procedimientos para autorizar la actividad de prueba y asignar cada cuenta de prueba para su uso;
- b) Los procedimientos para la emisión de fondos utilizados para las pruebas, incluida la identificación de quién está autorizado a emitir los fondos y la cantidad máxima de fondos que pueden emitirse;
- c) El mantenimiento de un registro para todas las cuentas de prueba, para incluir cuándo están activas y a quién se emiten; y

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00  Código: REG-SLT-00
Página 92 de 133		

d) Los procedimientos para la auditoría de la actividad de prueba para garantizar la responsabilidad de los fondos utilizados para la prueba y los ajustes adecuados a los informes y registros.

## **Artículo 66. Reglas de apuesta y contenido**

### **66.1 Reglas de apuesta**


Reglas de apuesta se refiere a cualquier información escrita, gráfica, y auditiva provista al público con respecto a las operaciones de los juegos en línea. las personas que detenten título habilitante deben adoptar, y adherirse a las reglas completas de juego que deben ser aprobadas por el IPJyC.

- a) Las reglas de apuesta deben ser completas, inequívocas, y no engañosas o injustas para el jugador.
- b) Las reglas de apuesta que deben ser presentadas auditivamente (por sonido o voz) también deben ser mostradas de forma escrita.
- c) Las reglas de apuesta deben ser mostradas en un color que contrasta con el color de fondo para asegurar que toda la información es claramente visible/legible.
- d) Las personas que detenten título habilitante deben mantener un registro de cualquier cambio en las reglas de apuesta relacionado a los juegos.
- e) Cuando las reglas de apuesta son alteradas para los juegos siendo ofrecidos, todo cambio en las reglas debe incluir un sellado de fecha y hora mostrando la regla aplicable en cada período. Si múltiples reglas aplican a un juego, las personas que detenten título habilitante deben aplicar las reglas vigentes cuando la apuesta fue aceptada.

### **66.2 Contenido de las reglas de apuesta**

La siguiente información debe ser disponible al jugador. La funcionalidad para mostrar la información requerida en este artículo deberá ser mostrada por la interfaz del jugador o de una página accesible al jugador:

- a) Los métodos de aplicar fondos a la cuenta de un jugador (p.ej., efectivo, cheque personal, cheque de caja, transferencia bancaria, giro, instrumento de débito, tarjeta de crédito, transferencia electrónica de fondos, etc.), incluyendo una explicación clara y concisa de todas las tarifas (si es aplicable);
- b) Según es permitido por el IPJyC, cualquier premio que es ofrecido en forma de mercancía, anualidades, pagos de suma fija, o plan de pagos en lugar de pagos en efectivo para cada juego que está ofreciendo ese premio;
- c) Los procedimientos que abordan cualquier mal funcionamiento irrecuperable del hardware/software, incluyendo si este proceso resulta en la anulación o cancelación de cualquier apuesta, juego o pago;
- d) Los procedimientos para solucionar las interrupciones causadas por una discontinuidad
  - i. Del jugador de la plataforma de juego donde el resultado de un juego se ve afectado por el tiempo para responder a un evento del juego;
  - ii. En la transmisión de datos del servidor de la red durante un evento;
- e) Qué sucede con las apuestas realizadas por el jugador pero que permanecen indecisas en los juegos interrumpidos, incluida la forma en que se manejan cuando permanecen indecisos más allá del período de tiempo especificado;


 <p>GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS</p>	<b>REGLAMENTACIÓN</b> <b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00
	Página 93 de 133	

- f) Una descripción de las personas excluidas, incluyendo cualquier limitación aplicable en sus apuestas (ej. los atletas no deben apostar en su deporte);
- g) Para cada premio mayor progresivo o premio mayor en incremento:
- i. Las imperfecciones del medio de comunicación para el juego y cómo puede afectar a los jugadores en relación con el premio mayor;
  - ii. Cualquier límite de pago máximo o "límite máximo" y/o límite de tiempo que sea compatible con el premio mayor;
  - iii. Cómo se financia y determina el premio mayor; y
  - iv. Cualquier decomiso planificado o no planificado del premio mayor, incluida la forma en que se tratan los montos de las contribuciones pendientes para garantizar la equidad del jugador.

### **66.3 Ofertas de Premios de Promociones**

Las personas que detenten título habilitante no pueden otorgar premios de promociones a los jugadores ni servir de un agente o intermediario para que terceros otorguen premios de promociones a los jugadores, excepto que medie autorización previa y expresa del IPJyC, conforme lo establecido en el Artículo 13 de la Ley Provincial de Juegos en Línea N° 9.267. Los premios de promociones se basan en eventos predeterminados o criterios establecidos por los parámetros de la plataforma de juego.

- a) Los jugadores podrán acceder a términos claros e inequívocos en las reglas de juego relacionadas con las ofertas de premios de promociones disponibles, que incluirán lo siguiente como mínimo:
- i. La fecha y hora presentadas;
  - ii. La fecha y hora en que la oferta está activa y caduca;
  - iii. Elegibilidad del jugador, incluidas las limitaciones de participación;
  - iv. Cualquier restricción o términos sobre retiros de fondos;
  - v. Requisitos y limitaciones de apuesta por tipo de juego, eventos, mercados, tema del juego y/o tabla de pagos;
  - vi. Cómo se notifica al jugador cuando ha recibido un premio de promoción;
  - vii. El orden en que se usan los fondos para las apuestas; y
  - viii. Reglas sobre cancelación.
- b) La persona que detente título habilitante proporcionará un método claro y visible para que un jugador cancele su participación en una oferta de premio de promoción que utiliza créditos de promoción restringidos.
- i. Previa solicitud de cancelación, las personas que detenten título habilitante informarán al jugador sobre la cantidad de fondos de jugadores sin restricciones que se devolverán tras la cancelación y el valor de los créditos de promociones restringidos que se eliminarán de la cuenta del jugador.
  - ii. Si el jugador elige proceder con la cancelación, los fondos sin restricciones del jugador restantes en una cuenta de jugador se devolverán de acuerdo con los términos de la oferta.
- c) Una vez que un jugador ha cumplido los términos de una oferta de premio de promoción, las personas que detenten título habilitante no limitarán las ganancias obtenidas mientras participa en la oferta (es decir, los créditos de promoción restringidos de la oferta se convertirán en créditos de promoción sin restricciones).

 <p>GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS</p>	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00  Código: REG-SLT-00
Página 94 de 133		

#### **66.4 Competiciones/Torneos**

Una competición/torneo, la cual permite a un jugador comprar o ser ofrecido la oportunidad de participar en competición de juego contra otros jugadores, puede ser admisible provisto que cumpla con las reglas siguientes:

- a) Las reglas deben ser disponibles a un jugador para revisarlas en las reglas de juego antes de su registro en la competición/ torneo. Las reglas deben incluir como mínimo:
  - i. Todas las condiciones que los jugadores registrados deben cumplir para poder inscribirse y avanzar en la competición/torneo;
  - ii. Información específica correspondiente a una competición/torneo único incluyendo los premios o recompensas disponibles y la distribución de fondos basado en resultados específicos; y
  - iii. El nombre de la organización (o personas) que realizaron la competición/torneo en nombre de, o en conjunto con las personas que detenten título habilitante (si es aplicable).
- b) Se deben establecer procedimientos para registrar los resultados de cada competición/torneo y disponerlos al público para que los jugadores registrados puedan revisarlos durante un período de tiempo razonable. Después de ser anunciados públicamente, los resultados de cada Nombre de la competición/torneo;
  - i. Fecha(s)/hora(s) de la competición/torneo;
  - ii. Número total de entradas;
  - iii. Cantidad de las tarifas de entradas;
  - iv. Fondo de premios total; y
  - v. Cantidad pagada por cada categoría ganadora.


Para competiciones/torneos gratis (ej. jugadores registrados no pagan una tarifa de entrada), la información requerida mencionada anteriormente debe ser registrada excepto por el número de entradas, precio de entrada y fondo total de premios.

### **Artículo 67. Procedimientos y Controles del Juegos de Azar**

#### **67.1 Evaluación de los Porcentajes de Retorno Teórico y Real para el Jugador**

Las personas que detenten título habilitante deberán mantener documentación precisa y actualizada (p. ej., hojas PAR) que indiquen los porcentajes teóricos de retorno al jugador (PRT) para cada juego con banca en casa en función de los niveles adecuados de créditos apostados, así como el número de créditos que se pueden jugar, el programa de pagos y otra información descriptiva del tipo particular de juego. Adicionalmente:

- a) Se deben mantener registros para cada juego que indiquen el porcentaje de PRT inicial, las fechas y el tipo de cambios realizados que afectan el porcentaje de retorno al jugador PRT del juego y el recálculo del porcentaje de PRT debido a los cambios.
- b) Cada cambio en el porcentaje de PRT de un juego, que incluye agregar y/o cambiar el premio mayor, dará como resultado que ese juego sea tratado como nuevo para todos los informes y registros.
- c) Si se incluyen premios de promoción en los informes y registros del juego, será de una manera que evite distorsionar los porcentajes reales de PRT de las tablas de pagos afectadas.

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b> <b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA</b> <b>PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00
	Código: REG-SLT-00	
Página 95 de 133		

d) Las personas que detenten título habilitante deben tener procedimientos establecidos para comparar periódicamente el porcentaje de PRT y real para identificar, investigar y resolver grandes variaciones entre estos dos valores.

### **67.2 Monitoreo del Juego y Resultado del GNA**

Las personas que detenten título habilitante deberán tener procedimientos establecidos para monitorear el juego y el resultado del GNA en una base periódica o de volumen definida según lo requiera el IPJyC. El propósito del monitoreo es la detección temprana de comportamiento anormal que permita una acción correctiva apropiada y oportuna. Cualquier anomalía (p.ej., El porcentaje real de PRT para el período cae fuera del rango esperado) dará como resultado un error que se registrará y escalará para su investigación. El monitoreo de mejores prácticas incluirá un mapeo independiente entre la salida del GNA y los símbolos del juego que verifiquen el uso del símbolo del juego. Los registros de símbolos del juego de salida del GNA pueden mantenerse y verificarse como un ejercicio de monitoreo.

### **67.3 Desactivación del Juego**

Se establecerán procedimientos para deshabilitar un juego o actividad de juego. Cuando un juego o actividad de juego está deshabilitado, se debe ingresar una entrada en un registro de auditoría que incluya la fecha y hora en que se inhabilitaron y su razón.

### **67.4 Manejo del Juego Suspendido**


Se establecerán procedimientos para el manejo de juegos suspendidos. Si un juego no puede continuar debido a una acción de la plataforma de juego, las personas que detenten título habilitante deberán:

- a) Devolver todas las apuestas a los jugadores de ese juego;
- b) Actualizar los medidores de crédito o los saldos de la cuenta del jugador y el historial del juego en consecuencia;
- c) Informar al IPJyC de las circunstancias del incidente; y
- d) Desactivar el juego si es probable que el juego se vea afectado por el mismo fallo.

### **67.5 Procedimientos de Premio Mayor**

Las personas que detenten título habilitante deberán establecer, mantener, implementar y cumplir con los procedimientos de control interno para las operaciones del premio mayor, incluidos los siguientes:

- a) Un procedimiento que permita el control de los premios mayores, garantizando que el premio mayor se crea, gestiona, y concede de manera acorde con las reglas del juego.
- b) Cuando las contribuciones del premio mayor son parte de los cálculos de PRT, garantizando que las contribuciones no se asimilan en ingresos.
- c) Ajustes del premio mayor y transferencia, según lo admitido.
- d) Para grandes premios mayores que exceden un valor particular según lo defina el IPJyC:
  - i. Verificación del premio mayor y procedimientos de pago, incluida la reconciliación independiente y la firma de las personas que detenten título habilitante;

 <p>GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS</p>	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00  Código: REG-SLT-00
Página 96 de 133		


- ii. Pago cuando se producen múltiples activaciones de premio mayor y no hay una forma definitiva de saber qué desencadenante ocurrió primero (a menos que sea manejado automáticamente por la plataforma de juego); y
- iii. Opciones de desembolso para premios mayores, incluyendo información para pagos periódicos.
- e) Para premio mayor con parámetros que se pueden configurar después de la configuración inicial, realizando una conciliación independiente de las contribuciones del premio mayor y premios para garantizar que se deduzcan todos los incrementos del premio mayor:
  - i. Han sido pagados a los jugadores como recompensas del premio mayor;
  - ii. Se muestran como parte de los pagos del premio mayor; o
  - iii. Se mantienen en cuentas separadas, que se puede demostrar que se pagan a los jugadores como parte de los pagos futuros del premio mayor.
- f) Procedimientos de desmantelamiento del premio mayor, incluyendo los procedimientos para la distribución de contribuciones a otro premio mayor.
- g) En particular, con periodicidad mínima mensual, comprobar que:
  - i. El correcto funcionamiento y los saldos y movimientos del premio mayor;
  - ii. Que una vez constituido y abierto el premio mayor, las condiciones no cambian hasta que éste haya sido acreditado en la cuenta de juego de uno o más ganadores;
  - iii. Que el procedimiento de determinación de ganadores funcione 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 sí las cumplan;
  - iv. Que el sistema concede los premios a los jugadores que figuran en la lista de ganadores.

#### **67.6 Jugadores Asociados y Propuestas**

Las personas que detenten título habilitante deberán tener procesos para garantizar que el jugador no esté en desventaja por los jugadores que juegan con dinero de la casa (skills) o jugadores de propuesta que participan en una sesión de juego P2P. Se espera mitigar los siguientes riesgos:

- a) Los jugadores asociados y propuestas deberán estar claramente indicados a todos los demás jugadores para esa sesión de juego P2P;
- b) Los controles de las personas que detenten título habilitante mitigarán el conflicto entre el rol del jugador asociado (skill) o de propuesta y el rol del asistente de juego que tiene acceso al entorno operativo (tanto física como virtualmente) para poder manipular los juegos o tener información no disponible para todos los otros jugadores y poder aprovecharlo;
- c) Las personas que detenten título habilitante no se beneficiarán de la jugada (más a fondo de la comisión);
- d) Si la apuesta del jugador asociado o propuesta es financiada por las personas que detenten título habilitante, ni las personas que detenten título habilitante ni el jugador asociado o propuestas pueden beneficiarse del juego, los fondos no pueden ser retirados, por lo que finalmente se perderán / jugarán; y
- e) Se establecerán procedimientos para abordar el riesgo de que el jugador asociado o propuestas esté motivado para proteger las apuestas personales más a fondo de la asignación



 <p>GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS</p>	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00 Código: REG-SLT-00
Página 97 de 133		

de juego estimulante. Si el jugador asociado o propuesta se arriesga a apuestas privadas, entonces el jugador asociado o propuesta no tendrá ningún conocimiento de software u otra información de identidad personal (el jugador asociado o propuesta es un contratista independiente de buena fe sin relación previa con las personas que detenten título habilitante).

#### **67.7 Seguimiento de Sesión de Juego P2P**

Las personas que detenten título habilitante tendrán un proceso para realizar un seguimiento de todas las sesiones de juego P2P para cada jugador, incluyendo el seguimiento:

- a) A la información del juego registrada para cada juego, incluidos sus jugadores adversarios; y
- b) La elección del jugador de la sesión de juego P2P, así como las instancias en las que el jugador ingresa y sale repetidamente de las sesiones de juego P2P sin jugar hasta que llegue a su sesión de juego P2P preferida.

#### **67.8 Reportando Jugadores Sospechosos**

Las personas que detenten título habilitante proporcionarán un método para que un jugador reporte sospechas de trampa, colusión o uso de programas automáticos (bots) u otro software de jugador no autorizado por otros para crear una ventaja injusta durante la sesión de juego P2P.

### **Artículo 68. Procedimientos y Controles de la Apuestas Deportiva**

#### **68.1 Probabilidades/Pagos y Precios**

Se deben establecer procedimientos para configurar y actualizar las probabilidades/pagos y precios incluyendo proveer al público las probabilidades/pagos y precios actuales, cambiar probabilidades/pagos y precios según sea necesario para manejar excepciones, y registrar correctamente y periódicamente las probabilidades/pagos y precios


#### **68.2 Estadísticas/Datos de Línea**

Las personas que detenten título habilitante deben asegurar que todos los datos de estadísticas/línea que son disponibles al jugador con respecto a un evento utilizan una fuente permitida por el IPJyC y se mantiene con exactitud y adecuadamente actualizada. Según es requerido por el IPJyC, las personas que detenten título habilitante deben implementar controles para:

- a) Revisar la exactitud y actualidad de todos los servicios de línea/estadística; y
- b) Cuando ocurre un incidente o error que resulta en la pérdida de comunicación con los servicios de línea/estadística, se debe ingresar el incidente o error junto con la fecha y hora de la ocurrencia, su duración, carácter, y una descripción de su impacto en el funcionamiento de la plataforma. Esta información debe ser mantenida por un período de 90 días, o según es especificado por el IPJyC.

#### **68.3 Suspender mercados o eventos**

Se deben establecer procedimientos para suspender mercados o eventos (ej. dejar de aceptar apuestas para el mercado o mercados asociados con este evento). Cuando el juego es suspendido para un evento activo, se debe hacer una entrada en un registro de auditoría que incluye la fecha y hora de la suspensión y el motivo.

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00 Código: REG-SLT-00
Página 98 de 133		

#### **68.4 Cancelaciones de Apuestas**

Las transacciones de apuestas no pueden ser modificadas excepto para ser anuladas o canceladas según está provisto en las políticas de privacidad publicadas por las personas que detentan título habilitante. Se puede ofrecer un plazo adicional de cancelación para permitir a los jugadores solicitar la cancelación de las apuestas colocadas. Los siguientes requisitos aplican a la cancelación de las apuestas:

- a) Las cancelaciones iniciadas por el jugador pueden ser autorizadas conforme con la política de cancelación.
- b) Las cancelaciones iniciadas por las personas que detentan título habilitante deben proveer al jugador un motivo para su cancelación (ej. apuesta antes-después).
- c) Un operador no debe anular o cancelar ninguna apuesta sin previa autorización del IPJyC.

#### **68.5 Período de Apuesta**

Debe existir documentación para indicar cómo se controla el período de apuesta. Esto incluye todos los casos cuando el período de apuesta es abierto inicialmente, cuando se cierra, o cualquier momento en este período cuando una apuesta no se puede colocar (ej. probabilidades/pagos y precios están siendo actualizados).

#### **68.6 Resultados**


Antes de anunciar los resultados públicamente y declarar los ganadores, se debe establecer una política para la confirmación de los resultados basado en fuentes aprobadas y calificadas, a menos que esto sea automatizado por transmisión externa. Si se utiliza la transmisión externa, se deben establecer procedimientos para casos en que el acceso a la transmisión externa no es disponible. También se debe establecer un procedimiento para manejar cambios en los resultados (ej. debido a correcciones de línea/estadísticas).

### **Artículo 69. Procedimientos de Monitoreo**

#### **69.1 Monitoreo de Colusión y Fraude**

Las personas que detentan título habilitante tomarán medidas diseñadas para reducir el riesgo de colusión o fraude, incluyendo procedimientos para:

- a) Identificar y/o negarse a aceptar apuestas sospechosas que pueden indicar trampas, manipulación, interferencia con la conducta regular de un juego o violaciones de la integridad de cualquier juego o evento en el que se realizaron apuestas;
- b) Detección razonable de patrones irregulares o series de apuestas para evitar la colusión de jugadores en las sesiones de juego P2P, incluyendo lo siguiente:
  - i. Arrojar chips – dos o más jugadores se ayudan entre sí para mantenerse en el juego, lo que lleva a pérdidas y, por lo tanto, a un intercambio de fichas incluso con combinaciones ganadoras ciertamente;
  - ii. Juego flojo – uno o más jugadores renuncian a jugar contra otro jugador en situaciones donde dicho comportamiento no es razonable de acuerdo con las prácticas normales de juego (p. ej., un jugador abandona el juego incluso si el puntaje es seguro);


 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b> <b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA</b> <b>PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00
	Página 99 de 133	

- iii. Juego de mejor mano – Entre dos o más jugadores, solo el que tiene la mejor puntuación siempre juega, mientras que el otro u otros abandonan el juego; y
- iv. Colusión de charla – La colusión se logra mediante el intercambio de información relevante relacionada con el progreso del juego o serie de juegos.
- c) Detección y prevención razonables de situaciones en las que los jugadores en los juegos pueden estar usando programas automáticos u otro software de jugador no autorizado para crear una ventaja injusta durante el juego, como:
  - v. Proyectar o predecir el resultado de un juego;
  - vi. Para los juegos de cartas, el seguimiento de las cartas jugadas y las cartas restantes para jugar;
  - vii. Analizar la probabilidad de que ocurra un evento relacionado con un juego; o
  - viii. Analizar la estrategia para jugar o apostar en un juego, a menos que lo permitan las reglas del juego
- d) Monitorear y detectar eventos y/o irregularidades del volumen de operación o cambios en las probabilidades/pagos y precios que podrían indicar actividades sospechosas, además de todos los cambios de probabilidades/pagos y precios y/o suspensiones a lo largo de un evento.
- e) Detectar suplantación de identidad mediante el análisis de cambios bruscos en el comportamiento de un jugador, y en particular del valor de los depósitos o retiros, para prevenir que la cuenta de usuario pueda ser accedida por un tercero.

## **69.2 Monitoreando el Lavado de Activos (MLA)**

Se requiere que las personas que detenten título habilitante desarrollen e implementen procedimientos y políticas de MLA que aborden adecuadamente los riesgos que representan los juegos en línea para el potencial del lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo y asegurar el cumplimiento continuo en un todo con las leyes y normativas internacionales ratificadas y nacionales vigentes en materia de prevención por encubrimiento y lavado de activos de origen delictivo y asociaciones ilícitas, terroristas y financiación de terrorismo, conforme a lo dispuesto de la Ley Nacional N° 25.246 y al marco regulatorio que establece la Unidad de Información Financiera. Como mínimo, los procedimientos y políticas de MLA deberán prever:

- a) Capacitación actualizada de los empleados en la identificación de transacciones inusuales o sospechosas;
- b) Asignación de un individuo o individuos para que sean responsables de todas las áreas de MLA por parte de las personas que detenten título habilitante, incluido el informe de transacciones inusuales o sospechosas;
- c) Mecanismos necesarios para la identificación y notificación de actividades inusuales o sospechosas, incluyendo los conceptos que originan créditos en la cuenta del jugador a fin de identificar la procedencia de los fondos, conforme lo establecido en el Artículo 33 de la Ley Provincial de Juegos en Línea N° 9.267.
- d) Monitorear las cuentas de los jugadores para abrir y cerrar en plazos cortos y para depósitos y retiros sin juego asociado;
- e) Asegurar que las transacciones agregadas durante un período definido pueden requerir más controles de debida diligencia y pueden ser reportados a la organización u organizaciones relevantes si exceden el límite prescrito por el IPJyC;

 <p>GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS</p>	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00  Código: REG-SLT-00
Página 100 de 133		

- f) Uso de cualquier plataforma automatizado de procesamiento de datos para ayudar a asegurar el cumplimiento; y
- g) Pruebas periódicas independientes para el cumplimiento de un alcance y frecuencia según lo requiera el IPJyC. Se deben mantener registros de todas las pruebas.

## **CAPÍTULO 2 - CONTROLES TÉCNICOS DE SEGURIDAD**

### **Artículo 70. Los Controles Técnicos de Seguridad**


En este capítulo se establecen los controles técnicos de seguridad que serán revisados por el Laboratorio de Certificación o el IPJyC en una auditoría operacional como parte de la evaluación del sistema técnico, incluyendo, pero no limitado a la revisión de los procesos operacionales que son críticos para el cumplimiento de la regulación y el correcto funcionamiento del sistema, así como pruebas de penetración enfocadas en la infraestructura externa e interna, además de las aplicaciones que transfieren, almacenan y/o procesan la información de identidad personal y/u otra información confidencial, la evaluación de servicios de seguridad de la información, servicios en la nube, y pagos de servicios (instituciones financieras, procesadores de pagos, etc.), entre otros requerimientos que puedan establecerse en Directivas de obligatorio cumplimiento. Los controles de seguridad definidos en este capítulo aplican a los siguientes componentes críticos del sistema:

- a) Componentes que registran, almacenan, procesan, comparten, transmiten u obtienen información de identificación personal y otra información confidencial (Números de validación, credenciales de autenticación, etc.);
- b) Componentes que generan, transmiten, o procesan los números aleatorios usados para determinar el resultado de los eventos de juegos;
- c) Componentes que almacenan los resultados o el estado actual de una apuesta del jugador;
- d) La conexión es con el IPJyC;
- e) El sistema de reporte y transmisión (SRT);
- f) Puntos de entrada y salida de los componentes mencionados anteriormente (otras plataformas con la capacidad para comunicarse directamente con los sistemas críticos principales); y
- g) Redes de comunicación que transmiten información de identificación personal y otra información confidencial.

### **Artículo 71. Auditoría Independiente De Integridad y Seguridad**

Las personas que detenten título habilitante deberán, dentro de los noventa (90) días posteriores al inicio de sus operaciones, y cada un (1) año realizar una evaluación de integridad y seguridad del sistema, teniendo en cuenta lo siguiente:

- a) El alcance de la evaluación de integridad y seguridad del sistema debe incluir, como mínimo, lo siguiente:
  - i. Una evaluación de la vulnerabilidad de todas los sistemas digitales, aplicaciones móviles y redes internas, externas e inalámbricas, con el fin de identificar las vulnerabilidades de todos los dispositivos, los sistemas y las aplicaciones que transfieren almacenan y/o procesan información de identificación personal y/u otra información sensible conectada o presente en las redes;
  - ii. Una prueba de penetración de todos los sistemas digitales, aplicaciones móviles,


 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00 Código: REG-SLT-00
Página 101 de 133		

- redes internas, externas e inalámbricas para confirmar si las vulnerabilidades identificadas de todos los dispositivos, los sistemas y las aplicaciones son susceptibles de ser vulneradas;
- iii. Una revisión de las reglas del cortafuegos para verificar el estado de funcionamiento del mismo y la eficacia de su configuración de seguridad y de los conjuntos de reglas realizados en todos los cortafuegos perimetrales y en los cortafuegos internos;
  - iv. Una evaluación de controles de seguridad de la información conforme a los estándares técnicos de la industria de seguridad, la Ley N° 9.267, el presente Reglamento y Directivas de obligatorio cumplimiento;
  - v. Si las personas que detentan título habilitante utilizan un proveedor de servicios en la nube, se realizará una evaluación sobre los controles de acceso, la gestión de cuentas, el registro y la supervisión, y sobre las configuraciones de seguridad del sistema sus componentes y servicios alojados en la nube;
  - vi. Una evaluación de los servicios de seguridad de la información, servicios de pago (entidades financieras, procesadores de pagos, etc.), y de cualquier otro servicio de juegos en línea que pueda ser ofrecido directamente por las personas que detentan título habilitante o que implique el uso de terceros conforme a las disposiciones establecidas en el presente Reglamento; y
  - vii. Cualquier otro criterio o norma específica para la evaluación de la integridad y seguridad del sistema técnico que pueda establecer el IPJyC mediante Directivas.
- b) El informe completo del Laboratorio de Certificación sobre la evaluación deberá ser presentado al IPJyC en un plazo máximo de treinta (30) días desde la realización de la evaluación y deberá incluir lo siguiente:
- i. Alcance de la revisión;
  - ii. Nombre del Laboratorio de Certificación, profesional responsable de la evaluación;
  - iii. Fecha de la evaluación;
  - iv. Hallazgos;
  - v. Medidas correctivas recomendadas, si procede; y
  - vi. Las medidas adoptadas por las personas que detentan título habilitante frente a los hallazgos y la acción correctiva recomendadas.
- c) Si el informe del Laboratorio de Certificación recomienda una acción correctiva, las personas que detentan título habilitante debe proporcionar al IPJyC un plan de adopción de medias y cualquier plan de mitigación de riesgos que detalle las acciones de las personas que detentan título habilitante y el cronograma para implementar la acción correctiva. Una vez tomada la acción correctiva, las personas que detentan título habilitante entregarán al IPJyC la documentación que demuestre su implementación.

## **Artículo 72. Servicios de Seguridad de la Información**

### **72.1 Auditoría del sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI)**

Las personas que detentan título habilitante o un proveedor de servicios de seguridad de la información de terceros utilizado para proporcionar servicios de gestión, soporte, seguridad o recuperación de desastres para el sistema se someterán a una auditoría a determinar por el IPJyC. El sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI de aquí en adelante) será

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00  Código: REG-SLT-00
Página 102 de 133		

revisado contra los principios comunes de seguridad de la información en relación con la confidencialidad, integridad y disponibilidad, como se cubre este artículo. Se permite aprovechar los resultados de auditorías previas realizadas por proveedores debidamente acreditados y personas calificadas, dentro del período de auditoría actual (por ejemplo, en el último año), contra estándares como ISO / IEC 27001, el NIST Cybersecurity Framework (CSF), o equivalente.

### **72.2 Política de Seguridad de la Información**

Se aplicará una política de seguridad de la información para describir el enfoque del SGSI para administrar la seguridad de la información y su implementación. La política de seguridad de la información deberá:

- a) Tener una disposición que requiera revisión a intervalos planificados y cuando ocurran cambios en el sistema técnico o en los procesos de las personas que detenten título habilitante que alteren el perfil de riesgo del sistema;
- b) Ser aprobado por la gerencia y comunicado a todos los empleados de las personas que detenten título habilitante y empleados relevantes de proveedores de servicios externos; y
- c) Delinear las funciones y responsabilidades de seguridad de los empleados de las personas que detenten título habilitante y los empleados de proveedores de servicios externos relevantes para la operación, servicio y mantenimiento del sistema técnico y/o sus componentes;

### **72.3 Política de Control de Acceso**


Se establecerá y documentará una política de control de acceso dentro del SGSI que se revisará periódicamente en función de los requisitos comerciales y de seguridad para el acceso físico y lógico al Sistema técnico y/o sus componentes.

- a) Se establecerá un procedimiento formal de registro y cancelación de registro de usuario para otorgar y revocar el acceso al Sistema técnico y/o sus componentes.
- b) La asignación de privilegios de acceso se restringirá y controlará en función de los requisitos comerciales y el principio del privilegio mínimo.
- c) Los empleados sólo tendrán acceso a los servicios o instalaciones que hayan sido autorizados específicamente para usar.
- d) Los empleados recibirán capacitación adecuada sobre conciencia de seguridad y actualizaciones periódicas en las políticas y procedimientos de la organización según sea necesario para su función laboral.
- e) La gerencia revisará los derechos de acceso de los usuarios a intervalos regulares utilizando un proceso formal.
- f) Los derechos de acceso de los empleados al Sistema técnico y/o sus componentes se eliminarán al finalizar su empleo, contrato o acuerdo, o se ajustarán al cambiar.

### **72.4 Asignación de Responsabilidad de Seguridad**

Las responsabilidades de seguridad deben documentarse e implementarse efectivamente dentro del SGSI.

- a) Se establecerá formalmente un foro de seguridad compuesto por la administración para monitorear y revisar el SGSI a fin de garantizar su idoneidad, adecuación

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b> <b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA</b> <b>PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00
	Código: REG-SLT-00	
Página 103 de 133		

y eficacia continuas, mantener actas formales de las reuniones y convocar periódicamente según lo requiera el IPJyC.

b) Deberá existir un departamento de seguridad que será responsable de desarrollar e implementar estrategias de seguridad y planes de acción. El departamento de seguridad deberá:

- i. Participar y revisar todos los procesos relacionados con los aspectos de seguridad de las personas que detenten título habilitante, incluidos, entre otros, la protección de la información, las comunicaciones, la infraestructura física y los procesos del juego;
- ii. Informar a una gerencia no inferior a la ejecutiva y no residir o informar al departamento de TI; y
- iii. Tener las competencias y estar suficientemente capacitado y tener acceso a todos los recursos necesarios para permitir la evaluación adecuada, la gestión y la reducción de riesgos.

c) El jefe del departamento de seguridad será miembro del foro de seguridad y será responsable de recomendar políticas y cambios de seguridad.

### **72.5 Gestión de Incidentes**

Un proceso para informar incidentes de seguridad de la información y la respuesta de la administración se documentará e implementará dentro del SGSI de acuerdo con la política de seguridad de la información. El proceso de gestión de incidentes deberá:

a) Incluir una definición de lo que constituye un incidente de seguridad de la información;


b) Documentar cómo se informan los incidentes de seguridad de la información a través de los canales de gestión adecuados;

c) Abordar las responsabilidades y procedimientos de gestión para garantizar una respuesta rápida, efectiva y ordenada a los incidentes de seguridad de la información, incluidos:

- i. Procedimientos para manejar diferentes tipos de incidentes de seguridad de la información;
- ii. Procedimientos para el análisis e identificación de la causa del incidente;
- iii. Comunicación con los afectados por el incidente;
- iv. Informe del incidente a la autoridad correspondiente;
- v. Recolección de evidencia forense; y
- vi. Recuperación controlada de incidentes de seguridad de la información.

### **Artículo 73. Operación y seguridad del sistema**

Los sistemas técnicos deben contar con los controles de acceso físicos y lógicos, seguridad de redes y gestión de riesgos que resulten necesarios de conformidad con las normas vigentes en materia de seguridad de la información y/o cumplir con los estándares internacionales y/o buenas prácticas, a fin de cumplir con lo dispuesto en la Ley N° 9.267, el presente Reglamento y Directivas. las personas que detenten título habilitante deberán proporcionar a IPJyC información sobre la ubicación de todos los servidores y demás equipos utilizados para los juegos en línea, que esto debe ubicarse en un centro de datos con una disponibilidad garantizada de 99.982 %,

 <p>GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS</p>	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00  Código: REG-SLT-00
Página 104 de 133		

### 73.1 Procedimientos del sistema

Las personas que detentan título habilitante serán responsable de documentar y seguir los procedimientos y estándares internacionales de seguridad aplicables al sistema técnico, incluyendo siguientes procedimientos:

- a) Monitorear todos los componentes críticos y la transmisión de datos del sistema, incluyendo la comunicación, paquetes de datos, redes, además de los componentes y la transmisión de datos de cualquier servicio de terceros utilizado, con el objetivo de asegurar la integridad, confiabilidad y disponibilidad;
- b) Mantener todos los aspectos de seguridad del sistema para garantizar la comunicación segura y confiable, incluyendo la protección contra hacking o manipulación;
- c) Definir, supervisar y documentar, así como reportar, investigar, responder y resolver incidentes de seguridad, incluyendo detectar el incumplimiento y posible o actual hacking o la manipulación del sistema;
- d) Monitorear y optimizar la utilización de los recursos y mantener un registro del funcionamiento del sistema, incluyendo una función para recolectar los informes del rendimiento;
- e) Investigar, documentar y resolver el mal funcionamiento, incluyendo lo siguiente:
  - i. Determinación de la causa del mal funcionamiento;
  - ii. Revisión de los registros aplicables, reportes, archivos y registros de seguridad;
  - iii. Restauración o reemplazo del componente crítico;
  - iv. Verificación de la integridad del componente crítico antes de restablecer su operación;
  - v. Completar un reporte del incidente para el IPJyC documentando la fecha, hora y razón del mal funcionamiento con la fecha y hora de recuperación del sistema; y
  - vi. Cancelar juegos, cuotas y pagos si resulta imposible una recuperación completa.

### 73.2 Ubicación física de los servidores


Los servidores del sistema pueden estar hospedados en una o más locaciones seguras, dentro de uno o varios establecimientos y deben:

- a) Tener suficiente protección contra la alteración, manipulación o acceso sin autorización;
- b) Ser equipada con un sistema de vigilancia;
- c) Estar protegida por perímetros de seguridad y controles de acceso adecuados para asegurar que el acceso está restringido únicamente a personal autorizado;
  - i. El acceso físico debe tener un proceso de autenticación de múltiples factores a menos que el establecimiento tenga personal en todo momento;
  - ii. Cualquier intento de acceso físico se registra en un archivo seguro; y
- d) Estar equipada con controles para proveer protección física contra daños a causa de incendio, inundación y otras formas de desastre natural o artificial (huracán, terremoto, etc.).

### 73.3 Control de acceso lógico

El sistema debe contar con controles de acceso lógico contra accesos sin autorización por credenciales de autenticación, tales como contraseñas, autenticación de múltiples factores,



 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00 Código: REG-SLT-00
Página 105 de 133		

certificados digitales, biometría, y otros métodos de acceso (cinta magnética, tarjetas de proximidad, tarjetas de chip integrado).

a) Cada cuenta de usuario debe tener sus propias credenciales de autenticación, cuya entrega debe ser controlada por un proceso formal, que incluirá una revisión periódica de los derechos y privilegios de acceso. El uso de cuentas genéricas será limitado y, cuando se utilicen, las razones de su uso deberán documentarse formalmente.

b) El registro de las credenciales de autenticación para información secreta debe ser realizado de forma manual o por servicios que registran automáticamente los cambios en la autenticación y fuerzan los cambios de las credenciales de autenticación.

c) Cualquier credencial de autenticación almacenada en el sistema deberá ser encriptada o sometida a los algoritmos criptográficos que cumplen con los estándares actuales aceptados por la industria, como ISO / IEC 19790, FIPS 140-2 o equivalente.

d) Una solución alternativa para restablecer las credenciales de autenticación (contraseña perdida) también debe ser segura, al igual que el método primario. Se utilizará un proceso de autenticación de múltiples factores para estos fines.

e) Credenciales de autenticación perdidas o comprometidas y las credenciales de autenticación de usuarios no activos deben ser desactivadas, aseguradas o eliminadas tan pronto como sea posible.

f) El sistema debe tener múltiples niveles de acceso de seguridad para controlar y restringir los diferentes tipos de acceso al servidor, incluyendo la visualización, cambio o eliminación de archivos críticos y directorios. Se deben establecer procedimientos para asignar, revisar, modificar, y eliminar los derechos de acceso y privilegios de cada usuario, incluyendo:

- i. La capacidad de la administración de cuentas de usuario para proporcionar una separación de funciones adecuada;
- ii. Limitación de usuarios que tienen los permisos requeridos para ajustar los parámetros críticos del sistema;
- iii. La aplicación de parámetros de credenciales de autenticación adecuados, así como longitud mínima y período de expiración.


g) Se deben establecer procedimientos para identificar y marcar cuentas sospechosas a fin de prevenir el acceso no autorizado, lo que incluye:

- i. Tener notificación del administrador del sistema y bloqueo de usuario o entrada de seguimiento de auditoría, después de un número máximo de tres intentos incorrectos de autenticación;
- ii. Alerta de cuentas sospechosas donde las credenciales de autenticación pueden haber sido robadas; y
- iii. Invalidar cuentas y transferir información crítica de la cuenta almacenada a una nueva cuenta.

h) Cualquier intento de acceso lógico al sistema, así como sus componentes debe ser registrado en un archivo seguro.

i) El uso de utilidades que pueden invalidar los controles de la aplicación o plataforma operativo debe ser restringido y controlado estrictamente.

j) Se deben usar restricciones en el tiempo de conexión, así como en el tiempo de espera de sesión y en el acceso remoto, entre otros, para proporcionar seguridad adicional para aplicaciones de alto riesgo.

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00  Código: REG-SLT-00
Página 106 de 133		

#### **73.4 Autorización del usuario**

El sistema debe implementar los siguientes requisitos de autorización del usuario:

- a) Se debe utilizar un mecanismo seguro y controlado para verificar que el componente crítico está siendo accedido por solicitud de personal autorizado de forma regular según es requerido por el IPJyC.
- b) Cuando se utiliza, métodos de identificación automatizada del equipo para autenticar las conexiones desde localizaciones específicas y el equipo deben ser documentados y deben ser incluidos en la revisión de derechos de acceso y privilegios.
- c) Cualquier dato de autorización comunicado por el sistema para el propósito de identificación debe ser obtenido en el momento de solicitud del sistema y no debe ser almacenado en el componente del sistema.
- d) Cuando las sesiones de usuario se rastrean para obtener autorización, la información de autorización de sesión de usuario siempre se creará aleatoriamente, en la memoria, y se eliminará después de que la sesión del usuario haya finalizado.


#### **73.5 Programación del servidor**

El sistema deberá ser lo suficientemente seguro a fin de evitar cualquier capacidad de programación en el servidor que pueden dar lugar a modificaciones en la base de datos. Sin embargo, los administradores de redes o sistemas realizarán una infraestructura de red autorizada para mantenimiento o solución de problemas de la aplicación, con derechos de acceso suficientes. El servidor también será protegido de la ejecución no autorizada de código móvil.

#### **73.6 Procedimientos de verificación**

El presente artículo establece la obligación de las personas que detentan título habilitante para verificar que los componentes críticos del programa de control del sistema técnico en el entorno de producción son idénticos a los aprobados por el Laboratorio de Certificación según consta en el certificado de cumplimiento.

- a) Las firmas digitales de los componentes críticos del programa de control deben ser obtenidas en el entorno de producción utilizando un proceso aprobado por el IPJyC, y deberán llevarse a cabo:
  - i. Después de la instalación/actualización de los componentes;
  - ii. Al encenderse o recuperarse de un estado apagado;
  - iii. Al menos una vez cada 24 horas; y
  - iv. A solicitud.
- b) El proceso debe incluir una o más fases analíticas para comparar las firmas obtenidas de los componentes críticos del programa de control en el entorno de producción con las firmas descritas en el certificado de cumplimiento.
- c) El resultado de este proceso debe incluir los resultados de firma obtenidas y las firmas descritas en el certificado de cumplimiento, con los detalles del resultado de la verificación de cada autenticación del programa de control crítico y:
  - i. Ser registrado en un archivo del sistema o reporte que debe ser almacenado por un período de noventa (90) días;
  - ii. Ser accesible por el IPJyC en un formato que permitirá su registro, análisis y verificación; y

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00 Código: REG-SLT-00
Página 107 de 133		

iii. Formar parte de los registros del sistema que serán recuperados en caso de un desastre o fallo del equipo o software.

d) Un fallo de comunicación de cualquier componente del sistema requerirá una notificación del fallo de autenticación siendo comunicada a las personas que detenten título habilitante y el IPJyC, según sea requerido.

e) Se debe establecer un proceso para responder a fallos de autenticación, incluyendo determinar la causa del fallo y realizar las correcciones correspondientes o reinstalaciones requeridas de manera oportuna.

### **73.7 Plataforma de retención de documentos electrónicos**

Los reportes listados en el apartado "Requisitos de información" de la Sección I de este Reglamento y requerido por el IPJyC pueden ser almacenados en un sistema técnico de retención de documentos electrónicos, provisto en el sistema:

a) Está configurado correctamente para mantener la versión original junto con todas las versiones subsiguientes reflejando todos los cambios del reporte para reportes que están almacenados en un formato modificable;

b) Mantiene una firma de verificación única para cada versión del reporte, incluyendo el original;

c) Puede retener y reportar un registro completo de cambios de todos los reportes incluyendo quien (identificación del usuario) realizó los cambios y cuándo (fecha y hora);

d) Provee un método de indexación para localizar e identificar el reporte fácilmente, incluyendo lo siguiente como mínimo (lo cual puede ser ingresado por el usuario):

i. Fecha y hora en que el reporte fue generado;

ii. Aplicación o plataforma generando el reporte;

iii. Operador y descripción del reporte;

iv. Identificación de usuario de la persona generando el reporte;

v. Cualquier otra información que pueda ayudar para la identificación del reporte y su propósito;

e) Está configurado para limitar el acceso para modificar o agregar reportes al sistema mediante la seguridad de lógica de cuentas de usuario específico;

f) Está configurado para proveer un registro de auditoría completo de toda la actividad de las cuentas de usuarios administrativos;


g) Está asegurado adecuadamente mediante el uso de medidas de seguridad de lógica (cuentas de usuario con acceso apropiado, niveles adecuados del registro de eventos, y documentación de control de la versión, etc.);

h) Está asegurado físicamente con todos los otros componentes críticos del sistema técnico; y

i) Está equipado para prevenir la interrupción de la disponibilidad del reporte y pérdida de datos mediante las mejores prácticas de redundancia de hardware y software, y procesos de respaldo.

### **73.8 Gestión del Equipo**

Todo el equipo físico o lógico que aloja, procesa o comunica información confidencial, incluyendo el equipo que constituye el entorno operativo del sistema técnico y/o sus componentes, debe ser contabilizado.

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00 Código: REG-SLT-00
Página 108 de 133		


- a) Deberán existir procedimientos para agregar nuevos activos y eliminar activos del servicio.
- b) Los activos se eliminarán de forma segura utilizando procedimientos documentados.
- c) Se debe incluir una política sobre el uso aceptable del equipo asociado con el sistema y su ambiente operativo.
- d) El “propietario” designado de cada equipo es responsable de:
  - i. Asegurar que la información y el equipo son clasificados adecuadamente en términos de su confidencialidad, integridad, responsabilidad y disponibilidad; y
  - ii. Definir y revisar periódicamente la restricción del acceso y clasificación.
- e) Se debe establecer un procedimiento para asegurar que la contabilidad registrada del equipo es comparada con el equipo actual al menos anualmente y se toman medidas adecuadas con respecto a las discrepancias.
- f) Se puede implementar la protección contra copias para prevenir la duplicación desautorizada o modificación de software, provisto que:
  - i. El método de protección contra copias es documentado por completo y entregado al Laboratorio de Certificación, para verificar que la protección funciona según lo provisto; o
  - ii. El programa o componente responsable de aplicar la protección contra copias puede ser verificado individualmente.
- g) Antes de su eliminación o reutilización, los activos que contienen medios de almacenamiento se deben verificar para garantizar que cualquier software con licencia, así como la información de identidad personal y otra información confidencial se haya eliminado o sobrescrito de forma segura (es decir, no solo eliminado).

## **Artículo 74. Integridad de Datos**

### **74.1 Seguridad de datos**

Las personas que detenten título habilitante deben proveer un enfoque de seguridad dentro del entorno de producción para garantizar el almacenamiento y el procesamiento seguro de los datos. El sistema técnico proporcionará un medio lógico para asegurar la información de identificación personal y otra información confidencial, incluida la contabilidad, informes, eventos importantes u otros datos de jugadores y juegos, contra alteraciones, manipulaciones o accesos no autorizados.

- a) Se deben implementar métodos para el procesamiento correcto de datos, incluyendo la validación de entradas y el rechazo de datos corrompidos.
- b) El número de estaciones de trabajo donde las aplicaciones críticas o bases de datos asociadas pueden ser accedidos será limitado.
- c) Encriptación o protección de contraseña o seguridad equivalente debe ser utilizado para los archivos y directorios conteniendo los datos. Si la encriptación no es usada, las personas que detenten título habilitante deben restringir la vista del contenido de dichos archivos y directorios para los usuarios, y como mínimo proporcionará la segregación de las funciones del sistema y responsabilidades además de monitorear y registrar el acceso en dichos archivos y directorios por cualquier persona.
- d) La operación normal de todo el equipo que contiene la información no debe incluir ninguna opción o mecanismo que pueda comprometer los datos.

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b> <b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA</b> <b>PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00
	Código: REG-SLT-00	
Página 109 de 133		

e) Ningún equipo debe tener un mecanismo en el que un error resultaría en el borrado automático de los datos.

f) Ningún equipo que mantiene los datos en su memoria debe permitir la retirada de la información, a menos que esta ha sido transferida a la base de datos u otro componente(s) seguro del sistema.

g) La identificación de identidad personal y otra información sensitiva deben ser almacenados en áreas del servidor que son encriptados y asegurados contra el acceso sin autorización, ambos externo e interno.

h) Las bases de datos de producción que contienen los datos deben formar parte de una red separada del servidor de cualquier interfaz del jugador.

i) Los datos deben ser mantenidos en todo momento independientemente de si el servidor tiene el suministro eléctrico.

j) Los datos deben ser almacenados de una forma para prevenir la pérdida de datos cuando se reemplazan las partes o módulos durante el mantenimiento normal.

#### **74.2 Alteración de los datos**

La alteración de los datos de contabilidad, reportes o eventos significativos no debe ser permitida sin controles de acceso supervisado. En caso de cualquier cambio en los datos, la siguiente información debe ser documentada o registrada:

- a) Número de identificación único para la alteración;
- b) Elemento de datos alterado;
- c) Valor del elemento de datos antes de la alteración;
- d) Valor del elemento de datos después de la alteración;
- e) Fecha y hora de la alteración; y
- f) Personal que realizó la alteración (identificación del usuario).

#### **74.3 Frecuencia del respaldo**


La implementación del plan de respaldo debe ocurrir al menos diariamente o según es especificado por el IPJyC, sin embargo, todos los métodos serán revisados caso por caso.

#### **74.4 Respaldo de los Medios de Almacenamiento**

Registros de auditoría, bases de datos del sistema, y cualquier otra información de identidad personal o datos de juego pertinentes deberán ser almacenados usando métodos de protección razonables. El sistema técnico debe ser diseñado para proteger la integridad de estos datos en el evento de un fallo. Las copias redundantes de estos datos deben ser mantenidos en el sistema con soporte abierto para respaldos y restauración, de forma que ningún fallo de una sola parte del sistema pueda causar la pérdida o corrupción de datos.

a) El respaldo debe estar contenido en medios físicos no volátiles, o una implementación equivalente de la arquitectura, de forma que, si los medios de almacenamiento primario fallan, las funciones del sistema y el proceso de auditoría de estas funciones puede continuar sin pérdida de los datos críticos. Si se utilizan unidades de disco duro como medio de copia de seguridad, se garantizará la integridad de los datos en caso de falla del disco.

b) Cuando el proceso de respaldo finaliza, los medios de respaldo son transferidos inmediatamente a una localización separada físicamente de la localización alojando los servidores y datos siendo respaldados (para almacenamiento temporario y permanente).

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00  Código: REG-SLT-00
Página 110 de 133		

- i. La localización de almacenamiento deberá ser segura para prevenir el acceso sin autorización y provee protección adecuada para prevenir la pérdida permanente de los datos.
- ii. Los archivos de datos de respaldo y componentes de recuperación de datos deben ser gestionados con al menos el mismo nivel de seguridad y controles de acceso que el sistema.
- c) Si la copia de seguridad se almacena en una plataforma en la nube, se puede almacenar otra copia en una plataforma o región en la nube diferente.

#### **74.5 Fallo del sistema**

El sistema técnico debe tener suficiente redundancia y modularidad de forma que si un solo componente o parte de un componente falla, las funciones del sistema y el proceso de auditoría de estas funciones puede continuar sin pérdida de los datos críticos. Cuando dos o más componentes están vinculados, se debe establecer un procedimiento para que el sistema técnico y los componentes se prueben después de la instalación, pero antes de su uso en un entorno de producción para verificar que:

- a) El proceso de todas las operaciones de juego entre los componentes no debe ser afectado negativamente por el reinicio o recuperación de ningún componente (ej. las transacciones no deben ser perdidas o duplicadas a causa de la recuperación de un componente o el otro); y
- b) Después del reinicio o recuperación, los componentes deben sincronizar inmediatamente el estado de todas las transacciones, datos, y configuraciones el uno con el otro.


#### **74.6 Contabilidad de reinicio maestro**

Las personas que detenten título habilitante deben tener la habilidad para identificar y procesar correctamente situaciones en las que ha ocurrido un reinicio maestro de cualquier componente que afecta las operaciones de juego.

#### **74.7 Requisitos para la recuperación**

En caso de un fallo catastrófico en el que el sistema técnico no puede ser reiniciado de ninguna otra manera, debe ser posible restaurar el sistema desde el último punto de respaldo y recuperarlo por completo. El contenido de este respaldo debe incluir la siguiente información crítica incluyendo, pero no limitado a:

- a) La información registrada especificada bajo el artículo “Información que debe ser mantenida” contenidos en la sección I del presente Reglamento;
- b) Información específica del sitio o local, así como la configuración, cuentas de seguridad, etc.;
- c) Claves actuales de encriptación del sistema; y
- d) Cualquier otro parámetro del sistema, modificaciones, reconfiguración (incluyendo sitios o locales participantes), adiciones, combinaciones, eliminaciones, ajustes y cambios de parámetro.

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b> <b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA</b> <b>PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00
	Página 111 de 133	

#### **74.8 Soporte de plataforma de alimentación ininterrumpida (UPS)**

Todos los componentes del sistema técnico deben ser provistos con alimentación primaria adecuada. Cuando el servidor es una aplicación independiente, este debe tener una plataforma de alimentación ininterrumpida (UPS) conectado y debe tener suficiente capacidad para permitir un apagado correcto que retiene toda la información de identidad personal y otra información sensitiva durante una pérdida de energía. Es aceptable que el sistema sea un componente de una red que es soportada por un UPS para toda la red provisto que el servidor está incluido como un dispositivo protegido por el UPS. Se debe utilizar una plataforma de protección de sobretensión si este no está incorporado en el UPS.

#### **74.9 Plan de continuidad de operaciones y recuperación en caso de desastre**

Se debe establecer un plan de continuidad de operaciones y recuperación en caso de desastre para reanudar las operaciones de juego si el entorno de producción del sistema técnico queda inoperable. Dicho plan considerará los desastres, incluidos, entre otros, los causados por el clima, el agua, las inundaciones, los incendios, los derrames y accidentes ambientales, la destrucción maliciosa, los actos de terrorismo o guerra, y las contingencias como huelgas, epidemias, pandemias, etc. El plan de continuidad de operaciones y recuperación en caso de desastre debe:

- a) Incluir un método de almacenar la información de identidad personal y otra información sensitiva, incluyendo datos de juegos, para minimizar las pérdidas. Si la reproducción asíncrona es utilizada, se debe describir el método para recuperar la información o la pérdida potencial de información debe ser documentada;
- b) Definir las circunstancias por las cuales el plan será invocado;
- c) Incluir el establecimiento de un sitio de recuperación físicamente separado del sitio. La utilización de plataformas en la nube para este propósito se evaluará caso por caso;
- d) Contener guías de recuperación detallando las fases técnicas requeridas para restablecer la funcionalidad del juego en el sitio de recuperación; y
- e) Incluir el proceso requerido para reanudar las operaciones administrativas de las actividades del juego después de la activación del sistema recuperado en varios escenarios adecuados para el contexto operacional del sistema.


### **Artículo 75. Comunicaciones**

En este artículo se discutirán los varios métodos de comunicación por cable e inalámbrica, incluyendo las comunicaciones realizadas sobre la internet o una red pública o de terceros.

#### **75.1 Conectividad**

Solamente los dispositivos autorizados deben ser permitidos establecer la comunicación entre cualesquiera componentes críticos del sistema. El sistema técnico debe proveer un método para:

- a) Registrar y dar de baja los componentes críticos;
- b) Activar y desactivar componentes críticos específicos;
- c) Asegurar que solamente los componentes críticos registrados y activados puedan participar en las operaciones de juego; y
- d) Asegurar que la condición predeterminada para los componentes críticos es de no registrado y desactivado.

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00  Código: REG-SLT-00
Página 112 de 133		

### **75.2 Protocolo de comunicación**

Cada componente del sistema técnico debe funcionar según es indicado por un protocolo de comunicación seguro documentado.

a) Todos los protocolos deben utilizar tecnología de comunicación que contiene mecanismos para la detección de errores y recuperación adecuada, la cual está diseñada para prevenir la intrusión, interferencia, interceptación y manipulación. Todas las implementaciones alternativas serán revisadas caso por caso.

b) Todas las comunicaciones de datos críticas para el juego o la gestión de la cuenta de juego emplearán el cifrado y la autenticación.

c) Las comunicaciones en la red segura solo deben ser posibles entre componentes críticos aprobados que han sido registrados y autenticados como válidos en la red. No se debe permitir la comunicación desautorizada entre componentes y/o puntos de acceso.

d) Las comunicaciones se reforzarán para ser inmunes a todos los posibles ataques de mensajes con formato incorrecto.

e) Después de una interrupción o apagado del sistema, la comunicación con todos los componentes necesarios para la operación del sistema no se establecerá y autenticará hasta que la rutina de reanudación del programa, incluidas las autocomprobaciones, se complete con éxito.

### **75.3 Comunicación sobre Internet/ redes públicas**

La comunicación entre todos los componentes del sistema, incluyendo dispositivos del jugador remoto, que es realizada sobre internet/redes públicas, debe ser asegurada ya sea encriptando los paquetes de datos o utilizando un protocolo de comunicaciones seguro para asegurar la integridad y confidencialidad de la transmisión. La información de identificación personal, información confidencial, apuestas, resultados, información financiera, e información de las transacciones del jugador siempre deben ser encriptados sobre la internet/red pública y protegidos contra la transmisión incompleta, desvíos erróneos, modificación de mensajes sin autorización, divulgación, duplicación o reproducción.

### **75.4 Gestión de seguridad de la red**

Las redes deben ser separadas lógicamente de manera que no haya tráfico en un enlace de la red que no pueda ser mantenido por el anfitrión del enlace. Los siguientes requisitos aplican:

a) Todas las funciones de la gestión de la red deben autenticar todos los usuarios en la red y encriptar todas las comunicaciones de la gestión de la red.

b) El fallo de un solo ítem no debe resultar en la denegación de servicio.

c) Una plataforma de detección de intrusión/plataforma de prevención de intrusión (IDS/IPS) debe ser instalado el cual incluye uno o más componentes que puede recibir comunicaciones internas y externas, además de detectar o evitar:

i. Ataques de denegación de servicio distribuido (DDOS);

ii. Conjunto de órdenes programadas (shellcode) atravesando la red;


iii. Redireccionamiento (spoofing) del protocolo de resolución de direcciones (ARP);

y

iv. Otros indicadores de ataque de "Intermediarios" y cortar la comunicación inmediatamente si es detectado.

d) En adición a los requisitos en (c), un IDS/IPS instalado en la WLAN debe tener la capacidad para:




 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b> <b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA</b> <b>PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00
	Código: REG-SLT-00	
Página 113 de 133		

- i. Escanear la red para puntos de acceso clandestinos o desautorizados o dispositivos conectados en cualquier punto de acceso de la red por lo menos trimestralmente;
  - ii. Desactivar automáticamente cualquier dispositivo desautorizado o clandestino conectado al sistema; y
  - iii. Mantener un registro del historial de todos los accesos inalámbricos por al menos los noventa días anteriores o según es especificado por el IPJyC. Este registro debe contener información completa sobre todos los dispositivos inalámbricos en el sitio o local y podrá ser reconciliado con todos los demás dispositivos de red dentro del sitio o lugar.
- e) El equipo de comunicación de la red (NCE) debe cumplir con los requisitos siguientes:
- i. El NCE debe ser construido de forma que sea resistente a daños físicos del hardware o corrupción del firmware/software contenido por el uso normal.
  - ii. El NCE debe estar físicamente asegurado contra el acceso sin autorización.
  - iii. Las comunicaciones del sistema vía el NCE deben ser lógicamente seguras contra el acceso sin autorización.
  - iv. El NCE con almacenamiento limitado debe, si el registro de auditoría está lleno, desactivar toda la comunicación o descargar los registros en un servidor de registros dedicado.
- f) Todos los puntos de entrada y salida de la red se identificarán, gestionarán, controlarán y supervisarán las 24 horas, los 7 días de la semana. Adicionalmente:
- i. Todos los núcleos de la red, servicios y puertos de conexión deben ser seguros para prevenir el acceso de la red sin autorización; y
  - ii. Los servicios no usados y puertos no indispensables deben ser físicamente bloqueados o desactivados por software si es posible.
- g) En la nube y entornos virtualizados, los servidores redundantes no deben ejecutar bajo el mismo hipervisor. Adicionalmente:
- iv. Cada instancia de servidor puede realizar solo una función; y
  - v. Se considerarán mecanismos alternativos de seguridad equivalente a medida que la tecnología avance.
- h) Protocolos sin estado, tales como el protocolo de datagramas de usuario (UDP), no deben ser usados para información confidencial sin transporte con estado. Por favor tome nota que, aunque el protocolo de transporte de hipertexto (HTTP) es técnicamente sin estado, cuando es ejecutado en el protocolo de control de transmisión (TCP) el cual es con estado, esto es permitido.
- i) Todos los cambios en la infraestructura de la red (ej. configuración del equipo de comunicación de la red) deben ser registrados.
  - j) Detectores de virus y/o programas de detección deben ser instalados en todos los sistemas. Estos programas deben ser actualizados regularmente para escanear para nuevas variedades de virus.
  - k) Las personas que detenten título habilitante deben monitorear el sistema y la red para prevenir, detectar, mitigar y responder a los ataques cibernéticos.

### **75.5 Ataques Activos y Pasivos**

Deben existir medidas apropiadas para detectar, prevenir, mitigar y responder a ataques técnicos activos y pasivos comunes. Las personas que detenten título habilitante deberán tener

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00
		Código: REG-SLT-00
Página 114 de 133		

un procedimiento establecido para recopilar información sobre amenazas cibernéticas y actuar de manera adecuada.

### **75.6 Informática Móvil y Comunicaciones**

Se establecerá una política formal y se adoptarán medidas de seguridad apropiadas para proteger contra los riesgos del uso de la informática móvil y las instalaciones de comunicación. No se permitirá el teletrabajo, excepto en circunstancias en que se pueda garantizar la seguridad del punto final.

## **Artículo 76. Proveedores de servicios de terceros**

### **76.1 Comunicación de terceros**


Cuando se implementa la comunicación con proveedores de terceros, así como programas de fidelidad del jugador, servicios de pago (instituciones financieras, procesadores de pagos, etc.), servicio de localización, servicios de seguridad de la información, servicios de la nube, servicios de juego en vivo y servicios de verificación de identidad, los siguientes requisitos aplican:

- a) El sistema técnico debe tener la capacidad para la comunicación segura con proveedores de servicio de terceros usando encriptación y autenticación fuerte.
- b) Todos los eventos de registro involucrando servicios de terceros debe ser registrado en archivo de auditoría.
- c) La comunicación con proveedores de servicio de terceros no debe interferir o deteriorar las funciones normales del sistema técnico.
  - i. Los datos de proveedores de servicio de terceros no deben afectar la comunicación del jugador.
  - ii. Los proveedores de servicio de terceros deben estar en una red segmentada separada de los segmentos de red que alojan conexiones de jugadores.
  - iii. El juego debe ser desactivado en todas las conexiones de la red excepto por aquellos dentro del entorno de producción.
  - iv. El sistema no debe enviar paquetes de datos de proveedores de servicio de terceros directamente al entorno de producción y viceversa.
  - v. El sistema no debe actuar como un enrutador de IP entre el entorno de producción y proveedores de servicio de terceros.

### **76.2 Servicios de terceros**

Las funciones de seguridad y responsabilidades de proveedores de servicio de terceros deben ser definidos y documentados. Las personas que detentan título habilitante deben establecer políticas y procedimientos para gestionarlas y monitorear su cumplimiento con los requisitos de seguridad aplicables.

- a) Los acuerdos con proveedores de servicio de terceros que incluyen el acceso, procesamiento, comunicación o gestión del sistema y/o sus componentes, o agregan productos o servicios en el sistema y/o sus componentes deben cubrir todos los requisitos de seguridad aplicables.
- b) Los servicios, reportes y registros provistos por los proveedores de servicio de terceros deben ser monitoreados y revisados anualmente o según es requerido por el IPJyC.

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b> <b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA</b> <b>PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00
	Código: REG-SLT-00	
Página 115 de 133		

c) Cambios en la provisión de proveedores de servicio de terceros, incluyendo mantener y mejorar la política de seguridad existente, procedimientos y controles, deben ser gestionados considerando la criticalidad de los sistemas y procesos incluidos y la reevaluación de riesgos.

d) Los derechos de acceso de los proveedores de servicio de terceros en el sistema y/o sus componentes deben ser removidos después de la terminación del contrato o acuerdo o ajustados después de un cambio.

### **76.3 Procesamiento de Datos de Terceros**

Se debe evitar que los proveedores de servicios de terceros no autorizados vean o alteren la información de identidad personal y otra información confidencial. Cuando la información de identidad personal y otra información confidencial se comparte con proveedores de servicios de terceros, se establecerán acuerdos formales de procesamiento de datos que establezcan los derechos y obligaciones de cada parte con respecto a la protección de la información de identidad personal y otra información confidencial. Cada acuerdo de procesamiento de datos deberá establecer:

- a) El objetivo y duración del procesamiento;
- b) La naturaleza y el propósito del procesamiento;
- c) El tipo de datos a procesar;
- d) Cómo se almacenan los datos;
- e) El detalle de la seguridad que rodea los datos;
- f) Los medios utilizados para transferir los datos de una organización a otra;
- g) Los medios utilizados para recuperar datos sobre ciertas personas;
- h) Se cumple el método para garantizar un programa de retención;
- i) Los medios utilizados para eliminar o eliminar los datos; y
- j) Las categorías de datos.

## **Artículo 77. Controles técnicos**

### **77.1 Re Direccionamiento De Los sistemas**


Las personas que detenten título habilitante establecerán los procedimientos y mecanismos necesarios para garantizar que todas las conexiones realizadas de los jugadores desde la Provincia de Mendoza sean redireccionadas al sitio web específico para Mendoza.

- a) Este sistema deberá estar direccionado a dominios en la zona <<.BET.AR>>.
- b) Las personas que detenten título habilitante deben redireccionar hacia el sitio web específico conforme a la normativa vigente.
- c) Estos mecanismos deberán ser claramente identificados, registrados y auditados.

### **77.2 Requisitos del servicio de nombre de dominio (DNS)**

Los siguientes requisitos aplican a los servidores usados para resolver consultas del servicio de nombre de dominio (DNS) públicas o externas usadas en asociación con el sistema técnico.

- a) Las personas que detenten título habilitante deben utilizar un servidor DNS primario seguro y un servidor DNS secundario seguro que están separados lógicamente y físicamente el uno del otro.
- b) El servidor DNS primario debe estar físicamente ubicado en un centro de datos seguro o un anfitrión virtualizado en un hipervisor asegurado adecuadamente o equivalente.

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00  Código: REG-SLT-00
Página 116 de 133		

- c) El acceso físico y de lógica en el servidor(es) DNS debe ser restringido al personal autorizado.
- d) No se deben permitir las transferencias de zona hacia anfitriones arbitrarios.
- e) Un método para prevenir el envenenamiento de caché, así como extensiones de seguridad DNS (DNSSEC), es requerido.
- f) Se debe establecer la autenticación de múltiples factores.
- g) Se debe establecer el bloqueo de registro, de manera que cualquier solicitud para cambiar el servidor(es) deberá ser verificada manualmente.

### 77.3 Controles criptográficos


Una política sobre el uso de controles criptográficos para la protección de información debe ser desarrollada e implementada.

- a) La información de identificación personal y otra información confidencial deben ser encriptados si atraviesan una red con un nivel de confianza menor. El cifrado también se aplicará para dicha información de identidad personal y otra información confidencial almacenada en plataformas de computadoras portátiles (por ejemplo, computadoras portátiles, dispositivos USB, etc.).
- b) Datos que no requieren ser ocultados pero que serán autenticados deberán usar algún tipo de tecnología de autenticación de mensajes.
- c) La autenticación debe utilizar un certificado de seguridad de una organización aprobada, que contenga información sobre a quién pertenece, por quién fue emitido, fechas válidas, un número de serie u otra identificación únicos que pueda usarse para verificar el contenido del certificado.
- d) El nivel de encriptación usado debe ser adecuado para la sensibilidad de los datos.
- e) El uso de algoritmos de encriptación debe ser revisado periódicamente para verificar que los algoritmos de encriptación actuales son seguros.
- f) El método de encriptación incluirá el uso de diferentes claves de encriptación para que los algoritmos de encriptación se puedan cambiar o reemplazar para corregir las debilidades tan pronto como sea práctico. Se revisarán otras metodologías caso por caso.
- g) Las claves de encriptación deben ser mantenidas en un medio de almacenamiento seguro y redundante después de que las mismas hayan sido encriptadas por un método de encriptación diferente y/o usando una clave de encriptación diferente.

### 77.4 Gestión de la clave de encriptación

La gestión de las claves de encriptación debe utilizar procesos específicos establecidos por las personas que detentan título habilitante y/o el IPJyC, los cuales deben cubrir lo siguiente:

- a) Obtener o generar claves de encriptación y almacenarlas;
- b) Gestión de expiración de las claves de encriptación, si es aplicable;
- c) Revocar claves de encriptación;
- d) Cambio seguro del conjunto de claves de encriptación; y
- e) Recuperar datos encriptados con una clave de encriptación revocada o expirada durante un período específico después que la clave de encriptación queda invalidada.

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b> <b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA</b> <b>PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00
	Código: REG-SLT-00	
Página 117 de 133		

### **77.5 Refuerzo de Componentes Críticos**

Los procedimientos de configuración para componentes críticos deben abordar todas las vulnerabilidades de seguridad conocidas y ser coherentes con las mejores prácticas aceptadas por la industria para el fortalecimiento del sistema. La idoneidad y efectividad de los pasos tomados para reforzar los componentes críticos se evaluarán periódicamente y, si corresponde, se realizarán cambios para mejorar el refuerzo. Estos procedimientos de configuración deben incluir lo siguiente:

- a) Todos los parámetros de configuración estándar o predeterminados se eliminarán de todos los componentes donde se presente un riesgo de seguridad;
  - b) Solo se implementará una función principal por servidor para evitar que las funciones que requieren diferentes niveles de seguridad coexistan en el mismo servidor;
  - c) Se implementarán características de seguridad adicionales para cualquier servicio, protocolo o demonio (daemon) requerido que se considere inseguro;
  - d) Los parámetros de seguridad del sistema se configurarán para evitar el mal uso;
- y
- e) Se eliminarán todas las funcionalidades innecesarias, como scripts, controladores, características, sub plataformas, plataformas de archivos y servidores web innecesarios.

### **77.6 Generación y Almacenamiento de Registros**

Deberán existir procedimientos para monitorear y administrar centralmente las actividades de los usuarios, las excepciones y los eventos de seguridad de la información. Los registros que registren estos elementos serán:


- a) Generado en cada componente crítico del sistema para monitorear y rectificar anomalías, fallas y alertas;
- b) Almacenado durante un período apropiado para ayudar en futuras investigaciones y monitoreo de control de acceso;
- c) Protegido contra la manipulación y el acceso no autorizado; y
- d) Revisado periódicamente utilizando un proceso documentado. Se mantendrá un registro de cada revisión.

## **Artículo 78. Acceso remoto y firewalls**

### **78.1 Seguridad de acceso remoto**

Acceso remoto es definido como cualquier acceso desde fuera del sistema o red del sistema incluyendo el acceso desde otras redes en el mismo sitio o local deberá:

- a) Ser realizado vía un método seguro, como un proceso de autenticación de múltiples factores;
- b) Tener la opción para ser desactivado;
- c) Aceptar solamente las conexiones remotas permitidas por la aplicación de firewall (cortafuegos) y la configuración del sistema técnicos;
- d) Ser limitado a únicamente las funciones de la aplicación necesarias para que los usuarios desempeñen sus funciones de trabajo:
  - i. Ninguna funcionalidad remota de administración del usuario sin autorización (agregando usuarios, cambio de permisos, etc.) es permitida; y

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00
		Código: REG-SLT-00
Página 118 de 133		

- ii. Está prohibido el acceso sin autorización al sistema operativo o a cualquier base de datos aparte de para obtener información utilizando las funciones existentes.

### 78.2 Procedimientos de acceso remoto y proveedores

Se debe establecer un procedimiento para el acceso remoto estrictamente controlado. Es reconocido que según es requerido el proveedor puede acceder al sistema y sus componentes asociados remotamente para el soporte del producto y del usuario o actualización/mejoras, así como el IPJyC y las personas que detenten título habilitante. Este acceso remoto debe utilizar cuentas de usuario reservadas para este fin que son:

- a) Monitoreadas continuamente por las personas que detenten título habilitante;
- b) Desactivadas cuando no están en uso; y
- c) Restringidas por controles lógicos de seguridad para acceder solamente la aplicación(es) y/o base(s) de datos para el soporte del producto y usuario o proveer actualizaciones/mejoras.

### 78.3 Registro de actividad del acceso remoto

La aplicación del acceso remoto debe mantener un registro de actividad que se actualiza automáticamente presentando toda la información de acceso remoto, incluyendo:


- a) Identificación del usuario(s) que realizó y/o autorizó el acceso remoto;
- b) Direcciones IP remotas, números de puerto, protocolos, y donde sea posible, direcciones MAC;
- c) Fecha y hora en que se realizó la conexión y la duración de la conexión; y
- d) Actividad durante la sesión, incluyendo las áreas específicas accedidas y los cambios realizados.

Este registro de actividad se revisará periódicamente según lo requieran las personas que detenten título habilitante y/o el IPJyC.

### 78.4 Firewalls

Todas las comunicaciones, incluyendo el acceso remoto, deben pasar por al menos un firewall (cortafuegos) aprobado al nivel de la aplicación. Esto incluye las conexiones hacia y desde cualquier anfitrión no del sistema usado por las personas que detenten título habilitante.

- a) El firewall debe estar localizado en el límite entre dos dominios de seguridad disimilares.
- b) Un dispositivo en el mismo dominio de transmisión que el anfitrión del sistema no debe tener una utilidad que permita establecer una ruta alternativa para la red que eluda el firewall.
- c) Cualquier ruta alternativa de la red que existe para el propósito de redundancia también debe pasar a través de por lo menos un firewall a nivel de aplicación.
- d) Solamente aplicaciones relacionadas al firewall pueden residir en el firewall.
- e) Solamente un número limitado de cuentas de usuario pueden estar presentes en el firewall (ej. administradores de la red o plataforma solamente).
- f) El firewall debe rechazar todas las conexiones excepto aquellas que han sido aprobadas específicamente.
- g) El firewall debe rechazar todas las conexiones desde localizaciones que no deben residir en la red en la que el sistema originó (direcciones RFC1918 en el lado público de un firewall de la internet).

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b> <b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA</b> <b>PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00
	Código: REG-SLT-00	
Página 119 de 133		

h) El firewall solo debe permitir el acceso remoto mediante encriptación que cumpla con los estándares actuales aceptados por la industria, como ISO / IEC 19790, FIPS 140-2 o equivalente.

### **78.5 Registros de auditoría de firewall**

Los firewalls utilizados para proteger el entorno de producción deberán poder registrar la información de auditoría de una manera para preservar y asegurar la información contra pérdidas o alteraciones. Esta información incluye lo siguiente:

- a) Todos los cambios en la configuración del firewall;
- b) Todos los intentos de conexión con éxito y sin éxito a través del firewall; y
- c) Las direcciones IP de origen y destino, números de puertos, protocolos, y si es posible, direcciones MAC.

Un parámetro configurable ‘intentos de conexión sin éxito’ puede ser utilizado para denegar más solicitudes de conexión cuando se excede el límite predeterminado. El administrador del sistema técnico también debe ser notificado.

## **Artículo 79. Pruebas Técnicas de Seguridad**

### **79.1 Pruebas Periódicas de Seguridad**

Se deben realizar anualmente, pruebas técnicas de seguridad en el entorno de producción para garantizar que no existen vulnerabilidades poniendo en riesgo la seguridad y operación de los sistemas Tecnológica.


a) Estos ensayos deben consistir en un método de evaluación de seguridad mediante una simulación de ataque por terceros utilizando una metodología reconocida, y el análisis de vulnerabilidades consistirá en la identificación y cuantificación pasiva de los riesgos potenciales del sistema.

b) Intentos de acceso sin autorización deben ser realizados hasta en el nivel de acceso más alto posible y deben ser completados con y sin las credenciales de autenticación disponibles (ensayos de tipo caja blanca/caja negra). Estos permiten hacer las evaluaciones de los sistemas operativos y configuraciones de hardware, incluyendo, pero no limitado a:

- i. Escaneo de puertos UDP/TCP;
- ii. Identificación de pila y predicción de secuencia TCP para identificar plataformas operativos y servicios;
- iii. Apropiación de anuncio de servicio público;
- iv. Escaneo de la Web usando escáner de vulnerabilidad HTTP y HTTPS; y
- v. Escaneo de enrutadores usando el protocolo de encaminamiento BGP (Border Gateway Protocol), protocolo de multidifusión de encaminamiento BGMP (Border Gateway Multicast Protocol) y protocolo simple de administración de red SNMP (Simple Network Management Protocol).

### **79.2 Evaluación de vulnerabilidad**

El propósito de la evaluación de vulnerabilidad es para identificar vulnerabilidades, de las cuales se podrían aprovechar más tarde durante las pruebas de penetración haciendo consultas básicas con relación a los servicios ejecutando en los sistemas en cuestión. La evaluación de vulnerabilidad debe incluir al menos las siguientes actividades:

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00  Código: REG-SLT-00
Página 120 de 133		

a) Evaluación de vulnerabilidad externa – El objetivo son los dispositivos de la red y servidores que son accesibles por terceros (ya sea una persona y una empresa), por medio de una dirección IP pública (expuesta públicamente), relacionada al sistema técnico desde el cual es posible acceder a la información de identidad personal y otra información confidencial.

b) Evaluación de vulnerabilidad interna – El objetivo son los servidores comunicados hacia el interior (en el DMZ, o en el LAN si no existe un DMZ) relacionados al sistema técnico desde el cual es posible acceder la información de identidad personal y otra información confidencial. Los ensayos de cada dominio de seguridad en la red interna deben ser realizados por separado.

### 79.3 Pruebas de penetración

El propósito de las pruebas de penetración es para aprovecharse de cualquier vulnerabilidad descubierta durante la evaluación de vulnerabilidad en cualquier aplicación expuesta públicamente o plataforma anfitrión de aplicaciones que procesan, transmiten y/o almacenan información de identidad personal y otra información confidencial. Las pruebas de penetración incluyen las siguientes actividades como mínimo:

a) Pruebas de penetración de niveles de la red – Esta prueba imita las acciones de un atacante actual aprovechándose de las deficiencias en la seguridad de la red y examina los sistemas para cualquier deficiencia que podría ser usada por un atacante externo para perturbar la confidencialidad, disponibilidad y/o integridad de la red.

b) Pruebas de penetración de niveles de la aplicación – Esta prueba usa utilidades para identificar deficiencias en las aplicaciones con escaneos autenticados y no autenticados, análisis de los resultados para remover positivos falsos, y pruebas manuales para confirmar los resultados de las utilidades y para identificar el impacto de las deficiencias.

### 79.4 Revisión de las reglas de firewall

Las reglas del firewall se revisarán periódicamente para verificar la condición operativa del firewall y la efectividad de su configuración de seguridad y conjuntos de reglas, y se realizarán en todos los firewalls perimetrales y los firewalls internos.

### 79.5 Escaneos Trimestrales de Vulnerabilidad


Los escaneos de vulnerabilidad de la red interna y externa se ejecutarán al menos trimestralmente y después de cualquier cambio significativo en las personas que detentan título habilitante o en la infraestructura de la red.

a) Los procedimientos de prueba deben verificar que se realizaron cuatro escaneos internos y trimestrales en los últimos doce (12) meses y que se realizaron nuevos escaneos hasta que se resolvieron todas las vulnerabilidades de "riesgo medio" (CVSS 4.0 o superior) y/o se aceptaron mediante un programa formal de aceptación de riesgos. Los escaneos internos deben realizarse desde una perspectiva de escaneo autenticado. Los escaneos externos se pueden realizar desde una perspectiva no autenticada.

b) Los escaneos trimestrales pueden ser realizados por el Laboratorio de Certificación o a través de un empleado calificado de las personas que detentan título habilitante.

c) La verificación de los escaneos debe ser presentada al IPJyC trimestralmente y debe incluir un plan de remediación y cualquier plan de mitigación de riesgos para aquellas vulnerabilidades que no puedan ser resueltas.



 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00 Código: REG-SLT-00
Página 121 de 133		

#### **Artículo 80. Proveedor de Servicios en la Nube**


Las personas que detenten título habilitante que utilicen un proveedor de servicios en la nube para almacenar, transmitir o procesar información de identificación personal y otra información confidencial se someterá a una auditoría específica según lo requiera el IPJyC. Las operaciones del proveedor de servicios en la nube se revisarán con respecto a los principios comunes de seguridad de la información en relación con la provisión y el uso de servicios en la nube, como se cubre en este artículo. Es aceptable aprovechar los resultados de auditorías previas realizadas por proveedores debidamente acreditados y personas calificadas, dentro del período de auditoría actual (por ejemplo, en el último año), contra estándares como ISO / IEC 27017 e ISO / IEC 27018 o equivalente. Tal recurso se anotará en el informe de auditoría.

- a) La seguridad en la nube es una responsabilidad compartida entre el proveedor de servicios en la nube y las personas que detenten título habilitante.
- b) Si la información de identificación de la persona y otra información confidencial se almacena, procesa o transmite en un entorno en la nube, los requisitos aplicables se aplicarán a ese entorno y, por lo general, implicarán la validación de la infraestructura del proveedor de servicios en la nube y el uso que las personas que detenten título habilitante hagan de ese entorno.
- c) La asignación de responsabilidad entre el proveedor de servicios en la nube y las personas que detenten título habilitante para administrar los controles de seguridad no exime a un operador de la responsabilidad de garantizar que la información de identificación de la persona y otra información confidencial esté debidamente protegida de acuerdo con los requisitos aplicables.
- d) Se acordarán políticas y procedimientos claros entre el proveedor de servicios en la nube y las personas que detenten título habilitante para todos los requisitos de seguridad, y las responsabilidades de operación, administración y presentación de informes se definirán y comprenderán claramente para cada requisito aplicable.

#### **Artículo 81. Proveedor de Servicios de Pago**

Las personas que detenten título habilitante o un proveedor de servicios de pago externo utilizado para realizar transacciones con instituciones financieras se someterán a una auditoría específica. Las operaciones del proveedor de servicios de pago se revisarán con respecto a los principios comunes de seguridad de la información en relación con la provisión y uso de servicios de pago, como se cubre en este artículo. Es aceptable aprovechar los resultados de auditorías anteriores realizadas por proveedores debidamente acreditados y personas calificadas, dentro del período de auditoría actual (en el último año), contra las normas de seguridad de datos de la industria de tarjetas de pago (PCI-DSS) o equivalente. Tal recurso se anotará en el informe de auditoría.

- a) El proveedor de servicios de pago protegerá los tipos de pago utilizados en el sistema contra el uso fraudulento.
- b) La recopilación de información de identificación personal y otra información confidencial directamente relacionada con las transacciones financieras se limitará solo a la información estrictamente necesaria para la transacción.
- c) Deberán existir procesos para verificar la protección del proveedor de servicios de pago de la información de identificación de la persona u otra información confidencial directamente relacionada con cada transacción financiera.

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00  Código: REG-SLT-00
Página 122 de 133		

d) Cualquier canal de comunicación entre las personas que detenten título habilitante y el proveedor de servicios de pago que transmita los detalles de pago deberá ser encriptado y protegido contra interceptaciones.

e) Todas las transacciones financieras se conciliarán diariamente entre las personas que detenten título habilitante y el proveedor de servicios de pago. Habrá procedimientos establecidos para:

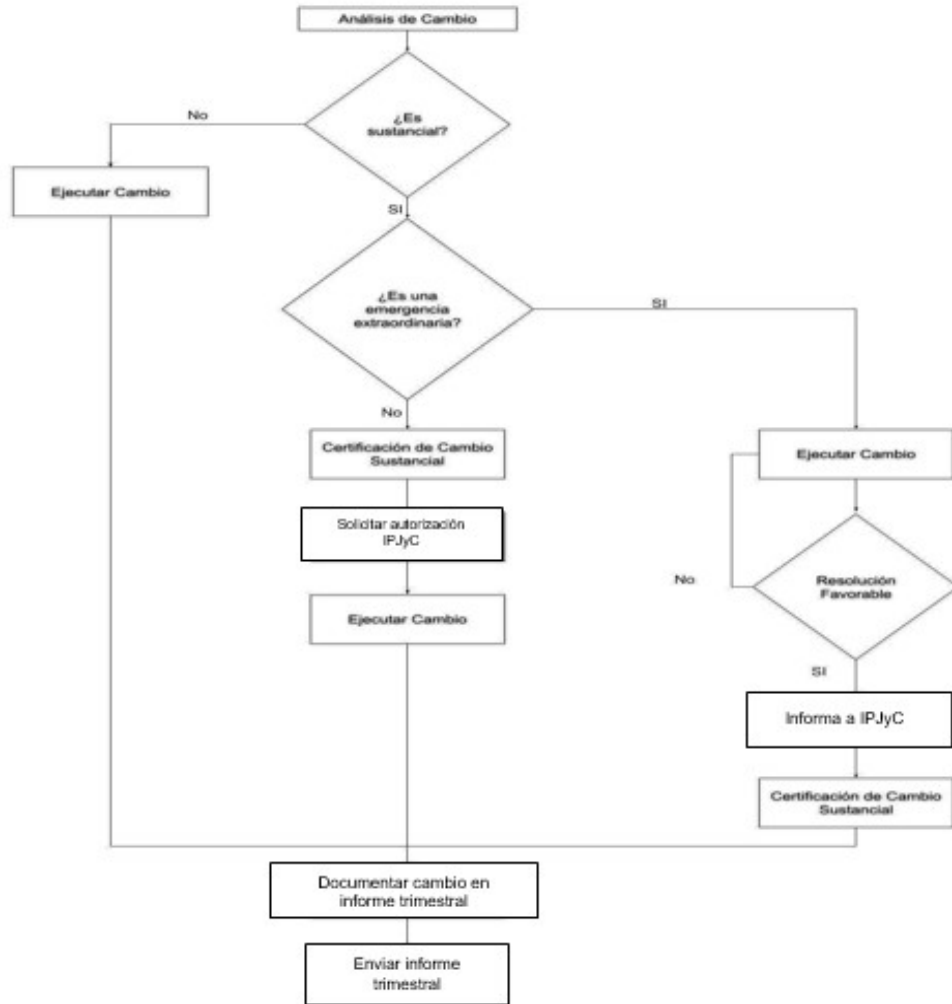
- i. Calcular las cantidades pagadas o recibidas de un jugador, teniendo en cuenta todos los pagos utilizados por el jugador u operador; y
- ii. Asegurar la coincidencia de propiedad entre las personas que detenten título habilitante del tipo de pago y las personas que detenten título habilitante de la cuenta de jugador.

### **CAPÍTULO 3 - GESTIÓN DE CAMBIO**

#### **Artículo 82. El Procedimiento de Gestión de Cambio**

Desde el inicio de su actividad, las personas que detenten título habilitante deberán disponer de un procedimiento de gestión de cambios documentado, que controle los cambios de los equipos y componentes del sistema técnico efectivamente empleado.


- a) Esto procedimiento de gestión de cambios deben ser:
  - i. Comunicados al IPJyC antes de su implementación; y
  - ii. Auditados cada dos (2) años.
- b) Existirá un proceso formal de aprobación interna de todos los cambios, que debe implicar la petición de cambio y su aprobación por los responsables correspondientes.
  - i. En el caso de cambios en componentes críticos, deberá evaluarse si se trata de un cambio sustancial.
  - ii. Las peticiones de cambio y las decisiones tomadas se registrarán y podrán ser objeto de posterior auditoría.
  - iii. Se conservarán copias de los binarios de los elementos de software de todas las versiones software que se hayan utilizado en el sistema técnico.
- c) Los productos que operen bajo los procesos de gestión de cambios aprobados deberán cada dos (2) años como mínimo, ser certificados en su totalidad con las especificaciones establecidas en el presente Reglamentos y Directivas de obligatorio cumplimiento y deberá adjuntarse de la documentación de certificación formal del Laboratorio de Certificación.



### Artículo 83. Procedimiento de control de cambios del programa

El procedimiento de control de cambios del programa debe ser adecuado para asegurar que solo versiones de programas autorizadas son implementadas en el entorno de producción. Estos controles de cambios deben incluir:

- a) Un control de versión de software adecuado o mecanismo para todos los componentes, código fuente y controles binarios;
- b) Mantener registros de todas las instalaciones nuevas y/o modificaciones en el sistema;
- c) Una estrategia para cubrir el potencial de una instalación fallida o un problema de campo con uno o más cambios implementados bajo los procesos de gestión de cambios:
  - i. Cuando una parte externa, como una tienda de aplicaciones, es una parte interesada en el proceso de lanzamiento, esta estrategia cubrirá la gestión de lanzamientos a través de la parte externa. Esta estrategia puede tener en cuenta la gravedad del problema;
  - ii. De lo contrario, esta estrategia deberá cubrir para revertir a la última

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00  Código: REG-SLT-00
Página 124 de 133		

implementación (rollback o plan de reducción), incluyendo el respaldo completo de versiones previas de software y un ensayo del plan de reducción antes de la implementación del entorno de reducción;

- d) Una política que incluye procedimientos para cambios de emergencia;
- e) Procedimientos para los ensayos y migración de cambios, incluida la identificación de personal autorizado para la firma antes de la liberación;
- f) Segregación de funciones dentro del proceso de liberación; y
- g) Procedimientos para asegurar que la documentación técnica y del usuario es actualizada como resultado del cambio.

#### **Artículo 84. Ciclo de vida de desarrollo del sistema**


La adquisición y desarrollo de software nuevo debe utilizar procesos específicos establecidos por las personas que detentan título habilitante, el proveedor del sistema y/o el IPJyC.

- a) El entorno de producción debe estar separado lógicamente y físicamente de los entornos de desarrollo y ensayos. Cuando los sistemas de la nube son usados, no puede existir una conexión directa entre el entorno de producción y ningún otro entorno.
- b) La delegación de responsabilidades entre las personas que detentan título habilitante y/o el proveedor se establecerá cuando corresponda.
- c) Se debe establecer un método documentado para desarrollar el software de forma segura:
  - i. Siguiendo los estándares de la industria y/o las mejores prácticas para la codificación; y
  - ii. Incorporar la seguridad de la información durante todo el ciclo de vida.
- d) La metodología de prueba documentada debe incluir disposiciones para:
  - i. Verificar que el software de ensayos no es desplegado en el entorno de producción; y
  - ii. Prevenir el uso de información de identificación personal actual y confidencial, u otros datos primarios de producción durante las pruebas.
- e) Toda la documentación relacionada con el desarrollo de la aplicación y software debe estar disponible y ser mantenida por la duración de su ciclo de vida.

#### **Artículo 85. Registro de Activos Críticos**

Se mantendrá un Registro de Activos Críticos para cualquier activo que afecte la funcionalidad del sistema técnico o tenga influencia sobre cómo el sistema almacena / maneja la información de identidad personal y otra información confidencial. La estructura del Registro de Activos Críticos incluirá componentes de hardware y software y las interrelaciones y dependencias de los componentes. Los siguientes elementos mínimos deben documentarse para cada activo:

- a) El nombre / definición de cada activo;
- b) Una identificación única que se asigna a cada activo individual;
- c) Un número de versión del activo listado;
- d) Identificar las características de los activos (p.ej., Componente del sistema, base de datos, máquina virtual, hardware);
- e) El "propietario" responsable del activo;
- f) La ubicación geográfica de los activos del hardware;

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00 Código: REG-SLT-00
Página 125 de 133		

g) Códigos de relevancia sobre el papel del activo en el logro o la garantía de los siguientes criterios de clasificación:

- i. Confidencialidad de información de identidad personal y otra información confidencial (p.ej., información de identificación y transacción);
- ii. Integridad del sistema, específicamente cualquier activo que afecte la funcionalidad del sistema y/o influya en cómo se almacena y/o maneja la información de identidad personal y otra información confidencial;
- iii. Disponibilidad de la información de identidad personal y otra información confidencial; y
- iv. Responsabilidad de la actividad del usuario y cuánta influencia tiene el activo en la actividad del usuario.

**Artículo 86. Criterios para la valoración de gestión de cambios sustanciales y no sustanciales**

Las personas que detenten título habilitante deben evaluar si el cambio resulta de carácter “sustancial” o no, teniendo en cuenta los criterios de valoración establecidos en la Normativa vigente.

a) La calificación de un cambio como “sustancial” debe basarse en la evaluación de los criterios que se detallan a continuación, los cuales fueron elaborados tomando como referencia tres ejes principales:


- i. La integración entre los diferentes componentes que conforman el sistema técnico;
- ii. El correcto funcionamiento de la sesión de juego; y
- iii. El correcto desarrollo de los mismos.

b) Los criterios se basan en las prescripciones establecidas en la normativa vigente valorando entre otros:

- i. El impacto que pueda generar sobre las limitaciones de acceso establecidas en la normativa vigente;
- ii. Los principios de juego responsable;
- iii. El correcto funcionamiento de los juegos que se encuentren operativos;
- iv. La autenticidad y correcto procesamiento de las apuestas;
- v. La trazabilidad de las operaciones realizadas;
- vi. El correcto funcionamiento del sistema técnico;
- vii. La seguridad de los juegos y especialmente en el acceso del jugador;
- viii. Las recuperaciones de datos ante cualquier incidencia en los sistemas técnicos que requieran una gran complejidad;
- ix. Las dependencias entre los elementos hardware, software y de red que constituyen el sistema técnico y el acoplamiento que puede existir entre sus diferentes componentes;

c) En caso de que, tras la evaluación realizada por las personas que detenten título habilitante, se determine que el cambio es no sustancial, pueden ejecutar el cambio sin autorización previa del IPJyC. Entre los cambios no sustanciales se encuentran los siguientes:

- i. Instalación o cambios en los componentes de software y/o hardware de respaldo;
- ii. Adición o eliminación de usuarios;
- iii. Mantenimiento de la base de datos que modifique o elimine datos no críticos de la base de datos;

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00  Código: REG-SLT-00
Página 126 de 133		

- iv. Interrupciones programadas o mantenimiento de cualquier infraestructura de proveedor de servicios de red;
- v. Interrupciones programadas o mantenimiento de cualquier infraestructura eléctrica (generador, ATS, UPS, PDU, etc.); o
- vi. Instalación de parches de seguridad del sistema operativo;
- vii. Imágenes de fondo, esquemas de color, o similares actualizaciones auxiliares del frente al cliente.

d) En aquellos casos en que las personas que detentan título habilitante, a la luz de los criterios establecidos por el IPJyC, concluyan que el cambio es sustancial deberán requerir autorización del IPJyC. Entre los cambios que califican como sustanciales, tenemos los siguientes:


- i. Cambios en las reglas del cortafuegos;
- ii. Mantenimiento de la base de datos;
- iii. Cambios en la ubicación física de los datos primarios de respaldo regulados;
- iv. Cualquier cambio o adición de un componente físico de hardware;
- v. Cambios en los componentes lógicos no relacionados con el juego del sistema técnico que no sean de carácter benigno
- vi. Implementación de una nueva característica de juego o un cambio en cualquier lógica que afecte las apuestas o la lógica del juego;
- vii. Un cambio que afecte los informes reglamentarios requeridos o los datos utilizados para la conciliación financiera;
- viii. Un cambio que afecte al manejo o almacenamiento de información de identificación personal; o
- ix. Un cambio para incorporar los requisitos reglamentarios actualizados.

e) Todos los cambios realizados sobre el sistema técnico deben ser registrados y podrán ser objeto de un posterior análisis por parte del IPJyC. En caso de que el IPJyC considere sustancial algunos de los cambios realizados sin autorización, ésta podrá requerir el retiro de los cambios sin perjuicio del inicio del proceso sancionatorio que resultare correspondiente.

#### **Artículo 87. Información sobre los cambios.**

Cualquier cambio que se ejecute sobre el sistema técnico debe quedar documentado y debe replicarse en un informe que deberá ser remitido al IPJyC trimestralmente conforme a las especificaciones que se detallan a continuación. El informe debe incluir, como mínimo, los datos que se detallan para cada cambio realizado:

- a) Un identificador del cambio con su correspondiente fecha de ejecución;
- b) Descripción conceptual y cualitativa del cambio. Debe detallar el motivo o carácter del cambio, los componentes críticos sobre los que tiene impacto, incluido el número de identificación único del Registro de Activos Críticos, la información de versión y el fin que se persigue con su implementación;
  - i. 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.
  - ii. En los casos en los que se produzca un cambio de hardware de uno de los elementos críticos, indicar la ubicación física de este componente, en la descripción conceptual.

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00 Código: REG-SLT-00
Página 127 de 133		

- c) Calificación motivada del cambio como sustancial o no sustancial;
- d) La identidad del usuario(s) realizando el cambio; y
- e) La identidad del usuario(s) responsable (s) de autorizar el cambio.

**Artículo 88. Cambio por emergencia extraordinaria.**

Las personas que detenten título habilitante pueden efectuar cambios considerados como sustanciales en aquellos casos que puedan justificarse por la ocurrencia de una emergencia extraordinaria.

a) En dichos casos las personas que detenten título habilitante deberán comunicar al IPJyC, a través de los medios que ésta disponga, preferentemente con anterioridad al cambio o en las veinticuatro (24) horas siguientes a su realización. Dicho informe debe acreditar las circunstancias excepcionales de urgencia y el riesgo, ya sea potencial o no, que conlleva para la seguridad del sistema técnico.

b) Una vez realizado el cambio, las personas que detenten título habilitante deben presentar en el plazo de treinta (30) días un plan de subsanación. El IPJyC se reserva la potestad de poder aceptar o rechazar el plazo presentado.

**Artículo 89. Parches de actualización**

Las personas que detenten título habilitante deberán tener políticas de parche, ya sea desarrollado y respaldado por operador del sistema técnico o por un proveedor de servicios externo. Todos los parches deben ser ensayados cuando sea posible en un entorno de desarrollo y ensayos configurado idénticamente al entorno de producción objetivo, los ensayos del parche deben ser gestionados para el riesgo, ya sea por aislamiento o removiendo el componente no ensayado de la red o aplicando el parche y ensayándolo después.

**CAPÍTULO 4 - JUEGO RESPONSABLE**

**Artículo 90. Objeto**

El presente estándar tiene por objeto establecer las condiciones bajo las cuales pueden obtener las certificaciones de Juego Responsable quienes pretendan y/o ostenten un título habilitante para la comercialización y/o distribución y/o expendio de los juegos en línea creados por la Ley Provincial de Juegos en Línea N° 9.267.


**Artículo 91. Niveles de Certificación**

El IPJyC otorgará certificaciones de Juego Responsable en tres (3) niveles, conforme se detalla en el presente Artículo.

**91.1 Nivel 1: Presentación del Proyecto de Implementación Inicial**

A efectos de obtener la certificación Nivel 1, se deberá presentar un proyecto de implementación inicial, que debe incluir los siguientes módulos:

- a) Incorporación del Programa de Juego Responsable
- b) Entrenamiento/Formación de los empleados.
- c) Herramientas de Juego Responsable/Información al jugador.
- d) Publicidad.
- e) Autoexclusión/Ayuda al jugador.
- f) Protección de menores.

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00
		Código: REG-SLT-00
Página 128 de 133		

- g) Diseño de Juegos.
- h) Recursos destinados a Juego Responsable.

Una solicitud de certificación correcta de este nivel debe abordar cada uno de estos módulos en forma integral, cumpliendo asimismo con lo establecido con la normativa técnica vigente o la que se dicte en el futuro por esta Sociedad para la comercialización, y/o distribución y/o expendio de los juegos en línea. La solicitud debe incluir las acciones específicas que se planean implementar para cumplir con cada uno de los módulos enumerados anteriormente.

### **91.2 Nivel 2: Ejecución**

La certificación del Nivel 2 requiere contar con la certificación del Nivel 1 y haber implementado los elementos de acción de cada uno de los módulos enumerados anteriormente. Asimismo, deben encontrarse ejecutando un proceso para la evaluación y mejora. Una aplicación exitosa debe demostrar con casos específicos las acciones que se han implementado y que ellas resultan suficientes para superar la solicitud presentada en el Nivel 1.

### **91.3 Nivel 3: Mantenimiento y mejora**

Todo aquel que cuente con la certificación de Nivel 2 puede solicitar la certificación del Nivel 3. En dicha instancia, debe demostrar que ha implementado todo lo previsto en el nivel de ejecución (Nivel 2) durante al menos dos (2) años. Asimismo, debe haber realizado una evaluación y revisión interna de las acciones llevadas a cabo para cumplir cada módulo y detectado las acciones que han requerido una mejora. En caso de corresponder, deberán enumerarse los pasos que se llevarán a cabo para mejorar el cumplimiento de los módulos.

#### **Artículo 92. Duración de la Certificación**

La certificación de Nivel 1 será válida por un período de un (1) año. Durante este período se deben implementar todas las medidas conducentes a obtener la siguiente certificación.


- a) Aquellos que cuenten con la certificación de NIVEL 1 deberán solicitar la certificación de NIVEL 2, tres (3) meses antes del vencimiento de su certificación.
- b) Los estándares de ejecución (Nivel 2) y mantenimiento (Nivel 3) serán válidos por un período de dos (2) años. Deberá solicitar la certificación Nivel 3, tres (3) meses antes del vencimiento de la certificación de Nivel 2.
- c) Una vez vencida la certificación de Nivel 3, y en caso de que se extienda la duración del título habilitante, las personas que detenten título habilitante deberán recertificar el mismo cada dos (2) años presentando un plan de mantenimiento y mejoras continuas.

#### **Artículo 93. Presentación**

A efectos de obtener la correspondiente certificación, la documentación debe ser presentada en idioma español. En el supuesto que la documentación se encuentre redactada en un idioma diferente al exigido, la misma deberá ser acompañada por la pertinente traducción. El IPJyC determinará oportunamente los medios físicos y/o electrónicos que se utilizarán para remitir las presentaciones y los documentos de respaldo.

- a) Las presentaciones deben incluir una carta de aprobación firmada por el presidente y/o superior jerárquico de la empresa, en caso de ser personas jurídicas.
- b) Las presentaciones también deben proporcionar el nombre y la información de contacto (incluida la dirección postal, número de teléfono y dirección de correo electrónico)



 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b> <b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA</b> <b>PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00
	Código: REG-SLT-00	
Página 129 de 133		

de la persona que oficiará de contacto principal ante toda comunicación que el IPJyC desee efectuar.

**Artículo 94. Publicación**

Las presentaciones que obtengan la certificación serán publicadas en el sitio web del IPJyC.

**Artículo 95. Evaluación**

Todas las solicitudes de certificación de los niveles previstos en el Artículo 3 serán evaluadas por un Comité de Evaluación compuesto por los miembros que el Directorio designase mediante acto administrativo correspondiente, bajo la guía de la Política Integral de Juego Responsable y las prescripciones contenidas en el presente.

**Artículo 96. Criterios de evaluación**

El Estándar de Juego Responsable comprende ocho (8) módulos y cincuenta y dos (52) criterios. Los criterios constituyen puntos de referencia que definen los módulos con mayor detalle y guían el proceso de certificación.

a) Para lograr la certificación Nivel 1, el solicitante debe obtener como mínimo un cincuenta (50) por ciento en cada uno de los ocho (8) módulos, y un puntaje general mínimo de setenta (70) por ciento. El puntaje general se calcula ponderando cada estándar de acuerdo con la Tabla que se detalla a continuación.

- i. Incorporación del Programa de juego responsable: 20%
- ii. Formación/Entrenamiento de personal: 10%
- iii. Herramientas de Juego Responsable Información al jugador: 15%
- iv. Publicidad: 10%
- v. Autoexclusión/Ayuda al jugador: 15%
- vi. Protección de menores: 15%
- vii. Diseño de juegos: 10%
- viii. Recursos destinados a Juego Responsable: 5%


b) Para lograr la certificación Nivel 2 deberá superar el porcentaje de cumplimiento obtenido en el Nivel 1.

c) Para lograr la certificación Nivel 3 deberá superar el porcentaje de cumplimiento obtenido en el Nivel 2 y alcanzar al menos un puntaje de noventa (90) por ciento.

**Artículo 97. Incorporación del Programa de Juego Responsable**

Quien solicite la certificación deberá evidenciar un esfuerzo coordinado y completo, para implementar el Programa de Juego Responsable determinado por el IPJyC abarcando todos los aspectos del mismo en el desarrollo de las actividades. El proyecto de implementación a presentar será evaluado de acuerdo con los criterios que a continuación se detallan:

- a) Promueve el Programa de Juego Responsable aprobado por el IPJyC;
- b) Demuestra conocimiento y compromiso de juego responsable y desarrolla estrategias integradas para abordarlo activamente;
- c) Cuenta con procesos de revisión regular que proporcionan evidencia de que las acciones son monitoreadas, revisadas y evaluadas al menos anualmente;
- d) El responsable de las políticas y programas de juego responsable se encuentra a cargo de un miembro del personal ejecutivo;

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00  Código: REG-SLT-00
Página 130 de 133		

e) El programa de juego responsable del IPJyC se encuentra integrado en todas las actividades de la organización.

**Artículo 98. Entrenamiento/Formación del personal**


En virtud del permanente contacto que mantiene el personal del autorizado con el público jugador, es que se requiere que los mismos se encuentren preparados para realizar la detección de personas que presenten problemas con el juego, así como también asesorar y orientar a los mismos a los canales de ayuda disponibles. La formación del personal afectado será evaluada de acuerdo con los criterios que a continuación se detallan:

- a) Cumple con el programa de capacitación y evaluación formal para todo el personal en base a las necesidades de su puesto y su interacción con los jugadores aprobado por el IPJyC;
- b) Informa y garantiza el acceso a la capacitación de todo empleado que se incorpore;
- c) El personal cuenta con conocimiento básico de la problemática del juego y es consciente de los signos que evidencian un posible desarrollo de un problema con el juego;
- d) El personal afectado comprende el compromiso asumido con el juego responsable y conoce las acciones tendientes al cumplimiento del mismo;
- e) El personal cuenta con conocimiento de los servicios de atención disponibles brindados por el IPJyC y las vías de acceso a los mismos;
- f) El personal cuenta con conocimiento de la regulación vigente en la materia, el procedimiento de Autoexclusión normado por el IPJyC;
- g) Se proporcionan oportunidades de acceso a capacitaciones adicionales, conferencias, entre otras, al personal con responsabilidad específica en juego responsable.

**Artículo 99. Herramientas de juego responsable/información al jugador**

Las herramientas de juego responsable son instrumentos que deben encontrarse a disposición de los jugadores para que les permita tomar acciones preventivas en relación a su comportamiento de juego. Las mismas deberán ser acordes al tipo y modalidad de juego, teniendo como base la evaluación previa realizada sobre las características estructurales y el diseño de cada uno de ellos. Las herramientas de juego responsable serán evaluadas de acuerdo a los criterios que a continuación se detalla:

- a) Proporciona información precisa y completa respecto del tipo de juego, reglas, probabilidad de obtener premio, y demás información relacionada a la operatoria del juego.
- b) Los jugadores cuentan con un acceso a su historial de juego. Debe permitirse un acceso sencillo al mismo, brindando información clara que permita a los jugadores tomar decisiones sobre su conducta.
- c) Cuenta con una herramienta de análisis y seguimiento del comportamiento y conducta de los jugadores. Brinda reportes que permiten tomar medidas de juego responsable de acuerdo al nivel de riesgo de los jugadores. La misma se encuentra disponible para el uso voluntario por parte de los jugadores.
- d) Brinda asesoramiento e información de las herramientas de juego responsable, y toda otra información relevante tendiente a la protección de los jugadores. Cuenta con un enlace o figura visible, en la página de inicio web, y/o aplicaciones móviles, con información sobre la línea de orientación al jugador problemático y la página web de Juego Responsable del IPJyC

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b> <b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA</b> <b>PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00
	Código: REG-SLT-00	
Página 131 de 133		

e) Proporciona elementos que permitan concientizar el paso del tiempo como ser presencia visible y permanente de relojes en pantalla.

f) El jugador cuenta con herramientas para establecer límites de tiempo, gasto y depósito sin perjuicio de los límites por defecto establecidos por el IPJyC. Se notifica a los jugadores cuando se encuentren cerca de alcanzar los límites preestablecidos. Una vez alcanzados, la sesión se detiene. Cuenta con mecanismos que registran y monitorean cualquier intento de incumplimiento a los límites auto-impuestos.

g) La opción de tomar un "tiempo fuera" se encuentra disponible para el jugador. Dicha herramienta es registrada y monitoreada. El sitio y/o plataforma brinda información clara y precisa a efectos de poder distinguir y determinar cuál es la herramienta adecuada para su uso, entre las herramientas disponibles.

h) Cuenta con la herramienta de "Botón de salida rápida" que permite el cierre de sesión de juego inmediato por doce (12) horas.

i) Los jugadores tienen la capacidad de bloquear diferentes categorías de juegos.

j) Cuenta con la herramienta de autoevaluación de juego responsable establecida por el IPJyC que permite al jugador considerar o revisar su comportamiento de juego.

k) Cuenta con mensajes de advertencia del tiempo de sesión transcurrido y monto apostado y ofrecen a los jugadores la oportunidad de autoevaluar su juego.

l) Los mensajes de advertencia del tiempo de sesión y monto apostado aparecen al menos una (1) vez durante intervalos de sesenta (60) minutos por un periodo mínimo de diez (10) segundos. Los mensajes serán establecidos por el IPJyC

m) Pausa obligatoria. El jugador debe poder configurar un intervalo obligatorio para cada tipo de juego, en el cual la sesión de juego se detendrá.

n) Las acciones de juego responsable se adaptan en función del nivel de riesgo presentado por el jugador, por encima de las consideraciones comerciales.

o) Se revisan, evalúan y miden el impacto de las herramientas de Juego Responsable implementadas.

#### **Artículo 100. Publicidad**


La publicidad es una de las herramientas comerciales más visibles y como tal, debe reforzar el mensaje de juego responsable y no entrar en conflicto con el mismo. Debe perseguir el equilibrio entre la promoción del juego entendido como un entretenimiento y la protección de los jugadores frente a los potenciales riesgos que puede representar el juego. La publicidad debe respetar los principios de la moral y las buenas costumbres, así como las normas legales vigentes.

La publicidad será evaluada de acuerdo a los criterios que a continuación se detallan:

a) Debe evitar contener expresiones o representaciones que puedan afectar y/o ofender a la patria, sus símbolos, a las nacionales, las normas legales vigentes, autoridades, instituciones, el patrimonio cultural, las tradiciones y el trabajo.

b) No puede ser engañosas ni ser dirigida a los grupos vulnerables y/o menores de edad.

c) Toda publicidad cuenta con un proceso de revisión desde la óptica del juego responsable respetando las buenas prácticas implementadas a nivel internacional, el cual debe ser documentado e informado al IPJyC toda vez que ésta lo requiera.

 <p>GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS</p>	<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
	<b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00  Código: REG-SLT-00
Página 132 de 133		

d) La publicidad no confunde sobre los resultados de los juegos ni tergiversar las probabilidades de ganar o perder. No induce erróneamente sobre la posibilidad de obtener un premio ni sugiere que la repetición del juego aumenta la probabilidad de ganar.

e) La publicidad incluye mensajes o TIPS de juego responsable, incluido el número de la línea de orientación y la dirección del sitio web de juego responsable del IPJyC conforme la normativa vigente o toda otra información que en el futuro se establezca.

f) La publicidad incluye información sobre los beneficios de establecer auto límites y los programas de juego responsable siempre que el soporte o medio de difusión lo permita.

g) La publicidad y toda la información sobre juego responsable debe ser revisada periódicamente a fin de asegurar que la misma se encuentre actualizada.

h) Implementa una campaña anual de juego responsable acorde a los lineamientos establecidos por el IPJyC

#### **Artículo 101. Autoexclusión/Ayuda al jugador**

La autoexclusión es una herramienta para aquellos jugadores que hayan identificado en su comportamiento problemas en su relación con el juego. En virtud de ello, debe asegurarse un acceso reconocible y sencillo al Registro de Autoexcluidos administrado por el IPJyC. Asimismo, debe garantizarse al jugador acceso al asesoramiento y orientación brindado por el IPJyC. La autoexclusión será evaluada de acuerdo con los criterios que a continuación se detallan:

a) El programa de autoexclusión es promovido, y se encuentra disponible en la plataforma de juego.

b) Cuenta con un proceso para identificar y eliminar a los autoexcluidos de las bases de promociones, programas de fidelización y listas de publicidad.

c) Cuenta con mecanismos que eviten que una vez inscripto en el Registro Único de Prohibidos y Autoexcluidos de Mendoza (RUAM), el jugador no pueda realizar nuevas apuestas o adquirir créditos para la participación hasta que la fecha de la exclusión expire.

d) Cuenta con mecanismos que registran y monitorean cualquier intento de incumplimiento.


e) Cuenta con mecanismos dispuestos en la plataforma para identificar jugadores que pueden encontrarse en riesgo de tener o desarrollar problemas con el juego.

f) Cuenta con una base de datos de registro y alerta de jugadores con problemas de juego a efectos de brindar asesoramiento a los jugadores. La citada base contiene:

- i. Información de registro del jugador,
- ii. Datos de autoexclusión y otras herramientas de Juego Responsable utilizadas ("tiempo de espera o tiempo fuera", límites de tiempo, botón de pánico, etc.),
- iii. Datos de juego/s,
- iv. Método de pago y cambios en los métodos de pago,
- v. Datos sobre quejas o reclamos.

#### **Artículo 102. Protección de menores**

Los menores de dieciocho (18) años de edad no pueden participar de los juegos en línea. En virtud de ello, los autorizados deben velar por la protección de los menores de edad, implementando todas las medidas conducentes a impedir su acceso al juego. Este módulo será evaluado de acuerdo a los criterios que a continuación se detallan:

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	<b>REGLAMENTACIÓN</b> <b>ANEXO I RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 554/2.022</b>	
	<b>REGLAMENTO DE JUEGO EN LÍNEA PARA LA</b> <b>PROVINCIA DE MENDOZA</b>	Versión: 00
	Código: REG-SLT-00	
Página 133 de 133		

- a) La información sobre la edad legal para acceder a apostar debe encontrarse visible en la plataforma de juego antes de iniciar sesión y toda vez que el canal o dispositivo lo permita;
- b) Se encuentra implementada una política y un procedimiento para verificar la edad del jugador en el momento del registro, y evitar que los menores de edad accedan a la participación;
- c) Las políticas y procedimientos para evitar la participación de menores en el juego son evaluadas y revisadas para determinar su efectividad al menos una vez al año. Dicha evaluación debe encontrarse disponible para consulta y revisión por parte del IPJyC, siempre que ésta lo requiera; y
- d) Los jugadores deben encontrarse registrados para poder jugar juegos de forma gratuita o modo práctica.

### **Artículo 103. Diseño de juegos**

Todos los juegos deben ser evaluados y revisados por lo menos anualmente, tomando en cuenta los indicadores vinculados a juego problemático, arrojados por el comportamiento de los jugadores. El análisis y evaluación de los juegos representa un criterio fundamental para la toma de acciones en torno al desarrollo de herramientas de prevención acordes al riesgo que presentan los mismos. El diseño de juegos será evaluado de acuerdo a los criterios que a continuación se detallan:

- a) El arte de los juegos no contiene expresiones, actitudes o insinuaciones indecentes, obscenas o escabrosas; que ofendan la moral o las buenas costumbres.
- b) El arte de los juegos no contiene expresiones o actitudes de violencia y morbosidad.
- c) Se utilizan herramientas de evaluación del nivel de riesgo según cada tipo/modalidad de juego ofrecido. Para la evaluación de los juegos se tiene en cuenta los siguientes parámetros estructurales: frecuencia de apuesta, frecuencia de evento, duración del evento, intervalo de pago, entre otros.
- d) Se revisan los juegos a efectos de garantizar que los mismos no contienen información engañosa sobre premios disponibles, posibilidades de ganar o que fomenten el juego irresponsable. En cuanto a los juegos gratuitos, las probabilidades de ganar deben ser iguales que aquellas de los juegos en los que se participa de manera paga.
- e) El diseño del juego no le dará al jugador la percepción de que la velocidad de juego o habilidad afecta el resultado del juego cuando no lo hace.
- f) El diseño de los juegos evaluados e identificados como de alto riesgo, dispone medidas específicas de juego responsable.

### **Artículo 104. Recursos destinados a Juego Responsable**

La inversión realizada para fomentar y desarrollar una cultura de juego responsable evidenciará el compromiso real asumido por los autorizados. Los recursos destinados a Juego Responsable serán evaluados de acuerdo a los criterios que a continuación se detallan:

- a) Invierte en el desarrollo de nuevas herramientas de juego responsable.
- b) Promueve la investigación relacionada con el juego responsable y colabora con las investigaciones llevadas a cabo por el IPJyC
- c) Promueve la dedicación y capacitación de su personal a fin de garantizar una oferta segura de juego.