REPÚBLICA DE PANAMÁ
MINISTERIO DE ECONOMÍAY FINANZAS
JUNTA DE CONTROL DE JUEGOS

Resolución N° 11 **Panamá, 6 de Marzo de 2020.**

EL PLENO DE LA JUNTA DE CONTROL DE JUEGOS,
EN USO DE SUS FACULTADES LEGALES; Y,

CONSIDERANDO:

Que corresponde a la Junta de Control de Juegos el control, fiscalización, supervisión y regulación de los juegos de suerte y azar y las actividades que originen apuestas, de acuerdo con lo establecido en el artículo 9 del Decreto Ley No.2 de 10 de febrero de 1998.

Que la Junta de Control de Juegos, en representación del Estado, asume la explotación de juegos de suerte y azar y las actividades que originen apuestas, en beneficio exclusivo del Estado, siendo que tal explotación podrá ejercerla de manera directa o a través de terceros, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 2 del Decreto Ley No.2 de 10 de febrero de 1998.

Que mediante Resolución No. 65 de 25 de octubre de 2002, el Pleno de la Junta de Control de Juegos, en uso de sus facultades legales, aprobó el Reglamento para la Operación de los Juegos de Suerte y Azar y las Actividades que Originan Apuestas realizados través de Sistemas de Juegos de Comunicación Electrónica.

Que los Juegos de Suerte y Azar a través de Internet para ser operados desde el territorio de la República de Panamá, fortalecerán la oferta de juego del país, lo cual redundará en el desarrollo de la industria del juego, mejor recaudación para el Estado y combatirá el juego de azar ilegal en la República de Panamá, protegiendo al público apostador, por lo cual se impone una modificación al reglamento que data desde el año 2003.

Que tal como dispone el artículo 12, numeral 9 del Decreto Ley No. 2 de 10 de febrero de 1998, corresponde al Pleno de la Junta de Control de Juegos dictar, derogar, modificar, complementar y actualizar los reglamentos concernientes a la operación de juegos de azar y actividades que originen apuestas.

En consecuencia,

RESUELVE:

PRIMERO: Aprobar la modificación a la Resolución No. 65 de 25 de octubre de 2002, la cual será del siguiente tenor:

TÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO I
INTERPRETACIÓN Y RESTRICCIONES

Artículo 1. Interpretación.
Las disposiciones contenidas en este Reglamento no serán interpretadas de manera que entren en conflicto con las leyes de la República de Panamá. Si alguna disposición de este Reglamento es declarada nula o inconstitucional, no se interpretará que invalida las demás disposiciones del presente Reglamento.

Artículo 2. Condiciones, restricciones y Prohibiciones.

1. Se encuentra prohibida la captación de apuestas sobre juegos de suerte y azar a través de Internet en establecimientos físicos (Salas de Juego o similares). La operación de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet obligatoriamente debe efectuarse en un sitio web.
2. Las disposiciones contenidas en este Reglamento no aplican a carreras de caballos, juegos de lotería o de similar naturaleza.
3. Las operaciones de los Juegos de Azar a través de Internet deben ajustarse a la Ley No. 23 de 27 de abril de 2015, que adopta medidas para prevenir el blanqueo de capitales, el Financiamiento del Terrorismo y el Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, sus modificaciones y reglamentaciones, a través de la cual se adoptan medidas para prevenir el blanqueo de capitales, el financiamiento del terrorismo y el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva.
4. Se encuentra prohibida la captación de apuestas sobre eventos deportivos a nivel amateur en la República de Panamá.
5. Se encuentra prohibida la captación de apuestas sobre elecciones para un cargo público, tanto dentro como fuera de Panamá.
6. Cualquier otro evento que el Director, a discreción, considere prohibir, mediante Resolución motivada.
7. Ninguna persona natural o jurídica, podrá publicitar ni operar juegos de suerte y azar ni actividades que generen apuestas a través de Internet en la República de Panamá, sin que se encuentren debidamente autorizados, a través de un Contrato de Administración y Operación, por la Junta de Control de Juegos.
8. Ninguna persona que cuente con Contrato o Licencia emitida en otra jurisdicción para operar juegos de azar o actividades que generen apuestas a través de Internet, podrá publicitar u operar los referidos juegos o actividades en la República de Panamá.
9. El Director se encuentra facultado para solicitar al organismo estatal correspondiente el bloqueo del sitio web que se encuentre operando, explotando o publicitando juegos de suerte y azar y actividades que originan apuestas, sin contar con la autorización expedida por la Junta de Control de Juegos.

CAPÍTULO II
DEFINICIONES

Artículo 3. Los siguientes términos tendrán los significados establecidos a continuación:

Administrador/Operador: Es cualquier persona natural o jurídica que posea un contrato expedido por la Junta de Control de Juegos para operar y administrar un juego de suerte y azar o actividad que genere apuestas a través de Internet.

Apertura de Cuenta de Jugador: Proceso de activación de cuenta que incluye la recolección de la información legalmente requerida de parte del jugador un identificador electrónico que le permitirá jugar en la página web de que se trate.

Certificado de Cumplimiento: Certificado emitido por una Entidad Autorizada, a través del cual se hace constar que el Sistema de Juegos a través de Internet y sus componentes objeto de evaluación cumple con lo establecido en el presente Reglamento.

Director: Es el Secretario Ejecutivo de la Junta de Control de Juegos.

DNS (Sistema de Nombres de Dominio): Método de denominación empleado para nombrar a los dispositivos que se conectan a la red a través del IP (Protocolo de Internet).

Dominio Web: Denominación exclusiva correspondiente a un determinado sitio web, debidamente autorizado por el organismo gubernamental respectivo, que contiene el dominio superior geográfico (ccTLD), para Panamá, actualmente ".pa", al cual la Junta de Control de Juegos otorga una Licencia de Juego, en virtud de un Contrato de Administración y Operación de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet.

Entidad Autorizada: Entidad nacional o extranjera registrada ante la Junta de Control de Juegos para expedir los Certificados de Cumplimiento.

Equipo de Juego: Para efectos del presente Reglamento, cualquier equipo, software o herramienta tecnológica que sea necesaria para el funcionamiento u operación de los Juegos de Azar a través de Internet, con base en un Contrato de Administración y Operación de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet.

Identificador Electrónico: Código de identificación asignado a un jugador que posee una cuenta de jugador.

Ingresos Brutos: Total de dinero recaudado en concepto de apuestas, menos el total de dinero pagado en concepto de premios.

IP (Protocolo de Internet): Es una matrícula identificativa que define al usuario dentro de una red interna o externa.

Juego de Suerte y Azar a través de Internet: Se entiende que se realizan juegos de suerte y azar a través de Internet en o desde la República de Panamá, cuando sean realizados por jugadores que se encuentran dentro o fuera de Panamá.

Juegos Incompletos: Aquel juego cuyo resultado sigue sin resolverse o el resultado no es visto correctamente por el jugador.

Juegos Individuales: Aquel juego donde sólo participa un jugador.

Licencia de Juego: Para los efectos del presente Reglamento, se entenderá como aquella Resolución mediante la cual el Director autoriza a un Administrador/Operador para la captación de apuestas en las siguientes modalidades: Sobre Eventos Deportivos (Eventos Deportivos, Carreras de Autos y Galgos); y, Sobre Juegos de Casinos a través de Internet (Póker, Black Jack. Ruletas, Tragamonedas), exceptuándose expresamente los juegos y eventos contenidos en el artículo 2 del presente Reglamento, a través de la explotación de un dominio web previamente autorizado por la entidad gubernamental correspondiente.

Mapeo: Emparejar un par de identidades de un programa.

Operador designado: Persona con la cual el Administrador/Operador ha suscrito un Contrato de Uso y Explotación de Licencia de Juegos, debidamente autorizado por el Pleno de la Junta de Control de Juegos.

Plataforma de Juego: Es el hardware y software del Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet que maneja las características comunes a todos los juegos ofrecidos, y forma la interfaz primaria del sistema de juego tanto para el jugador como para el operador. La plataforma de juego le proporciona al jugador los

medios para registrar una cuenta, iniciar sesión/salir de su cuenta, modificar la información de su cuenta, depositar y retirar fondos hacia / desde su cuenta, solicitar informes de las actividades de su cuenta y cerrar su cuenta. Asimismo, todas las páginas web mostradas al jugador que estén relacionadas con la experiencia de juego ofrecida por el Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet, pero que no son una pantalla del juego, se consideran parte de la Plataforma de juego. La Plataforma de juego le proporciona al operador los medios para revisar las cuentas de jugadores, habilitar / deshabilitar juegos, generar diversos informes de juego /de transacciones financieras y de la cuenta, ingresar resultados de los juegos en los eventos de apuesta deportiva, habilitar / deshabilitar cuentas de jugadores y establecer parámetros personalizados.

Premios Mayores: Premios mayores de Diez Mil Balboas, (B/.10,000.00).

Programa de Control: Constituye las configuraciones de juego, las bibliotecas, los archivos del sistema operativo, los componentes que controlan los informes del sistema y los elementos de la base de datos que afectan el resultado del juego o las operaciones necesarias del sistema.

Proveedor Registrado: Persona natural o jurídica debidamente registrado ante la Junta de Control de Juegos para proveer el sistema de juegos de suerte y azar a través de Internet.

Sesión de Juego: Una sesión de juego consta de todas las actividades y comunicaciones realizadas por un jugador registrado y el sistema de juegos de azar a través de Internet, comprendido entre el momento en que el jugador registrado ingresa en el sistema de juegos de suerte y azar a través de Internet hasta el momento en que el jugador registrado sale del sistema de juegos de suerte y azar a través de Internet.

TÍTULO II

SOLICITUDES DE CONTRATOS DE ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN

CAPÍTULO I

GENERALIDADES

Artículo 4. Criterios para el otorgamiento de Contratos de Administración y Operación de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet y Certificados de Idoneidad.

Los Contratos de Administración y Operación de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet y Certificados de Idoneidad solo serán otorgados a personas que hayan aportado pruebas suficientes que demuestren lo siguiente:

1. Que es una persona honesta, de alta integridad, de gran competencia y experiencia.
2. Que es una persona cuyas actividades y antecedentes no representan amenaza para el interés público de la República de Panamá ni violan los Reglamentos; y, que su participación en la industria del juego no representa peligro de que se introduzcan o incrementen prácticas ilegales en el manejo o gestión de los juegos o actividades que generen apuestas; y, que no ha sido comprometida en malos manejos comerciales ni financieros.
3. Que el financiamiento propuesto para la operación completa es adecuado y proviene de una fuente lícita y aceptable.

CAPÍTULO II

INVESTIGACIÓN Y CALIFICACIÓN DEL SOLICITANTE

Artículo 5. Deber de Investigar.
El Director (a) tendrá la obligación de investigar las calificaciones y competencia de cada solicitante de un Contrato de Administración y Operación o un Certificado de Idoneidad. Dicha investigación se llevará a cabo a través de los organismos de seguridad del Estado o, a discreción del Director, se contratará agencias privadas que brinden los servicios que se requieran, a costo del solicitante.

Cuando el solicitante de un Contrato de Administración y Operación sea una persona jurídica, la investigación abarcará a la junta directiva de la misma, y los accionistas hasta llegar al beneficiario final.

Artículo 6. Calificación del Solicitante.
Toda persona que desee solicitar autorización para operar Juegos de Suerte y Azar a través de Internet, debe poseer, por lo menos cinco (5) años de experiencia en la industria del juego.

En caso de que el solicitante sea una persona jurídica, el accionista mayoritario o el Presidente de la sociedad deberá contar con la experiencia establecida en el presente artículo.

CAPÍTULO III

SOLICITUD DE CONTRATO DE ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DE JUEGOS DE SUERTE Y AZAR A TRAVÉS DE INTERNET

Artículo 7. Requisitos para la solicitud de Contrato de Administración y Operación de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet.
Toda persona que desee solicitar un Contrato de Administración y Operación de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet deberá:

1. Cumplir con las leyes y reglamentos aplicables a la materia.
2. Tener un representante legal en la República de Panamá.
3. Aprobar satisfactoriamente la investigación de probidad y antecedentes; así como pagar los costos correspondientes.
4. De tratarse de una persona jurídica, debe estar debidamente constituida y organizada en Panamá o inscrita como sociedad extranjera en el Registro Público.

El memorial petitorio, a través de apoderado legal, deberá contener la información que a continuación se detalla; así como también aportando la documentación señalada:

a) Nombre del solicitante.
b) Indicación de cuántas Licencias de Juego desea operar.
c) Presentar un plan de negocios, que indique la inversión inicial y proyecciones económicas a corto, mediano y largo plazo.
d) Nombres de las personas, directa o indirectamente involucradas en la operación propuesta y naturaleza de tal interés, (Dicha información comprende accionistas, beneficiario final, directores, dignatarios, representante legal de la empresa, de tratarse de una persona jurídica).
e) Información completa y detallada sobre los antecedentes personales, penales, comerciales y financieros de cada director, dignatario, empleado de confianza de cada accionista de la empresa solicitante, y de cualquier persona que, a juicio del Director de Salas de Juegos, tenga una relación

significativa con la operación propuesta, abarcando los diez (10) años previos a la fecha de presentación de la solicitud correspondiente.

f) Acreditar la fuente de financiamiento para la operación propuesta.

g) Presentar debidamente autenticados o apostillados los documentos que acrediten la constitución y vigencia de la persona jurídica o que acrediten la identidad de la persona natural, de ser el caso. Tratándose de una persona jurídica, la escritura de constitución de la sociedad, deberá contener lo siguiente:

- La Cláusula relativa al objeto social debe contener el siguiente texto: "Operar Juegos de Suerte y Azar a través de Internet, de conformidad con las normas emitidas por la Junta de Control de Juegos de la República de Panamá".

- Respecto a las acciones, la escritura de constitución deberá incluir un texto que indique principalmente lo siguiente: "La sociedad anónima no emitirá ninguna acción o valor, con excepción de los casos en que dicha emisión se realice con arreglo a las disposiciones adoptadas por la Junta de Control de Juegos. La emisión de cualquier acción o valor, que viole lo dispuesto por la Junta de Control de Juegos, será inválida y dichas acciones o valores se considerarán como no emitidas y pendientes hasta que la sociedad anónima deje de estar sujeta a la jurisdicción de la Junta de Control de Juegos; o la Junta de Control de Juegos mediante resolución motivada, haga válida dicha emisión. Ninguna acción o valor será emitido por la sociedad anónima y ningún interés, gravamen o acción será transferido, excepto que se haga de conformidad con las disposiciones adoptadas por la Junta de Control de Juegos. Cualquier transferencia que viole lo dispuesto por la Junta de Control de Juegos no tendrá validez hasta que la sociedad anónima deje de estar sujeta a la Junta de Control de Juegos; o, la Junta de Control de Juegos mediante resolución motivada, haga válida la transferencia."

Si la Junta de Control de Juegos determina en algún momento que un tenedor de acción o de otro valor de la sociedad anónima no es apto para poseer dichos valores entonces, hasta que tales valores sean propiedad de personas que la Junta de Control de Juegos considere aptas para poseerlos: la sociedad no será requerida ni autorizada para pagar ningún dividendo o interés en relación con dichos valores; el tenedor de dichos valores no tendrá derecho a votar en ningún asunto, como tenedor de los valores, y tales valores no serán incluidos, para ningún efecto, en los valores de la sociedad anónima con derecho a voto; la sociedad anónima no pagará remuneración en ninguna forma de dichos valores.

h) Proporcionar información sobre la estructura financiera de la persona jurídica, incluyendo un listado de todas las acciones en circulación, en el que se hagan constar los derechos de cada accionista.

i) Presentar certificación notariada expedida por el secretario de la sociedad que indique los nombres de cada accionista.

j) Presentar certificación notariada del secretario de la sociedad donde liste todos los préstamos, hipotecas, fideicomisos, gravámenes y obligaciones pendientes de pago. En caso que la sociedad solicitante no mantenga préstamos, hipotecas, fideicomisos, gravámenes u obligaciones pendientes de pago, deberá aportar una certificación notariada suscrita por el secretario donde conste tal situación.

k) Presentar certificación notariada suscrita por el secretario de la sociedad donde se listen los nombres de las personas cuyos beneficios, salarios u honorarios correspondan a los diez (10) montos más elevados de las planillas

de pago, trátese o no de directores, dignatarios o empleados de confianza del solicitante. En caso que aún no se haya determinado quiénes serán las personas de las que trata este literal, deberá aportar certificación notariada suscrita por el secretario donde conste que tal situación.

l) Indicar los procedimientos utilizados o a utilizar para otorgar bonos y participación en las ganancias. En caso que la sociedad solicitante no haya definido los procedimientos de los que trata este literal, deberá aportar certificación notariada suscrita por el secretario donde conste tal situación.

m) Contratos y subcontratos relativos a la operación propuesta. En caso de que la sociedad solicitante no haya suscrito contratos o subcontratos, deberá aportar una certificación notariada donde conste tal situación.

n) Presentar balance general de pérdidas y ganancias, debidamente certificado por contador público autorizado, que cubra los tres (3) años fiscales previos a la fecha de la solicitud. En caso que la sociedad solicitante no haya operado durante los tres (3) años fiscales anteriores, deberá aportar una certificación notariada suscrita por el secretario donde conste tal situación.

o) Copia de las declaraciones de renta de los últimos tres (3) años o declaración estimada de renta. En caso que la sociedad solicitante no haya presentado declaraciones de renta durante los tres (3) años anteriores, deberá presentar una certificación notariada suscrita por el secretario donde conste tal situación.

p) Presentar Manual de Procedimientos de Control Interno.

Artículo 8. Citación del solicitante.
El o la Director (a) podrá citar a cualquier persona cuyo nombre aparezca en una solicitud de Contrato de Administración y Operación de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet, a fin de que comparezca y aclare o informe cualquier asunto que, a criterio del (la) Director (a), sea de relevancia.

Artículo 9. Recomendación del Director.
Una vez concluida la investigación y luego de evaluar la viabilidad de la solicitud de Contrato de Administración y Operación de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet, el (la) Director (a) recomendará al Pleno de la Junta de Control de Juegos la aprobación o rechazo de ésta, a través de informe explicativo con fundamento de derecho.

Artículo 10. Retiro de la solicitud.
Mientras el (la) Director (a) no haya emitido su recomendación al Pleno de la Junta de Control de Juegos, el solicitante podrá desistir, por escrito, de su solicitud.

Una vez el (la) Director (a) haya emitido la Resolución correspondiente, admitiendo el desistimiento de la solicitud y ordenando el desglose y ésta haya sido notificada, el solicitante no podrá formalizar otra solicitud hasta que haya transcurrido un (1) año, contado a partir de la fecha de notificación de la Resolución respectiva.

Artículo 11. Consideración del Pleno de la Junta de Control de Juegos.
El Pleno de la Junta de Control de Juegos evaluará la recomendación del (la) Director (a) y emitirá una Resolución motivada autorizando o rechazando la solicitud de Contrato de Administración y Operación de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet.

CAPÍTULO IV

FIANZA DE CUMPLIMIENTO, FIANZA DE PAGO DE PREMIOS, DERECHO DE LLAVE Y PARTICIPACIÓN EN LOS INGRESOS

Artículo 12. Derecho de Llave.
Todo Administrador/Operador, una vez la Contraloría General de la República haya refrendado el respectivo Contrato de Administración y Operación, deberá efectuar un pago a favor del Tesoro Nacional por la suma de Cincuenta Mil Balboas (B/.50,000.00), en concepto de Derecho de Llave por cada Licencia de Juego.

Es importante señalar que dicho pago será efectivo para la primera Licencia al refrendo del Contrato, y en caso de solicitudes de varias Licencias de Juego, se pagará el Derecho de Llave con la aprobación de las Licencias de Juego, por parte del Secretario Ejecutivo de la Junta de Control de Juegos.

Artículo 13. Fianza de Cumplimiento.
Cada persona a quien se le haya otorgado un Contrato de Administración y Operación de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet deberá consignar, en concepto de fianza de cumplimiento la suma de Quinientos Mil Balboas (B/.500,000.00), a favor de la Junta de Control de Juegos.

Artículo 14. Fianza de Pago de Premios.
El Administrador/Operador, una vez el Contrato de Administración y Operación haya sido refrendado por la Contraloría General de la República, y antes de iniciar operaciones, deberá mantener y presentar cada año, ante la Junta de Control de Juegos una fianza emitida por una empresa aseguradora por la suma de Cien Mil Balboas (B/.100,000.00) para garantizar el pago de los premios a los jugadores.

El incumplimiento de esta disposición acarreará la imposición de las sanciones correspondientes.

Artículo 15. Participación en los Ingresos.
Todo Administrador/Operador deberá pagar a la Junta de Control de Juegos el diez por ciento (10%) de sus ingresos brutos.

El pago al que se refiere el presente artículo, deberá ser efectuado dentro de los diez (10) primeros días calendario de cada mes.

El incumplimiento del pago dentro del término establecido en este artículo, causará un recargo del uno por ciento (1%) mensual de la suma total a pagar.

La mora, independientemente del recargo mensual por incumplimiento del pago, por tres (3) meses, será causal de la interposición de una Orden de Emergencia y/o la rescisión del Contrato.

CAPÍTULO V
LICENCIAS DE JUEGO

Artículo 16. Licencias de Juego.
Con cada Contrato de Administración y Operación se expedirán una o más Licencias de Juego, por cada dominio web que posea el Administrador/Operador, previamente autorizado por la entidad gubernamental correspondiente, las cuales nunca serán más de cinco (5) por cada Contrato de Administración y Operación.

Cada Licencia de Juego permitirá la captación de apuestas en las siguientes modalidades: Sobre Eventos Deportivos (Eventos Deportivos, Carreras de Autos y

Galgos); y, Sobre Juegos de Casinos a través de Internet (Póker, Black Jack. Ruletas, Tragamonedas). Se exceptúan expresamente los juegos y eventos contenidos en el artículo 2 del presente Reglamento.

Todo Administrador/Operador informará por escrito al Director la fecha de inicio de operaciones de cada Licencia de Juego, a fin de que éste ordene la realización de la inspección respectiva, antes de otorgar la autorización previa y por escrito, para el inicio de operaciones.

Las Licencias de Juego serán emitidas por el Director mediante Resolución motivada.

Una vez expedidas las Licencias de Juego, cada sitio de Internet que corresponda a cada Licencia de Juego, deberá iniciar operaciones dentro del término de tres (3) meses; ya que en caso contrario, el Director podrá cancelar la Licencia de Juego.

Artículo 17. Contrato de Uso y Explotación de Licencia de Juego.
El Administrador/Operador podrá suscribir Contratos de Uso y Explotación de Licencias de Juego con un Operador Designado, previa autorización emitida por el Director, mediante Resolución motivada.

La solicitud deberá dirigirse al Director de Salas de Juegos, adjuntando la siguiente documentación:

1. Documentos de constitución autenticados o apostillados, según sea el caso, del Operador Designado.
2. Certificado de Registro Público del Operador Designado.
3. Acreditar fuente de financiamiento del Operador Designado.
4. Contrato de Uso y Explotación de Licencia de Juego.

El Operador Designado deberá cumplir satisfactoriamente con lo dispuesto en los artículos 5 y 6 del presente Reglamento.

CAPÍTULO VI
CERTIFICADOS DE IDONEIDAD Y CREDENCIALES DE TRABAJO

Artículo 18. Certificados de Idoneidad.
Toda persona que aspire a ocupar el cargo de dignatario, director, empleado de confianza o accionista; o, que a criterio del (la) Director (a) mantenga una relación significativa con las actividades de un Administrador/Operador de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet, deberá solicitar, a través de apoderado legal y obtener un Certificado de Idoneidad expedido por el (la) Director (a).

Este Certificado de Idoneidad para participar de las actividades de un Administrador/Operador de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet deberá ser solicitado y obtenido, aun cuando el solicitante ya cuente con un Certificado de Idoneidad para participar de las actividades de cualquier otra operación de juegos de suerte y azar o actividades que originen apuestas.

Artículo 19. Requisitos para solicitar Certificado de Idoneidad.
La solicitud de Certificado de Idoneidad deberá ser dirigida al (la) Director (a), a través de apoderado especial y acompañada de la siguiente documentación:

a) Documento suscrito por el Administrador/Operador de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet donde conste la relación que mantiene con el solicitante.
b) Récord Policivo vigente o Formulario de Investigación debidamente completado y notariado.
c) Copia de cédula de identidad personal o pasaporte del solicitante.

d) Cualquier otra documentación que, a criterio del (la) Director (a), sea necesaria.

Artículo 20. Evaluación de las solicitudes de Certificado de Idoneidad.
Una vez formalizada la solicitud de que se trate, el (la) Director (a) realizará las investigaciones pertinentes, a través de los organismos de seguridad del Estado; y, con base en el resultado de la investigación, emitirá o negará el Certificado de Idoneidad, según sea el caso, a través de una Resolución motivada.

Artículo 21. Notificaciones de cese de funciones.
Cuando un Administrador/Operador cese en sus funciones a un oficial, director, dignatario o empleado de confianza, deberá notificar inmediatamente y, por escrito, al (la) Director (a).

Artículo 22. Nueva designación.
Cuando el Administrador/Operador designa a una persona para reemplazar al cesado, conforme a lo dispuesto en el artículo anterior, deberá notificar por escrito al (la) Director (a) y formalizar la solicitud.

Artículo 23. Obligación de dar por terminada la relación laboral.
Si el (la) Director (a) niega o revoca un Certificado de Idoneidad, el Administrador/Operador, deberá terminar inmediatamente la relación de trabajo que mantiene con dicha persona.

Artículo 24. Credenciales de Trabajo.
Toda persona que labore para un Administrador/Operador deberá poseer una Credencial de Trabajo emitida por el (la) Director (a).

Artículo 25. Requisitos para solicitar una Credencial de Trabajo.
Toda persona que labore para un Administrador/Operador deberá solicitar por escrito al (la) Director (a) una Credencial de Trabajo, aportando la siguiente documentación:

a) Datos personales y familiares del solicitante.
b) Récord policivo del solicitante.
c) Dos (2) fotografías que daten, como máximo, de tres (3) meses antes de formalizar la solicitud.
d) Impresión de las huellas dactilares del solicitante.
e) Pago por el derecho de trámite por la suma de Cincuenta Balboas (B/.50.00).

Artículo 26. Causales de negación o revocación de Certificado de Idoneidad y Credencial de Trabajo.
Serán consideradas causales de negación o revocación de Certificados de Idoneidad y Credencial de Trabajo las siguientes:

a) Toda persona que haya sido condenado por delito tipificado en el Código Penal, y a la fecha de la solicitud, se demuestre que no ha cumplido con la condena correspondiente.
b) Toda persona que, de manera comprobada, haya contravenido el presente Reglamento.
c) Toda persona que haya cometido actos fraudulentos, de acuerdo a lo establecido en el Decreto Ley No.2 de 10 de febrero de 1998.
d) Toda persona que no cumpla con las disposiciones migratorias y laborales vigentes en la República de Panamá.

Artículo 27. Procedimiento de Revocación de Credenciales de Trabajo.

a) Una vez el Administrador/Operador advierta que el empleado de juego, supuestamente, ha incurrido en alguna causal de revocación debe retirarle la Credencial de Trabajo y remitirla a la Junta de Control de Juegos con un

informe explicativo de las razones por las cuales considera que al empleado de juego se le debe revocar la Credencial de Trabajo.

b) Una vez recibido el informe de que trata el numeral anterior, la Junta de Control de Juegos, procederá a realizar las investigaciones pertinentes, garantizando el principio de contradicción.
c) Concluida la investigación, el Director (a) emitirá su decisión mediante Resolución motivada.

Artículo 28. Causales de Suspensión de Certificados de Idoneidad y Credenciales de Trabajo.
En caso de que el (la) portador (a) de un Certificado de Idoneidad o Credencial de Trabajo esté siendo investigado por la comisión de un delito tipificado en el Código Penal, el Director (a), procederá a emitir la suspensión temporal de la Credencial de Trabajo y/o del Certificado de Idoneidad, mediante Resolución motivada, hasta tanto los tribunales emitan sentencia. En caso de resultar inocente de los cargos, se dejará sin efecto la suspensión; en caso de que la persona sea condenada, se procederá con la revocación del Certificado de Idoneidad o de la Credencial de Trabajo, según sea el caso.

TÍTULO III

OPERACIÓN DE LOS JUEGOS DE SUERTE Y AZAR A TRAVÉS DE INTERNET

CAPÍTULO I
CONDICIONES DE OPERACIÓN

Artículo 29. Operación de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet.
La operación de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet deberá ajustarse a los siguientes criterios:

1. Se podrá apostar entre jugadores.
2. El Administrador/Operador obligatoriamente deberá tener oficinas y centro de llamadas en la República de Panamá, donde deberá constar la documentación e información exigida por el presente Reglamento.
3. El Administrador/Operador deberá informar si los servidores utilizados para operar Juegos de Suerte y Azar a través de Internet se encuentran físicamente en la República de Panamá. En caso de encontrarse fuera de la República de Panamá, el Administrador/Operador deberá indicar la ubicación exacta de éste. En ambos casos, deberá aportar el Certificado de Cumplimiento correspondiente emitido por una Entidad Autorizada.
4. En ningún caso el Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet incluirá apuestas sobre carreras de caballos, juegos de lotería o juegos de similar naturaleza, no regulados por la Junta de Control de Juegos.
5. El sistema de juegos de suerte y azar a través de Internet que vaya a utilizar el Administrador/Operador deberá estar debidamente registrado y deberá ser adquirido de un proveedor registrado, de acuerdo a lo establecido en el artículo 32 del presente Reglamento.
6. La operación de los Juegos de Suerte y Azar a través de Internet, deberá ajustarse a las disposiciones contenidas en la Ley No. 23 de 27 de abril de 2015, sus modificaciones y reglamentaciones.
7. Los premios serán pagados a los jugadores bien sea, a través de depósitos en cuentas bancarias, tarjetas de crédito, cualquier medio de pago que permita el sistema bancario o mediante el cambio de comprobante de pago en cajas de Administradores/Operadores de Casinos Completos, Salas de Máquinas Tragamonedas Tipo "A" o Salas de Máquinas Tipo C, con quien el Administrador/Operador de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet mantenga Contrato de Servicios, debidamente aprobado previamente y por escrito, por el Director (a).

Artículo 30. Contrato de Servicio.
El Administrador/Operador deberá solicitar autorización al Director, para suscribir un Contrato de Servicios para la redención de comprobantes de pago con Administradores/Operadores de Casinos Completos, Salas de Máquinas Tragamonedas Tipo "A" o Salas de Máquinas Tipo C, Bingos, Agencias de Apuestas de Eventos Deportivos físicas.

El Administrador/Operador deberá acompañar su solicitud de copia del contrato, para que sea evaluado por el Director y éste emitirá su decisión a través de Resolución motivada.

Artículo 31. Página web. Características.
El Administrador/Operador deberá garantizar que la página web cuente con la siguiente información:

a. Información, dirección y teléfonos del Administrador/Operador y la ubicación de las oficinas centrales en la República de Panamá.
b. Deberá contener el logo aprobado por la Junta de Control de Juegos correspondiente al Programa de Juego Responsable y el Administrador/Operador tendrá la obligación de promocionar, en todo momento, el Programa de Juego Responsable aprobado por la Junta de Control de Juegos.
c. El nombre del dominio debe contener el dominio superior geográfico (ccTLD), para Panamá, actualmente ".pa".
d. Deberá contener un ícono de quejas que estará vinculado a una dirección de correo electrónico proporcionado por la Junta de Control de Juegos donde los jugadores podrán elevar sus quejas ante esta entidad.

CAPÍTULO II
PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO

Artículo 32. Obligación de presentar Manual de Procedimientos de Control Interno.
Todo Administrador/Operador deberá someter a consideración y aprobación del (la) Director (a) un Manual de Procedimientos de Control Interno.

Dicho Manual regirá todas las operaciones y actividades del Administrador/Operador y garantizará de manera razonable, lo siguiente:

a) Que los activos estén salvaguardados;
b) Que los registros financieros sean exactos y confiables;
c) Que las transacciones sean realizadas de conformidad con la autorización general o específica del Administrador/Operador;
d) Que las transacciones sean registradas en forma adecuada, de manera que los ingresos brutos sean debidamente reportados;
e) Que sólo se pueda acceder a los activos cuanto se cuente con la autorización expresa de la gerencia del Administrador/Operador;
f) Que se comparen los activos registrados con los activos reales a intervalos razonables y que se tomen las medidas apropiadas, en caso de ocurrir cualquier discrepancia;
g) Que las funciones, los deberes y las responsabilidades estén debidamente separadas y que sean realizadas por personal idóneo.

Artículo 33. Contenido del Manual de Procedimientos de Control Interno.
El Manual de Procedimientos de Control Interno de todo Administrador/Operador debe describir sus procedimientos administrativos y contables, conforme a las

Normas Contables Internacionalmente Aceptadas, incluyendo detalladamente los siguientes aspectos:

a) Un organigrama que describa la separación de funciones y responsabilidades:
b) Una descripción de las tareas y de las responsabilidades de cada cargo que es muestra en el organigrama;
c) Una descripción detallada y narrativa de los procedimientos administrativos y contables diseñados;
d) Una declaración firmada por el representante legal del Administrador/Operador dando fe de que el Manual de Procedimientos de Control Interno del solicitante ha sido revisado por el auditor y cumple con los requisitos establecidos en el presente Reglamento;
e) Cualquier otra información que el (la) Director (a) pueda requerir.

Artículo 34. Reporte de Cumplimiento del Manual de Procedimientos de Control Interno.
Todo Administrador/Operador deberá remitir, a más tardar noventa (90) días calendario después de finalizado el año fiscal, dos (2) ejemplares de un reporte levantado por un auditor externo, que deberá contener el análisis de los informes financieros y la evaluación de los procedimientos realizados por el Administrador/Operador, a la luz del Manual de Procedimientos de Control Interno aprobado por el (la) Director (a) y el presente Reglamento, con sus modificaciones y normas concordantes.

El reporte de que trata el párrafo anterior deberá ser acompañado por una Declaración rendida por el Administrador/Operador, en la que exponga sus consideraciones sobre cada observación o incumplimiento indicado por el auditor externo y las medidas correctivas adoptadas.

Artículo 35. Modificaciones al Manual de Procedimientos de Control Interno.
Cuando el Administrador/Operador desee modificar el contenido del Manual de Procedimientos de Control Interno aprobado por el (la) Director (a), deberá someter las modificaciones propuestas al (la) Director (a), a fin de que éste (a) las evalúe.
El Administrador/Operador no podrá ejecutar las modificaciones al Manual de Procedimientos de Control Interno, hasta tanto el (la) Director (a) haya emitido una Resolución motivada aprobando las modificaciones propuestas.

CAPÍTULO III
CUENTA DE JUGADOR Y PAGO DE PREMIOS

Artículo 36. Apertura de la Cuenta de Jugador.

a. Cada jugador podrá abrir una sola cuenta de jugador y en ningún caso se permitirá que mantenga más de una cuenta, constituyéndose el incumplimiento de esta disposición en una infracción susceptible de sanción, de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento.
b. El Administrador/Operador deberá verificar y garantizar que la persona que desea abrir su cuenta de jugador no se encuentra incluido en la Lista de Exclusión que mantiene la Junta de Control de Juegos. De ser el caso, el Administrador/Operador informará a la persona que no es posible abrir su cuenta y deberá hacer el reporte respectivo a la Junta de Control de Juegos.
c. El Administrador/Operador deberá obtener y verificar que la información del jugador que desee abrir una cuenta de jugador, cumple con lo establecido en la Ley No. 23 de 27 de abril de 2015 y demás normativa relacionada con la prevención del blanqueo de capitales, financiamiento del terrorismo y financiamiento de la proliferación armas de destrucción masiva.
d. La cuenta de jugador podrá abrirse con un mínimo de Veinte Balboas (B/.20.00) y, en ningún caso, será mayor de Diez Mil Balboas (B/.10,000.00).

e. La cuenta de jugador tendrá una vigencia de dos (2) años.
f. Una vez se haya cumplido con los requisitos antes listados, se procederá a suministrar al jugador el identificador electrónico que le permitirá al jugador acceder a través de Internet a la página web del Administrador/Operador e iniciar la sesión de juego.
g. En la Cuenta de Jugador se acreditarán las sumas pagadas en concepto de premio al jugador.

Artículo 37. Controles de cuentas de jugador

Sesión de jugador. Una sesión de jugador consta de todas las actividades y de las comunicaciones realizadas por un jugador autorizado y el Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet entre el momento en que el jugador autorizado ingresa en el sistema hasta el momento en que el jugador autorizado sale o se desconecta. Un juego que requiera de un pago monetario sólo puede ocurrir durante una sesión de juego. Cuando un sistema proporciona acceso a varios juegos desde un salón, los jugadores podrán jugar más de un juego durante la sesión.

Inicio de sesión de jugador. Una sesión de jugador se inicia cuando un jugador inicia sesión en el Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet.

a) El jugador debe tener asignado (o haber creado) un identificador electrónico como un certificado digital o una descripción de cuenta y una contraseña para iniciar una sesión.
b) El Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet debe permitir que los jugadores cambien sus contraseñas, y debe recordarles periódicamente.
c) En caso de que un jugador haya olvidado su contraseña o PIN, la Plataforma de juego debe proporcionar un proceso seguro para volver a autenticar al jugador y recuperar o restablecer la contraseña o PIN. Cualquier proceso para manejar la pérdida de ID o contraseña de jugador debe ser claramente descrito para el jugador y ser lo suficientemente seguro.
d) Cuando un jugador inicia sesión en el Sistema de Juegos de suerte y Azar a través de Internet, se debe mostrar la última vez que iniciaron sesión.
e) Cada sesión de jugador debe tener un identificador único asignado por el Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet que distinga la sesión actual de sesiones anteriores o futuras.

Inactividad de sesión impuesta por el jugador. Durante un juego entre apostadores, el software debe permitir que los usuarios fijen el estado "Ausente", que se podría utilizar si el jugador tiene ausentarse por un momento. Esta función se debe explicar plenamente en las pantallas de ayuda o en los términos y condiciones aplicables.

a) El estado "Ausente" debe rechazar todo juego, y también debe resultar en la omisión del turno del jugador automáticamente durante cualquier ronda de juego que tenga lugar mientras este estado se encuentra activo.
b) Si un jugador fija el estado de "Ausente" en medio de una ronda de juego, perderá automáticamente su juego para esa ronda, el software deberá doblar automáticamente la mano del jugador durante la próxima ronda de apuestas suponiendo que se requieren apuestas adicionales o decisiones por parte del jugador para completar el juego.
c) Si un jugador realiza cualquier acción sensible al juego dentro de la ventana de juego mientras que se encuentra en estado "Ausente" (es decir, seleccionar un monto para apostar, etc.), el estado será retirado y el jugador será incluido en la próxima ronda de juego. Las acciones no sensibles al juego, tales como acceso al menú de ayuda desde la ventana de juego, no requieren la eliminación de este estado.

d) Si el jugador no ha tomado ninguna acción dentro del período de tiempo especificado en las pantallas de ayuda y/o en los términos y condiciones, el estado "Ausente" se fijará automáticamente.
e) Si un jugador ha estado "Ausente" por más de treinta (30) minutos, el jugador debe ser retirado automáticamente de la mesa en la cual se encuentra registrada.

Inactividad de sesión de jugador detectada automáticamente. El Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet deben emplear un mecanismo para detectar la inactividad de sesión y poner fin a las sesiones de jugador cuando corresponda.

a) Si la Plataforma de Juego no recibe una respuesta del dispositivo de jugador dentro de un plazo de treinta (30) minutos, debe desactivar el usuario por inactividad y terminar la sesión.
b) Si se interrumpe una sesión debido a la inactividad del usuario, el dispositivo de jugador debe mostrar al jugador la finalización de la sesión en el servidor (es decir: la desactivación por inactividad del usuario) en el siguiente intento de acción sobre la Plataforma de Juego.
c) No se permite seguir jugando hasta que la Plataforma de Juego y el Dispositivo de jugador establecen una nueva sesión.

Fin de la sesión de jugador. Una sesión de jugador finaliza cuando:

a) El jugador notifica a la Plataforma de Juego que la sesión ha finalizado (p. ej. "se desconecta").
b) Se llega a una desconexión por tiempo de inactividad de sesión.
c) La Plataforma de juego finaliza la sesión.
    i) Cuando la Plataforma de Juego finaliza una sesión, se debe hacer un registro por escrito en un archivo de auditoría que indique el motivo de finalización; y
    ii) La Plataforma de Juego debe intentar enviar un mensaje de finalización de sesión al dispositivo de jugador cada vez que una sesión sea finalizada por la Plataforma de Juegos.

Auto-limitación. Se debe proporcionar a los jugadores un mecanismo para imponer limitaciones para los parámetros de juego, incluyendo, entre otros, depósitos, apuestas, pérdidas, y duraciones de sesiones de jugador. El mecanismo de auto-limitación debe ofrecer las siguientes funciones:

a) Al recibir las órdenes de auto-limitación, el Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet debe garantizar que todos los límites especificados se implementen correctamente inmediatamente o en el momento (es decir, al siguiente inicio de sesión, el día siguiente, etc.) indicado por el jugador.
b) Las auto-limitaciones establecidas por un jugador no deben prevalecer sobre las limitaciones impuestas por el sistema ni deben contradecir la información dentro de las reglas del juego.
c) Una vez establecidas por un jugador e implementadas por el Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet, sólo debe ser posible reducir la severidad de la auto-limitación dando aviso con veinticuatro (24) horas de antelación.
Las auto-limitaciones no deben verse comprometidas por eventos internos, tales como la auto-exclusión.

Límites impuestos por el sistema. El Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet debe ser capaz de aplicar límites a los jugadores a requerimiento del Director. Los jugadores deben ser notificados con antelación de cualquier límite impuesto por el sistema y las fechas de entrada en vigor. Una vez actualizado, los

límites impuestos por el sistema deben ser consistentes con lo revelado a los jugadores.

a) Al recibir las órdenes de limitación impuesta por el sistema, el Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet debe garantizar que todos límites especificados se implementen inmediatamente o en el momento que se le fue indicado al jugador.
b) En los casos en que los valores de las limitaciones impuestas por el sistema (por ejemplo depósito, apuesta, pérdida, duración de sesión del jugador) sean mayores que los valores de los límites impuestos por el jugador, las limitaciones auto-impuestas deberán prevalecer.
c) Las limitaciones impuestas por el sistema no deben verse comprometidas por eventos internos, tales como la auto-exclusión.

Auto-exclusión. Debe proporcionarse a los jugadores un mecanismo para auto-excluirse del juego, y este mecanismo debe brindar las siguientes funciones:

a) Debe proporcionarse al jugador la opción de auto-excluirse. La autoexclusión tendrá una vigencia mínima de dos (2) años a indefinida, según lo seleccione el jugador.
b) En el caso de auto-exclusión, el Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet debe asegurar que:
    i) Inmediatamente después de recibir la orden de auto-exclusión, no se aceptarán nuevas apuestas o depósitos de ese jugador, hasta que la auto-exclusión haya caducado, y
    ii) Durante el periodo de auto-exclusión, al jugador no se le prohibirá retirar todo o parte del saldo de su cuenta a través de la consola de gestión de la cuenta, siempre que el Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet reconozca que los fondos se han aprobado.
c) En el caso de auto-exclusión indefinida, el Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet debe asegurar que:
    i) Inmediatamente después de recibir la orden de auto-exclusión, no se aceptarán nuevas apuestas o depósitos de ese jugador,
    ii) El jugador haya cobrado la totalidad de su saldo de cuenta, siempre que el Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet reconozca que los fondos han sido retirados;
    iii) Si se ha apostado en eventos reales pendientes, el Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet debe tener la capacidad de devolver todas las apuestas de los jugadores; y

Exclusión impuesto por el sistema. El Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet debe proporcionar un mecanismo para excluir a un jugador del juego, de acuerdo con los términos y las condiciones acordadas por el jugador al registrarse. Este mecanismo debe:

a) Entregar al jugador una notificación del estado de exclusión e instrucciones generales para su resolución;
b) Asegurar que inmediatamente después de activar la exclusión, no se acepten nuevas apuestas o depósitos de ese jugador hasta que la exclusión se haya revocado;
c) Si se ha apostado en eventos reales pendientes, los términos y condiciones deben definir claramente lo que sucederá con las apuestas si la exclusión sigue en pie y el correspondiente evento real se realiza, y el Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet debe tener la capacidad de devolver todas las apuestas de los jugadores, o de resolver todas las apuestas, según corresponda; y
d) Durante el período de exclusión, al jugador no se le debe impedir retirar todo o parte del saldo de su cuenta, siempre que el Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet reconozca que los fondos se han aprobado, y que la razón o razones de exclusión no prohíba dicho retiro.

Cuentas inactivas. Una cuenta se considera inactiva si el jugador no ha iniciado sesión en la cuenta durante un período de tiempo de un (1) año y en los términos y condiciones documentados y publicados para el Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet.

a) El Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet debe emplear un mecanismo para proteger las cuentas inactivas de juegos con fondos de cualquier cambio no autorizados o extracción.

Artículo 38. Actualización de Registros y Resguardo.
El Administrador/Operador estará en la obligación de mantener actualizados todos los registros de la información y documentación de debida diligencia que se lleve a cabo para la identificación y verificación de la persona natural que posea una Cuenta de Jugador, de conformidad con lo estipulado en la Ley No.23 de 2015 y demás normativa vigente.

De igual manera, resguardará la información y documentación de la debida diligencia del cliente, así como los registros de las operaciones realizadas, por un período mínimo de cinco (5) años.

CAPÍTULO IV

INFORMES PRESENTADOS ANTE LA JUNTA DE CONTROL DE JUEGOS

Artículo 39. Informes de Ingresos Brutos.
El Administrador/Operador deberá presentar a la Junta de Control de Juegos informe de ingresos brutos generado por el Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet en formato PDF mensualmente, dentro de los diez (10) primeros días del mes siguiente al cual corresponda el informe rendido. Este informe deberá ajustarse a lo siguiente:

a) Monto total de los depósitos a la (s) Cuenta(s) de Jugadores que mantenga el sitio web del Administrador/Operador.
b) Monto total del dinero jugado o apostado en las Cuentas de Jugadores que mantenga el sitio web del Administrador/Operador.
c) Monto total de los fondos disponibles en las Cuentas de Jugadores que mantenga el sitio web del Administrador/Operador.

Artículo 40. Informe de Premios Mayores Ganados.
El Administrador/Operador, según se trate, deberá presentar a la Junta de Control de Juegos informe de premios mayores ganados generado por el Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet en formato PDF mensualmente, dentro de los diez (10) primeros días del mes siguiente al cual corresponda el informe rendido. Este informe deberá contener la siguiente información:

a) Identificador único de la tabla de pagos del juego.
b) Identificación única de la sesión del jugador.
c) Identificación única del jugador.
d) Identificación del ciclo de juego.
e) Fecha y hora de la entrega del premio.
f) Nivel del premio mayor alcanzado.
g) Monto del premio mayor.

Artículo 41. Informe de Eventos Significativos.
El Administrador/Operador deberá presentar a la Junta de Control de Juegos Informe de Eventos Significativos generado por el Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet en formato PDF mensualmente, dentro de los diez (10) primeros días del mes siguiente al cual corresponda el informe rendido que deberá contener lo siguiente:

a) Intentos fallidos de inicio de sesión en el Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet.
b) Períodos significativos en que el Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet no se encontró disponible o cualquier evento crítico del Sistema, por ejemplo cuando no pudo realizarse una transacción.
c) Anulaciones, correcciones o intercalaciones del Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet.
d) Desactivación obligatoria de un jugador autorizado.
e) Cualquier otra actividad que requiera la intervención de los empleados y que ocurra fuera del ámbito normal de funcionamiento del Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet.
f) Otros eventos significativos inusuales.

Artículo 42. Informe de notificación de cambios.
El Administrador/Operador deberá presentar a la Junta de Control de Juegos un informe comparativo de los ajustes anteriores y los nuevos valores relacionados con el juego o evento. El informe deberá contener lo siguiente:
a) Evidencia de verificación de la información modificada por cuentas de administrador.
b) Cambios de fecha y hora en el servidor maestro de tiempo.
c) Cambios realizados en parámetros de juego.
d) Identificación del empleado del Administrador/Operador que realizó los cambios en los parámetros de juego.

CAPÍTULO V
PARTICIPACIÓN EN LOS INGRESOS

Artículo 43. Participación en los Ingresos.
El Administrador/Operador pagará mensualmente a la Junta de Control de Juegos, el diez por ciento (10%) de los ingresos brutos correspondientes a la operación del Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet. Esta Participación en los Ingresos deberá ser efectuada dentro de los diez (10) primeros días calendario de cada mes, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 15 del presente reglamento.

Artículo 44. Recargo.
Si posteriormente se determina que la suma correspondiente a Participación en los Ingresos es mayor que la suma reportada y pagada por el Administrador/Operador, la Junta de Control de Juegos deberá cobrar las sumas adicionales que correspondan, con el correspondiente interés hasta que sea cancelada. El interés se acumulará sobre la cantidad adicional adeudada y será calculada, hasta su pago, a una tasa del uno por ciento (1%) por mes prorrateado a partir de la fecha de la deuda.

La mora, independientemente del recargo mensual por incumplimiento del pago, por tres (3) meses, será causal de la interposición de una Orden de Emergencia y/o la rescisión del Contrato.

TÍTULO IV
REGLAS DE CONTABILIDAD

CAPÍTULO I
PROCEDIMIENTOS DE AUDITO

Artículo 45. Funciones del Departamento de Auditoría de Salas de Juegos de la Junta de Control de Juegos.
El Departamento de Auditoría de Salas de Juegos de la Junta de Control de Juegos tendrá las siguientes funciones:

a) Llevar a cabo auditos y revisiones periódicas de los libros, registros y la documentación de respaldo de los Administradores/Operadores.
b) Revisar los métodos y procedimientos de contabilidad utilizados por los Administradores/Operadores.
c) Revisar y supervisar los métodos y los procedimientos utilizados por los Administradores/Operadores para contar y manejar el efectivo, los documentos negociables y los documentos de crédito.
d) Examinar y revisar los procedimientos de control interno de los Administradores/Operadores.
e) Examinar todos los registros contables y la contabilidad del Administrador/Operador, cuando fuere necesario.
f) Examinar los libros y registros de cualquier Administrador/Operador cuando las circunstancias indiquen la necesidad de realizar dicha medida, en virtud de solicitud del (la) Director (a).
g) Confirmar el cumplimiento de los reglamentos por parte del Departamento de Auditoría del Administrador/Operador.

El Departamento de Auditoría de Salas de Juegos realizará los auditos, de conformidad con las Normas de Contabilidad Generalmente Aceptadas. Al finalizar la auditoría, se emitirá un reporte que se someterá a consideración del (la) Director (a).

Al concluir cada auditoría, el Departamento de Auditoría de Salas de Juegos revisará los resultados de ésta conjuntamente con el Administrador/Operador. El Administrador/Operador, dentro del término de diez (10) días hábiles, contados a partir de la fecha en que se rindió el informe, podrá presentar por escrito al Director (a) las razones por las cuales considera que los hallazgos del informe de auditoría no deberían ser aceptados. El (la) Director (a) tomará en consideración lo afirmado por el Administrador/Operador antes de emitir su decisión.

Cuando el Departamento de Auditoría, luego de realizado un audito, encuentre que se requiere que el Administrador/Operador pague sumas adicionales, en concepto de participación en los ingresos; o, encuentre que el Administrador/Operador tiene derecho a crédito, deberá presentar un informe adicional al Director y al Administrador/Operador, con suficiente información, de modo que le permita al Director (a) determinar si procede un crédito a favor del Administrador/Operador o un pago adicional de participación en los ingresos.

Artículo 46. Registros Contables.
1. Cada Administrador/Operador llevará registros precisos, completos, legibles y permanentes de todas las transacciones que se relacionen con los ingresos brutos de la forma que lo requiera el (la) Director (a).
2. El Administrador/Operador deberá llevar registros contables generales en un sistema contable por partida doble, manteniendo registros detallados de apoyo subsidiarios, que incluyan:
a) Registros detallados que identifiquen los ingresos, los gastos, los activos, los pasivos y el patrimonio.
b) Registros individuales y estadísticos de juego, que reflejen la bolsa estadística, y el porcentaje de ganancia estadística, con relación a la bolsa estadística por cada tipo de juego, por cada período contable aprobado por el (la) Director (a) y los registros individuales y estadísticos de juego que reflejen información similar para todos los demás juegos.
c) Asientos del libro diario preparados por el Administrador/Operador y su contador independiente.
d) Cualquier otro registro que el (la) Director (a) requiera que sea específicamente llevado.

3. Si un Administrador/Operador dejara de llevar los registros utilizados por él para calcular el Ingreso Bruto, el (la) Director (a) determinará el ingreso bruto con base en el audito llevado a cabo por el Departamento de Auditoría de Salas de Juegos, en virtud de la información que posea el (la) Director (a) o en virtud de un análisis estadístico.

CAPÍTULO II
INFORMES FINANCIEROS

Artículo 47. Informes Financieros Regulares.
Todo Administrador/Operador deberá preparar un informe financiero que cubra todas las actividades financieras del Administrador/Operador para cada año fiscal, de la forma en que lo requiera el (la) Director (a).

Los informes financieros deberán ser presentados al (la) Director (a) a más tardar el 31 de marzo siguiente al año fiscal que fue cubierto por el informe financiero.

Cada informe financiero deberá ser firmado por el Administrador/Operador, el cual certifica mediante ese acto que, los informes están completos y que son exactos.

En caso de terminación de Contrato, o de un cambio en el porcentaje de propiedad de igual o superior al diez por ciento (10%) de las acciones, el Administrador/Operador o el que haya sido el Administrador/Operador someterá a consideración del (la) Director (a), a más tardar noventa (90) días después de la terminación o el cambio de propiedad, un informe financiero que cubra el período que haya transcurrido desde el último día cubierto por el informe financiero anterior.

El (la) Director (a) determinará los formatos de presentación de los informes financieros. El Administrador/Operador deberá preparar sus informes financieros de conformidad con lo determinado por el (la) Director (a).

El Administrador/Operador deberá suministrar al Director (a), a requerimiento de éste (a) los datos estadísticos y financieros necesarios, con el fin de evaluar la información financiera para establecer las tendencias de la industria del juego.

Artículo 48. Informes Auditados.

1. Todo Administrador/Operador deberá preparar informes financieros que cubran todas las actividades financieras durante cada año fiscal.
2. Todo Administrador/Operador deberá contratar a un Contador Público Autorizado, quien deberá auditar los informes financieros del Administrador/Operador, de conformidad con las Normas de Contabilidad Generalmente Aceptadas.
3. A menos que el (la) Director (a) disponga otra cosa, todos los informes financieros deben ser presentados en una base comparativa.
4. Todo Administrador/Operador someterá a consideración del (la) Director (a) dos (2) copias de sus informes financieros auditados a más tardar noventa (90) días después del último día del año fiscal.
5. En caso de terminación de Contrato o de que se produzca un cambio igual o superior al diez por ciento (10%) en el porcentaje de propiedad de las acciones, a más tardar noventa (90) días después del cambio o terminación, el Administrados/Operador o el que haya sido el Administrador/Operador deberá someter a consideración del (la) Director (a) dos (2) copias de los informes financieros auditados, que cubran el período que haya transcurrido desde el último día cubierto por el estado financiero anterior. En el evento de que la terminación del Contrato o el cambio de diez por ciento (10%) o más en el porcentaje de propiedad de las acciones se produzca dentro de los noventa (90) días siguientes a la fecha de culminación de un año fiscal

para el cual no se haya sometido aún a consideración del (la) director (a) el correspondiente informe financiero, el Administrador/Operador podrá presentar los informes financieros que cubran tanto el año fiscal como el período final del negocio.

6. Los reportes del Contador Público Autorizado que incluyan cartas de avisos o actividades de la gerencia que no estén relacionados con la operación de juego, deberán presentarse al Director (a) dentro de los noventa (90) días después de finalizado el año fiscal.
7. Además de la información requerida por este artículo, el (la) Director (a) podrá solicitar al Administrador/Operador o al Contador Público Autorizado, la presentación de documentación o información adicional. No cumplir con el requerimiento del (la) Director (a) es considerado como un método inconveniente de operación.

TÍTULO V
TRASPASO DE ACCIONES, REGISTRO DE PROPIEDAD Y GRAVÁMENES

CAPÍTULO I
TRASPASO DE ACCIONES Y PROPIEDAD

Artículo 49. Transferencia de intereses o acciones entre los Administradores/Operadores.
Cuando una persona natural o jurídica, propietaria de un interés o una acción de un Administrador/Operador, pretende transferir cualquier porción de sus intereses o acciones a otra persona que también sea en ese momento propietaria de un interés o acción de dicho Administrador/Operador, ambas partes comunicarán por escrito al Pleno de la Junta de Control de Juegos, de la transferencia propuesta, indicando sus nombres y direcciones, el alcance del interés que se propone transferir y la prestación correspondiente.
Además, el propuesto cesionario debe suministrar una declaración jurada, expresando la fuente de fondos que utilizará para la adquisición de dicho interés.

Artículo 50. Transferencia de intereses, títulos valores o acciones a terceras personas.
Todo Administrador/Operador que desee llevar a cabo transferencia de intereses, títulos valores o acciones, deberá solicitar autorización al Pleno de la Junta de Control de Juegos. Dicha solicitud deberá estar acompañada de la siguiente documentación:

a) Documento que evidencie el acuerdo realizado con el cedente para transferir el interés, títulos valores o la acción solicitada. Se considerará que la autorización del cesionario constituye su aprobación a la transferencia.
b) Certificación emitida por el secretario de la sociedad, de tratarse de una persona jurídica, o declaración jurada rendida ante Notario Público, por el Administrador/Operador, de ser una persona natural, mediante la cual se indique que los documentos, títulos y/o certificados de acciones que evidencian la transacción permanecen dentro del territorio de la República de Panamá.

Ninguna transferencia se hará efectiva hasta que el Pleno de la Junta de Control de Juegos haya otorgado su autorización a dicha cesión.

CAPÍTULO II
GRAVÁMENES

Artículo 51. Gravámenes constituidos sobre intereses, títulos valores o acciones del Administrador/Operador.
Ninguna persona que sea propietaria de un interés, título valor o acción de un Administrador/Operador podrá constituir un gravamen sobre dicho interés, valor o

acción, sin antes contar con la autorización del Pleno de la Junta de Control de Juegos. La solicitud deberá contener lo siguiente:

a) Detalle de los hechos relativos a la transacción, la naturaleza de ésta, los términos y condiciones del gravamen.
b) Documentación que sustente el detalle de la transacción.
c) Certificación emitida por el secretario de la sociedad, de tratarse de una persona jurídica, o declaración rendida ante Notario Público, en caso de ser una persona natural, donde conste que los documentos, títulos valores o certificados de acciones involucrados en la transacción, permanecerán dentro de la República de Panamá.

CAPÍTULO III
ÓRDENES DE EMERGENCIA

Artículo 52. Órdenes de Emergencia.
El (la) Director (a) podrá emitir una orden de emergencia para suspender, limitar o condicionar un Contrato de Administración y Operación, Certificado de Idoneidad, Registro de Proveedor, requerir que el Administrador/Operador que se abstenga de realizar cualquier tipo de pago a un accionista, director, dignatario o empleado de confianza.

Artículo 53. Causales para la emisión de Órdenes de Emergencia.
El (la) Director (a) podrá emitir una orden de emergencia en los siguientes casos:

a) Cuando un Administrador/Operador ha incumplido su obligación de reportar sus ingresos brutos o pagar en el término pre-establecido la Participación en los Ingresos.
b) Cuando un Administrador/Operador ha hecho trampa en cualquier juego.
c) Cuando la orden de emergencia sea necesaria, a criterio del (la) Director (a) para la preservación inmediata del interés público, la legalidad, la paz, la salud, la seguridad, la moral, el orden, el bienestar general de los habitantes o los intereses del Estado panameño.

Artículo 54. Procedimiento para la emisión de Órdenes de Emergencia.
La Orden de Emergencia será emitida, a través de Resolución motivada, la cual deberá incluir detalladamente los hechos que sustentan la medida.

La Orden de Emergencia surtirá efecto inmediatamente después de la notificación de la misma al Administrador/Operador.

Dentro de un término de tres (3) días hábiles posteriores a la emisión de la Orden de Emergencia, el (la) Director (a) presentará un informe ejecutivo al Pleno de la Junta de Control de Juegos.

CAPÍTULO IV
REGISTROS DE PROPIEDAD

Artículo 55. Registros de Propiedad.
Todo Administrado/Operador deberá mantener su Registro de Propiedad en las oficinas administrativas y deberá suministrar al (la) Director (a) o sus agentes, a requerimiento los siguientes documentos pertenecientes a la sociedad:
Si se trata de una sociedad anónima:

a) Copia autenticada del pacto social y sus enmiendas.
b) Copia autenticada de los estatutos de la sociedad y sus enmiendas.
c) Aviso de operación.
d) Listado de todos los directores actuales y anteriores de la sociedad.
e) Actas de todas las asambleas de accionistas.
f) Actas de todas las reuniones de Junta Directiva.

g) Listado de todos los accionistas de la sociedad que incluya el nombre de cada uno de los accionistas, su dirección y el número de acciones que posee; así como la fecha en que las acciones fueron adquiridas.
h) Libro de Certificado de Acciones.
i) Registro de todos los traspasos del capital social de la sociedad anónima.
j) Registro de las cantidades pagadas a la sociedad anónima por la emisión de acciones y de otros aportes de capital.

Si se trata de una sociedad de responsabilidad limitada:

a) Copia autenticada del pacto social.
b) Certificado de constitución de la sociedad de responsabilidad limitada.
c) Listado de los socios que incluya sus nombres, direcciones y el porcentaje de interés que cada uno de los mantiene, la cantidad y la fecha de cada aporte de capital de cada socio, la fecha en que la participación fue adquirida y el salario pagado por la sociedad.
d) Un registro de todos los retiros de capital o de activos de la sociedad.

Artículo 56. Retención del Registro.
Todo Administrador/Operador deberá suministrar, a requerimiento del Departamento de Auditoría de Salas de Juegos, los registros de que trata este capítulo. Cada Administrador/Operador debe conservar los registros que correspondan, por lo menos cinco (5) años después de su emisión. El incumplimiento de este requisito es considerado un método inconveniente de operación.

TÍTULO VI
REQUISITOS TÉCNICOS, REGISTRO DEL SISTEMA Y REGISTRO DE PROVEEDORES

CAPÍTULO I
REQUISITOS TÉCNICOS

Artículo 57. Requisitos Técnicos/Tecnológicos del Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet en General.
El Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet que instalará el Administrador/Operador, según sea el caso, deberá cumplir mínimamente con los requisitos contenidos en el presente Capítulo.

Artículo 58. Características generales del Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet.
El Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet deberá cumplir con lo siguiente:

1. Deberá poseer la capacidad de mantener la información sobre la actividad de los jugadores, desde el momento del cierre de la cuenta hasta cinco (5) años posteriores.
2. La información del estado de las cuentas de jugador debe encontrarse a disposición del Director cuando así lo requiera.
3. El sistema debe garantizar que cada jugador activo posea un identificador electrónico que permita su identificación y los detalles de la cuenta de jugador.
4. El Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet no permitirá la modificación de datos de contabilidad, informes o datos significativos de eventos sin control de acceso supervisado. En el caso de modificación de algún dato se deberá documentar o registrar la siguiente información:
   - Elemento de datos modificado
   - Valor del elemento de datos antes de la modificación.
   - Valor del elemento de datos después de la modificación.

- Fecha y hora de la modificación.
- El personal que realizó la modificación (inicio de sesión de usuario).

5. El Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet deberá mantener un reloj interno que refleje la fecha y la hora actual que se utilizarán para proporcionar lo siguiente:
   - Registro de tiempo de los eventos significativos.
   - Reloj de referencia para la presentación de informes.
   - Debe haber un reloj claramente visible para uso por parte del jugador en todo momento.
6. El Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet deberá garantizar que solo se pueden registrar jugadores mayores de dieciocho (18) años.
7. El Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet deberá verificar el nombre legal, dirección física, edad y nacionalidad del jugador mediante las herramientas necesarias. Los detalles de la verificación de los jugadores deberá mantenerse en línea de manera segura.
8. La información obtenida mediante el registro de jugadores debe mantenerse confidencial a menos que sea solicitada por la Junta de Control de Juegos y demás organismos estatales debidamente facultados.
9. El Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet deberá contener información relacionada con el Programa de Juego Responsable implementado por la Junta de Control de Juegos y poner a disposición del jugador la dirección y teléfono de los Centros de Atención para el Juego Patológico. De igual manera, deberá incluir el eslogan y el material ilustrativo suministrado por la Junta de Control de Juegos.
10. Programa de Juego Responsable. Debe poder accederse a una página con información de juego responsable desde cualquier pantalla donde ocurra un juego. La página de juego responsable debe contener como mínimo:
    a. Información acerca de los posibles riesgos asociados con el juego de suerte y azar, y dónde obtener ayuda para problemas de juego.
    b. Una lista de medidas de juego responsable que puedan ser invocadas por el jugador, tales como tiempos límite de sesión y límites de apuesta, y una opción para permitir que el jugador invoque dichas medidas;
    c. Los mecanismos establecidos que detectan el uso no autorizado de su cuenta, como observar la hora del último inicio de sesión, la dirección IP del último inicio de sesión y comparar los estados de cuenta de la tarjeta de crédito con los depósitos conocidos;
    d. Un enlace a los términos y condiciones aceptados por el jugador al entrar y jugar en el sitio;
    e. Un enlace a la política de privacidad aplicable; y
    f. Un enlace vinculado a un correo electrónico de la Junta de Control de Juegos para obtener la información del Programa de Juego Responsable aprobado por la entidad.

Artículo 59. Características de los Depósitos en la Cuenta de Jugador.

1. Las cuentas de jugador tendrán un monto mínimo de Veinte Balboas (B/.20.00) y máximo de Diez Mil Balboas (B/.10,000.00), y durante el procedimiento de depósito a la cuenta de jugador, deberá cumplirse con los requisitos previos establecidos por la Ley No. 23 de 27 de abril de 2015, que adopta medidas para prevenir el blanqueo de capitales, el Financiamiento del Terrorismo y el Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, y dicta otras disposiciones, sus modificaciones y regulaciones.
2. El Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet debe mostrar a cada jugador su estado de cuenta, descontando el pago de los impuestos correspondientes legalmente establecidos o los que se establezcan en el futuro.

3. La información del estado de cuenta del jugador deberá estar disponible para revisión, en cualquier momento que la Junta de Control de Juegos o la Superintendencia de Supervisión y Regulación de Sujetos No Financieros, lo requiera.
4. El jugador deberá estar en la capacidad permanente, mientras su cuenta esté vigente, de que los fondos utilizados para jugar o apostar provienen de fuente lícita, y de acuerdo a lo dispuesto en el presente Reglamento.

Artículo 60. Características del Programa de Control.

1. Los Sistemas de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet deberán tener la capacidad de verificar automáticamente que todos los componentes del programa de control que figuran el Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet son copias auténticas de componentes aprobados en el momento de la instalación y al menos cada veinticuatro (24) horas

2. Se debe conservar un registro o informe de sistema y éste debe ser accesible durante un período de noventa (90) días, en el que se detallen los resultados de verificación de cada autenticación de los componentes de control.

3. La autenticación del programa de control debe incluir todos los componentes del programa que puedan afectar el resultado del juego o las operaciones necesarias del sistema. Los componentes del programa de control incluyen, entre otros, los ejecutables, las bibliotecas, las configuraciones de juego o de sistema, los archivos del sistema operativo, los componentes que controlan los informes del sistema y los elementos de base de datos que afectan el resultado del juego y las operaciones necesarias del sistema.

4. Si se determina que alguno de los componentes del programa de control no es válido, el Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet debe impedir la ejecución o desactivar el componente del programa de control y detener automáticamente cualquier función relacionada con el juego asociado con ese componente del programa.

5. Cada uno de los componentes del programa de control del Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet también deberá tener un método para ser verificado a través de un procedimiento de verificación independiente por parte de terceros. El proceso de verificación por terceros no incluirá ningún proceso o software de seguridad dentro del Sistema de Juegos de Suerte y Azar. La Entidad Autorizada deberá aprobar el método de comprobación de integridad antes de aprobar el sistema.

Artículo 61. Características del Software Cliente.

El software cliente y el dispositivo del jugador deben contar con las siguientes características:

1. No debe tener la lógica utilizada para generar el resultado de ningún juego.
2. No debe tener la capacidad de llevar a cabo la actividad del juego si se desconecta del Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet.
3. No se deben utilizar para almacenar datos confidenciales o información requerida del Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet.

Artículo 62. Características de las Interacciones cliente-servidor.

Los siguientes requisitos aplican para el software cliente y las interacciones cliente-servidor durante los juegos:

1. El software cliente no debe modificar automáticamente ninguna de las reglas del cortafuegos (antivirus) especificada por el servidor para abrir los puertos que están bloqueados por un cortafuegos (antivirus) de hardware o software.

2. El software cliente no debe acceder a los puertos (ya sea de forma automática o solicitando al usuario que acceda de forma manual) que no sean necesarios para la comunicación entre el cliente y el servidor.
3. Si el software cliente incluye alguna función adicional que no está relacionada con el juego, dicha función adicional no deberá alterar la integridad del juego en modo alguno.

Artículo 63. Verificación del Software.
Los Sistemas de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet deberán emplear un sistema que garantice la verificación de los componentes críticos contenidos en el software cliente presente en el dispositivo del jugador que se utilice en conjunto con un Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet al inicio de sesión de cualquier jugador.

Artículo 64. Activación y Desactivación del Juego.

a. Los siguientes requisitos se aplican para la desactivación y reactivación de juego en los Sistemas de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet:
   1. El Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet debe tener la posibilidad de desactivar o activar todos los juegos al dar la orden.
   2. El Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet deberá tener la posibilidad de desactivar y reactivar todos los juegos individuales al dar la orden.
   3. El Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet debe tener la posibilidad de desactivar o reactivar las sesiones individuales de jugadores al dar la orden.
   4. Cuando se active o desactive el juego en el Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet, se debe realizar una entrada en el registro de auditoría que indique el motivo para la activación o desactivación.
b. Cuando se desactive un juego o una actividad de juego:
   1. El juego no deberá ser accesible al jugador una vez que el juego haya concluido.
   2. Se debe permitir que el jugador concluya la partida en juego (es decir, deben estar concluidas todas las rondas de bonificación, doblar apuestas y otras funciones de juego relacionadas con la apuesta inicial del juego).
   3. Si se han colocado apuestas sobre eventos pendientes.

Artículo 65. Juegos Incompletos.

a. **Características de Juego Incompleto**. Un juego está incompleto cuando el resultado del mismo sigue sin resolverse o el resultado no puede ser visto correctamente por el jugador.

   Los juegos incompletos pueden ser el resultado de:
   - Pérdida de comunicación entre plataforma de juego y el dispositivo del jugador.
   - El reinicio de la plataforma de juego.
   - El reinicio o mal funcionamiento del dispositivo del jugador.
   - Una finalización anormal del software cliente del jugador.
   - El comando de desactivar el juego emitido por la plataforma de juego durante el juego.

b. **Terminación de juegos incompletos**. Un juego incompleto debe resolverse antes de permitir que el jugador participe en otra instancia del mismo juego.

   El Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet debe proporcionar mecanismos para que el jugador termine un juego incompleto, de acuerdo a las siguientes modalidades:

- Si el jugador tiene un juego incompleto, el Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet deberá presentar el juego incompleto para terminarlo al reconectarse o cuando el jugador establezca una nueva sesión.
- En caso de que no se requiera ningún dato para completar el juego, el juego debe mostrar el resultado final según lo determinado por el Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet y las reglas del juego, y se debe actualizar la cuenta del jugador como corresponde.
- Para los juegos de un solo jugador donde se requiere que el jugador ingrese algún dato para terminar el juego, el juego debe llevar al jugador al estado del juego inmediatamente previo a la interrupción y permitir que el jugador termine el juego.
- Agregar una bonificación o función adicional, como por ejemplo la de doblar apuestas no significa que un juego tenga múltiples etapas.
- Para juegos de múltiples jugadores, el juego debe mostrar el resultado final, según las reglas del juego y/o términos y condiciones, y se debe actualizar la cuenta del jugador como corresponde.
- Las apuestas asociadas con juegos incompletos que pueden continuar deben ser retenidas por el Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet hasta que se termine el juego. Las cuentas de los jugadores deben reflejar los fondos retenidos en los juegos incompletos.

c. **Cancelación de Juegos Incompletos.** Las apuestas asociadas con juegos incompletos que puede continuar, pero que han quedado pendientes por 48 horas pueden ser anuladas y las apuestas devueltas al jugador, siempre que:

- Las reglas del juego y/o los términos y condiciones definan claramente cómo se manejarán las apuestas, cuando queden pendientes por un tiempo superior al especificado y el Sistema de Juegos de Suerte y Azar debe tener la posibilidad de devolver las apuestas.
- En el caso de que un juego no pueda continuar debido a una acción del Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet, todas las apuestas deberán ser devueltas a los jugadores de ese juego.

Artículo 66. Apagado y Recuperación.
El Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet debe tener las siguientes capacidades de apagado y recuperación:

1. La plataforma de juego debe tener la posibilidad de realizar un apagado suave, y permitir un reinicio automático luego del encendido únicamente después de realizar los siguientes procedimientos como mínimo:
2. Rutina (s) de reanudación del programa, incluyendo auto diagnósticos, completadas con éxito:
    a. Todos los componentes críticos del programa de control de la plataforma de juego han sido autenticados utilizando un método aprobado.
    b. Se ha establecido y autenticado la comunicación con todos los componentes necesarios para la operación de la plataforma de juego.

El Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet deberá tener la posibilidad de identificar y manejar adecuadamente la situación en la que han ocurrido reinicios generales de la configuración de fábrica de otros componentes remotos que afecten el resultado de juego, el monto ganado o la presentación de informes.

1. El Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet deberá tener la capacidad de restaurar el sistema a partir de la última copia de seguridad.

2. El Sistema de Juegos de Suerte y Azar deberá tener la posibilidad de recuperar toda la información crítica desde la última copia de seguridad hasta el momento en el que falló el Sistema de Juegos de Suerte y Azar y se reestablecieron los valores por defecto.

Artículo 67. Mal funcionamiento.

La plataforma de juego:

a) No debe verse afectada por el mal funcionamiento de los dispositivos de jugadores más allá de instituir los procedimientos para juegos incompletos de acuerdo con estos requisitos; y,
b) Debe incluir un mecanismo para anular todas las apuestas y pagos en el evento de un mal funcionamiento de la misma plataforma de juego si no es posible lograr una recuperación total.

Artículo 68. Ubicación Geográfica.

El Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet y/o el Sistema del Jugador debe detectar la ubicación física de un jugador autorizado que intente acceder al servicio.

Artículo 69. Requisitos Técnicos del Juego de Suerte y Azar.

a) Interfaz del Jugador.

Todo cambio o superposición de la interfaz del jugador debe ser mapeado para reflejar exactamente la pantalla modificada y sus puntos de toque (clic).

Las funciones de todos los puntos de toque (clic) representados en la interfaz de jugador deben ser indicadas claramente en el área del punto de toque (clic) y en las Reglas del Juego. No deberá existir ningún punto de toque (clic) o entrada de teclado oculto o indocumentado en ninguna parte de la interfaz del jugador.

Ciclos de Juego.

Un ciclo de juego está compuesto por todas las actividades y comunicaciones durante el período de un juego. Cuando varios juegos son accesibles desde un salón (virtual), los jugadores pueden jugar más de un ciclo de juego a la vez en diferentes ventanas de juego.

1. Inicio del ciclo de juego.
2. Cuando el saldo de la cuenta del jugador tiene fondos suficientes.
3. Cuando el jugador ha designado de créditos a apostar en ese juego; y,
4. Cuando el jugador pulsa el botón "jugar".
5. Los siguientes elementos de juego se consideran parte de un ciclo de juego único:
   5.1 Los juegos que inician una ronda de juego gratis y los juegos gratis posteriores.
   5.2 "Segunda Pantalla" para ronda de bonificaciones.
   5.3 Juego con opciones de jugador, por ejemplo, juegos de cartas.
   5.4 Juegos en los que las reglas permiten apuestas de créditos adicionales.
   5.5 Rondas adicionales del juego, por ejemplo doblar apuestas.
6. Un ciclo de juego se considera completo al hacer la transferencia final al medidor de créditos del jugador o cuando se pierden todos los créditos apostados.

b) Requisitos Generales del Juego de Suerte y Azar.

Información del Juego.

Los siguientes requisitos se aplican para la información, ilustraciones gráficas, tablas de pago y pantallas de ayuda del juego, e incluyen toda la información escrita, gráfica y auditiva proporcionada al jugador directamente desde la interfaz de juego

o de una página accesible al jugador desde la interfaz de juego a través de un hipervínculo ubicado en un lugar visible.

1. El juego y las instrucciones de uso del dispositivo deben ser claras y específicas y no inducir a error al jugador.
2. Todas las declaraciones y gráficos incluidos en la información del juego, ilustraciones, tablas de pago y pantalla de ayuda deberán ser claras, específicas y no inducir a error al jugador.
3. Todas las reglas del juego y la información de la tabla de pagos debe estar disponible para el jugador directamente en la interfaz del jugador o accesible desde la interfaz del jugador a través de un hipervínculo, sin la necesidad de depósitos de fondos o apuestas.
4. Todas las reglas del juego y la información de la tabla de pagos deberá ser suficiente para explicar toda la normativa aplicable y la forma de participar en todas las fases del juego.
5. La información de la tabla de pagos debe incluir todos los posibles resultados ganadores, modelos, clasificaciones y combinaciones y sus correspondientes pagos en denominaciones de la moneda de curso en la República de Panamá. Todos los pagos mostrados deben ser posibles en teoría.
6. Debe haber suficiente información relativa a cualquier ajuste en el pago de premios, por ejemplo los impuestos nacionales aplicables.
7. Si las ilustraciones contienen instrucciones de juego que especifican una ganancia máxima, deberá ser posible ganar este monto en un solo juego (incluyendo las funciones de bonos u otras opciones de juego).
8. Las ilustraciones deben contener el porcentaje teórico de retorno, el cual no será menor del ochenta por ciento (80%).
9. Si se ofrecen premios misteriosos, se debe indicar el valor máximo que se puede obtener. También se debe indicar si el valor del premio misterioso depende del número de créditos apostados u otros factores.
10. **Premios Múltiples**. Las ilustraciones deben indicar claramente las reglas para el pago de premios, en el caso que existan premios múltiples.
11. Una descripción de las clasificaciones que se pagarán cuando una línea de pago puede ser interpretada en el sentido de tener más de un solo patrón ganador.
12. Si el juego incluye varias líneas de pago, las ilustraciones deben mostrar un mensaje indicando que se han agregado ganancias en diferentes líneas de pago o su equivalente.
13. Si el juego incluye símbolos de distribución, las ilustraciones deben mostrar un mensaje que las ganancias distribuidas se agregan a las ganancias de líneas de pago o su equivalente, en caso que aplique.
14. Las ilustraciones deben indicar claramente cómo se manejarán las ganancias distribuidas coincidentes con respecto a otras posibles ganancias distribuidas. Por ejemplo, las ilustraciones deben indicar si las combinaciones de símbolos de distribución pagan todos los premios posibles o únicamente el premio mayor.
15. Las ilustraciones deben indicar claramente cómo se manejarán los resultados de juegos coincidentes.
16. **Líneas adicionales**. Si es posible apostar en varias líneas y es claro qué posiciones en el rodillo son parte de cada una de las líneas posibles, las líneas adicionales se deben mostrar claramente en las ilustraciones y deben estar debidamente etiquetadas. Las líneas adicionales se deben mostrar en las ilustraciones visualizadas o deben estar disponibles en una pantalla de ayuda o mostradas de forma permanente en todas las pantallas de juego en un lugar separado de los rodillos.
17. **Multiplicadores**. Cuando se muestran instrucciones de multiplicadores en las ilustraciones debe ser de forma clara que no induzca error con relación a si se aplica o no el multiplicador.

18. **Símbolos/Objetos**. Los Símbolos/Objetos del juego se deben mostrar claramente al jugador y no deben inducir a error. Los Símbolos/Objetos del juego deben conservar su forma en todas las ilustraciones, excepto mientras que la animación está en curso.
19. **Sustitutos/Comodines**. Las ilustraciones deben indicar claramente qué Símbolos/Objetos pueden reemplazar o servir de comodín y en qué combinaciones ganadoras se puede aplicar el sustituto/comodín.
20. **Símbolos Dispersados**. Las ilustraciones deben indicar claramente qué símbolo/objeto puede servir de símbolo dispersados y en qué combinaciones ganadoras se puede aplicar el símbolo dispersado.
21. **Indicación de "Próximas Ganancias"**. Un juego no debe anunciar "próximas ganancias" por ejemplo pero sin limitarse: "muy pronto pago triple".
22. **Juegos de Cartas**. Los siguientes requisitos se aplican a juegos de cartas extraídas de un mazo:
    - Cualquier juego que utilice múltiples mazos de cartas, debe indicar claramente el número de cartas y el número de mazos en juego.
    - Una vez se retire una carta del mazo, ésta no debe ser regresada a menos que así se disponga en las reglas del juego.
    - Las cartas no se deben volver a barajar, a menos que así lo dispongan las reglas del juego.
23. **Juegos de múltiples apuestas**. Se aplicarán los siguientes requisitos a los juegos de múltiples apuestas:
    - Se debe indicar claramente cada apuesta individual de manera que el jugador no tenga duda en cuanto a las apuestas colocadas y los créditos apostados por cada apuesta.
    - Se mostrará cada premio ganado al jugador de manera que pueda asociar claramente el premio con la apuesta correspondiente. Cuando hay ganancias asociadas con múltiples apuestas, se debe indicar cada apuesta ganadora por turnos.
24. La información del juego, las ilustraciones, tablas de pago y pantallas de ayuda no deben incluir contenido ofensivo de ninguna naturaleza, según el criterio del Director.

Información Visible.

La siguiente información del juego debe ser visible o de fácil acceso por parte del jugador en todo momento durante una sesión de jugador:

1. El nombre del juego que se está jugando.
2. Las restricciones sobre el juego o las apuestas, tales como límite de duración o valores de máximos de apuestas o máximos de ganancias.
3. El saldo actual de la sesión del jugador.
4. El monto actual de la apuesta.
5. La colocación actual de todas las apuestas.
6. La denominación de la apuesta.
7. La cantidad ganada para el último juego completado.
8. Las opciones seleccionadas por el jugador (monto de la apuesta, líneas jugadas) para el último juego completado.
9. Las opciones iniciales de selección del jugador deben estar descritas.
10. La pantalla debe mostrar el monto ganador para cada apuesta por separado y el monto total ganado.

Imparcialidad del Juego.

Los juegos deben poseer características que sean percibidas como única y exclusivamente dependiente de elementos aleatorios y en ningún caso creará falsas expectativas de control al jugador.

Retorno al Jugador.
El porcentaje teórico de retorno será no inferior al ochenta por ciento (80%), el cual será calculado sobre el total de apuestas posibles.

Resultado del Juego.
Todas las funciones, inclusive la generación del resultado de cualquier juego, el retorno del jugador, debe ser generado por la Plataforma de Juego y ser independiente del dispositivo del jugador:

1. El resultado del juego no debe ser afectado por el ancho de banda efectivo, uso de enlaces, tasa de error de bits u otra característica del canal de comunicación entre la Plataforma de Juego y el Dispositivo del Jugador.
2. La determinación de eventos de suerte y azar que resulten en premios no deberá ser influida o afectada ni controlada sino por los valores numéricos derivada de una forma aprobada por el Generador de Números Aleatorios debidamente certificado y en conjunto con las reglas del juego.
3. Cada combinación posible de elementos de juego que produzca resultados ganadores o perdedores deberá estar disponible para la selección al azar al inicio de cada juego.
4. A medida que se seleccionen los símbolos de juego o se determinen los resultados del juego, éstos deberán ser utilizados de la manera indicada en las reglas del juego.
5. Si el juego requiere establecer con antelación una secuencia o mapeo de símbolos, éstos no se deben reordenar ni remapear.
6. Después de la selección del resultado del juego, éste no podrá tomar una decisión secundaria que afecte el resultado mostrado al jugador.
7. Los acontecimientos de suerte y azar en los juegos deben ser independientes y no correlacionados con otros eventos dentro del juego ni eventos de juegos anteriores.
8. Para tipos de juego (tales como los juegos de girar el rodillo), salvo que se especifique lo contrario al jugador, la probabilidad matemática de que un símbolo aparezca en una posición para cualquier resultado de juego deberá ser constante.

Simulación de Dispositivos Físicos.
Cuando un juego incluye la simulación de un dispositivo físico (ruletas, dados, repartir cartas, etc.) el comportamiento de la simulación debe estar de acuerdo con el comportamiento esperado del dispositivo físico. (p.ej., girar la ruleta, lanzar los dados, echar monedas, repartir cartas, etc.), el comportamiento de la simulación debe estar de acuerdo con el comportamiento esperado del dispositivo físico, salvo que las reglas del juego especifiquen lo contrario. Es decir:

a) En los juegos que pretenden una simulación física auténtica, la representación visual de la simulación debe corresponder a las características del dispositivo físico real.
b) La probabilidad de cualquier acontecimiento en la simulación que afecte el resultado del juego debe ser equivalente al dispositivo físico real. Por ejemplo, las probabilidades de conseguir un número particular en la Ruleta donde hay un cero (0) y un doble cero (00) en la rueda, serán de 1 en 38; las probabilidades de sacar una carta o cartas específicas en el Póquer deberán ser iguales que en un juego en vivo.
c) Si el juego simula múltiples dispositivos físicos reales que normalmente serían independientes entre sí, cada simulación debe ser independiente de las demás.
d) Si el juego simula dispositivos físicos reales que no tienen memoria de eventos anteriores, el comportamiento de las simulaciones debe ser independiente de (no correlacionado con) el comportamiento anterior, y por lo tanto no-adaptativo y no-previsible en la práctica.

Juego/Rondas de bonificación. Se refiere a los juegos en que se pueden pagar uno o más premios de bonificación al jugador. Generalmente, se conceden premios de bonificación como resultado de una animación de pantalla secundaria (o subsiguiente) y salvo que se anuncie lo contrario al jugador, el juego de bonificación deberá formar parte del porcentaje de retorno teórico de la tabla de pago general. Para juegos que soportan rondas de bonificación, las ilustraciones deben resaltar los siguientes temas:

a) El juego mostrará claramente al jugador las reglas de juego que aplican al estado actual del juego. Estas reglas deberán ponerse a disposición del jugador antes de iniciar el juego de bonificación y no durante el juego de bonificación.
b) El juego mostrará claramente al jugador los rangos de las ganancias, los rangos de multiplicadores, etc. que se pueden obtener en el juego de bonificación.
c) En el caso de rondas de bonificación que no ocurren al azar durante un juego base, se mostrará información suficiente al jugador para indicar el estado actual con relación a la activación de la siguiente ronda de bonificación.
d) Si el juego requiere la obtención de varios eventos/símbolos hacia una ronda de bonificación, se debe indicar el número de eventos/símbolos que se necesitan para activar la bonificación junto con el número de eventos/símbolos reunidos en cualquier momento.
e) Si corresponde, el juego debe mostrar las reglas para cuando los adicionales eventos/símbolos necesarios para activar la ronda de bonificación no se acumulan durante la secuencia especial para eventos que normalmente calificarían para ganar los eventos/símbolos necesarios para activar la bonificación (como cuando se alcanza el límite máximo de fichas).
f) Si la acumulación de fichas puede resultar en juegos gratis, se debe indicar el número de líneas y créditos posibles por línea que se van a apostar durante los juegos gratis.
g) Si la secuencia de bonificación consiste en más de un juego, se debe mostrar el número de juegos restantes en la secuencia de bonificación.
h) El juego no ajustará la probabilidad de que ocurra una bonificación, con base en la historia de premios obtenidos en juegos anteriores (es decir, los juegos no adaptarán su porcentaje teórico de retorno al jugador con base en pagos pasados).
i) Si la bonificación de un juego es provocada después de acumular cierto número de eventos/símbolos o una combinación de eventos/símbolos de una clase diferente durante múltiples juegos, la probabilidad de obtener eventos/símbolos similares no desmejorará a medida que avanza el juego (por ejemplo, para eventos/símbolos idénticos, no se permite que los últimos eventos/símbolos necesarios sean más difíciles de obtener que los eventos/símbolos anteriores de esa clase).
j) Si un juego permite al jugador retener una o más cartas/símbolos/rodillos durante uno o más giros/repartidas adicionales, las cartas/símbolos/rodillos retenidos y descartados deben estar claramente marcados en la pantalla y se debe mostrar claramente al jugador el método para cambiarlos.
k) Si se ofrece una ronda de bonificación en que el jugador debe apostar créditos adicionales, el jugador debe tener la opción de entrar en la ronda adicional o no. El jugador que decida no entrar a la función adicional se posicionará en la conclusión del juego base que lo llevó a la ronda adicional. El jugador que elija entrar en la función adicional pero que no tenga el saldo de créditos suficiente para continuar podrá:
    i) Utilizar las ganancias temporales del juego base o de etapas anteriores para completar la ronda, si lo permiten las reglas del juego;
    ii) Autorizar la transferencia de más fondos a su cuenta de jugador; y
    iii) Combinar las dos opciones anteriores, si lo permiten las reglas del juego.

Ronda de apuesta. Los siguientes requisitos aplican a los juegos que ofrecen alguna forma de ronda de apuesta (estos juegos también pueden usar los términos, Doblar la apuesta, Triplicar la apuesta o Arriesgarse). El jugador debe tener la opción de participar o no. Salvo que se anuncie lo contrario al jugador, la ronda de apuesta debe tener un porcentaje de retorno teórico del cien por ciento (100%) y esto no debe afectar el porcentaje de retorno teórico de la tabla de pago general.

Para estos juegos, las ilustraciones deben resaltar lo siguiente:

a) El límite de premio y el número máximo de apuestas disponibles;
b) Si la ronda de apuesta se descontinua automáticamente antes de alcanzar el número máximo de apuestas disponibles, se debe indicar el motivo claramente;
c) Se debe indicar cualquier condición inusual durante la cual la ronda de apuesta no estará disponible;
d) Si la ronda de apuesta ofrece opciones de multiplicadores, el jugador debe tener claro la gama de opciones y pagos; y
e) Una vez el jugador haya seleccionado un multiplicador, éste debe ser indicado claramente en la pantalla.

Juegos entre apostadores. Las salas de juegos virtuales entre apostadores, son aquellos entornos en donde a los jugadores se les ofrece la oportunidad de apostar con y contra otros jugadores. En estos entornos, el operador usualmente no se involucra en la apuesta como una de las partes (por ej. juegos bancados), pero usualmente proporciona el servicio de realización de apuestas o el entorno para que lo usen los jugadores, cobrando una comisión, un pago, o un porcentaje por el servicio. Los sistemas que ofrecen juegos entre apostadores deben realizar lo siguiente, salvo se especifique lo contrario, además de las reglas de juego aplicables:

a) Proporcionar un mecanismo para detectar de manera razonable y evitar la confabulación de jugadores, software de jugadores artificiales, ventajas injustas y la capacidad de influir en el resultado de un juego o torneo;
b) Proporcionar alertas sobre cómo los programas computacionales pueden afectar el juego, de modo que los jugadores puedan tomar una decisión informada en cuanto a participar o no, e indicar los pasos para reportar la sospecha del uso de programas computacionales;
c) Evitar que los jugadores autorizados ocupen más de un puesto en cualquier mesa individual;
d) Dar la opción a los jugadores autorizados de unirse a una mesa donde todos los jugadores autorizados se han seleccionado al azar;
e) Informar a los jugadores autorizados cuánto tiempo lleva cada jugador sentado en una mesa particular;
f) Indicar claramente a todos los jugadores autorizados en la mesa si hay jugadores jugando con dinero de la casa o si son jugadores intencionales (empleado que se une al juego con su propio dinero cuando faltan jugadores, o para poder abrir un juego); y
g) No se debe emplear el software de jugador artificial para servir como jugador autorizado, excepto en los modos de juego gratuito o de entrenamiento.

Jugadores computarizados. Los siguientes requisitos aplican al uso de jugadores computarizados en modo de juego gratuito o de entrenamiento:

a) El software puede emplear el uso de Inteligencia artificial (IA) a fin de facilitar el juego para los modos de demostración, juego gratuito o de entrenamiento.
b) El uso de software de inteligencia artificial debe ser claramente explicado en los menús de ayuda.
c) Todos los jugadores computarizados deben estar marcados claramente en las mesas de modo que los jugadores estén conscientes de que los jugadores no son humanos.

Competencias/Torneos. Un evento organizado que permita a un jugador comprar o ganar la oportunidad de participar en juego competitivo contra otros jugadores, se puede permitir siempre y cuando se cumpla con las siguientes reglas.

a) Mientras esté habilitado para juego en torneo, ningún juego podrá aceptar dinero real de ninguna fuente, ni podrá pagar dinero real de ninguna manera, sino que utilizará créditos, puntos o fichas específicas del torneo sin valor monetario.

b) Las reglas para competencias y torneos de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet están a disposición de los jugadores registrados en el sitio web donde se realizan las competencias y torneos de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet. Las reglas deberán incluir como mínimo:

   i) Todas las condiciones que deben cumplir los jugadores para calificar en la entrada y participar en la competencia o el torneo.

   ii) Cualquier condición con respecto a llegadas tarde o la falta de asistencia total al torneo y cómo se manejan las apuestas automáticas (auto-post) y/o la compra inicial de entrada.

   iii) Información específica pertinente a cualquier competencia/torneo en particular, incluyendo la cantidad de dinero colocado en el fondo de premios.

   iv) La distribución de fondos con base en resultados específicos.

   v) El nombre de la organización (o las personas) que realizan la competencia o el torneo en representación de o en conjunto con el operador, si corresponde.

c) Los resultados de cada competencia/torneo se pondrán a disposición en el sitio web de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet para revisión por parte de los participantes. Después de su publicación en el sitio web, los resultados de cada competencia/torneo estarán disponibles previa solicitud. El registro incluye lo siguiente:

   i) Nombre del evento;

   ii) Fecha(s) del evento;

   iii) Número total de participantes;

   iv) Monto de las cuotas de inscripción;

   v) Total del fondo de premios; y

   vi) Monto pagado en cada categoría ganadora.

En el caso de competencias/torneos gratuitos (es decir, el jugador registrado no paga una cuota de inscripción), se debe registrar la información arriba menos el número de participantes, el monto de cuotas de inscripción y el total del fondo de premios.

Historial y Repetición del Juego.

El sistema debe tener la capacidad de reproducir el último juego, ya sea como una reconstrucción o una descripción del mismo. La repetición deberá indicar claramente que es una repetición del ciclo de juego anterior y deberá proporcionar la siguiente información:

1. La fecha y hora en que el juego inició y terminó.
2. La pantalla asociada con el resultado final del juego.
3. El total de dinero/créditos del jugador al inicio y/o al final de juego.
4. Monto total de la apuesta.
5. El total de dinero/créditos ganados en concepto de premios (incluyendo premios mayores).
6. Los resultados de cualquier elección del jugador implicada en el resultado del juego.
7. Los resultados de fases intermedias de juego, tales como apuestas o juegos adicionales.

Historial almacenado en el servidor.
El Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet deberá registrar, mantener y documentar, para cada juego individual completado lo siguiente:

1. Identificador electrónico del jugador.
2. El estado del juego.
3. El número de la mesa o en qué juego se jugó.
4. La tabla de pagos utilizada.
5. Identificador del juego y la versión.

Presentación de informes

Requisitos generales de informes. La documentación generada por el Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet deberá estar disponible a solicitud durante el intervalo definido. Todos los informes deben ser generados por el sistema, así el periodo específico no tenga ningún dato que presentar. El informe generado deberá contener toda la información necesaria y un mensaje de "Sin actividad" u otro similar si no aparece ningún dato para ese periodo específico. El Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet debe proporcionar un mecanismo para exportar los datos generados para los informes a un formato PDF a efectos del análisis, auditoría y verificación de datos. El sistema debe tener la capacidad de retener los datos de los informes durante cinco (5) años. Se debe utilizar el Reloj del Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet para todo sellado de tiempo.

Informe de sesión de jugador. El Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet deberá ser capaz de suministrar un Informe de sesión de jugador, previa solicitud. El informe debe contener la siguiente información como mínimo:

a. Identificación única de sesión de jugador;
b. Identificación única del jugador;
c. Hora de inicio de la sesión;
d. Hora de fin de la sesión;
e. Información pertinente de la geoubicación; si está disponible;
f. El monto apostado durante la sesión (total y por cada transacción);
g. El monto ganado durante la sesión (total y por cada transacción);
h. Los créditos promocionales recibidos durante la sesión (total y por cada transacción);
i. Los créditos promocionales apostados durante la sesión (total y por cada transacción);
j. Los fondos depositados en la cuenta autorizada del jugador durante la sesión (total y por cada transacción);
k. Los fondos retirados de la cuenta autorizada del jugador durante la sesión (total y por cada transacción);
l. Motivo de finalización de la sesión;
m. Saldo de la cuenta del jugador al inicio de la sesión;
n. Saldo de la cuenta del jugador al final de la sesión; y
o. Los fondos restantes de los juegos incompletos (total y por cada transacción).

Informe de rendimiento de los juegos. El Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet, deberán ser capaces de rendir un Informe de rendimiento de los juegos de suerte y azar a previa solicitud por el periodo específico del informe y, como mínimo, por los intervalos específicos del mes hasta la fecha, año hasta la fecha y acumulado a la fecha para cada juego particular (p.ej. tabla de pagos). El informe debe contener la siguiente información como mínimo:

a) Intervalo seleccionado;
b) Identificador único del juego;
c) Total apostado;
d) Monto total ganado;

e) Monto total contribuido al fondo progresivo, si corresponde.
f) Monto total reembolsado; y
g) Total de los fondos restantes en juegos incompletos.

Informe de ingresos de juegos. El Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet debe ser capaz de rendir un Informe de ingresos de los juegos de suerte y azar a través de Internet, previa solicitud por el periodo específico del informe y, como mínimo, por los intervalos específicos del mes hasta la fecha, año hasta la fecha y acumulado a la fecha. El informe debe contener la siguiente información como mínimo:

a) Monto total de los depósitos no-promocionales a las cuentas de jugadores que mantiene el sitio;
b) Monto total de los retiros no-promocionales a las cuentas de jugadores que mantiene el sitio;
c) Monto total de todos los fondos no promocionales disponibles en cuentas de jugadores que mantiene el sitio.

Informe de configuración de premios mayores progresivos. El Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet debe ser capaz de proporcionar un Informe de configuración de premios mayores progresivos, previa solicitud para cada fondo progresivo en el sitio durante el tiempo especificado en el informe. El informe debe contener la siguiente información como mínimo:

a) Nombre del fondo progresivo;
b) Fecha y hora que el fondo progresivo empezó a jugar;
c) Parámetros de contribución (monto por día, porcentaje de la apuesta, etc.) de todos los fondos primarios y secundarios (incluye cualquier monto desviado);
d) Identificador único de la tabla de pagos de cada juego que participa;
e) Monto total de las apuestas elegibles para premio(s) mayor(es) progresivo(s);
f) Monto total de premios mayores progresivos ganados;
g) Total de contribuciones de premios mayores ganadas;
h) Valor inicial del premio mayor u otras semillas que no se financian con las contribuciones;
i) Monto actual para cada premio mayor ofrecido en este fondo de premios mayores;
j) Valor actual de las contribuciones al premio mayor desviadas;
k) Fecha y hora de retiro del premio mayor;
l) Valor límite del premio mayor progresivo, si corresponde; y
m) Monto que supera el límite, si corresponde.

Informe de premios mayores progresivos ganados. El Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet debe ser capaz de proporcionar un Informe de premios mayores progresivos ganados, previa solicitud para cada fondo progresivo en el sitio durante el tiempo especificado en el informe. El informe debe contener la siguiente información como mínimo:

a) Nombre del fondo progresivo;
b) Identificador único de la tabla de pagos del juego;
c) Identificación única de sesión de jugador;
d) Identificación única del jugador;
e) Identificación del ciclo de juego;
f) Fecha y hora de entrega del premio mayor;
g) Nivel del premio mayor progresivo alcanzado;
h) Monto del premio mayor progresivo;
i) Identificación de usuario y el nombre del empleado que procesa el premio, si aplica; y
j) Identificación de usuario y el nombre del supervisor que confirma el premio, si aplica.

Informe de eventos significativos. El Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet debe ser capaz de suministrar un Informe de eventos significativos. El informe debe contener la siguiente información como mínimo:

a) Intentos fallidos de inicio de sesión en el sistema;
b) Períodos significativos de indisponibilidad de los Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet o cualquier componente crítico del Sistema de juegos interactivos;
c) Premios grandes en exceso del valor especificado por la Junta de Control de Juegos que concede las licencias;
d) Grandes transferencias de fondos (sencillos y agregados durante un periodo definido) en exceso del valor especificado por la Junta de Control de Juegos que concede las licencias;
e) Anulaciones, intercalaciones y correcciones del sistema;
f) Desactivación obligatoria de un jugador autorizado;
g) Cualquier otra actividad que requiera la intervención de empleados y que ocurra fuera del ámbito normal de funcionamiento del sistema; y
h) Otros eventos significativos o inusuales.

Informe de notificación de cambios. El Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet debe ser capaz de proporcionar un Informe de notificación de cambios; para cualquier cambio al sistema, juegos o configuraciones o parámetros de eventos. Los licenciatarios deben proporcionar un informe comparativo de los ajustes anteriores y los nuevos valores relacionados con el juego o evento. El informe debe contener la siguiente información como mínimo:

a) Pista de verificación de la información cambiada o modificada por cuentas de administrador;
b) Cambios de fecha/hora en el servidor maestro de tiempos;
c) Los cambios realizados en parámetros de juego; y
d) Identificación del empleado que realizó los cambios en los parámetros del juego (p.ej. reglas del juego, planes de pagos, porcentaje de comisión, etc.)

Informe de exclusiones. El Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet debe ser capaz de suministrar un Informe de exclusiones de todos los jugadores excluidos del juego y/o registro por sí mismos, por el Administrador/Operador o por la Junta de Control de Juegos. El informe debe contener la siguiente información como mínimo:

a) Identificación única del jugador;
b) Tipo de exclusión (permanente, autoexcluido, etc.);
c) Fecha de inicio de la exclusión;
d) Fecha fin de la exclusión, si corresponde;
e) Motivo de la exclusión; y
f) Número de veces que el jugador ha sido excluido (en el momento del informe).

Informe de ajuste al saldo de la cuenta. El Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet debe ser capaz de suministrar un Informe de ajuste al saldo de la cuenta de juegos de suerte y azar a través de Internet, previa solicitud, de los ajustes diarios autorizados por el identificador de jugador. El informe debe contener la siguiente información como mínimo:

a) Nombre y número de cuenta del jugador autorizado;
b) Fecha y hora del ajuste al saldo de la cuenta;
c) Número único de transacción;
d) Identificación de usuario y nombre del empleado que realiza la transacción de ajuste de saldo de cuenta, si corresponde;
e) Identificación de usuario y nombre de supervisor que autoriza el ajuste al saldo de la cuenta;
f) Monto del ajuste al saldo de la cuenta;

g) Saldo de la cuenta antes del ajuste;
h) Saldo de la cuenta después del ajuste;
i) Tipo de ajuste de la cuenta; y
j) Motivo/descripción de ajuste al saldo de la cuenta.

Informe de resumen de cuentas promocionales. El Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet deberá ser capaz de suministrar un Informe de resumen de cuentas promocionales, previa solicitud para todas las promociones y/o bonificaciones por fidelidad que se pueden canjear por dinero en efectivo, créditos monetarios para jugar o mercancías. El informe debe contener la siguiente información como mínimo:

a) Saldo inicial para el tipo de promoción;
b) Monto total de premios por tipo de promoción;
c) Monto total utilizado por tipo de promoción;
d) Monto total vencido por tipo de promoción;
e) Monto total del ajuste por tipo de promoción; y
f) Saldo final por tipo de promoción.

Política de Seguridad de la Información.

Debe haber un documento de política de seguridad de la información en vigor para describir el enfoque del operador en cuanto al manejo de seguridad de la información y su implementación. La política de seguridad de la información deberá:

a) Tener una disposición que requiera una revisión cuando ocurran cambios al Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet o los procesos del operador que alteren el perfil de riesgo del Sistema;
b) Ser aprobado por el Director;
c) Ser comunicado a todos los empleados y cualquier tercero pertinente;
d) Someterse a revisión a intervalos planeados; y
e) Delinear las responsabilidades del personal del operador y el personal de terceros para la operación, servicio y mantenimiento del Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet y/o sus componentes.

Controles administrativos

Seguridad de los recursos humanos. Las funciones y responsabilidades de seguridad de los empleados deben ser definidas y documentadas de acuerdo con la política de seguridad de la información.

a) Todos los empleados de la organización deberán recibir un entrenamiento de concientización y actualizaciones periódicas en políticas y procedimientos organizacionales relevantes para su función.
b) Se debe establecer, documentar y revisar una política de control de acceso con base en los requisitos de negocio y seguridad para el acceso físico y lógico al Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet y/o sus componentes.
c) Los empleados solo tendrán acceso a las instalaciones o servicios autorizados de manera específica.
d) La administración revisará los derechos del acceso de los usuarios con regularidad utilizando un proceso formal.
e) Los derechos de acceso de todos los empleados al Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet y/o sus componentes serán revocados al terminar su empleo, contrato o acuerdo, o ajustados en caso de un cambio.

Servicios de terceros. Las funciones y responsabilidades de seguridad de terceros proveedores de servicios deben ser definidas y documentadas de acuerdo con la política de seguridad de la información.

a) Los acuerdos con terceros involucrando el acceso, procesamiento, comunicación o manejo del Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de

Internet y/o sus componentes o el agregado de productos o servicios al Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet y/o sus componentes deberán cubrir todos los requisitos de seguridad relevantes.

b) Los servicios, informes y registros proporcionados por el tercero deben ser monitoreados y revisados por la administración al menos una vez al año.
c) Los cambios en la prestación del servicio, incluyendo el mantenimiento y mejora de las políticas, procedimientos y controles de seguridad de la información existentes deberán ser gestionados, teniendo en cuenta los sistemas y procesos del negocio involucrados así como una reevaluación de riesgos.
d) Los derechos de acceso de terceros proveedores de servicios al Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet y/o sus componentes serán revocados al terminar su contrato o acuerdo, o ajustados ante un cambio.

Gestión de activos. Todos los activos que almacenen, procesen o comuniquen información controlada, inclusive aquellos que conformen el entorno operativo del Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet y/o sus componentes, deben ser contabilizados y deben tener un propietario nombrado de acuerdo con la política de seguridad de la información.

a) Se debe preparar y mantener un inventario de todos los activos que tengan elementos controlados.
b) Los activos deben ser clasificados en función de su condición de crítico, sensibilidad y valor.
c) Cada activo tendrá un "propietario" designado responsable de asegurar que se clasifiquen de manera apropiada la información y los activos, y de definir y revisar periódicamente sus restricciones de acceso y clasificaciones.
d) Se debe incluir una política sobre el uso aceptable de los activos asociados con el Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet y su entorno operativo.
e) Debe haber un procedimiento para retirar los activos de servicio y agregar nuevos activos.
f) Se deben retirar los medios de almacenamiento de los equipos retirados del servicio y estos medios se deben eliminar de manera segura según los procedimientos documentados.
g) Los medios de almacenamiento removibles se deben eliminar de manera segura cuando ya no se necesiten, según los procedimientos documentados para este fin.

Gestión de claves de cifrado. La gestión de claves de cifrado debe cumplir con los procesos definidos de acuerdo con la política de seguridad de la información.

a) Debe haber un proceso documentado para obtener o generar las claves de cifrado.
b) Si las claves de cifrado caducan, debe haber un proceso documentado para gestionar su caducidad.
c) Debe haber un proceso documentado para revocar las claves de cifrado.
d) Debe haber un proceso documentado para cambiar el teclado de cifrado actual de manera segura.
e) Debe haber un proceso documentado e establecido para el almacenamiento de cualquier clave de cifrado.
f) Debe haber un método para recuperar los datos cifrados con una clave cifrada revocada o caducada durante un tiempo definido cuando la clave de cifrado queda invalidada.

Ciclo de vida del desarrollo de software. La adquisición y desarrollo de nuevo software debe cumplir con los procesos definidos de acuerdo con la política de seguridad de la información.

a) El entorno de producción debe quedar lógicamente y físicamente separado de los entornos de desarrollo y prueba.
b) Se debe evitar que el personal de desarrollo tenga acceso para promover cambios de código en el entorno de producción.
c) Debe haber un método documentado para verificar que el software de prueba no se despliegue al entorno de producción.
d) Para prevenir la filtración de información personalmente identificable, debe haber un método documentado para asegurar que no se utilicen los datos brutos de producción en pruebas.
e) Toda la documentación relacionada con el desarrollo de software y aplicaciones debe estar disponible y retenida durante todo su ciclo de vida.

Control de cambios. La implementación de cambios al hardware y el software del Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet se gestionará con base en el uso de procedimientos formales de control de cambios de acuerdo con la política de seguridad de la información.

a) Los procedimientos de control de cambios a los programas deben ser adecuados para asegurar que solo se implementen las versiones apropiadamente autorizadas y probadas en la Plataforma de Juego de producción. Los controles de cambios en producción deben incluir:
    i) Un control de versiones del software o un mecanismo para todos los componentes de software;
    ii) Detalles del motivo para el cambio;
    iii) Detalles de la persona que realiza el cambio;
    iv) Copias de respaldo completas de versiones anteriores del software;
    v) Una política que indique los procedimientos de cambio de emergencia;
    vi) Los procedimientos para las pruebas y la migración de los cambios;
    vii) La separación de funciones entre los desarrolladores, el equipo de aseguramiento de calidad, el equipo de migración y los usuarios; y
    viii) Los procedimientos para asegurar que la documentación técnica y de usuario queda actualizada a consecuencia de un cambio.
b) Todos los parches deben ser probados siempre que sea posible en una Plataforma de juego configurada idénticamente a la Plataforma del Juego que se tiene de objetivo. En circunstancias donde no se puedan probar los parches completamente a tiempo para cumplir con el plazo debido al nivel de severidad de la alarma, la prueba de parches debe ser manejado como un riesgo, ya sea aislando o retirando la Plataforma de juego no probada de la red o aplicando el parche y probándolo después del hecho.

Gestión de incidentes. Se debe documentar un proceso para reportar incidentes de seguridad de la información y la respuesta de la administración de acuerdo con la política de seguridad de la información.

a) El proceso de gestión de incidentes debe incluir una definición de lo que constituye un incidente de seguridad de la información.
b) El proceso de gestión de incidentes debe documentar cómo se reportan los incidentes de seguridad de la información a través de los canales apropiados.
c) El proceso de gestión de incidentes debe tratar las responsabilidades de la administración y los procedimientos para asegurar una respuesta rápida, efectiva y ordenada a los incidentes de seguridad de la información, incluyendo:
    i) Procedimientos para manejar diferentes tipos de incidente de seguridad de la información;
    ii) Procedimientos para el análisis y la identificación de la causa del incidente;
    iii) Comunicación con las partes afectadas por el incidente;
    iv) Reporte del incidente a la autoridad apropiada;

v) Recopilación de pruebas forenses; y
vi) Recuperación controlada de incidentes de seguridad de la información.

Continuidad del negocio y recuperación de desastres. Debe haber un plan establecido para recuperar las operaciones de juego en el evento de que el sistema de juegos de producción quede inoperable.

a) El plan de recuperación de desastres debe indicar el método para almacenar información de las cuentas de jugadores y los datos de juego para minimizar las pérdidas en el evento de que el sistema de juegos de producción quede inoperable. Si se utiliza la replicación asíncrona, se debe describir el método para recuperar los datos o documentar la posible pérdida de datos.
b) El plan de recuperación de desastres debe delinear las circunstancias bajo las cuales será invocado.
c) El plan de recuperación de desastres debe abordar el establecimiento de un sitio de recuperación físicamente separado del sitio de producción.
d) El plan de recuperación de desastres debe contener guías de recuperación que detallan los pasos técnicos necesarios para restablecer la funcionalidad de juego en el lugar/sitio de recuperación.
e) El plan de continuidad del negocio debe indicar los procesos necesarios para reasumir las operaciones administrativas de las actividades de juego después de activar la plataforma recuperada para una variedad de escenarios apropiados para el contexto operacional del Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet.

Controles técnicos

Auto-monitoreo

a) El Sistema de Suerte y Azar a través de Internet debe implementar el auto-monitoreo de componentes críticos.
b) Un componente crítico que no pase las pruebas de auto-monitoreo debe ser sacado de servicio inmediatamente. El componente no debe ser activado nuevamente hasta que haya evidencia razonable de que la falla se ha sido remediada.

Requisitos para el Sistema de Nombres de Dominio (DNS)

a) El servidor primario utilizado para resolver las solicitudes de DNS utilizadas en asociación con el Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet debe estar físicamente ubicado en un centro de datos seguro;
b) El acceso lógico y físico al servidor primario DNS debe estar restringido al personal autorizado;
c) Debe haber al menos un servidor secundario que sea capaz de resolver las solicitudes de DNS. Los servidores secundarios deben estar ubicados en instalaciones separadas del servidor primario;
d) Las transferencias de zonas entre el servidor primario y los servidores secundarios deben ocurrir al menos una vez cada 24 horas; y
e) No se deben permitir transferencias de zonas a servidores inoportunos.

Monitoreo

a) Los relojes de todos los componentes del Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet deberán estar sincronizados con una fuente acordada y precisa de tiempo para asegurar el registro coherente. Se debe revisar el desajuste en las horas periódicamente.
b) Se crearán registros de auditoría con las actividades de usuarios, excepciones y acontecimientos de seguridad de la información y estos se guardarán durante un período apropiado para ayudar en futuras investigaciones y en el monitoreo de control de acceso.

c) Se registrarán las actividades del Administrador del sistema y el Operador del sistema.
d) Los dispositivos de registro y la información de los registros se protegerán de la manipulación y el acceso no autorizado.
e) Cualquier modificación, intento de modificación, acceso de lectura u otro cambio o acceso a las entradas, la auditoría o los registros de la plataforma de juego debe ser detectable por el Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet. Debe ser posible ver quién ha visto o alterado un registro y cuándo.
f) Los registros generados por las actividades de monitorio se revisarán periódicamente con base en un proceso documentado. Se debe mantener un registro de cada revisión.
g) Las fallas del Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet se deben registrar y analizar para tomar la acción apropiada.
h) Los dispositivos de red con almacenamiento limitado deben desactivar toda comunicación si se llega a llenar el registro de auditoría o descargar los registros a un servidor dedicado para estos registros.

Controles criptográficos. Deberá desarrollarse e implementarse una política para el uso de controles criptográficos para la protección de la información.

a) La información sensible o personalmente identificable debe ser cifrada si pasan a través de una red con menor nivel de confianza.
b) Los datos que no requieran ser ocultos deben ser autenticados utilizando alguna forma de técnica de autenticación de mensajes.
c) La autenticación debe utilizar un certificado de seguridad de una organización aprobada.
d) El grado de cifrado utilizado debe ser apropiado para la sensibilidad de los datos.
e) El uso de algoritmos de cifrado se deben revisar periódicamente por personal calificado de la Administración para verificar que los algoritmos actuales de cifrado son seguros.
f) Los cambios en los algoritmos de cifrado para corregir las debilidades deben ser implementados tan pronto como sea posible. Si ninguno de estos cambios está disponible, el algoritmo debe ser reemplazado.
g) No se deben almacenar claves de cifrado que no estén cifrados a través de un método de cifrado diferente y/o utilizando una clave de cifrado diferente.

Controles de acceso. La asignación de privilegios de acceso debe ser restringida y controlada con base en requisitos del negocio y el principio del menor privilegio.

a) Se debe establecer un procedimiento formal de registro o eliminación de usuario para otorgar y revocar el acceso a todos los sistemas y servicios de información.
b) Todos los usuarios deben tener un identificador único (ID de usuario) para uso personal, y se debe escoger una técnica de autenticación adecuada para verificar la identidad del usuario.
c) Se debe limitar el uso de cuentas genéricas, y cuando se usen, se deben documentar de manera formal los motivos para su uso.
d) La entrega de contraseñas debe ser controlada mediante un proceso formal de gestión.
e) Las contraseñas deben cumplir con los requisitos del negocio en cuanto a longitud, complejidad y duración de vida.
f) El acceso a las aplicaciones y los sistemas operativos del Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet debe ser controlado por un procedimiento de conexión seguro.
g) Se deben usar métodos apropiados de autenticación y contraseñas para controlar el acceso de usuarios remotos.

h) Se debe registrar cualquier acceso físico a las áreas que almacenan los componentes del Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet, y cualquier acceso lógico a las aplicaciones o el sistema operativo del Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet.
i) Se debe documentar de manera formal el uso de equipos de identificación automatizada para autenticar las conexiones de lugares y equipos específicos y se debe incluir en la revisión regular de derechos de acceso por parte de la Administración.
j) Se deben utilizar restricciones sobre los tiempos de conexión como medida adicional de seguridad en aplicaciones de alto riesgo.
k) Se debe restringir y controlar de manera estricta el uso de programas de utilidades que puedan pasar por encima de los controles del sistema y de las aplicaciones.
l) Se debe establecer una política formal y tomar las medidas de seguridad apropiadas para proteger contra los riesgos de comunicación e informática móvil.
m) No se debe permitir el teletrabajo, excepto bajo circunstancias en las que se pueda garantizar la seguridad del equipo terminal.

Gestión de la seguridad de la red. Las redes se deben separar lógicamente de tal manera que no habrá tráfico de red en un enlace de red que no pueda ser atendido por los servidores en ese enlace.

a) La falla de un elemento particular no debe resultar en la negación del servicio.
b) Se debe instalar un Sistema de detección / prevención de intrusiones en la red para:
    i) Escuchar las comunicaciones internas y externas.
    ii) Detectar o prevenir los ataques de negación de servicio distribuido.
    iii) Detectar o evitar que el *shellcode* atraviese la red.
    iv) Detectar o prevenir el engaño del Protocolo de Resolución de Direcciones.
    v) Detectar otros indicadores de ataques y comunicaciones de servidor del estilo "man in the middle" inmediatamente.
c) Cada instancia de servidor en entornos de nube y virtualizados debe realizar una sola función. Los mecanismos alternos equivalentemente seguros se tendrán en cuenta a medida que avance la tecnología.
d) En entornos virtualizados, las instancias de servidores redundantes no pueden funcionar bajo el mismo hipervisor.
e) No se deben utilizar protocolos sin indicación de estado. Aunque http técnicamente no tiene estado, está permitido si se ejecuta el protocolo de control de transmisión porque tiene indicación del estado.
f) Se debe hacer un registro de cualquier cambio a la infraestructura de red.
g) Se deben instalar analizadores y/o programas de detección de virus en todos los sistemas pertinentes de información. Estos programas se deben actualizar periódicamente para buscar nuevas cepas de virus.
h) La seguridad de la red debe ser evaluada por una persona calificada y con experiencia con regularidad.
i) Esta evaluación debe incluir pruebas a las interfaces externas (públicas) y la red interna.
j) La evaluación de cada dominio de seguridad en la red interna se debe realizar por separado.

Cortafuegos. (Firewalls)

a) Se debe ubicar un cortafuego en el límite entre dos dominios de seguridad diferentes.
b) Todas las conexiones al Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet alojado en el centro de datos seguros debe pasar a través de al menos un cortafuegos a nivel de aplicaciones. Esto incluye las conexiones

con cualquier servidor que no sea del Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet utilizado por el Administrador/Operador.

c) El cortafuego deber ser un dispositivo de hardware separado con las siguientes características:
   i) Solo las aplicaciones relacionadas con el cortafuegos pueden residir dentro del mismo; y
   ii) Solo un número limitado de cuentas podrán estar presentes en el cortafuegos.
d) El cortafuegos debe rechazar todas las conexiones excepto aquellas que han sido específicamente aprobadas.
e) El cortafuegos debe rechazar todas las conexiones de destinos que no pueden residir en la red desde la cual se originó el mensaje.
f) El cortafuegos debe mantener un registro de auditoría para todos los cambios a los parámetros que afecten qué conexiones están permitidas a través del cortafuegos.
g) El cortafuegos debe mantener un registro de auditoría para todos los intentos exitosos y fallidos de conexión a través del mismo. Se deben guardar los registros durante 90 días y se debe revisar una muestra cada mes para detectar trafico inesperado.
h) El cortafuegos debe deshabilitar todas las comunicaciones si el registro de auditoría se llena.

Acceso remoto. El acceso remoto es definido como cualquier acceso al sistema desde afuera del sistema o red de sistema, incluyendo el acceso desde otras redes dentro del mismo establecimiento. El acceso remoto solo debe permitirse, previa autorización del Director y debe tener la opción de desactivación. Donde sea permitido, el acceso remoto debe aceptar únicamente las conexiones remotas permitidas por la aplicación de cortafuegos y la configuración del Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet. La seguridad de acceso remoto será revisada caso por caso, en conjunto con la tecnología actual y la autorización del Director. Los siguientes son requerimientos adicionales:

a) La funcionalidad de administración de usuarios remotos no autorizados (agregar usuarios, cambio de permisos, etc.);
b) Acceso no autorizado a bases de datos aparte del acceso de información usando funciones existentes; y
c) Acceso no autorizado al sistema operativo; y
d) El Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet debe guardar un registro de actividades que se actualiza automáticamente representando toda la información de acceso remoto.

Copia de seguridad. Se deben hacer y probar copias de seguridad de la información y el software periódicamente de acuerdo con la política de copia de seguridad.

Controles físicos y ambientales

Áreas de seguridad. Las plataformas de juego y los sistemas de comunicaciones asociados deben ser ubicados en instalaciones que proporcionen una protección física contra el daño del fuego, inundación, huracanes, terremotos y otras formas de desastres naturales o provocados por el hombre.

a) Se deben usar perímetros de seguridad (barreras como muros, portones automáticos o escritorios de recepción) para proteger áreas que contienen componentes del Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet.
b) Las áreas seguras deben ser protegidas por controles apropiados de entrada para asegurar que el acceso sea restringido únicamente a personal autorizado.
c) Todo acceso debe ser registrado en un registro de seguridad.

d) Las áreas de seguridad deben incluir un sistema de detección de intrusión, y los intentos de accesos no autorizados deben ser registrados.

Seguridad de los equipos de juego

a) Los servidores de los Sistemas de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet se deben ubicar en salas de servidores que restrinjan el acceso no autorizado.
b) Los servidores del Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet se deben alojar en soportes ubicados dentro de un área segura.

Servicios de soporte

a) Todos los componentes del Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet deben tener una fuente de alimentación principal adecuada.
b) Todos los componentes del Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet deben tener un equipo de alimentación ininterrumpida (UPS) para apoyar las operaciones en el evento de una falla eléctrica.
c) Debe haber una refrigeración adecuada para los equipos alojados en la sala de servidores.
d) Los cables de energía y telecomunicaciones que transmiten datos o apoyan los servicios de información deben quedar protegidos de intercepción o daños.
e) Debe haber una protección contra incendios adecuada para los componentes del Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet alojados en la sala de servidores.

Apuestas para Eventos.

Información sobre las apuestas. Las siguientes secciones describen la información que se debe poner a disposición del jugador con respecto a los eventos/mercados (y tipos de apuesta asociados) disponibles en el Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet, y en los métodos para hacer una apuesta en el Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet:

a) Se debe poner a disposición del jugador una lista, o representación equivalente, de todos los tipos de apuesta disponibles.
b) El jugador debe poder ver descripciones de esos tipos de apuestas antes de hacer una apuesta.
c) La descripción de cada de tipo apuesta debe incluir todas las opciones disponibles para ese de tipo apuesta.
d) Se debe poner a disposición del jugador una lista, o representación equivalente, de todos eventos/mercados activos.

Apostando.

a) Ningún monto de apuesta puede ser mayor que el saldo actual de la cuenta del jugador.
b) El método de hacer una apuesta no debe ser complicado, y todas las selecciones (incluyendo el orden de las mismas, si corresponde) deben ser claramente obvias a un jugador típico.
c) Cuando la apuesta implica la combinación de eventos/mercados.
d) Debe haber una notificación clara que la apuesta ha sido aceptada por el sistema y se deben proporcionar al jugador los detalles de la apuesta aceptada al jugador una vez se acepte la apuesta.
e) Si la Plataforma de juego rechaza el intento de apuesta (total o parcialmente), se le debe informar al jugador el motivo del rechazo.
f) El monto de la apuesta debe ser cargado al saldo de cuenta del jugador cuando se reciba la notificación de aceptación de la apuesta por el sistema.
g) La confirmación de la apuesta debe incluir el monto de la apuesta realmente aceptado por el Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet.

Colocación masiva de apuestas. Esta sección se refiere a las apuestas que se pueden colocar de forma masiva.

a) Se puede dar la notificación de aceptación o rechazo de una apuesta a través de un archivo de registro que puede ser leída más tarde por el jugador.
b) Si se interrumpe el flujo de apuestas por cualquier motivo, debe haber un medio disponible al jugador para determinar dónde ocurrió la interrupción en el flujo.
c) El monto de la apuesta debe ser cargado al saldo de cuenta cuando se reciba la notificación de aceptación por cada apuesta por el sistema.
d) Ninguna apuesta en el flujo puede ser mayor que el saldo actual (restante) de la cuenta. Si se intenta hacer la apuesta en todo caso, se debe detener todo el flujo.

Cancelaciones.

a) Se debe proporcionar la capacidad para intentar cancelar cualquiera de las apuestas activas.
b) El método para realizar la cancelación no debe ser complicado.
c) Se debe permitir la cancelación a través del mecanismo de búsqueda.
d) Las cancelaciones exitosas deben actualizar inmediatamente el saldo de cuenta del Jugador por el monto de la apuesta cancelada.
e) No se debe permitir la cancelación una vez que se conozca la primera parte del resultado del evento.
f) El jugador debe poder conseguir acceso a cualquier otra regla con respeto a la prohibición de cancelaciones.

Cierre de evento/mercado.

a) El sistema debe implementar un cierre automático de apuestas en un evento o mercado cuando llegue la hora prevista para el evento o el mercado. Lo anterior no impide la implementación de las apuestas en vivo.
b) Puede haber una invalidación manual para la hora de cierre automática.
c) Los jugadores en una sesión de jugador deben poder ver cuando un evento o mercado se encuentra cerrado (en la siguiente interacción del jugador con el sitio web, lo cual actualiza la información en pantalla).
d) No debe ser posible colocar apuestas en el evento o mercado una vez se ha cerrado. Este requisito no impide la implementación de las apuestas en vivo.
e) Se puede ofrecer un período de gracia de cancelación para permitir que los jugadores cancelen apuestas mal colocadas. Sin embargo, estos periodos deben ser cortos y deben finalizar antes de que se conozca o se pueda deducir el resultado del evento.
f) Es posible volver a abrir un evento o mercado cuando lo permitan las circunstancias. Los jugadores deben poder ver cuando un evento o mercado se vuelve a abrir (en la siguiente interacción del jugador con el sitio web, lo cual actualiza la información en pantalla).

Apuestas en vivo. La pantalla de ayuda / reglas o términos y condiciones para el sitio web debe explicar al jugador que las demoras en el sistema se implementan para mitigar el impacto de los jugadores que tienen información más actualizada o conexiones de Internet más rápidas.

Publicación de resultados

a) El Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet debe informar al jugador cómo se obtienen y se publican resultados oficiales confiables para los eventos / competencias / partidos.
b) El Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet debe informar claramente al jugador el medio por el cual se definirá la apuesta ganadora.

c) Las reglas disponibles al jugador deben indicar claramente lo que va a ocurrir cuando existe la posibilidad de que múltiples eventos / mercados compartan el mismo resultado ganador.
d) Las reglas disponibles al jugador deben describir la situación del ingreso de resultados ganadores para deportes / competencias / partidos que no se ofrecieron para apuestas.
e) Las reglas disponibles al jugador deben indicar claramente lo que va a ocurrir cuando se retira solo una porción de un deporte / competencia / partido, abarcando temas tales como:
    i) Circunstancias cuando todas las apuestas sobre esa porción del deporte / competencia / partido se pierden con el retiro,
    ii) Circunstancias cuando todas las apuestas sobre esa porción del deporte / competencia / partido se devuelven con el retiro, y
    iii) El manejo de la porción retirada del deporte / competencia / partido para apuestas en múltiples eventos / mercados.
f) Si se abandona un deporte / competencia / mercado por cualquier motivo, se deben reembolsar íntegramente todas las apuestas sobre los eventos / mercados asociados únicamente con ese deporte / competencia / mercado.
g) Los tipos de apuestas que incluyen múltiples eventos/mercados, deben ser tratados como si todas las selecciones para ese segmento del evento/mercado abandonado sea una apuesta ganadora (para permitir que la apuesta parlay siga activa) pero con un pago de 1,00 (es decir: sin ganancia para el jugador), lo cual, a su vez, lleva al correspondiente ajuste del pago potencial para la apuesta parlay general.

Ingreso de resultados

a) No se pueden ingresar los resultados de un evento / mercado a menos que el evento / mercado esté cerrado. Esto no impide la resolución de eventos / mercados dentro de un deporte / competencia / partido antes de que dicho deporte / competencia / partido termine.
b) El ingreso de resultados debe incluir el ingreso de toda la información que pueda afectar el resultado de todos los tipos de apuestas ofrecidos para ese evento / mercado, así se hayan colocado realmente tales apuestas o no.
c) Se pueden alterar los resultados hasta el momento en que sean confirmados, excepto en el caso de cambio de resolución.

Visualización de resultados

a) Se reconoce que el sistema inevitablemente estará sujeto a cierto grado de demora por sincronización y confirmación de resultados para las actualizaciones de la información mostrada en la pantalla del jugador, y es posible que dicha información no se actualice hasta la siguiente interacción del jugador con el sitio web, lo cual actualiza la información en la pantalla.
b) Los jugadores en una sesión de jugador deben poder ver los resultados cuando se cierra un evento/mercado.
c) El jugador debe poder ver los resultados de cualquier evento/mercado decidido, una vez se haya confirmado.
d) Los jugadores deben poder ver cualquier cambio de resultados.
e) Cuando los montos de las apuestas individuales se reúnen en fondos, el jugador debe poder ver los dividendos de todas las apuestas decididas, una vez se hayan confirmado.

Ganancias

Pago de ganancias. Las apuestas ganadores se deben acreditar directamente a la cuenta del jugador cuando se ingresen, confirme y resuelvan los resultados del evento / mercado. Si el jugador no se encuentra en una sesión activa cuando se

ingresen y se confirmen los resultados, es aceptable transferir las ganancias la siguiente vez que se ingrese a la cuenta.

Redondeo. Si el cálculo de los pagos requiere del redondeo, se debe proporcionar al jugador información sobre cómo el sistema maneja las circunstancias a través de la pantalla de ayuda / reglas, la cual debe especificar claramente lo que va a ocurrir:

a) Se debe indicar el nivel de redondeo.
b) Debe abarcar el redondeo hacia arriba, hacia abajo (truncamiento), redondeo verdadero; y
c) Debe tratar la medición de los montos redondeados.

Selecciones retiradas. Las reglas disponibles al jugador deben indicar claramente lo que va a ocurrir cuando se retira sólo una porción de un deporte / competencia / partido, abarcando temas tales como:

a) Circunstancias cuando todas las apuestas sobre esa porción del deporte / competencia / partido se pierden con el retiro;
b) Circunstancias cuando todas las apuestas sobre esa porción del deporte / competencia / partido se reembolsan con el retiro;
c) El manejo de la porción retirada del deporte / competencia / partido para apuestas en múltiples eventos / mercados; y
d) El manejo de selecciones reintegradas - especialmente si se ofrecen selecciones de "Campo".

Eventos abandonados.

a) Si se abandona un deporte / competencia / mercado por cualquier motivo, se deben reembolsar íntegramente todas las apuestas sobre los eventos / mercados asociados únicamente con ese deporte / competencia / mercado.
b) Los tipos de apuestas que incluyen múltiples eventos/mercados, deben ser tratados como si todas las selecciones para ese segmento del evento/mercado abandonado fuera una apuesta ganadora (para permitir que la apuesta parlay siga activa).

Apuestas con probabilidades fijas

Los requisitos específicos para tipos de apuesta donde el pago será fijado en el momento de colocar la apuesta. Los jugadores deben tener acceso a todas las probabilidades/pagos actuales para todos los eventos/mercados disponibles en todo momento. Además de los requisitos generales, aplican los siguientes requisitos:

Apuestas

a) Si la apuesta puede involucrar más de una tabla de premios, el sistema debe almacenar y la confirmación debe indicar la tabla de premios para la cual aplica.
b) Si la apuesta incluye tipos de apuestas donde la tabla de premios puede cambiar de manera dinámica, el sistema debe almacenar y la confirmación debe indicar el pago de la tabla de premios que aplicarán para esta apuesta si es ganadora.

Limitación de responsabilidad. Las reglas disponibles al jugador deben indicar claramente las circunstancias en las que se puede reducir la responsabilidad potencial para futuros eventos/mercados por medios tales como:

a) Prorrateo – la disminución de ganadores de grandes premios en un evento/mercado cuando la obligación general de pago es grande;
b) Límites de responsabilidad – se rechazan las apuestas si la responsabilidad para un evento /mercado se excedería de un límite predefinido; y

c) Aceptación / rechazo parcial de la apuesta – cualquier circunstancia donde se rechaza una apuesta parcialmente o por completo. Esto es seguido comúnmente por un cambio de las probabilidades / pagos.

Modificación del pago de premios

a) Las reglas puestas a disposición del jugador deben indicar claramente las circunstancias que permiten modificar dinámicamente las probabilidades/pagos en un evento / mercado.
b) Los jugadores deben poder ver cuando se cambian las probabilidades / pagos.
c) El acceso posterior a probabilidades/pagos, por ejemplo: a través de un enlace activo, debe mostrar los valores actuales.
d) Se reconoce que el sistema inevitablemente estará sujeto a cierto grado de demora por sincronización para las actualizaciones de la información mostrada en la pantalla del jugador, y dicha información solo se actualizará en la siguiente interacción del jugador con el sitio web, lo cual actualiza la información en la pantalla. Con el fin de garantizar la equidad con los jugadores, el sistema debe identificar situaciones donde el jugador ha colocado una apuesta para la que las probabilidades/pagos asociados han cambiado (pero aún no se han actualizado en la pantalla del jugador), y notificar al jugador como corresponde y pedir confirmación de la apuesta dadas las nuevas probabilidades/pagos.

Ajustes a los pagos de premios fijos. Las reglas puestas a disposición del jugador deben indicar claramente las circunstancias en que las probabilidades/pagos deben ser ajustados, tales como:

a) Múltiples resultados ganadores;
b) Las selecciones retiradas para las que se reintegran las apuestas;
c) Segmentos abandonados de los parlays; y
d) Prorrateo.

Apuestas cruzadas

Los requisitos específicos para los tipos de apuesta donde se reúnen las apuestas individuales en fondos. Con los resultados del evento, cada fondo se divide en la apuesta total de las selecciones ganadoras para formar un monto de pago por unidad para ese tipo de apuesta.

Comisión. El nivel de comisión para cada tipo de apuesta debe mostrarse completamente en las ilustraciones.

Dividendos. Las reglas para el cálculo de dividendos deben ser aprobadas por la Junta de Control de Juegos, teniendo en consideración lo siguiente:

a) Fórmula de dividendos.
b) Manejo de selecciones retiradas.
c) Manejo de múltiples ganadores de un tipo de apuesta por empates técnicos, eventos abandonados, etc.
d) Manejo de eventos aplazados.
e) El manejo de circunstancias donde no hay ganadores de un fondo deberá ser aprobado por el Director, teniendo en consideración lo siguiente:
    i) Niveles de countback (criterios de desempate)
    ii) Premios mayores progresivos
    iii) Reintegro de fondos (con o sin restar la comisión)
f) El manejo de pagos mínimos de premios, el cálculo de otros dividendos y posibles subvenciones de fondos.
g) El manejo de apuestas de Campo donde pueden ocurrir cambios en el estado retirado de las selecciones.

Apuestas

a) El jugador debe poder ver información razonablemente actualizada de las posibles probabilidades / pagos para fondos sencillos de apuestas.
b) El jugador debe poder ver los valores razonablemente actualizados del total de inversiones para todos los fondos de apuestas.
c) Se reconoce que el sistema inevitablemente estará sujeto a cierto grado de demora por sincronización para las actualizaciones de la información mostrada en la pantalla del jugador, y dicha información solo se actualizará en la siguiente interacción del jugador con el sitio web, lo cual actualiza la información en la pantalla. Con el fin de garantizar la equidad con los jugadores, el sistema debe identificar situaciones donde el jugador ha colocado una apuesta para la que las probabilidades/pagos asociados han cambiado (pero aún no se han actualizado en la pantalla del jugador), y notificar al jugador como corresponde y pedir confirmación de la apuesta dadas las nuevas probabilidades/pagos, y
d) En el caso de fondos de apuesta complejos, se reconoce que puede haber limitaciones razonables en la precisión en tiempo real de las estimaciones de fondos mostradas al jugador.
e) El jugador debe poder ver los resultados de todos los eventos decididos, incluyendo aquellos que no se han confirmado.
f) El jugador debe poder ver los dividendos de todos los tipos de apuesta decididos, incluyendo aquellos que no se han confirmado.
g) El jugador debe poder ver las selecciones retiradas para todos los eventos.

Sistemas de apuestas externas

Los requisitos para tipos de eventos donde las apuestas colocadas a través del Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet se envían a un sistema externo que controla las apuestas, procesa los resultados y define las apuestas ganadoras. Un ejemplo de estos puede ser el Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet en interfaz con un sistema totalizador.

Comunicaciones. Las comunicaciones con sistemas de apuestas externos deben cumplir con los requisitos de controles técnicos.

a) El que desee ser operador debe justificar la seguridad asociada con todas las comunicaciones por medio de un análisis de riesgos formal.
b) Se deben registrar todas las comunicaciones en un registro de acuerdo con los requisitos de los diarios de transacciones.

Información

a) Si el sistema de apuestas externo proporciona facilidades de apuestas cruzadas para el Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet, debe transmitir los cálculos actuales de los dividendos al Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet periódicamente, junto con las notas preventivas de dichos cálculos.
b) Si el sistema de apuestas externo proporciona facilidades de premio mayor progresivo para el Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet, debe transmitir los montos actuales del premio mayor progresivo al Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet periódicamente, junto con las notas preventivas de dichas proyecciones (especialmente si se permite cancelaciones).
c) Si el sistema de apuestas externo proporciona facilidades de apuesta de precio fijo para el Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet donde las probabilidades/tabla de premios pueden ser cambiados de manera dinámica, debe transmitir las probabilidades actuales al Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet cada vez que cambien las probabilidades.

d) El sistema de apuestas externo debe transmitir información de cambio de estado de evento al Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet cada vez que ocurra un cambio, incluyendo:
   i) Selecciones retiradas / reintegradas;
   ii) Cambio en la hora de inicio del evento;
   iii) Evento cerrado / abierto;
   iv) Resultados ingresados / modificados;
   v) Resultados confirmados; y
   vi) Evento abandonado.

Apuestas

a) Las apuestas colocadas en el Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet deben recibir una confirmación clara de aceptación, aceptación parcial (y detalles) o rechazo por parte del sistema de apuestas externo.
b) Si el costo de la apuesta es determinado por el sistema externo, debe haber una secuencia de confirmación afirmativa establecida para permitir al jugador aceptar el costo de la apuesta y el Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet determinar que hay suficientes fondos en la cuenta del jugador para cubrir el costo de la apuesta. Esta actividad será realizada por el Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet antes de presentar una oferta del sistema de apuestas externo.
c) El saldo de la cuenta debe ser debitado por un monto igual a la oferta (y el costo) presentada al sistema de apuestas externo. Los fondos deben quedar como una transacción pendiente con detalles de la oferta presentada al sistema de apuestas externo registrado (de acuerdo con los requisitos de registro de transacciones). Al recibir la confirmación (la cual se debe registrar) del sistema de apuestas externo, se deben hacer los ajustes correspondientes a la cuenta "pendiente" y la cuenta del jugador (si se requiere un reembolso debido a la aceptación parcial o el rechazo de la oferta).
d) Las solicitudes de cancelación del Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet deben recibir una confirmación clara de aceptación o rechazo por parte del sistema de apuestas externo.
e) El saldo de la cuenta no debe ser acreditado por el Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet hasta que el sistema de apuestas externo reciba confirmación final, incluyendo el monto de la cancelación.

Resultados. Cuando se ingresan y se confirman los resultados en el sistema de apuestas externo, cada apuesta ganadora colocada desde el Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet debe ser transferida al Sistema con el monto ganado. Se deben actualizar las cuentas de los jugadores con los montos ganados.

Reinicio y recuperación. El proceso de todas las actividades de apuestas entre los dos sistemas no debe verse afectado adversamente por el reinicio/recuperación de ninguno de los sistemas.

Historial de apuestas y registros

Historial de apuestas. Para los juegos que implican apuestas sobre eventos futuros, tales como las apuestas deportivas, se debe proporcionar un "Historial de apuestas". El historial debe indicar claramente que es un historial de la(s) apuesta(s) anterior(es) y debe proporcionar la siguiente información (cómo mínimo):

a) La fecha y hora que se colocó la apuesta;
b) La descripción del resultado final del juego sobre el cual se hizo la apuesta, ya sea gráficamente o a través de un mensaje claro de texto;
c) El total de dinero efectivo / créditos del jugador al colocar la apuesta;
d) El total de dinero efectivo / créditos del jugador al liquidar la apuesta;

e) Monto apostado incluyendo cualquier multiplicador;
f) El total de dinero / créditos ganados en la apuesta (incluyendo los Premios mayores progresivos);
g) Cualquier elección del jugador involucrado en la apuesta; y
h) Resultados de las fases intermedias de la apuesta.

Registros. Se debe registrar todas las transacciones significativas de apuestas sobre eventos en el Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet. La decisión en cuanto a lo que constituye una transacción significativa se tomará dependiendo de cada caso y, como mínimo, debe incluir:

a) Todas las comunicaciones, incluyendo las ofertas para colocar, modificar o cancelar una apuesta presentada por el jugador antes de que la oferta sea aceptada;
b) Aceptación (venta), rechazos (incluyendo los motivos) y cancelaciones de apuestas;
c) Ganancias agregadas a cuentas de jugador;
d) Cambio de probabilidades / pagos, comisiones, porcentajes, u otras selecciones de pago (sin incluir las probabilidades dinámicas / fijación de pagos); y
e) Cambio en el estado del evento / mercado:
    i) Inicio / fin de apuestas;
    ii) Ingreso / modificación / confirmación de resultados;
    iii) Retiro / reintegro de tipos de apuestas dentro del evento / mercado;
    iv) Eventos / mercados abandonados; y
    v) Alteración / invalidación de horas de inicio.

Artículo 70. Generador de Números Aleatorios.
El sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet deberá contar con un Generador de Números Aleatorios criptográficamente seguro.

CAPÍTULO II
REGISTRO DE PROVEEDORES

Artículo 71. Registro de Proveedores.
Toda persona natural o jurídica que desee registrarse como proveedor autorizado para proveer Sistemas de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet y sus componentes, deberá elevar solicitud ante la Junta de Control de Juegos, mediante apoderado legal, cumpliendo con los siguientes requisitos:

a. Adjuntar copia debidamente autenticada de la licencia como fabricante, distribuidor o vendedor.
b. Adjuntar documentos de constitución de la empresa.
c. Nombre y dirección de directores y dignatarios de la empresa.
d. Declaración del solicitante donde conste que sólo proveerá sistemas de juegos de suerte y azar a través de Internet que cumplan con las leyes y reglamentos emitidos por la República de Panamá que sean aplicables a la industria del juego.
e. Cheque certificado a favor de la Junta de Control de Juegos por la suma de Mil Balboas (B/1,000.00).

Artículo 72. Procedimiento de registro.
Una vez recibida la solicitud con la documentación requerida, se procederá a evaluarla la viabilidad de la misma.

El Director (a) podrá, de acuerdo a su criterio, solicitar la investigación a las agencias gubernamentales estatales de la empresa solicitante, sus directores y dignatarios.

Artículo 73. Cancelación del registro.
El Director (a) podrá cancelar a través de una Resolución motivada, el registro de un proveedor inscrito cuando el referido proveedor haya incumplido alguna de las disposiciones contenidas en el presente Reglamento o cuando el Director (a) tenga conocimiento que el proveedor se encuentra involucrado en actividades que afecten la buena imagen, la transparencia y confiabilidad de la industria del juego en Panamá.

CAPÍTULO III

REGISTRO DEL SISTEMA PARA JUEGOS DE SUERTE Y AZAR A TRAVÉS DE INTERNET

Artículo 74. Registro del Sistema.
Todo Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet, antes de ser implementado por un Administrador/Operador, deberá ser registrado cumpliendo con los siguientes requisitos:

1. Solicitud elevada ante el Director a través de apoderado legal.
2. Certificado de Cumplimiento emitido por una Entidad Autorizada registrada ante la Junta de Control de Juegos, donde conste que el Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet cumple con lo establecido en el presente Reglamento.
3. Pago a favor de la Junta de Control de Juegos en cheque certificado por la suma de Mil Balboas (B/.1,000.00).
4. Copia del Registro del Proveedor del Sistema de Juegos de Suerte y Azar a través de Internet emitido por la Junta de Control de Juegos.

TÍTULO VII
DISPOSICIONES FINALES

CAPÍTULO I

INFRACCIONES Y SANCIONES

Artículo 75. Infracciones.
Serán consideradas infracciones cualquier contravención a las disposiciones contenidas en el presente Reglamento.

Artículo 76. Sanciones.
Las sanciones a las infracciones al presente Reglamento serán de hasta Cien Mil Balboas (B/.100,000.00). En caso de reincidencia, la multa será el doble de la impuesta originalmente.

Artículo 77. Recursos.
Las sanciones serán impuestas mediante Resolución motivada por el Director y serán susceptibles de Recurso de Reconsideración; y, de Apelación ante el Pleno de la Junta de Control de Juegos, los cuales serán concedidos en efecto suspensivo.

CAPÍTULO II
FACULTADES DE LA JUNTA DE CONTROL DE JUEGOS

Artículo 78. El Director, a través de los inspectores del Departamento de Inspección de Salas de Juegos y los auditores del Departamento de Auditoría de Salas de Juegos de la Junta de Control de Juegos, podrá a discreción realizar diligencias de inspección y las auditorías que estime convenientes.

El Administrador/Operador se encuentra obligado a permitir el acceso a los inspectores y auditores de la Junta de Control de Juegos, a las oficinas administrativas y al centro de llamadas; así como deberá entregar la información y documentación solicitada por éstos.

Artículo 79. El Director se encuentra facultado para solicitar al organismo estatal correspondiente el bloqueo y cancelación de páginas de Internet, nombre de dominio, dirección IP, que se encuentre operando, explotando o publicitando juegos de suerte y azar y actividades que originan apuestas, sin contar con la autorización expedida por la Junta de Control de Juegos.

Artículo 80. Facultar al Secretario Ejecutivo de la Junta de Control de Juegos, a suscribir los convenios y acuerdos con organismos públicos, que sean necesarios para el bloqueo y cancelación de las páginas de Internet, que se encuentren operando, explotando o publicitando juegos de suerte y azar y actividades que originan apuestas, sin contar con la autorización expedida por la Junta de Control de Juegos.

CAPÍTULO III
DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Artículo 81. Los Administradores/Operadores que, a la fecha de emisión del presente Reglamento, cuenten con un Contrato de Administración y Operación de Juegos de Suerte y Azar a través de Medios de Comunicación Electrónica, concedido con base en la Resolución No. 65 de 25 de octubre de 2002, contarán con un plazo de seis (6) meses improrrogables para ajustar sus operaciones a esta reglamentación.
Las personas que hayan formalizado solicitud de Contrato de Administración y Operación de Juegos de Suerte y Azar a través de Medios de Comunicación Electrónica, con base en la Resolución No. 65 de 25 de octubre de 2002, al momento de la expedición del presente Reglamento, contarán con un plazo de seis (6) meses improrrogables para ajustar su solicitud a éste.

SEGUNDO: La presente Resolución subroga la Resolución No. 65 de 25 de octubre de 2002.

TERCERO: La presente Resolución empezará a regir a partir de su publicación en la Gaceta Oficial.

FUNDAMENTO DE DERECHO: Decreto Ley No. 2 de 10 de febrero de 1998.

PÚBLIQUESE Y CÚMPLASE,

JORGE L. ALMENGOR C.
Viceministro de Finanzas
Presidente del Pleno de la Junta de Control de Juegos

GERARDO SOLÍS
Contralor General de la República
Miembro Principal

H.D. RAÚL PINEDA
Asamblea Nacional
Miembro Principal

MANUEL DE JESÚS SÁNCHEZ ORTEGA
Secretario del Pleno de la Junta de Control de Juegos