



GLI-LGS ESTUDIO DE JUEGOS EN VIVO **GUÍA**

PARA ORGANIZACIONES DE JUEGOS EN VIVO

Versión 1.0 BORRADOR – Publicado el 7 de julio de 2026

Índice

1.	INTRODUCCIÓN	4
1.1.	Propósito y alcance	4
1.2.	Normas consultadas	4
1.3.	Necesidad	4
2.	VALORACIÓN	4
2.1.	Evaluación inicial de LGS	4
2.2.	Evaluación anual LGS	4
2.3.	Evaluación de la Seguridad en Juegos	5
3.	CERTIFICACIÓN	5
3.1.	Certificación de componentes	5
3.2.	Certificación de Juego	5
4.	CONTROLES	6
4.1.	Funcionalidad y características de juegos en vivo	6
4.1.1.	Información y transparencia de jugadores remotos	6
4.1.2.	Retrasos e interrupciones en la transmisión en directo	6
4.1.3.	Prohibición de la información en tiempo real sobre ventajas de jugador	6
4.1.4.	Manejo remoto de instrucciones del jugador	7
4.1.5.	Jugadores sustitutos	7
4.1.6.	Mezcla de jugadores remotos con jugadores locales	7
4.1.7.	Tokens o fichas físicas de jugador	7
4.1.8.	Funcionalidad de propina	8
4.1.9.	Manipulación e interferencia	8
4.2.	Seguridad del Estudio de Juegos en Vivo	8
4.2.1.	Políticas y procedimientos de seguridad	8
4.2.2.	Requisitos de seguridad basados en el entorno operativo	9
4.2.3.	Acceso a los organismos reguladores	9
4.3.	Sistema de vigilancia	9
4.3.1.	Equipos de vigilancia y salas de control	9
4.3.2.	Pérdida de alimentación del sistema de vigilancia	9
4.3.3.	Vigilancia activa de monitorización	10
4.3.4.	Grabación continua de partidos	10
4.3.5.	Procedimientos de grabación	10
4.3.6.	Formación en Vigilancia	10
4.3.7.	Reportes de Vigilancia	10
4.3.8.	Inspecciones y fallos	10
4.3.9.	Registros de vigilancia	11
4.4.	Consumibles para juegos en vivo	11
4.4.1.	Especificaciones y aprobación de consumibles	11
4.4.2.	Almacenamiento y acceso a consumibles	11
4.4.3.	Mantenimiento de inventario de consumibles	11
4.4.4.	Rastreo de auditoría y almacenamiento de consumibles	11
4.4.5.	Inspecciones de Consumibles	11
4.4.6.	Eliminación de consumibles	11
4.5.	Equipo de Juego en Vivo	11
4.5.1.	Especificaciones y aprobación del equipo	11
4.5.2.	Gestión de cambios de equipos	12
4.5.3.	Envío y recepción de equipos	12
4.5.4.	Ubicación de instalación del equipo	12
4.5.5.	Verificación de firma de software de equipos	12
4.5.6.	Acceso al Equipo	13
4.5.7.	Mantenimiento de equipos	13
4.5.8.	Fallas de equipos y Sustitución	13
4.5.9.	Retirada o retirada del equipo	13
4.5.10.	Destrucción de equipos	14
4.6.	Servidores de Control de Simulcast	14
4.6.1.	Grabación simultánea	14
4.6.2.	Acceso a los resultados del juego	14
4.6.3.	Resultados de los partidos	14
4.6.4.	Mecanismo de anulación	14
4.7.	Dispositivos especializados	14
4.7.1.	Datos de resultados del juego	14

4.7.2. Reconocimiento Automatizado.....	14
4.8. Dispositivos físicos de aleatoriedad.....	15
4.8.1. Aleatoriedad del dispositivo.....	15
4.8.2. Inspecciones de durabilidad.....	15
4.8.3. Digitalización y transmisión de datos.....	15
4.8.4. Integridad de los datos y resolución de discrepancias.....	15
4.8.5. Procedimientos operativos.....	15
4.8.6. Monitorización de aleatoriedad.....	16
4.9. Procedimientos de Juego en Vivo.....	16
4.9.1. Procedimientos y revisión del juego.....	16
4.9.2. Seguimiento de jugadores.....	16
4.9.3. Eventos anómalos durante los juegos en vivo.....	16
4.9.4. Barajamiento de cartas.....	16
4.9.5. Dispositivos a prueba de manipulación.....	16
4.9.6. Variaciones operativas.....	16
4.9.7. Registros de juegos en vivo.....	17
4.10. Formación de personal, programación y evaluaciones de desempeño.....	17
4.10.1. Contratación y despido de personal.....	17
4.10.2. Comprobaciones de antecedentes de personal.....	17
4.10.3. Formación de Personal.....	17
4.10.4. Programación de personal.....	17
4.10.5. Registros de personal.....	17
4.10.6. Organigrama de Personal.....	17
4.10.7. Supervisión de Personal.....	17
4.10.8. Segregación de Funciones de Personal.....	18

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Propósito y alcance

El objetivo de este documento es establecer procedimientos y prácticas para la industria en lo que respecta a la implementación y evaluación de un Estudio de Juego en Vivo (Evaluación LGS), donde las apuestas se realizan a través de una Plataforma de Juego en Vivo sobre juegos en vivo realizados por un operador de juego (por ejemplo, repartidor, crupier, etc.) y/u otro equipo de juego en vivo en un Estudio de Juego en Vivo. Esto incluye, pero no se limita a, sorteos en directo, juegos de cartas en vivo, juegos de mesa en vivo, juegos de keno en vivo, juegos de bingo en vivo y juegos en vivo de dispositivos u otros juegos permitidos por el organismo regulador.

La orientación proporcionada en este documento pretende aclarar lo siguiente para un Laboratorio de Pruebas Independientes u Organizaciones de Juego en Vivo, como operadores, proveedores, vendedores, etc.:

- a. Marco regulatorio mínimo para juegos en vivo basado en la tecnología existente y las mejores prácticas del sector para salvaguardar los intereses del jugador y garantizar la integridad del juego;
- b. Directrices para la realización de Evaluaciones LGS para asegurar que cumple con las leyes, normativas y estándares del sector aplicables dentro del ámbito; y
- c. Procedimientos mínimos de uniforme, formato y requisitos de archivo para toda la información que debe ser capturada por una Organización de Juego en Vivo.

1.2. Normas consultadas

GLI reconoce y agradece a los organismos reguladores y a otros participantes del sector que han reunido normas, regulaciones, normas técnicas y otros documentos que han sido influyentes en el desarrollo de este documento.

1.3. Necesidad

Es necesaria una Evaluación LGS para garantizar la integridad, la equidad y el cumplimiento normativo de las operaciones de juego en vivo, verificando que todos los productos de juego en vivo, los juegos en vivo y los procedimientos operativos funcionen según lo previsto y sean resistentes a manipulación, error o influencia no autorizada. Estas evaluaciones proporcionan una garantía independiente de que los resultados de los partidos en directo se generan, transmiten y muestran correctamente conforme a las normas aprobadas, que las medidas de vigilancia y control son efectivas y que todos los componentes del Estudio de Juego en Vivo, incluidos los asistentes de juego, las cámaras, la infraestructura de streaming y los sistemas de apoyo, operan dentro de los estándares técnicos y procedimentales establecidos. Esto es fundamental para mantener la confianza del jugador, garantizar la responsabilidad de los operadores y cumplir con los requisitos jurisdiccionales de transparencia, seguridad y juego responsable.

2. VALORACIÓN

2.1. Evaluación inicial de LGS

El Estudio de Juego en Vivo será evaluado completamente según este documento, así como las normas y regulaciones de todas las jurisdicciones que operen en él, y acompañado de un informe formal de evaluación de un Laboratorio de Pruebas Independiente dentro de los noventa días posteriores al inicio de las operaciones de juego en vivo dentro de dicha jurisdicción, salvo que el organismo regulador haya indicado lo contrario. Cualquier aplazamiento solicitado de la Evaluación LGS, junto con un calendario actualizado, será autorizado por el organismo regulador.

NOTA: Se recomienda que el organismo regulador permita flexibilidad para los calendarios de evaluación LGS para estudios multijurisdiccionales para permitir la consolidación de auditorías de múltiples jurisdicciones en un calendario común.

2.2. Evaluación anual LGS

Al menos una vez al año, salvo que el organismo regulador especifique lo contrario, el Estudio de Juego en Vivo será evaluado completamente según este documento, así como las normas y regulaciones de todas las

jurisdicciones que operen en él, y acompañado de un informe formal de evaluación de un Laboratorio de Pruebas Independiente. Se puede solicitar la aprobación para la prórroga más allá de la evaluación anual si se puede demostrar dificultad. Conceder una exención por dificultades es a discreción exclusiva del organismo regulador.

NOTA: Se recomienda que el organismo regulador permita flexibilidad para los calendarios de evaluación LGS para estudios multijurisdiccionales para permitir la consolidación de auditorías de múltiples jurisdicciones en un calendario común.

2.3. Evaluación de la Integridad y Seguridad del Juego

Salvo que el organismo regulador especifique lo contrario, se realizará una evaluación anual de integridad y seguridad del juego en función de los controles y pruebas aplicables identificados en el Marco de Seguridad del Juego de GLI (GLI-GSF) y de cualquier otro control o prueba identificado por el organismo regulador para complementar las Evaluaciones LGS designadas en las secciones 2.1 y 2.2. La evaluación de integridad y seguridad consiste en una Auditoría de Controles de Seguridad de la Información de Juego (GIS) y una Evaluación de Seguridad Técnica del Juego (GTS) aplicable a los componentes críticos del entorno de producción de juegos del Estudio de Juego en Vivo.

NOTA: Se recomienda que el organismo regulador ofrezca flexibilidad en los calendarios de las evaluaciones de integridad y seguridad para los estudios que operan en varias jurisdicciones, con el fin de permitir la consolidación de las auditorías de dichas jurisdicciones en un calendario común. Para obtener más información, consulte el Marco de Seguridad del Juego de GLI (GLI-GSF).

3. CERTIFICACIÓN

3.1. Certificación de componentes

Todos los componentes de juego en vivo que requieran certificación por parte del organismo regulador, como plataformas de juego en directo, interfaces remotas para jugadores y equipos de juego en vivo, deberán ser certificados conforme a los requisitos técnicos aplicables del organismo regulador y/o a los estándares GLI adoptados. El equipo de juego en vivo incluye, pero no se limita a, servidores de control de simulcast, dispositivos físicos de aleatoriedad (ruedas mecánicas automatizadas y no automatizadas, vasos, sopladores, barajadores, dispositivos repartidores, agitadores, lanzadores, etc.), dispositivos especializados (escáneres, cámaras, sonido, ordenadores, monitores de servidores, equipos de comunicación y componentes relacionados, etc.), componentes de gestión de juegos en vivo utilizados por los asistentes de juego (por ejemplo, repartidor, croupier, etc.) para gestionar la actividad del juego en vivo, y cualquier otra ayuda tecnológica para jugar juegos en vivo.

NOTA: Los requisitos técnicos aplicables deben determinarse en función de cómo participa el jugador remoto en el juego en vivo. Por ejemplo, si el jugador remoto accede al juego en vivo a través de un Sistema de Juego Interactivo, se cumplirán los requisitos técnicos del organismo regulador para el Juego Interactivo y/o los Estándares GLI-19 para Sistemas de Juego Interactivo. Los requisitos técnicos aplicables también deben determinarse en función del tipo de equipo de juego en vivo utilizado. Por ejemplo, un barajador de cartas debe cumplir con los requisitos técnicos del organismo regulador para barajadores y/o las normas GLI-29 para barajadores de cartas y repartidores de crupier.

3.2. Certificación de Juego

Todos los juegos en vivo para su uso propuesto deberán cumplir o superar las normas y regulaciones aplicables del organismo regulador correspondiente y/o los estándares GLI adoptados, según especificado por el organismo regulador. Toda la documentación y otros materiales necesarios para realizar pruebas y evaluar el cumplimiento del juego en vivo deberán ser enviados a un Laboratorio de Pruebas Independiente para que el juego en vivo pueda ser certificado, incluyendo:

- Un resumen del juego en vivo, incluyendo los objetivos del juego en vivo, el método de juego y las apuestas ofrecidas;
- Un borrador de las reglas propuestas para el juego, incluyendo una descripción del equipo y consumibles de juego en vivo y utilizados para jugar el juego en vivo, así como ejemplos específicos y procedimientos de distribución;
- Procedimientos específicos para remediar todas las malas operaciones y fallos de cualquier equipo de juego

- en vivo utilizado;
- d. Las probabilidades reales, las cuotas de pago y la ventaja de la casa por cada apuesta;
- e. Muestra(s) de equipos o consumibles nuevos o modificados para juegos en vivo asociados al juego en vivo;
- f. Un boceto o imagen del diseño del juego en vivo, si lo hay; y
- g. Bocetos o imágenes del equipo de juego en vivo utilizado para jugar el juego en vivo.

4. CONTROLES

4.1. Funcionalidad y características de juegos en vivo

4.1.1. Información y transparencia de jugadores remotos

Todo el proceso es visto por todos los jugadores remotos a través de una transmisión de audio y vídeo remota en tiempo real utilizando streaming, narrowcast, broadcast u otra tecnología y una interfaz gráfica. Los jugadores remotos recibirán:

- a. Una señal de audio/vídeo de calidad equivalente.
 - i. Esta equivalencia debe medirse y verificarse siempre que se inicien comunicaciones, incluyendo la reconexión debido a interrupciones de señal o la reactivación cuando la señal fue cortada;
 - ii. Se debe establecer, hacer cumplir y comunicar a los jugadores un requisito mínimo de conexión de señal;
- b. Acceso audiovisual en tiempo real al juego en vivo, incluyendo:
 - i. Cualquier información de juego que normalmente deba mostrarse para los juegos según lo especificado en las normas técnicas del organismo regulador y que no se muestra en la propia Interfaz Remota para el Jugador;
 - ii. Las acciones del asistente de juego y, cuando corresponda, de otros jugadores;
 - iii. Fecha y hora en el Estudio de Juego en Vivo;
 - iv. Identificación del juego/número de mesa y ubicación;
- c. Reglas que describen procedimientos para gestionar interrupciones en directo causadas por la discontinuidad del flujo de datos, vídeo y voz del servidor de red durante una partida (por ejemplo, corte de conexión a internet, fallo del servidor de control de simulcast, etc.);
- d. Una indicación de la posibilidad de error humano por parte del operador de juego y error del sistema por parte del equipo de juego en vivo y cómo se resuelven los errores; y
- e. Información relacionada con cualquier correlación entre la selección de apuestas del jugador remoto a través de la Interfaz del Jugador Remoto y lo que se mostrará en la transmisión de vídeo, como tokens o fichas físicas del jugador, y sus valores.

4.1.2. Retrasos e interrupciones en la transmisión en directo

Cada jugador remoto será informado de cualquier transmisión en directo o cualquier juego en vivo que dependa de la monitorización 'en vivo' de un evento (por ejemplo, bingo) de que las transmisiones en directo puedan sufrir retrasos o interrupciones.

- a. Cuando la plataforma de juego en vivo se percibe o crea un retraso, la escala del retraso se mostrará al jugador remoto. El aviso verbal del encargado de juego es aceptable según lo establecido en la política y/o documento de procedimiento correspondiente.
- b. Se establecerán procedimientos para gestionar interrupciones remotas de jugadores o cualquier interrupción de vídeo, voz o transmisión de datos durante un partido en directo.

4.1.3. Prohibición de la información en tiempo real sobre ventajas de jugador

A los jugadores remotos no se les proporcionará ninguna información en tiempo real, sobre la partida actual en directo, que pueda utilizarse para ayudar en:

- a. Proyectar o predecir el resultado de un juego;
- b. Para los juegos de cartas, registrar las cartas jugadas y las que quedan por jugar;
- c. Analizar la probabilidad de que ocurra un evento relacionado con un juego; o
- d. Analizar la estrategia para jugar o apostar en un juego, salvo que lo permitan las reglas del juego.

4.1.4. Manejo remoto de instrucciones del jugador

El juego en vivo recibe instrucciones de cada jugador remoto a través de la Interfaz de Jugador Remoto u otro canal de comunicación para facilitar las decisiones del jugador cuando sea necesario. Se establecerán procedimientos para garantizar que:

- a. Todas las apuestas legítimas son aceptadas por el juego según las reglas de ese juego;
- b. Cuando las apuestas se realizan por instrucción verbal, el contenido de la apuesta se comunica y es reconocido por el jugador antes de que se confirme la apuesta;
- c. Cuando un operador de juego recibe apuestas indicadas por el jugador, se le proporciona una indicación o notificación clara de que la apuesta ha sido aceptada o rechazada (total o parcialmente); y
- d. El jugador ganador recibe notificaciones de su ganancia, incluida la cantidad ganada, tras completar el juego y que sus fondos disponibles se actualizan inmediatamente o al salir del juego.

4.1.5. Jugadores sustitutos

Cuando está autorizado por un organismo regulador, una Organización de Juego en Vivo puede utilizar un jugador sustituto para realizar apuestas en nombre de un jugador remoto en lugar de directamente a través de una interfaz de jugador remoto. Estas implementaciones se revisarán caso por caso. Se establecerán procedimientos para que el jugador sustituto, si procede:

- a. "Retirar" fondos de la cuenta del jugador para comprar tokens o fichas físicas; y
- b. "Depositar" fondos en la cuenta del jugador tras cobrar tokens o fichas físicas cuando la partida haya terminado o tras una interrupción.

4.1.6. Mezcla de jugadores remotos con jugadores locales

Cuando los jugadores remotos participan en juegos con jugadores en las instalaciones que juegan el juego físico en un local de juego (por ejemplo, casino, sala de bingo, sala de cartas, etc.), la Organización de Juego en Vivo debe garantizar que:

- a. Se establecen procedimientos que incluyen, como mínimo, cómo se contabilizan, concilian y registran los ingresos.
- b. A los jugadores en las instalaciones se les informa de que están siendo grabados como parte de una retransmisión en directo;
- c. Un jugador no puede participar en el mismo juego como jugador en las instalaciones y jugador remoto;
- d. Las reglas, ilustraciones de arte y la funcionalidad del juego en vivo, tal como se ponen a disposición del jugador remoto a través de la Interfaz de Jugador Remoto, incluirán ni más ni menos información que la que se pone a disposición del jugador local, cuando corresponda:
 - i. Incluir ni más ni menos información que la que se pone a disposición de los jugadores locales;
 - ii. No resultan en ninguna ventaja o desventaja en comparación con los jugadores locales; y
- e. Los jugadores remotos no serán ni más ni menos elegibles para ganar el juego que los jugadores en las instalaciones. Nada de esto puede impedir la posibilidad de implementar premios promocionales o de bonificación específicos solo para jugadores locales o remotos.

4.1.7. Tokens o fichas físicas de jugador

Lo siguiente se aplica a fichas físicas de jugador o tokens utilizadas en juegos en vivo. Por ejemplo, en una partida de póker en vivo que involucra tanto jugadores en las instalaciones como jugadores remotos, se pueden colocar tokens o fichas físicas de jugador sobre la mesa para indicar la apuesta del jugador ante los demás jugadores.

- a. Todas las tokens o fichas deberán tener características físicas idénticas salvo por diferencias específicas en la denominación.
- b. Las tokens o fichas de todas las denominaciones posibles deben mostrarse según la denominación del juego para que la falta de tokens o fichas de denominaciones menores no obligue a los jugadores a apostar más.

- c. Cada token o ficha debe diseñarse de modo que la denominación específica de cada ficha pueda determinarse cuando se coloca en una pila de tokens o fichas de varias denominaciones.
- d. Las tokens o fichas utilizadas serán únicas para cada denominación que representen, y la denominación será claramente visible en cualquier token o ficha.
- e. Debe existir un procedimiento definido para la contabilidad de las tokens o fichas físicas del jugador.

4.1.8. Funcionalidad de propina

Cuando exista la funcionalidad de propina que permita al jugador dar propina al operador del juego en directo, la Organización de Juego en Vivo debe asegurarse de que las transacciones de propina sean opcionales, iniciadas por el jugador, independientes de la funcionalidad de apuesta, correctamente procesadas y contabilizadas.

- a. Los procedimientos de propinas deben mitigar adecuadamente el riesgo de colusión entre los jugadores y el encargado del juego, lo que incluirá, pero no se limitará a, la agrupación de todas las propinas recibidas.
- b. Las transacciones de propina no deben:
 - i. Ser requisito como condición para participar en un juego en vivo;
 - ii. Afectar el ritmo del juego o introducir retrasos en la resolución de apuestas; y
 - iii. Afectar al resultado de cualquier partida o a la integridad del RNG o del equipo de juego en vivo utilizado en el juego en vivo.
- c. La Interfaz del Jugador Remoto debe:
 - i. Distinguir claramente las transacciones de propina de las transacciones de apuestas; y
 - ii. Presentar al jugador remoto una pantalla de confirmación antes de finalizar una transacción de propina.
- d. Las transacciones de propina serán:
 - i. Registradas por separado de transacciones del juego; y
 - ii. Conciliadas con los fondos disponibles del jugador antes de que se pusiera a disposición del operador de juego.

4.1.9. Manipulación e interferencia

La Organización de Juego en Vivo garantizará que ninguna persona no autorizada tenga la capacidad de manipular o influir en ningún juego en vivo o equipo de juego en vivo, incluyendo en lo relativo a la producción de datos de resultados del juego, salvo en los casos previstos por el diseño del juego.

4.2. Seguridad del Estudio de Juego en Vivo

4.2.1. Políticas y procedimientos de seguridad

El Estudio de Juego en Vivo estará definido, delimitado y protegido por políticas, procedimientos y controles de seguridad apropiados al entorno operativo. Las áreas seguras, equipos de juego en vivo, consumibles y áreas donde se almacenan o preparan los consumibles para su uso deben estar protegidos para evitar accesos no autorizados y preservar la integridad de los juegos en vivo.

- a. El acceso a las zonas donde se juegan juegos en vivo, se encuentra el equipo de juego en vivo o donde se almacenan o preparan los consumibles para su uso estará limitado al personal autorizado.
- b. Los permisos de acceso se asignarán en función del rol o categoría del personal, incluyendo asistentes de juegos, personal supervisor, personal de seguridad y otro personal autorizado, según corresponda.
- c. Los puntos de acceso, incluidas las áreas de entrega, las zonas de carga y otros puntos por los que puedan entrar personas no autorizadas, serán controlados, monitorizados y, cuando sea posible, aislados de las áreas operativas.
- d. Los controles serán suficientes para evitar accesos no autorizados a cualquier área donde la integridad del juego en vivo pueda verse afectada.
- e. Las políticas y procedimientos de seguridad deben revisarse periódicamente para asegurar que los riesgos se identifiquen, mitiguen y aborden mediante planes de contingencia.
- f. Se establecerán procedimientos para responder a incidentes de seguridad u otros problemas de seguridad dentro del Estudio de Juego en Vivo.

4.2.2. Requisitos de seguridad basados en el entorno operativo

Los controles de seguridad del Estudio de Juego en Vivo deben ser apropiados para la ubicación y el entorno operativo en el que se juegan los juegos en vivo.

- a. Cuando los juegos en vivo se juegan en un recinto de juego (por ejemplo, casino, sala de bingo, sala de cartas, etc.) abierto para los jugadores en las instalaciones, el Estudio de Juego en Vivo estará sujeto a las normas de seguridad y controles aplicables del recinto de juego, incluyendo controles sobre el perímetro, equipos de juego en vivo, consumibles y puntos de acceso relacionados.
- b. Cuando los juegos en vivo se jueguen en un recinto de juego durante el horario de apertura pública en un área no abierta para la participación de jugadores en las instalaciones, las áreas donde se realizan los juegos en vivo, las áreas cercanas al equipo de juego en vivo, las áreas donde se almacenan o preparan los consumibles para su uso y los puntos de acceso relacionados estarán protegidos mediante delimitación, barreras de alerta y supervisión del personal de seguridad.
- c. Cuando los juegos en vivo se juegan en un estudio privado, en un recinto de juegos durante el horario de cierre público o en un área no abierta para que los jugadores en las instalaciones puedan jugar y no esté supervisada por personal de seguridad, las áreas donde se juegan los juegos en vivo, las zonas cercanas al equipo de juego en vivo, las áreas donde se almacenan o preparan los consumibles para su uso, y los puntos de acceso relacionados estarán protegidos por barreras físicas y sistemas de seguridad de acceso.

4.2.3. Acceso a los organismos reguladores

Si es necesario, el organismo regulador deberá tener acceso continuo e irrestricto al Estudio de Juego en Vivo, al equipo de juego en vivo y a los consumibles por cualquier motivo que el organismo regulador determine necesario para regular, licenciar, hacer cumplir y auditar la realización de los juegos en directo. Esto incluirá, pero no se limitará a, el acceso a todas las señales de audio/vídeo en directo requeridas o implementadas de otro modo.

4.3. Sistema de vigilancia

4.3.1. Equipos de vigilancia y salas de control

Se debe instalar, mantener y operar un sistema de vigilancia que tenga la capacidad de monitorizar y registrar vistas continuas y sin obstáculos de toda la partida en vivo y de las áreas donde se almacenan y preparan los consumibles.

- a. El sistema de vigilancia deberá mantenerse y operarse desde uno o más lugares seguros, como gabinetes cerrados con llave o desde salas de operaciones con personal.
- b. Las salas de operaciones de vigilancia deberán estar aseguradas para evitar entradas no autorizadas.
- c. El acceso a las salas de operaciones de vigilancia estará limitado al personal de vigilancia y otras personas autorizadas.
- d. Se mantendrán los registros de acceso a las salas de operaciones de vigilancia.
- e. El equipo de sala de operaciones de vigilancia tendrá capacidad de anulación total sobre todos los demás equipos de vigilancia de satélite.
- f. Cada cámara debe instalarse de manera que evite que sea fácilmente obstruida, manipulada o desactivada.

4.3.2. Pérdida de potencia del sistema de vigilancia

En caso de pérdida de energía del sistema de vigilancia:

- a. Se implementarán de inmediato procedimientos alternativos de seguridad, como personal adicional de supervisión o seguridad; o
- b. Debe estar disponible una fuente de energía auxiliar o de respaldo, capaz de restablecer inmediatamente la energía del sistema de vigilancia para garantizar que el personal pueda observar todas las áreas cubiertas por cámaras dedicadas.

4.3.3. Vigilancia activa de monitorización

Se establecerán procedimientos para garantizar que la vigilancia y las grabaciones sean monitorizadas activamente por el personal de seguridad. El sistema de vigilancia debe:

- a. Tener la capacidad de mostrar todas las vistas de la cámara en un monitor;
- b. Incluir suficientes dispositivos de grabación para registrar las vistas de todas las cámaras requeridas por esta sección;
- c. Grabar todas las vistas de la cámara; y
- d. Incluir un número suficiente de monitores para mostrar simultáneamente actividades de juego en vivo.

4.3.4. Grabación continua de juegos

Se deberá hacer una grabación continua de todos los juegos en vivo jugados de modo que:

- a. La información necesaria para reconstruir adecuadamente cada juego en vivo es identificable y distinguible, coherente con los requisitos aplicables de historial del juego especificados en los estándares técnicos del organismo regulador y que no son mostrados por la propia Interfaz Remota del Jugador;
- b. El sistema de vigilancia puede registrar una fecha y hora precisas de cada juego en vivo.
 - i. La fecha y la hora no deben obstruir significativamente la vista registrada;
 - ii. La fecha y hora se determinarán con una precisión de un segundo respecto al reloj utilizado por el sistema;
 - iii. La zona horaria también deberá aparecer, o bien estar clara en la documentación de apoyo; y
- c. Se puede determinar la secuencia de juegos en vivo entre sí.

4.3.5. Procedimientos de grabación

Se establecerán e implementarán procedimientos para garantizar que la grabación:

- a. Cubre el Estudio de Juego en Vivo definido y las áreas donde se almacenan y preparan los consumibles para su uso con suficiente detalle para confirmar si se han seguido las reglas y procedimientos del juego y para identificar discrepancias;
- b. Se captura de tal manera que impida interferencias o eliminaciones; y
- c. Puede ser revisado por el operador y/o el organismo regulador en caso de una queja o disputa del jugador; y
- d. Se conserva por un período mínimo de noventa (90) días, o según lo requiera el organismo regulador. En caso de que, durante el período inicial de retención, se identifique un evento sujeto a investigación, las grabaciones correspondientes deberán copiarse y preservarse hasta la conclusión de dicha investigación y, posteriormente, mantenerse archivadas por un plazo no menor de un (1) año, o por el período que determine el organismo regulador.

4.3.6. Formación en Vigilancia

Todo el personal de vigilancia debe estar formado en el uso del equipo de vigilancia y en los juegos en vivo.

4.3.7. Reportes de Vigilancia

Se implementarán procedimientos aprobados por organismos reguladores para informar de delitos sospechosos y actividades sospechosas.

4.3.8. Inspecciones y fallos

Se realizará una inspección periódica de los sistemas de vigilancia. Cuando se descubra un fallo en el sistema de vigilancia, el fallo y las reparaciones necesarias deben ser documentados y las reparaciones iniciadas en un plazo de setenta y dos horas.

- a. Si una cámara dedicada falla, se deben implementar de inmediato procedimientos de seguridad alternativos, como personal adicional de supervisión o seguridad.
- b. El organismo regulador será notificado de cualquier sistema de vigilancia y/o cámara(s) que haya fallado

durante más de veinticuatro horas y de las medidas alternativas de seguridad que se estén implementando.

4.3.9. Registros de vigilancia

La Organización de Juego en Vivo deberá mantener registros y demostrar lo siguiente:

- a. Cumplimiento de los estándares de almacenamiento, identificación y retención exigidos en esta sección;
- b. Cada fallo y reparación del sistema de vigilancia según se define en esta sección; y
- c. Actividades realizadas por personal de vigilancia según lo requiera esta sección.

4.4. Consumibles para juegos en vivo

4.4.1. Especificaciones y aprobación de consumibles

Los consumibles utilizados en un estudio de juego en vivo deberán cumplir con los estándares, especificaciones y requisitos mínimos prescritos por el organismo regulador y deberán ser aprobados por dicho organismo antes de su implementación en el estudio.

4.4.2. Almacenamiento y acceso a consumibles

Se establecerán procedimientos para garantizar que los consumibles se almacenen en lugares seguros. Los consumibles estarán sujetos a controles de acceso que impidan accesos no autorizados.

4.4.3. Mantenimiento de inventario de consumibles

Se implementarán procedimientos para el control y seguimiento del inventario de consumibles a lo largo de todo su ciclo de vida, incluyendo su recepción, almacenamiento, instalación, utilización, retiro y destrucción.

4.4.4. Rastreo de auditoría y almacenamiento de consumibles

Todos los consumibles deberán contar con una pista de auditoría asociada que muestre qué personal designado tuvo acceso a los consumibles en un momento dado para cada operación.

4.4.5. Inspecciones de Consumibles

Las inspecciones se realizarán en los consumibles antes de ponerlos en funcionamiento y, periódicamente, de forma aleatoria, desde el desembolso hasta el retiro. Todos los consumibles que se expongan a equipos de juego en vivo también deberán ser inspeccionados antes de su procesamiento, para evitar interrupciones en el juego. Se mantendrán registros de dichas inspecciones.

4.4.6. Eliminación de consumibles

Los consumibles usados deben ser destruidos de manera que evite su reutilización accidental en juegos en vivo y que los deje permanentemente fuera de uso. Los consumibles que sean objeto de cualquier investigación se conservarán hasta la finalización de la investigación.

4.5. Equipo de Juego en Vivo

4.5.1. Especificaciones y aprobación del equipo

El equipo de juego en vivo utilizado en un Estudio de Juego en Vivo deberá cumplir con los estándares, especificaciones y requisitos mínimos prescritos por el organismo regulador y deberá ser aprobado por dicho organismo antes de su implementación en el estudio.

4.5.2. Gestión de cambios de equipos

Salvo que el organismo regulador especifique lo contrario, la Organización de Juego en Vivo desarrollará y cumplirá con los procesos y procedimientos de control de cambios para el uso de equipos de juego en vivo que cumplan con los requisitos del programa de gestión del cambio que se espera adopte por el organismo regulador, como la Guía del Programa de Gestión del Cambio de GLI (GLI-CMP).

4.5.3. Envío y recepción de equipos

El equipo de juego en vivo debe enviarse de forma segura para disuadir accesos no autorizados.

- a. Se establecerá un procedimiento de comunicación entre el proveedor de equipos de juego en vivo y la Organización de Juego en Vivo para controlar adecuadamente el envío y recepción de todo el equipo de juego en directo. Dichos procedimientos incluirán:
 - i. La notificación de los envíos pendientes se proporcionará a la Organización de Juego en Vivo;
 - ii. Documentación de certificación; y
 - iii. Notificación del proveedor a la Organización de Juegos en Vivo, de la fecha de envío y la fecha prevista de entrega.
- b. La notificación de envío incluirá:
 - i. Nombre y dirección del proveedor;
 - ii. Descripción del envío;
 - iii. Para hardware, número de serie;
 - iv. Para software, versión y descripción del software;
 - v. Método de envío; y
 - vi. Fecha prevista de entrega.
- c. La Organización de Juego en Vivo recibirá todo el equipo de juego en vivo y verificará su contenido con la notificación de envío.

4.5.4. Ubicación de instalación del equipo

El Estudio de Juego en Vivo deberá contar con un lugar seguro para la colocación, operación y uso del equipo de juego en vivo.

- a. El equipo de juego en vivo se instalará según un plan definido y estará ubicado o protegido para reducir los riesgos de:
 - i. Amenazas y peligros medioambientales;
 - ii. Oportunidades de acceso no autorizado;
 - iii. Cortes de energía; y
 - iv. Otras interrupciones causadas por fallos en el suministro de servicios públicos.
- b. Se mantendrán registros de todo el equipo de juego en vivo instalado.
- c. Durante el proceso de instalación se realizarán pruebas para verificar que el equipo de juego en vivo ha sido correctamente instalado.
- d. El cableado de alimentación y comunicaciones del equipo de juego en vivo que contiene datos de resultados del juego o que soporte información del juego en vivo debe estar protegido contra interceptaciones, interferencias o daños.

4.5.5. Verificación de firma de software de equipos

Para equipos de juego en vivo con software certificado por un Laboratorio de Pruebas Independiente, se implementarán procedimientos para verificar la firma de software y confirmar que solo se instale software certificado. Estos procedimientos incluirán:

- a. Comparar las firmas generadas por los programas de verificación con las firmas proporcionadas en la documentación de certificación para esa versión del software; y
- b. Investigar y resolver cualquier variación en la verificación de firma de software.

4.5.6. Acceso al Equipo

El equipo de juego en vivo estará sujeto a controles de acceso que impidan accesos no autorizados. Cuando las sesiones de usuario estén soportadas por el equipo de juego en vivo, se deben implementar mecanismos para garantizar que:

- a. El acceso al equipo de juego en vivo por parte del personal está controlado mediante un procedimiento de inicio de sesión seguro u otro proceso seguro aprobado por el organismo regulador para garantizar que solo se permita el acceso al personal autorizado. No será posible modificar la configuración del equipo de juego en vivo sin un proceso seguro autorizado.
- b. Una sesión de usuario se inicia cuando la persona inicia sesión en su cuenta de usuario usando su nombre de usuario y contraseña seguros o un medio alternativo para que la persona proporcione credenciales de autenticación según lo permita el organismo regulador.
- c. Todas las opciones disponibles que se presenten a la persona estarán vinculadas a su cuenta de usuario.
- d. Si el equipo de juego en vivo no recibe la entrada de la persona en un plazo de quince minutos, o en un período especificado por el organismo regulador, la sesión del usuario deberá expirar o bloquearse, obligando a la persona a restablecer su inicio de sesión para poder continuar. Para equipos portátiles, el período no debe exceder los dos minutos salvo que el organismo regulador especifique lo contrario.
- e. Las cuentas de usuario se bloquean automáticamente tras tres intentos sucesivos fallidos de acceso activo en un período de treinta minutos, o un período que determinará el organismo regulador. Cuando se apoya, un mecanismo puede liberar automáticamente una cuenta bloqueada tras treinta minutos, o un período que el organismo regulador determine.

4.5.7. Mantenimiento de equipos

Para garantizar su disponibilidad e integridad continuadas, el equipo de juego en vivo deberá ser correctamente mantenido, inspeccionado, probado y revisado a intervalos regulares por personal designado para garantizar que esté libre de defectos o mecanismos que puedan interferir con su funcionamiento. Se mantendrán registros de dichas actividades.

4.5.8. Fallas de equipos y sustitución

Se deben implementar políticas y procedimientos para identificar, investigar, documentar y resolver fallos en equipos de juego en vivo, incluyendo equipos de juego en vivo que presenten un nivel inaceptable de errores. Dichos procedimientos deberán abordar lo siguiente:

- a. Determinación del evento que causó el fallo;
- b. Revisión de registros relevantes, informes de juegos, registros, y registros de vigilancia;
- c. Reparación o sustitución del equipo de juego en vivo; y
- d. Verificación de la integridad del equipo de juego en vivo antes de restaurarlo a su funcionamiento;

4.5.9. Eliminación o retirada del equipo

Se implementarán procedimientos para eliminar o retirar de la operación cualquier equipo de juego en vivo. Los procedimientos deberán incluir lo siguiente:

- a. Retirar y/o asegurar el equipo de juego en vivo;
- b. Documentar la retirada o asegurar equipos de juego en vivo;
- c. Para equipos de juego en vivo que contienen medios de almacenamiento, eliminar o sobrescribir de forma segura cualquier software licenciado y otra información sensible, y documentar dicha actividad;
- d. Verificar que los identificadores únicos y las descripciones de equipos de juego en vivo eliminados o retirados estén registrados como parte de la documentación de retirada; y
- e. Coordinar con el personal adecuado para retirar correctamente el equipo de juego en vivo en los registros del sistema.

4.5.10. Destrucción de equipos

Cuando el organismo regulador autorice la destrucción de cualquier equipo de juego en vivo, se desarrollarán procedimientos para destruir dicho equipo. Dichos procedimientos incluirán lo siguiente:

- a. Métodos de destrucción;
- b. Testigo o vigilancia de destrucción;
- c. Documentación de todo el equipo destruido; y
- d. Firma(s) del personal destruyendo equipos que atestigüen destrucción.

4.6. Servidores de Control de Simulcast

4.6.1. Grabación simultánea

Los servidores de control de simulcast se utilizarán para registrar y analizar toda la actividad y resultados de juegos en vivo. El análisis y el registro deben estar en cualquier caso dirigidos a identificar y contrarrestar el fraude y el abuso, así como los riesgos de adicción al juego. El Estudio de Juego en Vivo puede usar su propio sistema de vigilancia y una señal en directo dividida para retransmitir simultáneamente los servidores de control, o puede haber una red de vídeo separada involucrada.

4.6.2. Acceso a los resultados del juego

Los servidores de control de simulcast deben impedir que cualquiera acceda al resultado del juego en vivo antes de finalizar una apuesta.

4.6.3. Resultados del juego

Los servidores de control de simulcast deben registrar los resultados de las partidas antes de publicarlos en la Plataforma de Juego en Vivo.

4.6.4. Mecanismo de anulación

Los servidores de control de simulcast estarán equipados con un mecanismo para que el personal autorizado anule o ajuste los resultados del juego, si es necesario. Las condiciones bajo las cuales los resultados de los juegos pueden anularse o ajustarse deberán estar de acuerdo con las normas y reglamentos aplicables del organismo regulador y deberán detallarse claramente en los procedimientos operativos.

4.7. Dispositivos especializados

4.7.1. Datos de resultados del juego

Los datos de resultados del juego serán registrados por la Plataforma de Juego en Vivo y puestos a disposición del jugador remoto para su revisión inmediatamente después de su generación o detección, sujeto a las limitaciones naturales del procesamiento del sistema y los retrasos en la comunicación por Internet. Los datos de resultados del partido se refieren a cualquier resultado generado o detectado por dispositivos especializados durante el juego en vivo hasta e incluyendo el resultado de la apuesta del jugador, incluyendo cualquier fase intermedia que afecte al resultado, según determine la Plataforma de Juego en Vivo.

4.7.2. Reconocimiento Automatizado

Cuando los datos de resultados del juego se registran automáticamente por dispositivos especializados, el software utilizado para el reconocimiento automatizado deberá:

- a. Asegurar un grado muy alto de precisión en la identificación y la notificación de los datos de resultados del juego a la Plataforma de Juego en Vivo. La Organización de Juego en Vivo se asegurará de que las reglas del juego estén programadas en la Plataforma de Juego en Vivo;

- b. No proporcionar ninguna información que pueda usarse para comprometer el dispositivo y sus componentes (por ejemplo, cartas contenidas en el dispositivo de barajado o reparto actual);
- c. No interferir ni modificar el comportamiento del dispositivo más allá de la funcionalidad asociada a ese software;
- y
- d. Incluye un modo de operación manual para permitir correcciones de un resultado erróneo (cuando el dispositivo interpreta mal una carta, la posición de la bola, etc.) si dichas correcciones no se realizan directamente en la plataforma de juego en vivo.
 - i. Se establecerán procedimientos para informar al jugador cuando se active el modo de operación manual del dispositivo especializado.
 - ii. Se habilitará el seguimiento para permitir una revisión adicional.

4.8. Dispositivos físicos de aleatoriedad

4.8.1. Aleatoriedad del dispositivo

Los dispositivos físicos de aleatoriedad (también conocidos como RNGs mecánicos) generan datos de resultados de juego de forma mecánica, empleando las leyes de la física (por ejemplo, ruedas, tumblers, sopladores, barajadores). Los dispositivos físicos de aleatoriedad deberán ser certificados por un Laboratorio de Pruebas Independiente conforme a los requisitos de aleatoriedad aplicables adoptados por el organismo regulador. Todos los componentes aprobados que contribuyen a la aleatoriedad (por ejemplo, bolas, cartas) son parte integral del rendimiento del dispositivo y no pueden ser reemplazados por alternativas no aprobadas, ya que las sustituciones invalidarán la equivalencia (por ejemplo, tarjetas de plástico sustituidas por tarjetas de papel).

4.8.2. Inspecciones de durabilidad

Se realizarán inspecciones periódicas del dispositivo físico de aleatoriedad para asegurar y mantener su integridad y para identificar la degradación de cualquier componente durante su vida útil prevista.

4.8.3. Digitalización y transmisión de datos

Los resultados de los dispositivos de aleatoriedad física se digitalizarán en datos de resultados del juego y se transmitirán de forma segura a la Plataforma de Juego en Vivo mediante dispositivos especializados para su procesamiento sin alteraciones, salvo que sea aprobado por el organismo regulador.

4.8.4. Integridad de los datos y resolución de discrepancias

Excepto en caso de error humano o de un error corregible mediante anulación manual, la Organización de Juego en Vivo deberá asegurarse de que, en cualquier momento durante el juego en vivo, los datos del resultado coincidan con los generados por el dispositivo físico de aleatoriedad. Cuando exista una discrepancia entre el dispositivo físico de aleatoriedad y los datos de resultados del juego, la Organización de Juego en Vivo considerará correcto el resultado del dispositivo físico de aleatoriedad.

4.8.5. Procedimientos operativos

Los resultados de un dispositivo físico de aleatoriedad pueden verse afectados por técnicas de funcionamiento inadecuadas, desgaste mecánico, daños o manipulación de ese dispositivo. Deben existir procedimientos operativos que aborden:

- a. Cuidado y mantenimiento preventivo;
- b. Seguridad, incluyendo la cobertura de cámaras grabadas;
- c. El transporte seguro de dispositivos físicos de aleatoriedad;
- d. Limitaciones realistas de vida útil máxima o de ciclo máximo;
- e. Salvaguardas operativas como la posición inicial que no se correlacione con la posición de salida (por ejemplo, dispositivos de extracción de bolas) y garantizar que el dispositivo permanezca nivelado durante la operación;
- y
- f. Procedimientos aprobados para la puesta en marcha y desmantelamiento de dispositivos, como dispositivos de sellado y desellado, para garantizar que no haya intervención ilegal.

4.8.6. Monitorización de aleatoriedad

Se deben implementar mecanismos para monitorizar la aleatoriedad del dispositivo físico de aleatoriedad para identificar si o cuándo un dispositivo físico de aleatoriedad no funciona aceptablemente, los resultados no son aleatorios o un dispositivo de aleatoriedad física ha fallado.

- a. Cuando corresponda, esto incluirá la revisión según sea aplicable de:
 - i. El proceso de siembra para dispositivos en los que los resultados dependen, al menos en parte, del software;
 - ii. Resultados en dispositivos; y
 - iii. Desgaste o daño mecánico.
- b. Cualquier acceso a un dispositivo físico de aleatoriedad debe ser seguro y registrado de forma segura.
- c. Cuando se detecten sesgos o patrones inaceptables, se deberá informar al organismo regulador.

4.9. Procedimientos de Juego en Vivo

4.9.1. Procedimientos y revisión del juego

Habrán procedimientos separados para cada juego, y los nuevos juegos tendrán sus procedimientos establecidos antes de ser ofrecidos a los jugadores. Los procedimientos para los juegos en vivo se revisarán periódicamente para asegurar que los riesgos sean identificados, mitigados y abordados mediante planes de contingencia.

4.9.2. Seguimiento de jugadores

Debe existir un mecanismo para detectar razonablemente a los jugadores que rechazan mesas/juegos y vuelven a solicitar otro dentro del mismo tipo de juego de forma constante hasta que lleguen a su mesa/juego preferido.

4.9.3. Eventos anómalos durante los juegos en vivo

Los procedimientos respecto a eventos anómalos que puedan ocurrir durante los juegos en vivo deben ser documentados y comprendidos por el personal, incluyendo, pero no limitado a:

- a. El equipo de juego en vivo falla, incluyendo detección incorrecta de resultados;
- b. Cartas caídas;
- c. Repartos fallidos;
- d. Re-giros;
- e. Juegos abortados; y
- f. Cierre de mesa/juego.

4.9.4. Barajamiento de cartas

Se implementarán procedimientos consistentes de barajado de cartas, incluyendo la verificación del recuento, la frecuencia de barajado y los casos para barajar de nuevo. Se registrará la baraja de cartas.

4.9.5. Dispositivos a prueba de manipulación

Se establecerán procedimientos para garantizar que los dispositivos repartidores de cartas y otros equipos similares de juego en vivo sean a prueba de manipulaciones una vez cargados, para evitar interferencias antes y durante la partida.

4.9.6. Variaciones operativas

Se incorporarán variaciones en el funcionamiento del equipo de juego en vivo en los procedimientos para mantener la aleatoriedad. Este equipo debe tener un nivel de aleatoriedad coherente con el que se observa en los recintos de juego para garantizar su equidad e integridad.

4.9.7. Registros de juegos en vivo

Se establecerán procedimientos para mantener registros de juegos y recopilar los eventos en estadísticas que puedan analizarse para detectar tendencias relacionadas con el rendimiento del juego, el personal y/o las ubicaciones en el Estudio de Juego en Vivo, incluyendo supervisores, turnos, infracciones de procedimiento, así como otros incidentes, irregularidades y errores. La Organización de Juego en Vivo utilizará esto como base para generar informes.

4.10. Formación de personal, programación y evaluaciones de desempeño

4.10.1. Contratación y despido de personal

Se documentarán los procedimientos para la contratación y despido de personal.

4.10.2. Comprobaciones de antecedentes de personal

Se establecerán procedimientos para realizar verificaciones periódicas de antecedentes penales al personal.

4.10.3. Formación de Personal

Para ofrecer juegos en vivo de manera justa según los procedimientos y reglas documentadas, solo se utilizará personal que cuente con las cualificaciones requeridas y haya recibido formación interna o externa o haya asistido a un curso de formación para organizar los juegos en vivo.

- a. El personal debe recibir formación y recordar regularmente cualquier comportamiento físico que es prohibido u obligatorio (incluyendo señales con las manos, hablar, el manejo de las cartas, etc.).
- b. Se mantendrán pruebas de formación y entrenamiento de actualización periódica.

4.10.4. Programación de personal

Se documentarán las políticas y procedimientos relativos a rotaciones, patrones de turnos y asignación, incluyendo cómo se asignan los asistentes de juego a las mesas/juegos (es decir, sin conocimiento previo de qué mesas/juegos van a servir y con su tiempo de juego establecido a un nivel que disuada el desarrollo de relaciones dañinas), así como cambios en los asistentes de juego en circunstancias excepcionales. Se mantendrán registros de personal para cada mesa/partida.

4.10.5. Registros de personal

La retención de la documentación debe ser sólida, permitiendo auditar los registros del personal y realizar investigaciones cuando el personal esté directamente involucrado o cuando su presencia en un lugar y/o momento concretos sea crucial para comprender una cadena de eventos.

4.10.6. Organigrama de Personal

La Organización de Juegos en Vivo proporcionará un organigrama del personal responsable sobre la conducción de los juegos en vivo.

4.10.7. Supervisión de Personal

La supervisión deberá ser proporcionada según sea necesario para las operaciones por personal con autoridad igual o mayor que la supervisada. El personal supervisor deberá:

- a. Ser responsable de garantizar que el Estudio de Juego en Vivo funcione conforme a las políticas y procedimientos establecidos; y
- b. Siempre estar disponible cuando se juegan juegos en vivo.

4.10.8. Segregación de Funciones de Personal

Se establecerán procedimientos para demostrar que un solo miembro del personal no podrá asumir todas las tareas relacionadas con la gestión del juego y que existe una segregación de responsabilidades antes de jugar, durante y después del juego. Las tareas también deberán estar adecuadamente segregadas y supervisadas para detectar errores de procedimiento y evitar el ocultamiento del fraude.

DRAFT