

PONE TÉRMINO AL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR E IMPONE LAS SANCIONES QUE INDICA A LA SOCIEDAD OPERADORA CASINO DE LA BAHÍA S.A.

ROL N° 16/2024

VISTOS:

Lo dispuesto en la Ley N° 19.995 que Establece las Bases Generales para la Autorización, Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego, de 2005 y sus modificaciones; en la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de Los Órganos de la Administración del Estado, de 2003 y sus modificaciones; en los Decretos N°32 de 2017, N°248 de 2020 y N°412 de 2023, todos del Ministerio de Hacienda, el primero que designa y los siguientes que renuevan en el cargo a la Superintendente de Casinos de Juego a doña Vivien Villagran Acuña; en el Oficio Ordinario N°2006, de 18 de octubre de 2024, de esta Superintendencia, que formuló cargos a la sociedad operadora Casino de la Bahía S.A.; en la presentación de 6 de noviembre de 2024, de la sociedad operadora Casino de la Bahía S.A.; en la Resolución Exenta N° 917, de 2 de diciembre de 2024, de esta Superintendencia; en la presentación de 13 de diciembre de 2024, de la sociedad operadora Casino de la Bahía S.A.; en la Resolución N°36, de 2024, de la Contraloría General de la República, que Fija Normas Sobre Exención del Trámite de Toma de Razón; y en los demás antecedentes contenidos en el presente procedimiento administrativo sancionatorio.

CONSIDERANDO:

Primero) Que, mediante Oficio Ordinario N° 2006, de 18 de octubre de 2024, de esta Superintendencia, se formuló cargos e inició un proceso sancionatorio en contra de la sociedad operadora **Casino de la Bahía S.A.** por los siguientes hechos que serían sancionables conforme lo previsto en el artículo 46 de la Ley N° 19.995:

a) La sociedad operadora no habría mantenido la máquina de azar N° 23441 funcionando en perfecto estado, incumpliendo con los estándares técnicos con los cuales fue certificada, puesto que la impresora poseía un software desactualizado, teniendo por consecuencia que el TITO no tuviera correctamente ingresado el *“valor en pesos chilenos del ticket, expresado en números y letras”*, infringiendo el numeral 3.2. de la Circular N° 105, de 5 de agosto de 2019, de esta Superintendencia, en relación con la definición de sistema TITO establecido en la Circular N°46 de 17 de enero de 2014, modificada por la Circular N°123, de 26 de agosto de 2021, donde se impartieron “instrucciones generales sobre tratamiento operacional de los tickets emitidos por máquinas de azar (sistema TITO) y la información que debe ser mantenida en los casinos de juego; sobre el cumplimiento de los estándares técnicos que serán aplicables a dicho sistema, que podrán inscribirse en el registro de homologación y explotarse por las sociedades operadoras en sus casinos de juego”.

b) La sociedad operadora no habría resuelto de manera inmediata la jugada irregular que afectó el día 2 de diciembre de 2022, en la máquina de azar N° 23877, al Sr. Daniel Mora Aguirre, la cual se habría producido debido a la falla de la tarjeta controladora del progresivo, dando cuenta que la maquina no funcionaría en perfecto estado en todo momento, infringiendo el numeral 3.2. de la Circular N° 105, de 5 de agosto de 2019, de esta Superintendencia, en concordancia con los Numerales 7.1. y 7.2, del Capítulo VI “Categoría de Juegos de Máquinas de Azar”, del Catálogo de Juegos aprobado mediante Resolución Exenta N°157, de 10 de julio de 2006, de esta Superintendencia y sus posteriores modificaciones.

c) La sociedad operadora no habría mantenido funcionando en perfecto estado la máquina de azar N°23388, ya que esta habría presentado una falla en el botón spin que impidió que un jugador comenzara con el

desarrollo del juego gratis, infringiendo el numeral 3.2. de la Circular N° 105, de 5 de agosto de 2019, de esta Superintendencia.

d) La sociedad operadora no habría dado cumplimiento a su procedimiento “Custodia de materiales de juego Casino de la Bahía S.A., de septiembre 2022” versión 2, cuyo numeral 3.2 Almacenamiento y resguardo de las fichas valoradas y no valoradas, del Título II. Detalle de procedimiento de materiales de juegos, por cuanto se desprende de la contingencia de seguridad ocurrida el 3 de mayo de 2023, ocurrida a las 12:24, en el salón Picadilly, el cual se encontraba cerrado al público, afectando las siguientes mesas: Draw Poker Vip 4; Mini Punto y Banca Vip 2; y Black Jack Pares Perfecto Vip 11, que las bancas de las mesas de juego no contaban con medidas de seguridad (al respecto, el procedimiento establece que “las fichas pueden quedar en las bancas de las mesas de juego, siempre que estas cuenten con las medidas de seguridad para su resguardo bajo cobertura de CCTV”), todo lo cual indicaría que no se habría cumplido con el deber de custodia de material de juego y valores provenientes de la operación de los juegos, infringiendo con ello lo dispuesto en el inciso 2°, del artículo 15 del Decreto Supremo N° 287, de 2005, que establece el Reglamento de Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego.

e) El manual de procedimiento de CCTV casino de Coquimbo, Versión N°6 de octubre de 2023, no daría cuenta de acciones de protección anti-intrusión o circulación de personas en conformidad a lo instruido por la Superintendencia, infringiendo el literal k), del numeral 17 de la Circular N° 94, de 2018, que imparte instrucciones a las sociedades operadoras sobre estándar técnico de sistemas de circuito cerrado de televisión para casinos de juego

f) La sociedad operadora habría notificado a esta Superintendencia los documentos denominados Protocolo de Gestión de Riesgos de Ciberincidentes v2.0 y Procedimientos TIC - Ciber Incidentes v2.0, sin que fueran revisados y aprobados por la alta gerencia, infringiendo con el Título II de la Circular N°119, de 12 de abril de 2021, y sus posteriores modificaciones, que imparte instrucciones relativas a los lineamientos de ciberseguridad que deben observar las sociedades operadoras y las sociedades concesionarias de casinos de juego.

g) La sociedad operadora no habría notificado la aprobación de medidas de mitigación de riesgos de ciberseguridad aprobados por la alta gerencia, infringiendo el numeral 3, de la Circular N°119, de 12 de abril de 2021, y sus posteriores modificaciones, que imparte instrucciones relativas a los lineamientos de ciberseguridad que deben observar las sociedades operadoras y las sociedades concesionarias de casinos de juego.

h) La sociedad operadora no habría proporcionado un detalle de los planes de gestión de riesgos de ciberseguridad donde se considere el respectivo análisis y metodología empleada, infringiendo el numeral 4 de la Circular N°119, de 12 de abril de 2021, y sus posteriores modificaciones, que imparte instrucciones relativas a los lineamientos de ciberseguridad que deben observar las sociedades operadoras y las sociedades concesionarias de casinos de juego.

i) Finalmente, la sociedad operadora no habría notificado dentro del plazo de 15 días hábiles las pruebas de seguridad ejecutadas, donde al menos, se detalle el tipo de prueba a realizar, objetivos, los estándares aplicados, los resultados obtenidos, las medidas adoptadas en consecuencia y las oportunidades de mejora detectadas, infringiendo el Título VIII de la Circular N°119, de 12 de abril de 2021, y sus posteriores modificaciones, que imparte instrucciones relativas a los lineamientos de ciberseguridad que deben observar las sociedades operadoras y las sociedades concesionarias de casinos de juego.

Segundo) Que, con fecha 18 de octubre de 2024, se notificó mediante correo electrónico el oficio de formulación de cargos, individualizado en el considerando precedente de la presente resolución, al gerente general de la sociedad operadora **Casino de la Bahía S.A.**

Tercero) Que, mediante su presentación de fecha 6 de noviembre de 2024, la sociedad operadora **Casino de la Bahía S.A.** estando dentro de plazo, presentó sus descargos solicitando que “se tengan por formulados los

descargos respectivos, y se desestimen los hechos contenidos en el Oficio Ordinario N°2006/2024 asociado al ROL 16/2024, en lo que respecta a los numerales 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 2.7 y 2.8, por los argumentos anteriormente expuestos, y en lo que respecta al resto de los hechos que formularon el cargo, a saber, los numerales 2.1 y 2.9 del Oficio de Cargos, aplicar la sanción de menor entidad o la multa más baja que contempla la normativa, en virtud del artículo 46° de la Ley de Casinos, en consideración a la no reincidencia de esta Sociedad Operadora y los demás fundamentos esgrimidos”.

Asimismo, solicitó “que se decrete la apertura del término probatorio correspondiente, y aclara que se valdrá de todos los medios de prueba que la Ley le otorga para poder acreditar los puntos de hecho contenidos en sus descargos, de declaraciones de testigos, y prueba documental en caso de ser necesarias; todo ello dependiendo del tenor de los puntos de prueba decretados eventualmente por vuestra Superintendencia”.

Cuarto) Que, en sus descargos, la sociedad operadora **Casino de la Bahía S.A.** acompañó copia autorizada de escritura pública de fecha 19 de octubre de 2022.

Quinto) Que, mediante Resolución Exenta N° 917, de 2 de diciembre de 2024, esta Superintendencia tuvo por presentados los descargos de la sociedad operadora **Casino de la Bahía S.A.**, abrió término probatorio en conformidad con lo dispuesto en el literal f) del artículo 55 de la Ley N° 19.995 y fijó puntos de prueba.

Sexto) Que, mediante presentación CLB/356/2024 de 13 de diciembre de 2025, la sociedad operadora Casino de la Bahía S.A. acompañó los siguientes documentos:

I. Respecto de los puntos de prueba a) y b):

- | | |
|---|--|
| 2023 10-05-2023”,

2024 02-02-2024”

TGM”

PDF

CLB199.2023 y CLB213.2023 | a) Archivo PDF “OFICIO ORDINARIO N°690

b) Archivo PDF “OFICIO ORDINARIO N°215

c) Archivo Excel “Mantenimiento marzo 2023

d) Carta conductora CLB059.2023 en formato

e) Cartas conductoras CLB178.2023, |
|---|--|

II. Respecto del punto de prueba c):

- | | |
|--|---|
| Ingreso VIP”.

V02_20230503122036_20230503122536”.

V04_20230503122047_20230503122449”.

PICCADILLY 01”. | f) Video denominado “1108-MMJJ- Control

g) Video denominado “111- MMJJ - MNPYB

h) Video denominado “112- MMJJ - DP

i) Video denominado “2 124- MMJJ - PAN.

j) Carta conductora CLB098.2023.

k) Documento PDF “Informe de Seguridad- Robo de fichas Salón Picadilly el 03 de mayo de 2023”. |
|--|---|

III. Respecto del punto de prueba d):

- | | |
|---|---------------------------------|
| CCTV CASINO DE COQUIMBO”, en su versión 6°, de fecha octubre de 2023. | a) “MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE |
|---|---------------------------------|

IV. Respecto de los puntos de prueba e), f) y

g):

a) Copia de correo electrónico
“RE_Fiscalización remota por Ciberseguridad”.

b) Carta conductora CLB220.2023.

c) Documento en formato PDF, denominado
“Carga Patricio Morales SAYN”.

Séptimo) Que, en su escrito de descargos y su presentación de medios de prueba, la sociedad operadora **Casino de la Bahía S.A.** contravirtió los cargos formulados, por lo que, a fin de resolver el presente procedimiento sancionatorio, se procedio a apreciar en conciencia todos los antecedentes incorporados, conforme a lo establecido en el literal g) del artículo 55, de la Ley N° 19.995.

Octavo) Que, en relación con el primer cargo formulado a la sociedad operadora, se expone, analiza y pondera lo siguiente:

Cargo Formulado	Hecho que constituye el cargo formulado	Normativa infringida	Normativa que dispone la sanción
No habría mantenido la máquina de azar N° 23441 funcionando en perfecto estado, no cumpliendo con los estándares técnicos con los cuales fue certificada, puesto que la impresora poseía un software desactualizado, teniendo por consecuencia que el TITO no tuviera correctamente ingresado el “ <i>valor en pesos chilenos del ticket, expresado en números y letras</i> ”	Con fecha 9 de noviembre de 2022, el Sr. Humberto Torres Gaona se encontraba jugando en la máquina de azar N° 23441 y esta le entregó (por error, debido a un software desactualizado) un ticket de 11.501.000 pesos, cuyo valor en la caja no le quisieron pagar.	El numeral 3.2. de la Circular N° 105, de 5 de agosto de 2019, de esta Superintendencia, en relación con la definición de sistema TITO establecido en la Circular N°46 de 17 de enero de 2014, modificada por la Circular N°123, de 26 de agosto de 2021, donde se impartieron “instrucciones generales sobre tratamiento operacional de los tickets emitidos por máquinas de azar (sistema TITO) y la información que debe ser mantenida en los casinos de juego; sobre el cumplimiento de los estándares técnicos que serán aplicables a dicho sistema, que podrán inscribirse en el registro de homologación y explotarse por las sociedades operadoras en sus casinos de juego.	Artículo 46 Ley N° 19.995.

Hecho	Descargos
Con fecha 9 de noviembre de 2022, el Sr. Humberto Torres Gaona se encontraba jugando en la máquina de azar N° 23441 y esta le entregó (por	La sociedad operadora se allanó, señalando que la situación fue debidamente subsanada y que fue puntual.

error, debido a un software desactualizado) un ticket de 11.501.000 pesos, cuyo valor en la caja no quisieron pagar.	
Análisis de los descargos	
El desperfecto producido en la máquina de azar N°23441 se produjo por la falta de actualización de un software que debió ser anticipado por la sociedad operadora, de modo que se encontraba en condiciones de mantener la máquina en perfecto estado, debiéndose considerar el allanamiento y que la situación es excepcional al momento de determinar la cuantía de la sanción. Sin embargo, cabe señalar que la situación fue corregida una vez que esta Superintendencia instruyó mediante el Oficio Ordinario N° 1919 de 21 de diciembre de 2022, que le pagara al Sr. Torres “la suma descrita en el ticket correspondiente, ascendente a \$11.501.000.- (once millones quinientos un mil pesos)”, razón por la cual debe desestimarse que la situación haya sido debidamente subsanada en forma previa al accionar de este Servicio.	

Noveno) Que, en relación con el segundo cargo formulado a la sociedad operadora se expone, analiza y pondera lo siguiente:

Cargo Formulado	Hecho que constituye el cargo formulado	Normativa infringida	Normativa que dispone la sanción
No habría resuelto de manera inmediata la jugada irregular que afectó el día 2 de diciembre de 2022, en la máquina de azar N° 23877, al Sr. Daniel Mora Aguirre, la cual se habría producido debido a la falla de la tarjeta controladora del progresivo, dando cuenta que la maquina no funcionaría en perfecto estado en todo momento	Con fecha 2 de diciembre de 2022, el Sr. Daniel Mora Aguirre se encontraba jugando en la máquina de azar N° 23877 y no pudo jugar una bonificación debido a una falla en la tarjeta controladora del progresivo. El casino de juego llamó al cliente al día siguiente indicando que la maquina la habían arreglado, pero el Sr. Daniel Mora no pudo asistir a terminar la partida de juego y luego le llegó un correo del casino de juego donde se le indicó que la maquina jugó sola y había dado un premio de \$20.000 pesos.	El numeral 3.2. de la Circular N° 105, de 5 de agosto de 2019, de esta Superintendencia, en concordancia con los Numerales 7.1. y 7.2, del Capítulo VI “Categoría de Juegos de Máquinas de Azar”, del Catálogo de Juegos aprobado mediante Resolución Exenta N°157, de 10 de julio de 2006, de esta Superintendencia y sus posteriores modificaciones.	Artículo 46 Ley N° 19.995.

Hecho	Descargos
Con fecha 2 de diciembre de 2022, el Sr. Daniel Mora Aguirre se encontraba jugando en la máquina de azar N° 23877 y no pudo jugar una bonificación debido a una falla en la tarjeta controladora del progresivo. El casino de juego llamó al cliente al día siguiente indicando que la maquina la habían arreglado, pero el Sr. Daniel Mora no pudo asistir a terminar la partida de juego y luego le llegó un correo del	Señaló que “en un periodo superior a 6 meses, sólo hubo tres casos detectados en las cuales las máquinas de azar no funcionaron correctamente, lo cual es un número bastante bajo en lo que a la operación corresponde. Lo anterior, si tenemos en consideración que: i) el parque de máquinas de azar asciende a un total de 933 máquinas comprometidas, ii) anualmente nos visitan miles de clientes - 524.340 personas ¹ -, iii) justamente dentro de dicho periodo, se encuentran los meses de mayor afluencia de público: enero 2023 nos visitaron 68.269 personas y en febrero del mismo año 75.470 personas, siendo el promedio mensual de dicho año un total de 43.695. Por lo tanto, sí podemos afirmar que los casos detectados corresponderían a situaciones que, en ningún caso, corresponden a una conducta típica dentro de nuestra sala de juegos, que pueda ser atribuida

casino de juego donde se le indicó que la maquina jugó sola y había dado un premio de \$20.000 pesos.	<i>a una falta de diligencia de mi Representada en el mantenimiento de las máquinas de azar, o peor aún, una intención que no funcionen para el correcto uso por parte de nuestros clientes".</i> <i>Agregó que "las máquinas tragamonedas, sufren desperfectos por más planes de mantenimiento que la Sociedad Operadora pueda realizar, siempre existe esa posibilidad, pero no es entendible que solo por tener una falla sin perjuicios causados, la SCJ formule cargos, dado que no existe una conducta reiterada ni mucho menos una despreocupación por el cumplimiento normativo".</i> <i>Asimismo, indicó "es necesario traer a colación dos fiscalizaciones efectuadas por vuestro Servicio, las cuales tienen relación con la materia, y las cuales no arrojaron hallazgos no subsanados. La primera de ellas –siguiendo el orden cronológico- se efectuó el día 13 de marzo de 2023 de manera remota en materia de "Reclamos". Los resultados de dicha fiscalización se conocieron mediante Oficio Ordinario N°690/2023, no señalando ninguna situación como la formulada en el Acto Administrativo. La segunda de ellas, se realizó a inicios de este año –enero-, justamente en materia de máquinas de azar, entregando los resultados de ella mediante Oficio Ordinario N°215 de fecha 2 de febrero, en el cual consta que tampoco hubo detección de los hechos que motivaron este proceso sancionatorio administrativo".</i> <i>En este sentido, afirmó que cuenta "con un calendario de planificación semestral consistente en la mantención preventiva de sus máquinas de azar, así como mantenciones periódicas respecto de las tecnologías de juegos. Asimismo, cuenta con personal altamente calificado para efectuar dichas mantenciones –las preventivas-, así como las correctivas, ante cualquier eventualidad que pueda ocurrir en la operación. Son justamente estas eventualidades las que, son causantes que, muchas veces las máquinas de azar no puedan estar en condiciones óptimas de uso. Asimismo, muchas de estas eventualidades provienen de causas externas a esta Sociedad Operadora: tanto humanas; como golpes, derrame de líquidos e incluso orina".</i> <i>Concluyó que "la procedencia de los desperfectos no se produjo por una falta de diligencia de mi Representada, sino que elementos externos que, como en todo ámbito de la vida, están presentes en los bienes materiales. Como comentario adicional, y teniendo en consideración lo recién señalado, también es prácticamente inviable estar cada minuto –literal- de operación atento a que no hayan desperfectos de fábrica, golpes, derrames de líquidos y cualquier otra situación que las pueda afectar, ya que de lo contrario, existirían estas formulaciones de cargos".</i> <i>Finalmente, la sociedad operadora señaló que la situación fue debidamente subsanada y que fue puntual.</i>
Análisis de los descargos	
La sociedad operadora centró sus alegatos en la justificación del mal funcionamiento de la máquina de azar N° 23877, entregando argumentos que dan cuenta de la ocurrencia de hechos que son excepcionales, para lo cual acompañó copia de los Oficios Ordinarios N°s 690 y 215, de 10 de mayo de 2023 y 2 de febrero de 2024, respectivamente, acreditando que las acciones de fiscalización de este Servicio no han detectado otros problemas con las máquinas de azar reforzando que se trató de un hecho puntual. También dio cuenta de la realización de la mantención de las máquinas de azar de manera semestral, para lo cual acompañó un registro de "Mantenimiento marzo 2023 TGM" y que este se	

aplicaría según queda constancia en la carta CLB/059/2023.

Además, acompañó las cartas conductoras CLB178.2023, CLB199.2023 y CLB213.2023, las cuales tienen como finalidad demostrar que existen acciones de los clientes que pueden dañar la funcionalidad de una máquina de azar, escapando de la responsabilidad de la sociedad operadora.

Finalmente, señaló que no es posible estar ajeno a desperfectos de las máquinas de azar.

Sin embargo, el cargo formulado dice relación con no haber resuelto de manera inmediata la jugada irregular que afectó el día 2 de diciembre de 2022, en la máquina de azar N° 23877, al Sr. Daniel Mora Aguirre incumpliendo la regla establecida en el Catálogo de Juegos, por cuanto se le otorgó una solución al cliente al otro día.

Por lo tanto, el cargo formulado no se basa en el mal funcionamiento de la máquina de azar N° 23877 en sí mismo, ya que es comprensible que estos dispositivos puedan presentar fallas ocasionales. Sin embargo, en tales casos, corresponde analizar si la sociedad operadora podía prever dicho desperfecto y si este ocasionó un perjuicio al cliente.

En este caso específico, se observó que el problema no fue solucionado de manera inmediata, sino hasta el día siguiente. Por lo tanto, no es correcto afirmar que se trata de un desperfecto sin consecuencias, ya que la situación generó un reclamo por parte del Sr. Daniel Mora Aguirre.

Por lo expuesto, queda suficientemente acreditado que la sociedad operadora no resolvió de manera inmediata la jugada irregular 2 de diciembre de 2022, en la máquina de azar N° 23877, que afectó al Sr. Mora Aguirre, de modo que los alegatos presentados deben ser desestimados.

Décimo) Que, en relación con el tercer cargo formulado a la sociedad operadora se expone, analiza y pondera lo siguiente:

Cargo Formulado	Hecho que constituye el cargo formulado	Normativa infringida	Normativa que dispone la sanción
No habría mantenido funcionando en perfecto estado la máquina de azar N°23388, ya que esta habría presentado una falla en el botón spin que impidió que un jugador comenzara con el desarrollo del juego gratis.	Con fecha 6 de mayo de 2023, el Sr. Ronaldy Pacheco Rojas se encontraba jugando en la máquina de azar N° 23388 y esta presentó un problema con el botón spin de la máquina, que le impidió que comenzara con el desarrollo del juego gratis.	El numeral 3.2. de la Circular N° 105, de 5 de agosto de 2019, de esta Superintendencia.	Artículo 46 Ley N° 19.995.

Hecho	Descargos
Con fecha 6 de mayo de 2023, el Sr. Ronaldy Pacheco Rojas se encontraba jugando en la máquina de azar N° 23388 y esta presentó un problema con el botón spin de la máquina, que le impidió que comenzara con el desarrollo del juego gratis.	Resultan aplicables los descargos presentados en el considerando anterior.
Análisis de los descargos	

La sociedad operadora centró sus alegatos en la justificación del mal funcionamiento de la máquina de azar N° 23388, entregando argumentos que dan cuenta de la ocurrencia de hechos que son excepcionales, para lo cual acompañó copia de los Oficios Ordinarios N°s 690 y 215, de 10 de mayo de 2023 y 2 de febrero de 2024, respectivamente, ya que las acciones de fiscalización de este Servicio no han detectado problemas con las máquinas de azar.

También dio cuenta de la realización de la mantención de las máquinas de azar de manera semestral, para lo cual acompañó un registro de “Mantenimiento marzo 2023 TGM” y que este se aplicaría según queda constancia en la carta CLB/059/2023.

Además, acompañó las cartas conductoras CLB178.2023, CLB199.2023 y CLB213.2023, las cuales tienen como finalidad demostrar que existen acciones de los clientes que pueden dañar la funcionalidad de una máquina de azar, escapando de la responsabilidad de la sociedad operadora.

Finalmente, señaló que no es posible estar ajeno a desperfectos de las máquinas de azar.

Teniendo presente lo anterior, es importante destacar que, en este caso, el cargo formulado se formuló respecto al mal funcionamiento de la máquina de azar N° 23388. Luego, es evidente que estos implementos de juego pueden experimentar fallas, de modo que es crucial evaluar si el desperfecto era previsible para la operadora y si generó un perjuicio al cliente.

En este caso específico, se observó que el desperfecto no era previsible para la operadora, o al menos no se ha demostrado que la máquina de azar hubiera presentado previamente fallas en el botón "spin" que no hayan sido debidamente atendidas. Por otro lado, no se evidenció la existencia de un perjuicio, ya que al Sr. Ronaldy Pacheco Rojas se le proporcionó una solución de manera inmediata y el reclamo surgió porque el cliente no quedó satisfecho con dicha solución.

Dadas las cosas, es claro que la máquina de azar debe estar en perfecto funcionamiento en todo momento, pero si se producen fallas imprevistas, que no pueden ser anticipadas con una mantención adecuada y entregando una solución inmediata al jugador, no se advierte que un mal funcionamiento pueda ser reprochado a la sociedad operadora.

Por lo expuesto, a juicio de esta Superintendencia corresponde absolver del cargo formulado a la sociedad operadora.

Décimo primero) Que, en relación con el cuarto cargo formulado a la sociedad operadora se expone, analiza y pondera lo siguiente:

Cargo Formulado	Hecho que constituye el cargo formulado	Normativa infringida	Normativa que dispone la sanción
No habría cumplido con el deber de custodia de material de juego y valores provenientes de la operación de los juegos, atendido que no habría dado cumplimiento a su procedimiento “Custodia de materiales de juego Casino de la Bahía S.A., de septiembre 2022”, versión 2, cuyo numeral 3.2 “Almacenamiento y resguardo de las fichas valoradas y no valoradas”, del Título II. “Detalle de procedimiento de	En la contingencia de seguridad ocurrida el 3 de mayo de 2023, ocurrida a las 12:24, en el salón Picadilly, el cual se encontraba cerrado al público, se produjo un robo de fichas en las siguientes mesas: Draw Poker Vip 4; Mini Punto y Banca Vip 2; y Black Jack Pares Perfecto Vip 11, atendido que las bancas de las mesas de juego no contaban con medidas de seguridad (al respecto, el procedimiento establece que “las fichas pueden quedar	El inciso 2, del artículo 15 del Decreto Supremo N° 287, de 2005, que establece el Reglamento de Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego	Artículo 46 Ley N° 19.995.

materiales de juegos”, en la contingencia de seguridad ocurrida el 3 de mayo de 2023.	en las bancas de las mesas de juego, siempre que estas cuenten con las medidas de seguridad para su resguardo bajo cobertura de CCTV”)		
---	--	--	--

Hecho	Descargos
En la contingencia de seguridad ocurrida el 3 de mayo de 2023, ocurrida a las 12:24, en el salón Picadilly, el cual se encontraba cerrado al público, se produjo un robo de fichas en las siguientes mesas: Draw Poker Vip 4; Mini Punto y Banca Vip 2; y Black Jack Pares Perfecto Vip 11, atendido que las bancas de las mesas de juego no contaban con medidas de seguridad (al respecto, el procedimiento establece que “las fichas pueden quedar en las bancas de las mesas de juego, siempre que estas cuenten con las medidas de seguridad para su resguardo bajo cobertura de CCTV”)	Solicitó <i>“que se desestimen los hechos imputados contra mi Representada, dada la ausencia de fundamentos al respecto”</i>. Señaló que <i>“mi Representada sí dio cumplimiento a su procedimiento “Custodia de materiales de juego Casino de la Bahía S.A., de septiembre 2022” versión 2, específicamente su numeral 3.2. “Almacenamiento y resguardo de las fichas valoradas y no valoradas”. Dicho numeral señala expresamente: “Las fichas pueden quedar en las bancas de las mesas de juego, siempre que estas cuenten con las medidas de seguridad para su resguardo bajo cobertura de cctv”.</i> Agregó que <i>“teniendo la cita textual del procedimiento a la vista, no existe lugar para dudas respecto de la obligación contenida en él y su respectivo cumplimiento por parte de mi Representada. A mayor abundamiento, de dicha oración se desprende lo siguiente: i) se pueden dejar las fichas en las bancas, ii) debe haber cobertura de CCTV. Si comenzamos a analizar cada uno de los elementos, podemos afirmar que: i) efectivamente dicha jornada las fichas del salón VIP se encontraban en las bancas; ii) sí existió cobertura de CCTV. Lo anterior, se afirma de las propias palabras que vuestro Servicio menciona en su Oficio de Cargos. A modo de ejemplo, es vuestra propia Superintendencia la que señala: “De la revisión de las imágenes de la referida contingencia se observó que la persona que robó las fichas...” (énfasis nuestro). Es decir, se cumplió cabalmente con lo que nuestro procedimiento contemplaba, careciendo de todo fundamento la imputación realizada, en relación a la falta de atención del mismo”</i>. <i>“Sumado a las cámaras que disponía la Sociedad Operadora para la vigilancia del salón vip donde ocurrió el delito, mi Representada contaba con otras medidas de seguridad para el resguardo de los materiales. Así por ejemplo, se encontraban todos los accesos a dicho salón cerrados con llave (ya que se encontraba fuera de horario de operación), así como también las bancas se encontraban cerradas. Lo anterior, consta en el Informe de Seguridad elaborado el mismo día de los hechos por el Jefe de Seguridad de la Sociedad Operadora”</i>. Finalmente, señaló que <i>“A modo de ver de esta Sociedad Operadora, si se cumplen con distintas medidas de seguridad de manera preventiva, no se le puede imputar a alguien la responsabilidad acerca de los delitos que cometen otras personas –recordemos que sustraer valores sin el consentimiento de otra parte, utilizando además la fuerza es un delito-. La obligación de cumplir con las instrucciones siempre estuvo presente por mi Representada. Hubo una clara vulneración a la propiedad privada, de la cual esta Sociedad Operadora fue víctima. Por lo anterior, no se le puede imputar ni al Director General, ni a los Directores, ni a la Sociedad Operadora en sí, la falta de responsabilidad de custodia del material de juego, del dinero y valores provenientes de la operación de los juegos”</i>.

Análisis de los descargos
La sociedad operadora acompañó tres archivos audiovisuales donde acreditó que el imputado como autor del delito, realizó acciones destinadas a vulnerar los resguardos del acceso al salón VIP, y que forcejeó las mesas de juego para abrir las bancas. La operadora también acompañó carta CLB/098/2023, de 8 de mayo de 2023, donde informó que las bancas se encontraban cerradas con llave y que la puerta de ingreso al salón VIP también estaba cerrada con llave. En este contexto, el análisis en conciencia de las pruebas acompañadas permite concluir que las bancas de las mesas Draw Poker Vip 4; Mini Punto y Banca Vip 2; y Black Jack Pares Perfecto Vip 11 efectivamente se encontraban cerradas con llave. Sin embargo, al respecto cabe señalar que mediante el Oficio Ordinario N° 376, de 15 de marzo de 2023, esta Superintendencia le había instruido a la sociedad operadora que actualizara sus procedimientos vigentes y que aplicara controles en el resguardo del material en todo momento, dejando en evidencia que una mesa con su banca con valores cerrada con llaves no sería una medida de seguridad suficiente. Esta instrucción hacía previsible que el actuar de un tercero podía afectar la seguridad de las bancas, de modo que la ocurrencia del delito no se transforma en una circunstancia de fuerza mayor o caso fortuito que permita eximir a la sociedad operadora de responsabilidad en este caso. teniendo presente lo anterior, el deber de custodia del material de juego no se cumple únicamente con la implementación de medidas de seguridad que a la luz de las instrucciones de este Servicio y de la contingencia de seguridad ocurrida el 3 de mayo de 2023, resultaban ineficaces, ya que en este caso dichas medidas ya no se satisfacían con la mera instalación de cerraduras con llave, siendo evidente que “fueron fácilmente manipuladas para su apertura”. Finalmente, si bien no es posible eximir de responsabilidad a la sociedad operadora del cargo formulado, cabe señalar que la circunstancia de que haya sido la propia sociedad operadora quien notificó la contingencia de seguridad mediante la carta CLB/095/023, en el formulario N° 15688 de SAYN y que haya adoptado medidas correctivas antes de la acción fiscalizadora de este Servicio, permiten disminuir considerable la valoración de la gravedad del hecho.

Décimo segundo) Que, en relación con el quinto cargo formulado a la sociedad operadora se expone, analiza y pondera lo siguiente:

Cargo Formulado	Hechos que constituyen el cargo formulado	Normativa infringida	Normativa que dispone la sanción
El manual de procedimiento de CCTV casino de Coquimbo, Versión N°6 de octubre de 2023, no daría cuenta de acciones de protección anti-intrusión o circulación de personas en conformidad a lo instruido por la Superintendencia	El manual de procedimiento de CCTV casino de Coquimbo, Versión N°6 de octubre de 2023, no daría cuenta de acciones de protección anti-intrusión o circulación de personas en conformidad a lo instruido por la Superintendencia	El literal k), del numeral 17 de la Circular N° 94, de 2018, que imparte instrucciones a las sociedades operadoras sobre estándar técnico de sistemas de circuito cerrado de televisión para casinos de juego	Artículo 46 Ley N° 19.995.

Hecho	Descargos
El manual de procedimiento de CCTV casino de Coquimbo, Versión N°6 de octubre de 2023, no daría	“... no puede asociarse la falta de dichas medidas en el procedimiento de CCTV a un incumplimiento del numeral antes individualizado de la Circular 94, por lo que la imputación realizada por vuestro Servicio carecería de todo elemento

cuenta de acciones de protección anti-intrusión o circulación de personas en conformidad a lo instruido por la Superintendencia	<i>fáctico de culpabilidad”.</i> En este sentido, <i>“existe un numeral específico –el 4°- que regula los elementos mínimos que debe contener el procedimiento CCTV. En dicho numeral, en ninguna parte se menciona que el procedimiento debe contar con medidas expresamente señaladas de protección anti intrusión o circulación de personas. Por ende, no se puede formular cargos señalando que no cumplimos con los elementos”.</i> Agregó que cumplen con poseer los requisitos <i>“mínimos en nuestro procedimiento, siendo que las mismas instrucciones de vuestro Superintendencia ni siquiera así lo exigen. La disposición del literal k) del numeral 17° de la Circular 94 no dice relación con el procedimiento CCTV que cada sociedad operadora debe contar, sino que, con las medidas físicas que deben tener el sistema de CCTV. Es independiente su cumplimiento con lo plasmado en el procedimiento. Por lo anterior, carecería de sustento fáctico la imputación que vuestro Servicio realiza contra mi Representada. Sin perjuicio lo anterior, esta Sociedad Operadora sí cuenta con mecanismos de protección anti-intrusión o circulación de personas. Como medida adoptada, mi Representada cuenta con controles en los accesos, los cuales detectan los movimientos en ellos, lo cual genera alertas tanto en el personal local de CCTV, como en la central; dando así, cumplimiento a la disposición del literal k) del numeral 17° de la Circular 94”.</i> Finalmente señaló que <i>“sí cuenta con mecanismos de protección anti-intrusión o circulación de personas. Como medida adoptada, mi Representada cuenta con controles en los accesos, los cuales detectan los movimientos en ellos, lo cual genera alertas tanto en el personal local de CCTV, como en la central; dando así, cumplimiento a la disposición del literal k) del numeral 17° de la Circular 94”.</i>
Análisis de los descargos	
La sociedad operadora acompañó copia del “MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CCTV CASINO DE COQUIMBO”, en su versión 6°, de fecha octubre de 2023, señalando que en su página 12 se establece que dentro de las funciones que tienen los operadores de la Central de CCTV deben monitorear constantemente las mesas de juego y máquinas tragamonedas. Sin embargo, a partir de la contingencia de seguridad ocurrida el 3 de mayo de 2023, quedó en evidencia que existía una <i>“una falta de comunicación oportuna entre las unidades. Del total de imágenes y grabaciones registradas no se aprecia, durante el intervalo de tiempo en que ocurre el robo, que el operador del nivel central y el operador de la Casino de la Bahía se comuniquen entre sí o notifiquen a personal de seguridad por los hechos”.</i> Por ello, si es posible asociar la aplicación de la obligación establecida en el literal k), numeral 17°, de la Circular N° 94, de esta Superintendencia. A mayor abundamiento, la propia sociedad operadora en su carta CLB/098/2023 señaló que <i>“la central corporativa de CCTV no realiza labores de monitoreo de seguridad, se enfoca exclusivamente en monitoreo de operaciones de juego y operaciones de Tesorería Operativa”.</i> Por otro lado, si bien la sociedad operadora afirma que tiene controles en los accesos, los cuales detectan movimientos y generan alertas tanto en el personal local de CCTV, como en la central, no acompañó ningún medio probatorio para respaldar sus dichos. Por lo anterior, analizando la prueba en conciencia, queda en evidencia que el manual de procedimientos de CCTV Casino de Coquimbo, en su versión 6°, no da cuenta de acciones de medidas de anti-intrusión o circulación de personas, ya que las funciones que tienen los operadores de la Central de CCTV se enfocan exclusivamente en el monitoreo de las operaciones de juego y de Tesorería Operativa, quedando descartadas como una medida de anti-intrusión. Asimismo, el reproche se centra en el manual de procedimiento, ya que se entiende que el actuar de la sociedad operadora debe apegarse a él.	

Finalmente, es útil destacar que no se acompañaron medios probatorios que acreditaran la existencia de dichas medidas, razón por la cual se deberán desechar los alegatos de la sociedad operadora.

En otro orden de ideas, deberá desecharse el argumento relacionado con el cumplimiento de los requisitos mínimos del manual de procedimiento, ya que no se le imputa a la sociedad operadora un incumplimiento a dichos requisitos, de modo que el alegato carece de sustento fáctico.

Décimo tercero) Que, en relación con el sexto cargo formulado a la sociedad operadora se expone, analiza y pondera lo siguiente:

Cargo Formulado	Hechos que constituyen el cargo formulado	Normativa infringida	Normativa que dispone la sanción
Habría notificado a esta Superintendencia el documento denominado Protocolo de Gestión de Riesgos de Ciberincidentes v2.0 y Procedimientos TIC - Ciber Incidentes v2.0, sin que fueran revisados y aprobados por la alta gerencia	La Sociedad Operadora proporciona los documentos: Protocolo de Gestión de Riesgos de Ciberincidentes y Procedimientos TIC - Ciber Incidentes, donde ambos documentos fueron actualizados en junio del presente año [2023]. Sin embargo, dichos documentos no fueron revisados ni aprobados por el directorio ya que el acta proporcionada corresponde a marzo 2022.	El Título II de la Circular N°119, de 12 de abril de 2021, y sus posteriores modificaciones, que imparte instrucciones relativas a los lineamientos de ciberseguridad que deben observar las sociedades operadoras y las sociedades concesionarias de casinos de juego	Artículo 46 Ley N° 19.995.

Hecho	Descargos
La Sociedad Operadora proporciona los documentos: Protocolo de Gestión de Riesgos de Ciberincidentes y Procedimientos TIC - Ciber Incidentes, donde ambos documentos fueron actualizados en junio del presente año. Sin embargo, dichos documentos no fueron revisados ni aprobados por el directorio ya que el acta proporcionada corresponde a marzo 2022.	<i>“En primer lugar, respecto del Protocolo de Gestión de Riesgos de Ciberincidentes v2.0 se señala que no fue revisado ni aprobado por la alta gerencia, lo cual no es correcto.</i> <i>Tal y como consta en Acta de Sesión de Directorio de la sociedad, con fecha 20 de septiembre de 2023, el Directorio de la Sociedad Operadora revisó y aprobó dicho protocolo, como bien señala el numeral 4° de dicha acta. Cabe señalar que, dicha Acta de Sesión de Directorio fue enviada a vuestro Servicio el día 4 de octubre de 2023, mediante carta CLB/220/2023 como respuesta a vuestro Oficio Ordinario N°1635 de fecha 20 de septiembre del mismo año”.</i>
Análisis de los descargos	
La sociedad operadora acompañó como medio probatorio una copia de un correo electrónico “RE: Fiscalización remota por Ciberseguridad”, donde quedó en evidencia que su gerente general tomó conocimiento del “Protocolo de Gestión de Riesgos de Ciberincidentes y Procedimientos TIC - Ciber Incidentes”, pero como consecuencia de la acción de fiscalización de esta Superintendencia, ya que este correo electrónico se generó en respuesta al Oficio Ordinario N°1351, de 11 de agosto de 2023, mediante el cual esta Superintendencia le solicitó antecedentes a esa sociedad operadora para realizar una fiscalización en forma remota a sobre la actividad “Ciberseguridad”. En este sentido, este Servicio estima que la situación alegada al efectuarse en respuesta a sus labores de fiscalización no tiene como consecuencia eximirla de	

responsabilidad por el hecho observado.

Asimismo, la sociedad operadora acompañó copia de la carta CLB/220/2023, mediante la cual, con fecha 4 de octubre de 2023 envió el referido protocolo a esta Superintendencia, la cual se encuentra firmada por el gerente general, en señal de que dicho documento se encontraba aprobado por la alta gerencia. Sin embargo, cabe señalar que la referida carta CLB/220/2023 fue enviada como consecuencia del Oficio Ordinario N° 1635, de 20 de septiembre de 2023, mediante el cual esta Superintendencia le instruyó a esa sociedad operadora que remitiera *“una copia digitalizada del acta de directorio en que se aprueba el protocolo de ciberseguridad correspondiente al año 2023”*, de modo que el envío se realizó en respuesta a las labores de fiscalización de este Servicio no tiene como consecuencia eximirlo de responsabilidad por el hecho observado.

La sociedad operadora acompañó copia de un pantallazo al requerimiento N°466 de fecha 20 de septiembre de 2023 de la plataforma SAYN en archivo digital denominado “Carga Patricio Morales SAYN”, el cual como se advierte, se produce en de forma posterior a la acción de fiscalización de este Servicio.

Por lo expuesto, la sociedad operadora no desvirtuó el hecho de que la revisión del referido protocolo no haya constado explícitamente en el acta de sesión de directorio de la sociedad o en un acta de reunión con la alta gerencia al ser momento enviado a esta Superintendencia, ni tampoco acreditó que existiera un conocimiento de dicho protocolo por parte de la alta gerencia con anterioridad a las labores de fiscalización de este Servicio, quedando en evidencia una falta de cuidado respecto de la revisión del documento.

Décimo cuarto) Que, en relación con el séptimo cargo formulado a la sociedad operadora se expone, analiza y pondera lo siguiente:

Cargo Formulado	Hechos que constituyen el cargo formulado	Normativa infringida	Normativa que dispone la sanción
No habría notificado la aprobación de medidas de mitigación de riesgos de ciberseguridad aprobados por la alta gerencia	Respecto de las medidas de mitigación de riesgos de Ciberseguridad, la Sociedad Operadora proporciona acta de directorio de fecha 12 de agosto de 2022 en la cual no consta la aprobación de medidas de mitigación de riesgos de Ciberseguridad.	El numeral 3, de la Circular N°119, de 12 de abril de 2021, y sus posteriores modificaciones, que imparte instrucciones relativas a los lineamientos de ciberseguridad que deben observar las sociedades operadoras y las sociedades concesionarias de casinos de juego	Artículo 46 Ley N° 19.995.

Hecho	Descargos
Respecto de las medidas de mitigación de riesgos de Ciberseguridad, la Sociedad Operadora proporcionó un acta de directorio de fecha 12 de agosto de 2022, en la cual no constaba la aprobación de medidas de mitigación de riesgos de Ciberseguridad.	<i>“esta Sociedad Operadora también cumplió con notificar la aprobación de las medidas de mitigación de riesgos de ciberseguridad aprobadas, según consta, nuevamente, en la carta CLB/220/2023 antes señalada. Respecto del plazo de 30 días hábiles para realizar la notificación, podemos señalar que, entre el 20 de septiembre de 2023 y el 4 de octubre del mismo año, no transcurrieron más días hábiles de los dispuestos para realizar la notificación”.</i>
Análisis de los descargos	
Al igual que en el cargo analizado precedentemente, la sociedad operadora envió las medidas de mitigación de riesgos de Ciberseguridad solo a partir de la acción fiscalizadora de esta Superintendencia y como una consecuencia directa de las instrucciones que se le impartieron el	

Oficio Ordinario N° 1635, de 20 de septiembre de 2023.

Por lo expuesto, la sociedad operadora no desvirtuó el hecho de que la revisión de las medidas de mitigación de riesgos de Ciberseguridad no hayan sido aprobados por el directorio de la sociedad o por la alta gerencia al ser momento enviado a esta Superintendencia, ni tampoco acreditó que existiera un conocimiento de dichas medidas por parte de la alta gerencia con anterioridad a las labores de fiscalización de este Servicio, quedando en evidencia una falta de cuidado respecto de su revisión.

Décimo quinto) Que, en relación con el octavo cargo formulado a la sociedad operadora se expone, analiza y pondera lo siguiente:

Cargo Formulado	Hechos que constituyen el cargo formulado	Normativa infringida	Normativa que dispone la sanción
No habría proporcionado un detalle de los planes de gestión de riesgos de ciberseguridad donde se considere el respectivo análisis y metodología empleada.	La Sociedad Operadora proporciona el documento "Procedimientos Ciberincidentes" el cual como su nombre indica es un procedimiento y no un detalle de los planes de gestión de riesgos de ciberseguridad donde se considere el respectivo análisis y metodología empleada. Por otra parte, en acta proporcionada por la Sociedad Operadora (que data de marzo 2022) no se mencionan los planes de gestión de riesgo y solo se limita a aprobar el protocolo de Ciberseguridad.	El numeral 4 de la Circular N°119, de 12 de abril de 2021, y sus posteriores modificaciones, que imparte instrucciones relativas a los lineamientos de ciberseguridad que deben observar las sociedades operadoras y las sociedades concesionarias de casinos de juego.	Artículo 46 Ley N° 19.995.

Hecho	Descargos
La Sociedad Operadora proporciona el documento "Procedimientos Ciberincidentes" el cual como su nombre indica es un procedimiento y no un detalle de los planes de gestión de riesgos de ciberseguridad donde se considere el respectivo análisis y metodología empleada. Por otra parte, en acta proporcionada por la Sociedad Operadora (que data de marzo 2022) no se mencionan los planes de gestión de riesgo y solo se limita a aprobar el protocolo de Ciberseguridad.	Resultan aplicables los descargos presentados en el considerando anterior.

Análisis de los descargos
Al igual que en el cargo analizado precedentemente, la sociedad operadora envió el detalle de los planes de gestión de riesgos de ciberseguridad donde se consideró el respectivo análisis y metodología empleada solo a partir de la acción fiscalizadora de esta Superintendencia y como una consecuencia directa de las instrucciones que se le impartieron el Oficio Ordinario N° 1635, de 20 de septiembre de 2023. Por lo expuesto, la sociedad operadora no desvirtuó el hecho de que los referidos planes de gestión no hayan sido aprobados por el directorio de la sociedad o por la alta gerencia, ni tampoco acreditó que existiera un conocimiento de dichos planes por parte de la alta gerencia con anterioridad a las labores de fiscalización de este Servicio, quedando en evidencia una falta de cuidado respecto de su revisión.

Décimo sexto) Que, en relación con el noveno cargo formulado se expone, analiza y pondera lo siguiente:

Cargo Formulado	Hechos que constituyen el cargo formulado	Normativa infringida	Normativa que dispone la sanción
No habría notificado dentro del plazo de 15 días hábiles las pruebas de seguridad ejecutadas, donde al menos, se detalle el tipo de prueba a realizar, objetivos, los estándares aplicados, los resultados obtenidos, las medidas adoptadas en consecuencia y las oportunidades de mejora detectadas.	La Sociedad Operadora no proporcionó la documentación de la ejecución de pruebas de seguridad, donde al menos, se detalle el tipo de prueba a realizar, objetivos, los estándares aplicados, los resultados obtenidos, las medidas adoptadas en consecuencia y las oportunidades de mejora detectadas. Por otra parte, la prueba de phishing mencionada en la carta de respuesta no fue notificada a esta Superintendencia tal como lo exige la normativa vigente”.	El Título VIII de la Circular N°119, de 12 de abril de 2021, y sus posteriores modificaciones, que imparte instrucciones relativas a los lineamientos de ciberseguridad que deben observar las sociedades operadoras y las sociedades concesionarias de casinos de juego.	Artículo 46 Ley N° 19.995.

Hecho	Descargos
La Sociedad Operadora no proporcionó la documentación de la ejecución de pruebas de seguridad, donde al menos, se detalle el tipo de prueba a realizar, objetivos, los estándares aplicados, los resultados obtenidos, las medidas adoptadas en consecuencia y las oportunidades de mejora detectadas. Por otra parte, la prueba de phishing mencionada en la carta de respuesta no fue notificada a esta Superintendencia tal como lo exige la normativa	La sociedad operadora se allanó, agregando que: <i>“Sin perjuicio de lo anterior, sí es importante destacar que, mi Representada cumplió cabalmente con la cantidad de pruebas exigidas que deben realizarse en la materia. Únicamente no cumplió con los plazos de notificación para hacerlo, los cuales resultaron informados a vuestra Superintendencia mediante carta CLB/228/2023 de fecha 12 de octubre de aquel año. Lo anterior, es importante, dado que denota un conocimiento de mi Representada en las obligaciones que vuestra Superintendencia impone a las sociedades operadoras y se ejecutan en la forma y cantidad exigida; elementos necesarios que deben ser considerados al momento de determinar la sanción aplicable”.</i>

vigente”.	
Análisis de los descargos	
Al igual que en el cargo analizado precedentemente, la sociedad operadora proporcionó la documentación de la ejecución de pruebas de seguridad, donde al menos, se detalle el tipo de prueba a realizar, objetivos, los estándares aplicados, los resultados obtenidos, las medidas adoptadas en consecuencia y las oportunidades de mejora detectadas solo a partir de la acción fiscalizadora de esta Superintendencia y como una consecuencia directa de las instrucciones que se le impartieron el Oficio Ordinario N° 1635, de 20 de septiembre de 2023, quedando en evidencia una falta de cuidado respecto de su debida comunicación a este Servicio.	

Décimo séptimo) Que, en la determinación de las sanciones de multa a aplicar en el presente procedimiento administrativo sancionador, se ha tenido en especial consideración la relevancia de las conductas acreditadas, las sanciones impuestas en los años de operación de la sociedad **Casino de la Bahía S.A.**, y la normativa que establece la conducta incumplida.

Décimo octavo) Que, en conformidad a lo señalado precedentemente y a lo dispuesto en el artículo 55 letra h) de la Ley N° 19.995:

RESUELVO:

- siguientes documentos:

N°690 2023 10-05-2023”,

N°215 2024 02-02-2024”

2023 TGM”

formato PDF

CLB199.2023 y CLB213.2023

Ingreso VIP”.

MNPYB V02_20230503122036_20230503122536”.

V04_20230503122047_20230503122449”.

PICCADILLY 01”.

Robo de fichas Salón Picadilly el 03 de Mayo del 2023”,

CCTV CASINO DE COQUIMBO” en su versión 6° de fecha octubre de 2023.

“RE_Fiscalización remota por Ciberseguridad”.
- 1. TENGANSE** por acompañados los

a) Archivo PDF “OFICIO ORDINARIO

b) Archivo PDF “OFICIO ORDINARIO

c) Archivo Excel “Mantenimiento marzo

d) Carta conductora CLB059.2023 en

e) Cartas conductoras CLB178.2023,

f) Video denominado “1108-MMJJ- Control

g) Video denominado “111- MMJJ -

h) Video denominado “112- MMJJ - DP

i) Video denominado “2 124- MMJJ - PAN.

j) Carta conductora CLB098.2023

k) Documento PDF “Informe de Seguridad-

l) “MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE

m) Copia de correo electrónico

n) Carta conductora CLB220.2023

o) Documento en formato PDF,
- denominado “Carga Patricio Morales SAYN”.

2. ABSUELVASE a la sociedad operadora **Casino de la Bahía S.A.** del cargo consistente en que la sociedad operadora no habría mantenido funcionando en perfecto estado la máquina de azar N°23388, ya que esta habría presentado una falla en el botón spin que impidió que un jugador comenzara con el desarrollo del juego gratis, por las razones expuestas en la respectiva parte considerativa de la presente resolución.

3. DECLÁRASE que la sociedad operadora **Casino de la Bahía S.A.** incurrió en los siguientes incumplimientos indicados en el Oficio Ordinario N° 2018, de 19 de octubre de 2024, de esta Superintendencia, por los razonamientos expuestos en la parte considerativa del presente acto administrativo:

3.1. La sociedad operadora no habría mantenido la máquina de azar N° 23441 funcionando en perfecto estado, no cumpliendo con los estándares técnicos con los cuales fue certificada, puesto que la impresora posea un software desactualizado, teniendo por consecuencia que el TITO no tuviera correctamente ingresado el *“valor en pesos chilenos del ticket, expresado en números y letras*.

3.2. La sociedad operadora no habría resuelto de manera inmediata la jugada irregular que afectó el día 2 de diciembre de 2022, en la máquina de azar N° 23877, al Sr. Daniel Mora Aguirre, la cual se habría producido debido a la falla de la tarjeta controladora del progresivo, dando cuenta que la maquina no funcionaría en perfecto estado en todo momento.

3.3. La sociedad operadora no habría dado cumplimiento a su procedimiento “Custodia de materiales de juego Casino de la Bahía S.A., de septiembre 2022”, versión 2, cuyo numeral 3.2 Almacenamiento y resguardo de las fichas valoradas y no valoradas, del Título II. Detalle de procedimiento de materiales de juegos, por cuanto se desprende de la contingencia de seguridad ocurrida el 3 de mayo de 2023, ocurrida a las 12:24, en el salón Picadilly, el cual se encontraba cerrado al público, afectando las siguientes mesas: Draw Poker Vip 4; Mini Punto y Banca Vip 2; y Black Jack Pares Perfecto Vip 11, que las bancas de las mesas de juego no contaban con medidas de seguridad (al respecto, el procedimiento establece que “las fichas pueden quedar en las bancas de las mesas de juego, siempre que estas cuenten con las medidas de seguridad para su resguardo bajo cobertura de CCTV”), todo lo cual indicaría que no se habría cumplido con el deber de custodia de material de juego y valores provenientes de la operación de los juegos.

3.4. El manual de procedimiento de CCTV casino de Coquimbo, Versión N°6 de octubre de 2023, no daría cuenta de acciones de protección anti-intrusión o circulación de personas en conformidad a lo instruido por la Superintendencia.

3.5. La sociedad operadora habría notificado a esta Superintendencia los documentos denominados Protocolo de Gestión de Riesgos de Ciberincidentes v2.0 y Procedimientos TIC - Ciber Incidentes v2.0, sin que fueran previamente revisados y aprobados por la alta gerencia.

3.6. La sociedad operadora no habría notificado la aprobación de medidas de mitigación de riesgos de ciberseguridad aprobados por la alta gerencia.

3.7. La sociedad operadora no habría proporcionado un detalle de los planes de gestión de riesgos de ciberseguridad donde se considere el respectivo análisis y metodología empleada.

3.8. La sociedad operadora no habría notificado dentro del plazo de 15 días hábiles las pruebas de seguridad ejecutadas, donde al menos, se detalle el tipo de prueba a realizar, objetivos, los estándares aplicados, los resultados obtenidos, las medidas adoptadas en consecuencia y las oportunidades de mejora detectadas.

2. **IMPÓNGASE** a la sociedad operadora **Casino de la Bahía S.A.**, en conformidad a lo establecido en el artículo 46 de la Ley N° 19.995, las siguientes sanciones:

a) **MULTA** a beneficio fiscal de **30 UTM** (treinta unidades tributarias mensuales) por haber incumplido la instrucción contenida en el numeral 3.2. de la Circular N° 105, de 5 de agosto de 2019, de esta Superintendencia, en relación con la definición de sistema TITO establecido en la Circular N°46 de 17 de enero de 2014, modificada por la Circular N°123, de 26 de agosto de 2021, donde se impartieron “instrucciones generales sobre tratamiento operacional de los tickets emitidos por máquinas de azar (sistema TITO) y la información que debe ser mantenida en los casinos de juego; sobre el cumplimiento de los estándares técnicos que serán aplicables a dicho sistema, que podrán inscribirse en el registro de homologación y explotarse por las sociedades operadoras en sus casinos de juego.

b) **MULTA** a beneficio fiscal de **50 UTM** (cincuenta unidades tributarias mensuales) por haber incumplido la instrucción contenida en el numeral 3.2. de la Circular N° 105, de 5 de agosto de 2019, de esta Superintendencia, en concordancia con los Numerales 7.1. y 7.2, del Capítulo VI “Categoría de Juegos de Máquinas de Azar”, del Catálogo de Juegos aprobado mediante Resolución Exenta N°157, de 10 de julio de 2006, de esta Superintendencia y sus posteriores modificaciones.

c) **AMONESTACIÓN** por haber incumplido lo dispuesto en el inciso 2°, del artículo 15 del Decreto Supremo N° 287, de 2005, que establece el Reglamento de Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego.

d) **MULTA** a beneficio fiscal de **10 UTM** (diez unidades tributarias mensuales) por haber incumplido la instrucción contenida en el literal k, del numeral 17 de la Circular N° 94, de 2018, que imparte instrucciones a las sociedades operadoras sobre estándar técnico de sistemas de circuito cerrado de televisión para casinos de juego.

e) **MULTA** a beneficio fiscal de **10 UTM** (diez unidades tributarias mensuales) por haber incumplido la instrucción contenida en el Título II de la Circular N°119, de 12 de abril de 2021, y sus posteriores modificaciones, que imparte instrucciones relativas a los lineamientos de ciberseguridad que deben observar las sociedades operadoras y las sociedades concesionarias de casinos de juego.

f) **MULTA** a beneficio fiscal de **10 UTM** (diez unidades tributarias mensuales) por haber incumplido la instrucción contenida en el numeral 3, de la Circular N°119, de 12 de abril de 2021, y sus posteriores modificaciones, que imparte instrucciones relativas a los lineamientos de ciberseguridad que deben observar las sociedades operadoras y las sociedades concesionarias de casinos de juego.

g) **MULTA** a beneficio fiscal de **10 UTM** (diez unidades tributarias mensuales) por haber incumplido la instrucción contenida en el numeral 4 de la Circular N°119, de 12 de abril de 2021, y sus posteriores modificaciones, que imparte instrucciones relativas a los lineamientos de ciberseguridad que deben observar las sociedades operadoras y las sociedades concesionarias de casinos de juego.

h) **AMONESTACIÓN** por haber incumplido la instrucción contenida en el Título VIII de la Circular N°119, de 12 de abril de 2021, y sus posteriores modificaciones, que imparte instrucciones relativas a los lineamientos de ciberseguridad que deben observar las sociedades operadoras y las sociedades concesionarias de casinos de juego.

3. **SE HACE PRESENTE**, asimismo que el pago de las multas impuestas deberá efectuarse ante la Tesorería General de la República, en el plazo de 10 días hábiles contado desde que la presente resolución se encuentre ejecutoriada, acreditándose por medio de la correspondiente presentación del comprobante de pago con referencia al respectivo procedimiento sancionatorio, dirigida a la División Jurídica de esta Superintendencia.

4. SE HACE PRESENTE que la presente resolución, conforme a lo prescrito en el artículo 55 literal h) de la Ley N° 19.995, podrá ser reclamada ante esta Superintendente dentro del plazo de 10 días siguientes a su notificación.

5. NOTIFÍQUESE la presente Resolución conforme a lo dispuesto en el Oficio Circular N° 18, de 6 de abril de 2020, de esta Superintendencia, mediante correo electrónico dirigido al gerente general de la sociedad operadora y a las casillas electrónicas que fueron comunicadas a este Servicio.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y AGRÉGUESE

AL EXPEDIENTE.

Distribución

- Sr. Gerente General Sociedad Operadora Casino de la Bahía S.A.
 - Sra. Carolina Galvez Fuentes Gerente General Corporativo Enjoy S.A. (carolina.galvez@enjoy.cl)
 - Sr. Roberto Mimica Godoy. Gerente de Desarrollo y Tecnología – Enjoy S.A. (roberto.mimica@enjoy.cl)
- Jefatura División Jurídica SCJ

