

ANT.: 1) Oficio Ordinario N°1663, de 16 de noviembre de 2022, de esta Superintendencia.

2) Oficio Ordinario N° 1708, de 21 de noviembre de 2022, de esta Superintendencia.

3) Oficio Ordinario N° 258, de 17 de febrero de 2023, de esta Superintendencia.

4) Carta CJT/042/2023, de 3 de marzo de 2023, de la sociedad operadora Casino de Juegos Temuco S.A.

5) Oficio Ordinario N° 374, de 15 de marzo de 2023, de esta Superintendencia.

6) Oficio Ordinario N° 411, de 23 de marzo de 2023, de esta Superintendencia.

7) Carta CJT/062/2023, de 29 de marzo de 2023, de la sociedad operadora Casino de Juegos Temuco S.A.

8) Carta CJT/168/2023, de 6 de julio de 2023, de la sociedad operadora Casino de Juegos Temuco S.A.

9) Oficio Ordinario N° 614, de 11 de abril de 2024, de esta Superintendencia.

10) Carta CJT/112/2024, de 26 de abril de 2024, de la sociedad operadora Casino de Juegos Temuco S.A.

MAT.: Formula cargos a la sociedad operadora **Casino de Juegos Temuco S.A.** por los incumplimientos que indica.

ROL N°35/ 2024

DE : SRA. VIVIEN VILLAGRÁN ACUÑA
SUPERINTENDENTA DE CASINOS DE JUEGO

A : SRA. PATRICIA URIBE VELASQUEZ
GERENTE GENERAL
CASINO DE JUEGOS TEMUCO S.A.

En virtud de la información contenida en los antecedentes 1) a 10) del presente oficio, la Superintendencia de Casinos de Juego (SCJ) ha tomado conocimiento de los hechos que a continuación se exponen, los que eventualmente constituirían una infracción a algunas disposiciones de la Ley N° 19.995 y sus reglamentos, atendido lo cual, por este acto, corresponde iniciar un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de la sociedad operadora **Casino de Juegos Temuco S.A.**

En conformidad a lo dispuesto en el artículo 55 de la Ley N° 19.995, los procedimientos administrativos para la aplicación de las sanciones administrativas previstas en esta ley podrán iniciarse de oficio por la Superintendencia, en cuyo caso, el procedimiento se iniciará con una formulación precisa de los cargos.

En tal sentido, la letra b) de la citada norma prescribe que la formulación de cargos debe contener una descripción de los hechos que se estimen constitutivos de la infracción y la fecha de su verificación, la norma eventualmente infringida y la disposición que establece la infracción, la sanción asignada y el plazo para formular descargos.

En mérito de lo expuesto, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 55 letra b) de la Ley N° 19.995, cumpla con formular los siguientes cargos:

1. Exposición de los Hechos relevantes.

1.1. La sociedad operadora no habría retirado de su parque de máquinas el programa de juego “Magic of the Nile”, código de personalidad GAME020009IGBB02, registro de homologación MJ3281, cuya inscripción en el registro de homologación fue cancelado mediante Resolución Exenta N°15 de fecha 6 de enero de 2022, ya que habría mantenido operativas, entre marzo y octubre de 2022, las máquinas de azar código SCJ N°841 y N°853 con dicho programa de juego.

1.1.1. En ejercicio de las facultades de fiscalización de la SCJ previstas en la Ley N° 19.995 entre los días 24 al 27 de octubre de 2022, esta Superintendencia realizó una fiscalización a la sociedad operadora **Casino de Juegos Temuco S.A.**, con la finalidad de fiscalizar la actividad “Máquinas de azar”.

1.1.2. En el Oficio Ordinario N°1663, de 2022, citado en antecedente 1), que informa resultados de fiscalización, esta Superintendencia consignó en el numeral 2 de dicho documento, lo siguiente:

“Se constató que esa sociedad operadora mantuvo operativas entre marzo y octubre de 2022 las máquinas de azar código SCJ N°841 y N°853 cuyo programa de juego “Magic of the Nile” código de personalidad GAME020009IGBB02, registro de homologación MJ3281, se encontraba revocado según Resolución Exenta N°15 de fecha 6 de enero de 2022.

Durante el día 21 de octubre de 2022 notifica a través de la plataforma SAYN Formulario N°425 y mediante carta CJT/230/2022 de la misma fecha, que estas serán dadas de baja el miércoles 26 de octubre de 2022, sacándolas del parque. Durante la presente fiscalización aquellas máquinas de azar se encontraban apagadas. Se constató además que mediante el mismo formulario SAYN N°425 y a través carta CJT/238/2022 de fecha 4 de noviembre de 2022, la sociedad operadora notifica la implementación y baja definitiva de las máquinas de azar en cuestión.

En virtud de lo anterior, la sociedad operadora procede a resolver el incumplimiento antes señalado.

1.2 La sociedad operadora no habría incorporado en el registro de transacciones iguales o superiores a US\$3.000, determinadas transferencias de fondos y transacciones efectuadas por el sistema “Tablet”.

1.2.1. En ejercicio de las facultades de fiscalización de la SCJ previstas en la Ley N° 19.995, esta Superintendencia realizó una fiscalización entre el día 24 y 27 de octubre de 2022 a la sociedad operadora **Casino de Juegos Temuco S.A.**, con la finalidad de fiscalizar la actividad “Prevención de Lavado de Activos”.

1.2.2. En el Oficio Ordinario N°1708, de 2022, citado en antecedente 2), que informó resultados de fiscalización, esta Superintendencia consignó en el literal b) del numeral 2 de dicho documento, lo siguiente:

“Se observó que las siguientes transferencias de fondo sobre USD3.000 efectuadas por los clientes al casino de juego mediante el nuevo sistema “Mi

Cash" implementado mediante la plataforma Ionix, que permite cargar directamente créditos para jugar a la tarjeta de juego de cada cliente, no se encontraban registradas en la planilla "Registro de transacciones sobre USD3.000" de la sociedad operadora ni disponían de la ficha de conocimiento de cliente:

Fecha	Rut del cliente	Banco origen	Monto
21/02/2022	12707XXX-X	Banco Santander-Santiago	3.500.000
04/03/2022	13960XXX-X	Banco Santander-Santiago	4.000.000
05/03/2022	13960XXX-X	Banco Santander-Santiago	4.000.000
21/03/2022	13960XXX-X	Banco Santander-Santiago	4.000.000
27/03/2022	15978XXX-X	Banco Consorcio	3.500.000

1.2.3. Asimismo, en ejercicio de las facultades de fiscalización de la SCJ previstas en la Ley N° 19.995, esta Superintendencia realizó una fiscalización de forma remota en el mes de marzo de 2024 a la sociedad operadora **Casino de Juegos Temuco S.A.**, con la finalidad de fiscalizar la actividad “Prevención de Lavado de Activos”.

1.2.4. En el Oficio Ordinario N°614, de 2024, citado en antecedente 9), que informa resultados de fiscalización, esta Superintendencia consignó en el numeral 2 de dicho documento, lo siguiente:

“En relación con lo anterior, cumpla con informar que esta Superintendencia procedió a realizar el análisis a los registros históricos de transacciones iguales o superiores a US\$3.000, del período comprendido entre 1° de septiembre de 2020 y el 31 de mayo 2023, detectándose que las siguientes transacciones realizadas a través del sistema de “Tablet” no fueron registradas por esa sociedad operadora de acuerdo con la información entregada por medio de las cartas CJT/90/2022, CJT/290/2022 y CJT/179/2023, ya individualizadas en los antecedentes. A continuación, se presenta el detalle de un total de 67 registros de transacciones efectuadas por el sistema “Tablet”, por un monto total de \$370.781.847, que no figuran en el registro de transacciones iguales o superiores a US\$3.000, conforme lo establece la Circular Conjunta N°50 UAF y N°57 SCJ, de fecha 28 de agosto de 2014.

N°	Fecha de Transacción	Monto de la transacción	Cedula de identidad o pasaporte	N°	Fecha de Transacción	Monto de la transacción	identidad o pasaporte
1	01-09-2021	\$ 3.456.650	13.617.6XX - X	34	10-03-2023	\$ 5.177.330	7.643.3XX - X
2	01-10-2022	\$ 6.863.160	4.385.3XX - X	35	14-03-2023	\$ 3.019.800	8.386.0XX - X
3	06-10-2022	\$ 3.650.000	21.835.5XX - X	36	14-03-2023	\$ 5.312.960	8.386.0XX - X
4	06-10-2022	\$ 3.000.000	21.835.5XX - X	37	17-03-2023	\$ 3.830.140	8.386.0XX - X
5	08-10-2022	\$ 9.216.220	14.745.7XX - X	38	18-03-2023	\$ 2.561.840	15.758.4XX - X
6	08-10-2022	\$ 61.256.320	8.399.8XX - X	39	29-03-2023	\$ 3.250.000	16.368.6XX - X
7	10-10-2022	\$ 3.301.610	10.153.2XX - X	40	02-04-2023	\$ 3.032.400	8.386.0XX - X
8	10-10-2022	\$ 4.615.950	13.845.5XX - X	41	04-04-2023	\$ 6.060.000	16.368.6XX - X
9	21-10-2022	\$ 4.100.000	4.990.7XX - X	42	04-04-2023	\$ 3.000.000	16.368.6XX - X
10	23-10-2022	\$ 4.263.283	8.553.2XX - X	43	07-04-2023	\$ 4.055.000	11.216.0XX - X
11	26-10-2022	\$ 6.186.870	6.765.5XX - X	44	09-04-2023	\$ 2.724.000	13.965.3XX - X
12	28-10-2022	\$ 10.000.000	6.731.0XX - X	45	14-04-2023	\$ 5.000.000	15.243.4XX - X
13	30-10-2022	\$ 3.077.730	9.886.4XX - X	46	14-04-2023	\$ 3.130.000	6.716.7XX - X
14	31-10-2022	\$ 14.444.620	8.691.3XX - X	47	20-04-2023	\$ 3.400.000	16.368.6XX - X
15	05-11-2022	\$ 4.650.000	16.368.6XX - X	48	21-04-2023	\$ 5.000.000	16.368.6XX - X
16	16-11-2022	\$ 11.435.960	9.300.5XX - X	49	21-04-2023	\$ 3.000.000	16.368.6XX - X
17	03-12-2022	\$ 4.105.000	11.216.0XX - X	50	25-04-2023	\$ 3.100.000	11.216.0XX - X
18	14-12-2022	\$ 4.180.000	12.193.5XX - X	51	26-04-2023	\$ 3.842.300	15.230.2XX - X
19	14-12-2022	\$ 2.700.000	16.368.6XX - X	52	26-04-2023	\$ 2.550.000	EGS.826.9XX
20	19-12-2022	\$ 3.267.200	5.459.2XX - X	53	27-04-2023	\$ 4.081.000	11.216.0XX - X
21	26-12-2022	\$ 3.010.500	12.706.7XX - X	54	29-04-2023	\$ 3.400.000	16.368.6XX - X
22	31-12-2022	\$ 2.616.000	16.551.6XX - X	55	01-05-2023	\$ 9.644.390	10.940.0XX - X
23	01-01-2023	\$ 3.600.000	13.965.3XX - X	56	01-05-2023	\$ 5.400.000	16.368.6XX - X
24	06-01-2023	\$ 2.700.000	13.965.3XX - X	57	03-05-2023	\$ 4.000.000	16.368.6XX - X
25	20-01-2023	\$ 6.122.110	8.386.0XX - X	58	04-05-2023	\$ 5.202.000	12.430.5XX - X
26	22-01-2023	\$ 3.000.000	25.541.6XX - X	59	11-05-2023	\$ 5.221.640	14.080.2XX - X
27	23-01-2023	\$ 8.200.000	11.216.0XX - X	60	12-05-2023	\$ 2.500.000	12.993.2XX - X
28	28-01-2023	\$ 3.055.644	8.677.9XX - X	61	19-05-2023	\$ 2.920.320	10.750.8XX - X
29	01-02-2023	\$ 3.296.780	8.707.1XX - X	62	22-05-2023	\$ 5.579.100	15.230.2XX - X
30	17-02-2023	\$ 4.050.000	11.216.0XX - X	63	23-05-2023	\$ 5.060.000	11.800.0XX - X
31	20-02-2023	\$ 11.335.590	15.230.2XX - X	64	30-05-2023	\$ 2.500.000	12.993.2XX - X
32	26-02-2023	\$ 4.529.400	17.199.9XX - X	65	31-05-2023	\$ 3.581.820	11.536.3XX - X
33	04-03-2023	\$ 3.800.000	7.221.6XX - X	66	01-06-2023	\$ 3.262.000	10.705.0XX - X
				67	01-06-2023	\$ 10.297.510	11.963.9XX - X

1.2.5. Teniendo presente el hallazgo antes mencionado, esta Superintendencia en ejercicio de sus facultades legales y reglamentarias, instruyó a la operadora **Casino de Juegos Temuco S.A.** lo siguiente:
“La sociedad operadora deberá de enviar una explicación detallada y fundada sobre los motivos por los cuales las transacciones antes mencionadas no fueron

ingresadas en el registro de transacciones iguales o superiores a US\$3.000, del período comprendido entre el 1° de septiembre de 2020 y el 31 de mayo 2023, así como también, las medidas concretas que tomará para garantizar en el futuro que las transacciones realizadas a través del sistema "Tablet" sean registradas correctamente en el registro de transacciones correspondiente.

Asimismo, deberá de acreditar que ha elaborado y ha impartido las instrucciones al personal encargado de dicho registro, a fin, que se cumpla con la normativa vigente, evitando así que se repita una situación como la descrita a futuro."

- 1.2.6.** En respuesta al referido Oficio Ordinario N°1380, la sociedad operadora **Casino de Juegos Temuco S.A.**, mediante la carta CJT/112/2024, citada en el antecedente 10), señaló lo siguiente:

"Luego de realizar una revisión exhaustiva y detallada de los registros de transacciones en nuestros sistemas los que finalmente fueron remitidos a vuestra Superintendencia mediante Carta CJT/283/2023, de fecha 10 de noviembre de 2023, adjuntando los antecedentes solicitados mediante Oficio Ordinario N°1894, de 2023, subsanando la información que, debido a un error involuntario en el traspaso de datos, fue remitida a vuestro organismo mediante las cartas CJT/090/2022, CJT/290/2022 y CJT/179/2023"

Agrega que "Como sociedad operadora queremos aclarar que, los montos mencionados si bien fueron gestionados por sistema de 'Tablet', estos pagos se realizaron en efectivo tal como se puede apreciar en el ANEXO 1 de remitido vuestra Superintendencia y archivo denominado Transacciones MDA-CJT 2021-2023 adjunto en respuesta a oficio 1894-2023 mediante carta CJT/283/2023, de fecha 10 de noviembre de 2023.

Para evitar que situaciones como las observadas en el Of. Ord. SCJ N°614 se repitan, Casino de Juegos Temuco S.A., se compromete a validar periódicamente con las áreas de Máquinas de Azar y Tesorería Operativa los registros de las transacciones que son ingresadas al formato Anexo N°1 solicitado por vuestra Superintendencia para las transacciones de USD3000, esto con la finalidad de verificar de manera oportuna que todos los registros que se encuentran en los sistemas internos sean coincidentes con la información final registrada en el Anexo N°1. Además, se reforzará mediante capacitación la correcta aplicación de los procedimientos internos, lo anterior conforme lo establece la Circular Conjunta N°50 UAF y N°57 SCJ".

- 1.3** La sociedad operadora habría realizado de manera extemporánea el bloqueo de tarjetas de juego y/o fidelización, en el periodo comprendido entre 18/03/2022 y el 06/02/2023, en cinco casos, donde no se habría cumplido con el plazo de dos días hábiles desde la recepción del FUAV.

- 1.3.1.** En ejercicio de las facultades de fiscalización de la SCJ previstas en la Ley N° 19.995, esta Superintendencia realizó una fiscalización de forma remota a la sociedad operadora **Casino de Juegos Temuco S.A.**, con la finalidad de fiscalizar la actividad "Autoexclusión".

- 1.3.2.** En el Oficio Ordinario N° 258, de 2023, citado en antecedente 3), que informa resultados de fiscalización, esta Superintendencia consignó en el numeral 2 de dicho documento, lo siguiente:

"Respecto del bloqueo de tarjetas de juego y/o fidelización, para un total de 20 autoexcluidos en el periodo comprendido entre 18/03/2022 y el 06/02/2023, se detectó que en cinco casos remitidos no se cumple con el plazo de dos días hábiles desde la recepción del FUAV:

ID	Fecha de recepción del FUAV	Fecha de bloqueo según Sistema de Gestión Clientes	Días hábiles
13782	18-03-2022	24-03-2022	4
13783	18-03-2022	24-03-2022	4
13784	18-03-2022	25-03-2022	5
13856	01-04-2022	06-04-2022	3
14854	22-10-2022	27-10-2022	4

En efecto, para las personas autoexcluidas indicadas en tabla no se estaría dando correcto cumplimiento al plazo de bloqueo de las tarjetas de juego y/o fidelización en un plazo máximo de dos días hábiles desde la recepción del FUAV, lo anterior, de acuerdo con el documento “g. Muestra marketing AE CJT (Historial)”.

- 1.3.3. Teniendo presente el hallazgo mencionado, esta Superintendencia en ejercicio de sus facultades legales y reglamentarias, instruyó a la operadora **Casino de Juegos Temuco S.A.** lo siguiente:

“... que proceda a remitir un informe señalando el origen de las situaciones observadas en el presente oficio y las medidas que implementará con el objeto de subsanarlas y evitar que hechos de esta naturaleza se repitan a futuro. Así como también, enviar los antecedentes que acrediten que ha impartido las instrucciones y/o capacitación al personal encargado de la recepción y tramitación de los formularios de autoexclusión, a fin, que se cumpla estrictamente con la normativa vigente”.

- 1.3.4. En respuesta al referido Oficio Ordinario N°258, la sociedad operadora **Casino de Juegos Temuco S.A.**, mediante la carta CJT/042/2023, citado en el antecedente 4), señaló, entre otros, lo siguiente:

“Para efectos de dar cumplimiento a la instrucción sobre remitir un informe que dé cuenta del origen de esta situación, para los cinco casos presentados, esta sociedad operadora informa que esta situación se originó debido a que la responsabilidad de gestionar este proceso recaía en una sola persona, situación que generó retraso en el bloqueo de tarjetas de juego y/o fidelización de las personas que se acogieron a proceso de autoexclusión.

No obstante, es importante señalar que a pesar de que existe disconformidad en el proceso de bloqueo de tarjetas de juego y/o fidelización, operativamente esta acción es un control secundario, toda vez que el control primario corresponde al contraste del número de RUN contra la BBDD de autoexclusión que se realiza diariamente en el sector de ingreso a la sala de juego, situación que mitiga el riesgo de uso de tarjetas de una persona con proceso de autoexclusión vigente. En este punto es importante precisar, que la norma explícitamente instruye al bloqueo de tarjetas en un plazo específico, vuestra Superintendencia no considera que la instrucción debe considerar el aspecto operativo, transformando las instrucciones en controles primarios y/o secundarios, y efectivamente el bloqueo de tarjetas es un control secundario.”

Agrega que “Teniendo en consideración lo ya indicado en el numeral 1), apartado en el cual mostramos nuestros esfuerzos permanentes anteriores relativos a las capacitaciones realizadas a los anfitriones acerca del correcto procedimiento de bloqueo en los sistemas internos de Casino de Juego Temuco S.A., y las acciones posteriores y descritas en el párrafo podemos señalar que seguiremos reforzando con nuestro personal, el cumplimiento de las instrucciones establecidas en la circular N°102, que dice relación a los plazos de bloqueos de tarjetas de juegos y/o fidelización de aquellos clientes que toman el proceso de autoexclusión voluntaria”.

- 1.4. La sociedad operadora no habría realizado una segregación de funciones del personal autorizado para la administración del SMC, ya que se constató que personal con rol de Slot Manager, durante la ausencia del director de Máquinas

de Azar, tendría acceso a la cuenta de usuario de éste en el SMC, cuenta que tiene privilegios para realizar cambios en las características de las distintas máquinas de azar.

- 1.4.1.** En ejercicio de las facultades de fiscalización de la SCJ previstas en la ley N° 19.995, esta Superintendencia realizó una fiscalización entre los días 20 al 23 de febrero de 2023 a la sociedad operadora **Casino de Juegos Temuco S.A.**, con la finalidad de fiscalizar la actividad “Transacciones de ingresos de máquinas de azar a través del SMC”.
- 1.4.2.** En el Oficio Ordinario N° 411, de 2023, citado en antecedente 6), que informa resultados de fiscalización, esta Superintendencia consignó, en el numeral 2.2 de dicho documento, lo siguiente:

“Mediante prueba sobre eventos de auditoría al sistema de monitoreo y control en línea (SMC) de la sociedad operadora, se constató que personal con rol de Slot Manager, durante la ausencia del director de Máquinas de Azar, tiene acceso a la cuenta de usuario de éste en el SMC, cuenta que tiene privilegios para realizar cambios en las características de las distintas máquinas de azar.

Con fecha 27 de febrero de 2023, de manera inmediatamente posterior a la visita en terreno, la sociedad operadora remitió correo electrónico señalando que el director de Máquinas de Azar ha cambiado su contraseña, agregando que solicitó a su área de tecnología otorgar los mismos permisos que posee el citado director al rol de Slot Manager.

A mayor abundamiento, se observó que, en la nómina de personal de juego correspondiente al mes de febrero de 2023, la persona indicada con el cargo de Slot Manager, presente durante el proceso de fiscalización, se registra con el cargo principal de jefe de Mesas de Juegos, sin cargo secundario relacionado a máquinas de azar ni tampoco como suplente del director de Máquinas de Azar”.

- 1.4.3.** Teniendo presente el hallazgo mencionado, esta Superintendencia en ejercicio de sus facultades legales y reglamentarias, instruyó a la operadora **Casino de Juegos Temuco S.A.** remitir lo siguiente:

“a) Documentación correspondiente a sus procesos internos respecto a los privilegios de los usuarios vigentes en la cual se establezca la definición para cada rol en el SMC.

b) Asimismo, deberá enviar las medias que ha implementado para evitar que las personas realicen acciones a través de las cuentas de otros usuarios, actualizando los procedimientos correspondientes y dando cuenta de haber reforzado las medidas de seguridad respecto a las credenciales de cada usuario. En este sentido, y de manera complementaria deberá enviar la matriz de roles, perfiles y/o privilegios actualizada junto al listado de usuarios del sistema Galaxis.

c) Remitir evidencia suficiente que permita validar los nuevos privilegios que le hayan sido otorgados al rol de Slot Manager.

d) Finalmente, deberá describir, y en su defecto corregir en los reportes correspondientes, las labores realizadas por la funcionaria indicada como “Slot Manager” durante la fiscalización, actualizando la información enviada a esta Superintendencia mediante SAYN.

Con respecto a lo anterior, deberá remitir los medios de verificación de cada una de las acciones aquí descritas en respuesta al presente oficio ordinario”.

- 1.4.4. En respuesta al referido Oficio Ordinario N°411, la sociedad operadora **Casino de Juegos Temuco S.A.**, mediante la carta CJT/168/2023, citada en el antecedente 8), señaló, entre otros, lo siguiente:

“... esta sociedad operadora aclara que los perfiles GLX de Director de Máquinas de Azar, hace referencia a la gestión y administración del parque de máquinas de azar, y a la vez incluye acceso a sistemas de Marketing, para gestión de clientes de casino.

El perfil de Jefe de Mesas de Juegos, comprende un perfil más orientado a la plataforma BackOffice, y todo lo relacionado con el tratamiento del parque de mesas de juegos.

Respecto del perfil Slot Manager, al que hace mención este oficio ordinario, ya no está dentro de nuestra matriz”.

- 1.5. La sociedad operadora no habría calibrado adecuadamente la cámara N°147, ya que esta no permitiría visualizar nítidamente el recuento de valores provenientes de la categoría de juego Bingo (fichas y dinero) en el sector de la sala de Bingo, según se observó en grabaciones del Sistema de CCTV de la jornada del 18 de febrero de 2023.

- 1.5.1. En ejercicio de las facultades de fiscalización de la SCJ previstas en la Ley N° 19.995, esta Superintendencia realizó una fiscalización entre los días 20 al 23 de febrero de 2023 a la sociedad operadora Casino de Juegos Temuco S.A., con la finalidad de fiscalizar la actividad “Juego de Mesas y Bingo”.

- 1.5.2. En el Oficio Ordinario N° 374, de 2023, citado en antecedente 5), que informa resultados de fiscalización, esta Superintendencia consignó en el numeral 2.1 de dicho documento, lo siguiente:

“Se constató que la cámara N°147 no permite visualizar nítidamente el recuento de valores provenientes de la categoría de juego Bingo (fichas y dinero) en el sector de la sala de Bingo, según se observa en grabaciones del Sistema de CCTV de la jornada del 18 de febrero de 2023”.

- 1.5.3. Teniendo presente el hallazgo mencionado, esta Superintendencia en ejercicio de sus facultades legales y reglamentarias, instruyó a la operadora **Casino de Juegos Temuco S.A.** lo siguiente:

“corregir la cobertura, visualización y nitidez de la cámara señalada ubicada en las zonas de recuento de valores de la sala de Bingo remitiendo a esta Superintendencia grabaciones de esta área que den cuenta de las mejoras realizadas, sean estas mediante cámaras nuevas o correcciones significativas a la que se encuentra en uso”.

- 1.5.4. En respuesta al referido Oficio Ordinario N°374, la sociedad operadora **Casino de Juegos Temuco S.A.**, mediante la carta CJT/062/2023, citada en el antecedente 7), señaló, entre otros, lo siguiente:

“Sobre esta situación, y en el marco de gestión de nuestra área técnica de CCTV, se procederá a la adquisición de nuevos equipos, y, además, se verificarán todas las vistas del sistema de CCTV, y de corresponder se reemplazarán a aquellas que presenten disconformidades.

Igualmente, y sin perjuicio de lo anterior, esta administración seguirá reforzando las instrucciones establecidas en la Circular N°94, esto a fin de mejorar nuestros procesos internos, y dar cabal cumplimiento a lo solicitado por vuestra Superintendencia.

Se hace presente que se procede a cargar por medio de aplicativo Filezilla, de videos dando cuenta de las mejoras correctivas efectuadas por esta sociedad operadora”.

2. Análisis de los Hechos relevantes.

De los hechos descritos y antecedentes consignados previamente, y en conformidad a las facultades legales y reglamentarias que esta Superintendencia tiene para impartir instrucciones a las sociedades operadoras y dar órdenes para su cumplimiento, se evidencia que a la fecha de las fiscalizaciones realizadas en **Casino de Juegos Temuco S.A.:**

- 1.2. La sociedad operadora no habría retirado de su parque de máquinas el programa de juego “Magic of the Nile”, código de personalidad GAME020009IGBB02, registro de homologación MJ3281, cuya inscripción en el registro de homologación fue cancelado mediante Resolución Exenta N°15 de fecha 6 de enero de 2022, ya que habría mantenido operativas, entre marzo y octubre de 2022, las máquinas de azar código SCJ N°841 y N°853 con dicho programa de juego.**

La sociedad operadora habría incumplido una instrucción impartida por esta Superintendencia, ya que debió retirar de su parque de máquinas el programa de juego código de personalidad GAME020009IGBB02, dentro del plazo de 60 días, contados desde la notificación de la Resolución Exenta N°15, de 6 de enero de 2022.

Es útil destacar que la sociedad operadora se encuentra obligada a explotar máquinas e implementos de juegos de azar que se encuentran homologados e inscritos en el registro de homologación a cargo de esta Superintendencia.

- 2.2. La sociedad operadora no habría incorporado en el registro de transacciones iguales o superiores a US\$3.000, determinadas transferencias de fondos y transacciones efectuadas por el sistema “Tablet”.**

Las sociedades operadores poseen la obligación, no delegable, de implementar y ejecutar medidas de debida diligencia y de conocimiento de personas naturales con las cuales los casinos de juego realicen operaciones propias de su giro, en que se transen sumas de dinero iguales o superiores a US\$ 3.000 (tres mil dólares de los Estados Unidos de Norte América).

Esta medida de debida diligencia es una herramienta indispensable para la prevención de los delitos de lavado de activos o de financiamiento del terrorismo, de modo que la falta de registros de esta naturaleza podría atentar gravemente contra el sistema de prevención y podría dar cuenta de una inadecuada gestión de los riesgos a los cuales se ve expuesto el casino de juego.

En particular, se habría detectado la ausencia de registro de cinco transferencias y 67 transacciones realizadas por el sistema tablet (debidamente individualizadas en el numeral 1 del presente oficio) no habrían sido registradas en el registro de transacciones iguales o superiores a US\$3.000.

- 2.3. La sociedad operadora habría realizado de manera extemporánea el bloqueo de tarjetas de juego y/o fidelización, en el periodo comprendido entre 18/03/2022 y el 06/02/2023, en cinco casos, donde no se habría cumplido con el plazo de dos días hábiles desde la recepción del FUAV.**

La sociedad operadora tiene la obligación de bloquear las tarjetas de juego y de su base de datos de clubes de fidelización a las personas autoexcluidas, dentro del plazo de dos días hábiles contados desde la recepción del formulario (cuando esté

se suscriba presencialmente en el mismo casino) o desde que esté disponible en la base de datos de autoexcluidos.

El referido bloqueo es de relevancia para que la persona autoexcluida no reciba ningún tipo de información asociada al casino de juego, cuestión que en este caso no habría ocurrido.

En este contexto, se constató que la sociedad operadora no habría procedido al bloqueo de cinco (5) autoexcluidos ID 13782, ID 13783, ID 13784, ID 13856, ID 14854, superando el plazo de dos días hábiles.

2.4. La sociedad operadora no habría realizado una segregación de funciones del personal autorizado para la administración del SMC, ya que se constató que personal con rol de Slot Manager, durante la ausencia del director de Máquinas de Azar, tendría acceso a la cuenta de usuario de éste en el SMC, cuenta que tiene privilegios para realizar cambios en las características de las distintas máquinas de azar.

Las sociedades operadoras tienen la obligación de realizar una segregación de funciones del personal autorizado en la administración del SMC, la cual no se habría cumplido cuando el personal de Slot Manager, en ausencia del director de máquinas de azar, tiene acceso a su cuenta.

Esta situación afectaría los principios de seguridad de información de confidencialidad e integridad, ya que permitiría que personas que no se encuentran autorizadas puedan acceder a determinados datos que no les corresponden y puede modificar aspectos de configuración que podrían producir fallos de software y hardware.

2.5. La sociedad operadora no habría calibrado adecuadamente la cámara N°147, ya que esta no permite visualizar nítidamente el recuento de valores provenientes de la categoría de juego Bingo (fichas y dinero) en el sector de la sala de Bingo, según se observó en grabaciones del Sistema de CCTV de la jornada del 18 de febrero de 2023.

La sociedad operadora tiene la obligación de calibrar adecuadamente las cámaras que poseen cobertura sobre zonas y procesos críticos, relacionados con la operación de cajas y boleterías y la zona de procesos de recaudación y recuento, entre otros, debiendo cubrir la totalidad del área donde se realicen transacciones de valores, con la imagen más clara de los objetos, con adecuados parámetros de control de brillo, contraste, color, matiz, saturación y luminosidad.

La sociedad operadora no cumpliría con lo anterior, si la cámara N° 147 no permite visualizar nítidamente el recuento de valores provenientes de la categoría bingo.

3. Formulación de cargos.

En consecuencia y conforme a los hechos expuestos en el punto 1 y 2 de este oficio y, sin perjuicio del análisis que efectuará este Organismo Fiscalizador una vez que esa sociedad operadora presente formalmente sus descargos, existen antecedentes que permiten sostener que, la sociedad operadora **Casino de Juegos Temuco S.A.** eventualmente habría incumplido las siguientes normas y/o instrucciones, según corresponda:

Respecto del numeral 2.1., del presente oficio:

Resolución Exenta N° 15, de 6 de enero de 2022, de esta Superintendencia, en concordancia con la facultad establecida en el artículo 38 del Decreto Supremo N° 547, de 2005, y sus modificaciones posteriores, que establece el Reglamento de

Juegos de Azar en Casinos de Juego y Sistema de Homologación, en relación con el artículo 6 de la Ley N° 19.995.

Respecto del numeral 2.2., del presente oficio:

Numeral 1.2. de la Circular Conjunta N°50-57 UAF- SCJ del 28 de agosto de 2014, que imparte Instrucciones para la elaboración de un sistema de prevención del lavado de activos y del financiamiento del terrorismo, como asimismo para el cumplimiento de otras obligaciones por parte de los casinos en actual funcionamiento y las sociedades operadoras de casinos que obtuvieron los permisos de operación respectivos en el marco de la Ley N°19.995.

Respecto del numeral 2.3., del presente oficio:

Literal a) del Numeral 5 de la Circular N° 102, de 2019, de esta Superintendencia y sus posteriores modificaciones, que imparte instrucciones sobre los procedimientos que las sociedades operadoras y concesionarias de casinos municipales deben implementar para permitir la autoexclusión voluntaria de los jugadores a las salas de juego de sus casinos de juego.

Respecto del numeral 2.4., del presente oficio:

Numeral 7 del Título III, de la Circular N° 106, de 2019, de esta Superintendencia, que imparte instrucciones de carácter general a las sociedades operadoras sobre el cumplimiento de los estándares técnicos que serán aplicables a los sistemas de monitoreo y control en línea (SMC), que podrán inscribirse en el Registro de Homologación y explotarse por las sociedades operadoras en sus casinos de juego, en concordancia con los principios establecidos en los literales e y k, del numeral 2, del título I, de la Circular N° 119, de 2021, de esta Superintendencia, que imparte instrucciones relativas a los lineamientos de ciberseguridad que deben observar las sociedades operadoras y las sociedades concesionarias de casinos de juego.

Respecto del numeral 2.5., del presente oficio:

Literal c) del numeral 14.3 de la Circular N° 94, de 2018, de esta Superintendencia, que imparte instrucciones a las sociedades operadoras sobre estándar técnico de sistemas de circuito cerrado de televisión para casinos de juego, en concordancia con el literal a) del numeral 5 y el numeral 13, de la misma circular.

Todo lo anterior, en relación con el artículo 46 la ley N°19.995 que establece las bases generales para la autorización, funcionamiento y fiscalización de casinos de juego, por las razones expuestas en el numeral 2 de este oficio.

4. Normativa que establece la infracción y sanción en relación con el incumplimiento objeto de la presente formulación de cargos.

Respecto del numeral 2.1, del presente oficio:

• **Ley N°19.995 de 2005 y, sus modificaciones posteriores, artículo 6:**

“Artículo 6°.- Los operadores sólo podrán utilizar las máquinas e implementos de juegos de azar que se encuentren previamente homologados e inscritos en el registro que al efecto llevará la Superintendencia”.

• **Decreto Supremo N°547, de 2005 y, sus modificaciones posteriores, referido al Reglamento de Juegos de Azar en Casinos de Juego y Sistema de Homologación, que establece:**

“Artículo 38.- La Superintendencia estará facultada para cancelar la inscripción en el Registro de Homologación de algún tipo o modelo de material de juego homologado en caso que éste presentare defectos de fabricación, de diseño o de funcionamiento que afectaren de manera esencial el normal desarrollo del juego para el cual está destinado.

La cancelación correspondiente producirá la inhabilitación del respectivo material de juego, para su uso y explotación en todos los casinos de juego que operen en el país.

En la resolución en que se establezca la cancelación, se fijará además el plazo para que las sociedades operadoras de casinos de juego procedan a retirar de sus establecimientos aquel material de juego cuya inscripción se ha cancelado al tenor de lo dispuesto en el inciso primero”.

• Resolución Exenta N°15 de fecha 6 de enero de 2022, de esta Superintendencia:

“3. Cancelese la inscripción de los códigos de personalidad (GAME020009GZCS02), (GAME020009GZCS02/GI020009GZCS002), (GAME020009IGBB02) y (GAME020009IGBB02/GI020009IGBB002) de los programas de juego códigos de registro MJ3269, MJD508, MJ3281 y MJD517, respectivamente, en los términos señalados en los considerandos 7 y 8 de la presente Resolución.

4. Las sociedades operadoras de casinos de juego deberán retirar de sus establecimientos aquel material de juego cuya inscripción se ha cancelado al tenor de lo dispuesto en el numeral precedente, dentro del plazo de 60 días, contado desde la notificación de la presente resolución”.

Respecto del numeral 2.2, del presente oficio:

CIRCULAR CONJUNTA N°50 DE LA UNIDAD DE ANÁLISIS FINANCIERO – N°57 SUPERINTENDENCIA DE CASINOS DE JUEGO, DE FECHA 28 DE AGOSTO DE 2014. Número 1 “SISTEMA DE PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y DEL FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO”, numeral 1.1 “Conocimiento del cliente”:

“Será obligación, no delegable, de cada casino de juego o de la sociedad operadora del mismo, identificar y conocer a sus clientes, entendiendo por tales toda persona natural con la cual los casinos de juego realicen operaciones propias de su giro, en que se transen sumas de dinero iguales o superiores a US\$3.000 (tres mil dólares de los Estados Unidos de Norte América) o su equivalente en otras monedas.

Dicha obligación no solo constituye una herramienta indispensable para la prevención de los delitos de Lavado de activos o de Financiamiento del Terrorismo, sino que también constituye un mecanismo de gestión eficaz de los riesgos a los cuales el casino de juegos o la sociedad administradora del mismo se puedan ver expuestos.

Para efectos de la presente circular, son ejemplos de dichas operaciones propias del giro de casinos de juego, las apuestas realizadas en los juegos de azar, el canje de las fichas de juego, el cambio de divisas, en caso que éste último servicio sea ofrecido por el casino de juego o por la sociedad operadora del mismo, como asimismo todas aquellas que implican un constante flujo de dinero en efectivo desde el casino de juegos hacia sus clientes, y viceversa entre otras. Estas operaciones excluyen explícitamente a las operaciones de juego que involucran solamente fichas del casino.

En cuanto a los antecedentes mínimos que la empresa debe requerir y registrar de aquellos clientes que realizan operaciones por un monto igual o superior a US\$3.000 (tres mil dólares de los Estados Unidos de Norte América) o su equivalente en otras monedas, no correspondiendo en caso alguno a una enumeración taxativa, estos corresponden a:

- *Nombre completo*
- *Sexo*
- *Nacionalidad*
- *Número de Cédula Nacional de Identidad o número de pasaporte (se deberá exigir la exhibición del o los documentos originales)*
- *Profesión, ocupación u oficio*
- *Dirección o residencia en nuestro país, o el país de origen*
- *Teléfono de contacto*

Respecto del numeral 2.3, del presente oficio:

CIRCULAR N°102, DE 2019, QUE IMPARTE INSTRUCCIONES SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS QUE LAS SOCIEDADES OPERADORAS Y CONCESIONARIAS DE CASINOS MUNICIPALES DEBEN IMPLEMENTAR PARA PERMITIR LA AUTOEXCLUSIÓN VOLUNTARIA DE LOS JUGADORES A LAS SALAS DE JUEGO DE SUS CASINOS DE JUEGO (CONTIENE LAS MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA CIRCULAR N°122 DE 2021)

“5. Medidas que deberán adoptar los casinos de juego

Una vez suscrito el Formulario Único de Autoexclusión y mientras ésta se encuentre vigente, las sociedades operadoras y concesionarias de casinos municipales deberán adoptar las siguientes medidas: a) Proceder al bloqueo de tarjetas de juego y/o fidelización en un plazo de dos días hábiles, contados, según corresponda, desde la recepción del formulario cuando éste se suscriba presencialmente en los casinos de juego respectivo o desde que esté disponible la información en la Base de Datos de autoexcluidos en los demás casos.”

Respecto del numeral 2.4, del presente oficio:

CIRCULAR N°106 DE FECHA 5 DE AGOSTO DE 2019 QUE IMPARTE INSTRUCCIONES DE CARÁCTER GENERAL A LAS SOCIEDADES OPERADORAS SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LOS ESTANDARES TÉCNICOS QUE SERÁN APLICABLES A LOS SISTEMAS DE MONITOREO Y CONTROL EN LÍNEA (SMC) QUE PODRÁN INSCRIBIRSE EN EL REGISTRO DE HOMOLOGACIÓN Y EXPLOTARSE POR LAS SOCIEDADES OPERADORAS EN SUS CASINOS DE JUEGO; ESTABLECE EXIGENCIAS PARA DICHA EXPLOTACIÓN, TÍTULO III “OTROS REQUERIMIENTOS”, NÚMERO 7:

“7. Las sociedades operadoras para la administración del SMC, deberán realizar una segregación de funciones del personal autorizado, definiendo las responsabilidades asociadas y mantener actualizados los usuarios que disponen de claves para la utilización del SMC”.

CIRCULAR N°119 DE FECHA 12 DE ABRIL DE 2021 QUE IMPARTE INSTRUCCIONES RELATIVAS A LOS LINEAMIENTOS DE CIBERSEGURIDAD QUE DEBEN OBSERVAR LAS SOCIEDADES OPERADORAS Y LAS SOCIEDADES CONCESIONARIAS DE CASINOS DE JUEGO, TÍTULO I. “DISPOSICIONES GENERALES”, NÚMERO 2°, LETRAS E Y K:

*“e. **Confidencialidad:** Principio de seguridad que requiere que los datos deberían únicamente ser accedidos por el personal autorizado a tal efecto...”*

k. **Integridad:** Principio de seguridad que certifica que los datos y elementos de configuración sólo son modificados por personal y actividades autorizadas. La Integridad considera todas las posibles causas de modificación, incluyendo fallos de software y hardware, eventos medioambientales e intervención humana”.

Respecto del numeral 2.5, del presente oficio:

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:

• **NÚMERO 5 “ZONAS DE OPERACIÓN”**

“La cobertura de zonas y procesos a través de CCTV, se clasificarán según el siguiente detalle:

a) Zonas y Procesos Críticos:

- Operación de cajas y boleterías
- Zona de procesos de recaudación y recuento...”

• **NÚMERO 13 “CAMPO DE IMAGEN DE SALAS DE RECuento, BÓVEDA Y FLUJO DE VALORES”**

“Los campos de imágenes de cámaras deben cubrir la totalidad de las áreas donde se realicen transacciones de valores. En salas de recuento, bóvedas, áreas de almacenamiento de stackers, objetos de valor o similares, las áreas deberán quedar completamente cubiertas con imágenes de campos antagónicos incluyendo los accesos de entrada y salida”.

• **NÚMERO 14.3 “ILUMINACIÓN DE ESCENA”, LETRA C)**

“c) Las imágenes de las cámaras visualizadas por el monitor de CCTV deben ser adecuadamente calibradas mediante los controles de brillo, contraste y otros parámetros de control de color matiz, saturación y luminosidad, con el fin de disponer de la más clara imagen de los objetos, en especial aquellos en movimiento, como es el caso de mesas de las categorías Craps o de Ruleta”.

5. Disposición que establece la sanción asignada a los cargos formulados.

Artículo 46 de la Ley N° 19.995:

Artículo 46.- “Las infracciones de esta ley, de sus reglamentos, y de las instrucciones y órdenes que imparta la Superintendencia, que no tengan señalada una sanción especial, serán sancionadas con amonestación o multa a beneficio fiscal de cinco a ciento cincuenta unidades tributarias mensuales, sin perjuicio de las sanciones establecidas en otros cuerpos legales.”

6. Conforme a lo expuesto, los hechos descritos precedentemente objeto de la presente formulación de cargos, sería constitutivos de las infracciones indicadas en el numeral precedente.
7. En consecuencia, y considerando los cargos formulados precedentemente, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 55 letra e) de la Ley N° 19.995, la referida sociedad operadora dispondrá de un plazo de 10 días hábiles contados desde su notificación, para formular los descargos que estime pertinentes, como asimismo para ofrecer o solicitar las diligencias probatorias que estime, indicando en su presentación el número y fecha del presente oficio, como asimismo el rol del presente procedimiento administrativo sancionatorio.
8. Téngase presente que los plazos de días previstos en la Ley N° 19.995, son de días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los sábados, los domingos y los

festivos, por aplicación supletoria de lo previsto en el artículo 25 de la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de Los Órganos de la Administración del Estado.

9. Téngase presente que los documentos señalados como antecedentes en el presente Oficio se encuentran a disposición de la sociedad operadora en caso de ser requeridos.
10. Notifíquese la presente formulación de cargos 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 en conformidad al Oficio Circular N° 6, de 18 de marzo de 2020, como también a las casillas electrónicas de las personas que tengan poderes en el presente procedimiento administrativo sancionatorio y que las hayan informado en el expediente administrativo.

Distribución:

- Sra. Patricia Uribe Velásquez, Gerente General Casino de Juegos Temuco S.A.
- Jefatura División Jurídica
- Jefatura División de Fiscalización

