

ANT.: 1) Oficio Ordinario N° 1681, de 17 de noviembre de 2022, de esta Superintendencia.

2) Carta CLB/250/2020, de 24 de noviembre de 2022, de la sociedad operadora Casino de la Bahía S.A.

3) Oficio Ordinario N° 1919, de 21 de diciembre de 2022, de esta Superintendencia.

4) Oficio Ordinario N° 64, de 16 de enero de 2023, de esta Superintendencia.

5) Carta CLB/019/2023, de 20 de enero de 2023, de la sociedad operadora Casino de la Bahía S.A.

6) Oficio Ordinario N° 618, de 27 de abril de 2023, de esta Superintendencia.

7) Oficio Ordinario N° 767, de 24 de mayo de 2023, de esta Superintendencia.

8) Carta CLB/126/2023, de 31 de mayo de 2023, de la sociedad operadora Casino de la Bahía S.A.

9) Oficio Ordinario N° 1147, de 14 de julio de 2023, de esta Superintendencia.

10) Oficio Ordinario N° 1204, de 21 de julio de 2023, de esta Superintendencia.

11) Carta CLB/165/2023, de 28 de julio de 2023, de la sociedad operadora Casino de la Bahía S.A.

12) Oficio Ordinario N° 1635, de 20 de septiembre de 2023, de esta Superintendencia.

13) CLB/220/2023, de 4 de octubre de 2023, de la sociedad operadora Casino de la Bahía S.A.

14) CLB/228/2023, de 12 de octubre de 2023, de la sociedad operadora Casino de la Bahía S.A.

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

ROL N°16/ 2024

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

A : **SR. PATRICIO MORALES VALDÉS**
GERENTE GENERAL
CASINO DE LA BAHÍA S.A.

En virtud de la información contenida en los antecedentes 1) a 14) 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 la Bahía 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 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 “valor en pesos chilenos del ticket, expresado en números y letras”.

1.1.1. En el ejercicio de las facultades que posee esta SCJ para responder los reclamos que interpongan los clientes de los casinos de juego, tomó conocimiento de la Presentación del Sr. Humberto Torres Gahona, de fecha 09 de noviembre de 2022 (Reclamo N°6663), en la cual señaló:

“Soy un socio desde años del casino mi tarjeta es Gold. Me encontraba jugando en máquina tragamonedas y de un lapso la máquina me entrega un bono, lo cual lo retiro para cobrar en la caja, el bono es de 11.501.000 pesos lo cual en la caja no quisieron pagar. Consultaron a un supervisor y el vio muy amablemente el problema por lo que me sugiere hacer este reclamo. El vale tiene una foto y creo que debe pagarse lo que dice el vale que dio la máquina”.

1.1.2. Mediante el Oficio Ordinario N°1681, citado en el antecedente 1), esta Superintendencia instruyó a la sociedad operadora Casino de la Bahía S.A. a remitir el expediente de tramitación del reclamo, recibiendo como respuesta la carta CLB/250/2020, individualizada en el antecedente 2).

1.1.3. Mediante el Oficio Ordinario N° 1919, citado en el antecedente 3), esta Superintendencia resolvió el reclamo constatando lo siguiente:

“En el caso particular del Sr. Torres, se pudo constatar que el valor del ticket expresado en letras indica \$11.501.000.- (once millones quinientos y un mil pesos), circunstancia que la sociedad operadora Casino de la Bahía S.A. señala que se debió a que el periférico impresor térmico de la máquina de azar involucrada tenía instalado un software desactualizado, el cual fue reemplazado al día siguiente”.

1.2. 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.

1.2.1. En el ejercicio de las facultades que posee esta SCJ para responder los reclamos que interpongan los clientes de los casinos de juego, tomó conocimiento de la Presentación del Sr. Daniel Mora Aguirre, de fecha 4 de enero de 2023 (Reclamo N°6758), en el cual señaló:

“el día 2 de diciembre del presente, me encontraba jugando en una máquina de azar en la cual me salen los comodines en la que debía elegir al azar las cantidades de juego la que tenía la opción de alcanzar 25 jugadas donde cada premio se podría multiplicar x 3 y donde el premio máximo son 7.675.765 millones de pesos, pero estuve alrededor de una hora y media esperando sin solución por parte del casino, luego me llaman al día siguiente indicando que la maquina la habían arreglado pero por mi trabajo era imposible acercarme a terminar la partida de juego, luego me llega un correo donde se me indica que la maquina se jugó sola y había dado un premio de \$20.000 pesos, ante lo expuesto señalo lo siguiente: 1 los casinos de juego entregan la ilusión de poder obtener el premio máximo cosa que no sucedido. 2 como es ilusión yo tenía la opción de poder obtener 25 jugos gratis x 3 y multiplicado al premio máximo. 3 mis tiradas tenían un valor de \$ 1.500 c/u lo que el premio compensatorio por tiempo y daños morales no se refleja. 4 El casino no puede disponer de mi dinero y suerte para jugar por mi persona sin que este presente. 5 exijo que ustedes me puedan ayudar ante lo expuesto a que me se me entregue lo que ellos entregan como producto que es la ilusión de ganar el pozo máximo. Señores de la superintendencia de casinos lo anteriormente expuesto vulnera todos mis derechos como jugador y como persona, ya que no cumplen con lo indican en la publicidad que es soñar y ocupan mi lugar y dinero vulnerando todos los derechos como persona. Nota: tengo el vídeo donde se graba todo lo sucedido como respaldo”.

1.2.2. Mediante el Oficio Ordinario N°64, citado en el antecedente 4), esta Superintendencia instruyó a la sociedad operadora **Casino de la Bahía S.A.** a remitir el expediente de tramitación del reclamo, recibiendo como respuesta la carta CLB/019/2023, individualizada en el antecedente 5).

1.2.3. Mediante el Oficio Ordinario N° 618, citado en el antecedente 6), esta Superintendencia resolvió el reclamo constatando lo siguiente:

“De la revisión de los antecedentes proporcionados por esa sociedad operadora, como los que mantiene esta Superintendencia, es preciso señalar de la máquina de azar N°23877, lo siguiente:

a) En primer término, corresponde a una máquina del fabricante Bally Gaming Inc., que se encuentra homologada por esta Superintendencia, cuyo código de registro de gabinete es MM137 y código de registro de homologación es MJ3368. Cabe señalar que el nombre del programa de juego involucrado es “Quick Hit Platinum Triple Blazing Sevens”.

b) Según la información contenida en el certificado de cumplimiento emitido por el emitido por el laboratorio internacional GLI, el premio máximo individual que puede entregar dicho juego, considerando premios progresivos, ocurre cada 9.293.680 jugadas.

c) De acuerdo con el maestro de máquinas de azar versión N°41, de fecha 3 de diciembre de 2022, el cual se encontraba vigente a la fecha de los eventos descritos, la sociedad operadora consignó un porcentaje de retorno teórico del programa de juego habilitado de un 92,06%.

d) Asimismo, según la información del Sistema de Información Operacional de Casinos (SIOC), la máquina se ubica en la isla TG28 y, se encuentra vinculada al pozo progresivo N°343, que considera las máquinas N°23874, N°23875, N°23876, N°23877, N°23878 y N°23879. Adicionalmente, para el periodo correspondiente a diciembre de 2022, se verificó que la máquina de azar en cuestión registró un porcentaje de retorno al jugador de un 89,58%.

e) Ahora bien, respecto a lo sucedido en la jornada del día 2 de diciembre, es preciso señalar que se generó un bloqueo de todas las máquinas de azar de la isla TG28, procediendo la sociedad operadora al pago manual de los créditos

mantenidos por los clientes que realizaban apuestas en las máquinas de azar de la citada isla.

La medida antes descrita fue rechazada por el Sr. Mora, por encontrarse activado el bonus para selección de juegos gratis y, por lo tanto, existía una selección pendiente por parte del jugador.

4. Ahora bien, de acuerdo con lo señalado en el Informe Técnico de fecha 02 de diciembre del 2022 remitido por esa sociedad operadora, se indica lo siguiente:

“Se realiza revisión de máquinas del bloque TG28, detectando solo falla en maquina 23874 del TG28, la cual corresponde a máquina “Master” del progresivo, la cual se encuentra con error en pantalla. Por lo anterior se procede la revisión de la máquina Master 23874 (...).

Por lo anterior, técnico en turno decide dejar la máquina fuera de operación para que sea revisada durante la siguiente jornada.

Durante la jornada siguiente se realiza la reparación de la máquina encontrándose una falla en la tarjeta controladora IDEK, la cual estaba bloqueando los controladores de los dispositivos Touch, por lo que se procede a realizar el cambio de la tarjeta controladora, quedando la máquina operativa y sin presentar fallas. Debido a la reparación de la maquina 23874 TG28, se habilitan las 6 máquinas asociadas al progresivo “QUICK HIT PLATINUM”.

La máquina 23877 se inicia el juego pendiente, donde ingresa a opción de seleccionar los juegos libres, informando a supervisor de servicio y supervisora atención Back, quien se comunica con el cliente para informar que la maquina ya se encuentra habilitada para que pueda venir a continuar su juego, no obteniendo respuesta positiva de parte del cliente”.

5. En este contexto, es importante señalar que, según el documento “Estándares para Sistemas Progresivos” de esta Superintendencia, el que especifica los requerimientos y controles necesarios para que los equipos y operaciones del Sistema Progresivo garanticen un adecuado funcionamiento, la situación particular de la máquina de azar se enmarca dentro de la siguiente definición:

“2.5 Controlador de progresivo o sistema de administración de progresivo

2.5.2 Para los progresivos enlazados donde se utilizan controladores de progresivos, todos los programas de juegos enlazados instalados en cada una de las máquinas de azar conectadas al progresivo deberán cumplir con los siguientes criterios:

d. En el caso que el controlador de progresivo sea parte del programa de juego, solamente un programa de juego en el enlace funcionará como el controlador progresivo principal; e. Si el programa de juego configurado como controlador principal llega a ser inoperante, todos los juegos en el enlace deben paralizarse; f. Si cualquier programa de juego en el enlace pierde comunicación con el controlador principal, ese juego debe paralizarse”.

6. Al respecto, a partir de la falla que se produjo en la tarjeta controladora IDEK, se bloquearon los controladores de los dispositivos “touch” de las máquinas de azar que componen la isla TG28. Por ello, el Sr. Daniel Mora se vio impedido de continuar jugando en la referida máquina, en el momento en que se encontraba activado el bonus de selección de juegos gratis, existiendo una selección pendiente de su parte.

Cabe señalar que lo descrito anteriormente corresponde a una jugada irregular, debido a que acaeció una circunstancia que alteró el normal desarrollo del juego.

“En este contexto, cabe indicar que la responsabilidad por el desarrollo y práctica de cada juego en el respectivo establecimiento corresponde al personal de juego que se encuentra a cargo de los mismos. Asimismo, las jugadas irregulares deben ser corregidas en forma inmediata por el director de Máquinas de Azar o el jefe de Sección, por lo que es posible advertir que, la sociedad operadora no resolvió oportunamente la jugada irregular, impidiendo que el Sr. Daniel Mora Aguirre pudiera finalizar con su juego.

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

1.3.1. En el ejercicio de las facultades que posee esta SCJ para responder los reclamos que interpongan los clientes de los casinos de juego, tomó conocimiento de la Presentación del Sr. Ronaldy Pacheco Rojas, de fecha a 20 de mayo de 2023 (Reclamo N°7012), en el cual señaló:

“Estimados agradezco vuestra respuesta primero que todo, pero no estoy de acuerdo con la forma de solucionar el problema dado los siguientes aspectos: 1 soy una persona sola por lo tanto una cena para 4 personas no es ni conveniente ni satisfactorio para mí. 2 la máquina en cuestión es una en la que he jugado una buena cantidad de veces y he obtenido varias veces los juegos gratis teniendo como promedio de pago entre 150 a 200 mil pesos, lo lógico es obtener un voucher de juego dentro de esa cifra. No quiero creer lo que dijo el asistente que la máquina estaba programada para pagar ciertos montos en ciertas ocasiones. Por lo tanto, vuelvo agradecer vuestra respuesta, pero, mi conformidad se daría de la forma que les comento, que en todo caso sería cercano a una cena para 4 personas. Esperando vuestra respuesta y agradecido de la atención. Yo No voy al casino a comer si no a jugar y me parece lógico que la respuesta vaya por esa vertiente”.

1.3.2. Mediante el Oficio Ordinario N°767, individualizado en el antecedente 7), esta Superintendencia solicitó a esa sociedad operadora que remitiera el expediente de tramitación del reclamo del Sr. Pacheco, recibiendo como respuesta la Carta CLB/126/2023, citada en el antecedente 8).

1.3.3. Mediante el Oficio Ordinario N° 1204, citado en el antecedente 10), esta Superintendencia resolvió el reclamo constatando lo siguiente:

“3. De la revisión de los antecedentes aportados por esa sociedad operadora y los que dispone esta Superintendencia, es posible señalar lo siguiente:

a) En primer término, la máquina de azar N°23388 del bloque TG-43, corresponde al fabricante “Aristocrat”, cuyo programa de juego corresponde a “Wild Wild Samurai”, y que se encuentra inscrita en el Registro de Homologación de esta Superintendencia con el código MJ3239.

b) Respecto al porcentaje de retomo teórico para los jugadores, es posible señalar que se encuentra entre un 89,049 y un 92,049%.

c) De acuerdo con la carta de respuesta de fecha 19 de mayo, otorgada por esa sociedad operadora, es preciso indicar que, durante la jornada del 6 de mayo del 2022, la máquina en cuestión presentó un problema con el botón spin de la máquina, impidiendo que don Ronaldy Pacheco Rojas comenzara con el desarrollo del juego gratis. Por ello, luego de la revisión por parte del área técnica, se logró comprobar una falla en dicho botón.

d) Además, la sociedad operadora señaló que:

“Lamentablemente [el] colaborador por un error involuntario, al tratar de desconectar y volver a conectar el botón, esta da inicio a los juegos gratis.

Obteniendo una ganancia de \$13.950 y más los créditos que se encontraban en la máquina por \$21.280, y realiza la entrega de ticket por el total de \$35.230 pesos.

Al no quedar conforme, solicitó a supervisor de servicio el pago solamente por \$21.280 y el valor obtenido que le corresponde se encuentra custodiado en efectivo a su disposición y lo podrá solicitar en su próxima visita con supervisor de servicio en turno.

Finalmente, máquina quedó inhabilitada para su posterior revisión, ya que no fue posible reparar en el momento.

Por otra parte, lamentamos profundamente los inconvenientes y al no poder ofrecer nuevamente 15 juego gratis, con el fin de remediar la mala experiencia, queremos extenderle una invitación como atención comercial a una cena para cuatro personas en restaurant buffet Santerra o una noche de estadía para dos personas en Hotel de la Bahía el que podrá solicitar mediante correo electrónico: servicioalcliente.coquimbo@enjoy.cl con al menos tres días hábiles de anticipación para poder gestionar”.

4. En consideración de lo expuesto precedentemente, es posible señalar que el desarrollo del juego del Sr. Ronaldy Pacheco Rojas en la referida máquina se vio afectado por el problema que presentó el botón spin y, posteriormente, por el error involuntario del área técnica que activó la selección de juegos gratis que se encontraba pendiente, lo corresponde a una jugada irregular, debido a que acaeció una circunstancia que alteró el normal desarrollo del juego.

5. En este sentido, cabe indicar que la responsabilidad por el desarrollo y práctica de cada juego en el respectivo establecimiento corresponde al personal de juego que se encuentra a cargo de estos. Asimismo, las jugadas irregulares deben ser corregidas en forma inmediata por el director de Máquinas de Azar o el jefe de Sección.

En este caso, es posible advertir que la sociedad operadora resolvió en forma inmediata la jugada irregular, pero debido a un error del colaborador al presionar el botón spin, se impidió que el Sr. Ronaldy Pacheco Rojas iniciara el juego gratis”.

1.4. Fiscalización remota realizada en junio de 2023 actividad “Apertura y Cierre Diario” y “Operación del Sistema CCTV”.

- a) **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 ha cumplido con el deber de custodia de material de juego y valores provenientes de la operación de los juegos.**
- b) **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.**

1.4.1. En ejercicio de las facultades de fiscalización de la SCJ previstas en la Ley N° 19.995, en junio de 2023, de manera remota, esta Superintendencia realizó una fiscalización a la sociedad operadora **Casino de la Bahía S.A.**, con la finalidad de fiscalizar la actividad “Apertura y Cierre Diario” y “Operación del Sistema CCTV”.

1.4.2. En el Oficio Ordinario N°1147, de 2023, citado en antecedente 9), que informa resultados de fiscalización, esta Superintendencia consignó, en el literal a) del numeral 2 de dicho documento, lo siguiente:

“2.1. Mediante el examen de los antecedentes proporcionados por la sociedad operadora referido a la Actividad Apertura y Cierre Diario, se observó lo siguiente:

- *Los procedimientos denominados “Apertura y Cierre de Mesas V4” y “Custodia de Material de juegos V2”, no contaban con la totalidad de los resguardos requeridos para la custodia y seguridad de los valores de mesas de juego. Por ejemplo, no señalan la función de CCTV, ni cómo proceder ante una contingencia, ni riesgos asociados a intrusión o a dejar elevados valores en las bancas de mesas de juego al cierre de la jornada.*

- *Las bancas de las mesas de juegos al cierre de la jornada quedaban con elevados montos en fichas de juego, y con escasa seguridad dado que las chapas de las mesas fueron fácilmente manipuladas para su apertura.*

- *El ingreso a la sala, si bien fue por una salida no habilitada a público, no tenía los resguardos suficientes, considerando que el sector de mesas de juego del salón VIP mantenía un elevado monto en fichas de valor.*

- *El sistema de CCTV, si bien registró la totalidad de los hechos (ingreso indebido y robo de fichas), no activó alarmas oportunamente. Todo lo anterior implica que dicha sociedad deberá revisar sus procedimientos y medidas de seguridad, de forma de resguardar correctamente los valores dispuestos en la sala de juego.*

2.2. *De la revisión de las imágenes proporcionadas por la sociedad operadora, tanto de la sala de CCTV de Casino de la Bahía, como de los registros de la sala de CCTV central (Enjoy Viña del Mar), se aprecia 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.*

Por otra parte, analizada la respuesta remitida en carta CLB/098/2023 (...), la sociedad operadora manifestó lo siguiente:

(...) destacar que 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. Por otra parte, el CCTV local es responsable del monitoreo de las instalaciones, perímetros y situaciones ligadas a los aspectos de seguridad física o protección de instalaciones, según lo establece el Estudio de Seguridad de Casino de La Bahía, aprobado por el departamento O.S.10 de la Prefectura de Carabineros de Coquimbo.

Si bien el texto señala una segregación de funciones de control que realiza el nivel central de CCTV, que correspondería a juego y su desarrollo, y el control de CCTV de Casino de la Bahía, esta separación no permitió dar una respuesta de manera oportuna para detectar la intrusión y alertar del robo en curso”.

1.4.3. Teniendo presente el hallazgo mencionado, esta Superintendencia, en ejercicio de sus facultades legales y reglamentarias, instruyó a la operadora **Casino de la Bahía S.A.:**

“4.1. Respecto de lo observado en el numeral 2.1 se instruye actualizar sus procedimientos vigentes y aplicar controles en el resguardo del material de juego en todo momento, junto con disponer de los elementos materiales y humanos definidos en el Catálogo de Juegos, considerando las definiciones de mesa habilitada o mesa abierta al público, conforme las definiciones de la Circular N°129, ya citada. Los controles aplicados deberán ser informados a través de una acción de capacitación al personal de mesas de juego.

4.2. Respecto del hallazgo señalado en el numeral 2.2, se instruye a dicha sociedad revisar y fortalecer los procedimientos de control de la sala de CCTV, junto con disponer de personal y medidas de control que permitan detectar y reaccionar a tiempo ante eventos de contingencia de seguridad, desde el casino y con el nivel central”.

1.4.4. En respuesta al referido Oficio Ordinario N°1147, la sociedad operadora **Casino de la Bahía S.A.**, mediante la carta CLB/165/2023, de 28 de julio de 2022, citada en el antecedente 11), señaló lo siguiente:

“4.1 Se adjuntan en formato PDF las nuevas versiones de los procedimientos, individualizados como “Apertura y Cierre de Mesas V5” y “Custodia Material de Juego V3” y “se ha dispuesto fortalecer los protocolos de comunicación y enlace entre la Central de CCTV y el Security respectivo, con la finalidad de advertir cualquier ilícito o hecho que afecte el normal desarrollo de los juegos y la seguridad de clientes, colaboradores, valores, bienes e instalaciones. Para concretar lo anterior, cada vez que ocurra o se detecte una alteración a la seguridad del Casino, el operador que lo detecte, ya sea de la Central Corporativa o del CCTV local o Security, deberá alertar a la Central de CCTV respectiva con la finalidad de coordinar acciones de reacción que permitan una oportuna acción de enlace con las policías, personal de seguridad en terreno, autoridades de la empresa y resguardo de las personas que se encuentren dentro del área afectada. Para mayor formalidad de los protocolos antes señalados, se realizará una modificación del manual de procedimientos de CCTV presentado ante esta Superintendencia, incluyendo las funciones más importantes y protocolos de enlace entre el CCTV local o “Security” y la Central Corporativa de CCTV”.

1.5. La sociedad operadora habría incurrido en diversos incumplimientos a instrucciones impartidas por esta Superintendencia en temas de ciberseguridad:

- A. 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.
- B. La sociedad operadora no habría notificado la aprobación de medidas de mitigación de riesgos de ciberseguridad aprobados por la alta gerencia.
- C. 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.
- D. 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.

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 de carácter remota a la sociedad operadora **Casino de la Bahía S.A.**, con la finalidad de fiscalizar la actividad “Ciberseguridad”.

- 1.5.2. En el Oficio Ordinario N°1635, de 2023, citado en antecedente 12), que informa resultados de fiscalización, esta Superintendencia consignó, en el literal a) del numeral 2 de dicho documento, lo siguiente:

“2.1. Revisión Anual de Protocolos: 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.

2.2. Medidas de Mitigación de Riesgos de Ciberseguridad: 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.

2.3. Análisis/Planes de Gestión de Riesgo: 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.

2.4. Pruebas y Simulacros de Ciberseguridad: 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”.

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

“4.1. En relación a lo expuesto en el numeral 2.1, deberá al menos una vez al año revisar los protocolos y sistemas de seguridad y dejar constancia de ello utilizando como registro las actas de directorio. Por lo tanto, deberá remitir a este Servicio una copia digitalizada del acta de directorio en que se aprueba el protocolo de ciberseguridad correspondiente al año 2023.

4.2. Por su parte, en cuanto a lo consignado en el numeral 2.2, deberá desarrollar medias de mitigación de riesgos de ciberseguridad, las cuales deben ser validadas y aprobadas por el directorio mediante actas que posteriormente deben ser enviadas a esta Superintendencia. Por lo tanto, deberá remitir a esta Superintendencia una copia digitalizada del acta de directorio en que se aprueban las medidas de mitigación de riesgos en ciberseguridad del año 2023.

4.3. En atención a lo descrito en el numeral 2.3, la sociedad operadora deberá revisar los planes de gestión de riesgo una vez al año y en su caso actualizarlos y someterlos a conocimiento y aprobación por parte del directorio lo cual debe quedar registrado en acta y posteriormente, dicho documento debe ser notificado a esta Superintendencia. Por lo tanto, deberá remitir a esta Superintendencia una copia digitalizada del acta de directorio en que se aprueban los planes de gestión de riesgos en ciberseguridad del año 2023.

4.4. Respecto de lo señalado en el numeral 2.4, la Sociedad Operadora deberá realizar pruebas de seguridad a sus sistemas una vez por semestre. El proceso debe ser documentado y debe incluir medios de evidencia, descripción de la actividades,

resultados obtenidos, medidas adoptadas y mejoras detectadas. Por último, esta documentación debe ser enviada a esta Superintendencia dentro de 15 días hábiles”.

- 1.5.4.** En respuesta al referido Oficio Ordinario N°1635, la sociedad operadora **Casino de la Bahía S.A.**, mediante las cartas CLB/220/2023 y CLB/228/2023, citadas en los antecedentes 13) y 14), respectivamente, señaló lo siguiente:

“4.1 En relación a lo expuesto en el numeral 2.1 se remite una copia digitalizada de acta del directorio en que se aprueba el protocolo de ciberseguridad correspondiente al año 2023.

4.2 De acuerdo a lo indicado en el numeral 2.2 se remite una copia digitalizada del acta del directorio en que se aprueban las medidas de mitigación de riesgos de ciberseguridad del año 2023.

4.3 En atención a lo descrito en el numeral 2.3 se remite una copia digitalizada del acta del directorio en que se aprueban los planes de gestión de riesgo en ciberseguridad del año 2023”.

“4.3 La Unidad de Ciberseguridad de Enjoy ha realizado dos pruebas de seguridad basadas en Simulación de seguridad phishing; junto con el proveedor knowbe4 realizaron una prueba de seguridad de phishing. La prueba consistió en enviar 1 correo solicitando la activación de la cuenta O365 y la activación de la cuenta enjoy.buk. Los correos eran enviados al azar a grupos de usuarios @enjoy.cl, una vez que los usuarios hacían clic enviaba un mensaje informando que era una prueba de simulación phishing”.

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 la Bahía S.A.:**

- 2.1. 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 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”.**

La sociedad operadora tiene la obligación de mantener las máquinas de azar funcionando en perfecto estado en todo momento, lo cual no habría acontecido con la máquina de azar N° 23441, el día 17 de octubre de 2022, en circunstancias que el periférico impresor térmico tenía instalado un software desactualizado, lo que produjo que al cliente Sr. Humberto Torres Gahona se le entregara un ticket de 11.501.000 que el casino de juego inicialmente se negó a pagar.

- 2.2. 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.**

Las sociedades operadoras poseen la obligación de corregir inmediatamente las irregularidades que se produzcan en el juego por intermedio del Director de Maquinas de Azar o el Jefe de Sección (dentro de las jugadas irregulares se encuentra cualquier eventualidad en las apuestas que se oponga o contradiga las reglas publicadas para las máquinas de azar) y mantener las máquinas de azar funcionando en perfecto estado en todo momento.

En este contexto, cabe señalar que el día 2 de diciembre de 2022 se presentó un problema en la máquina 23874 que afectó al Sr. Mora, ya que este se encontraba jugando con el bonus para selección de juegos gratis activado, pero producto de un bloqueo de la pantalla no pudo continuar. En este sentido, quedaría en evidencia que la máquina de azar no se encontraría en perfecto funcionamiento, ya que poseía una falla en la tarjeta controladora IDEK, pero también que el casino de juego no habría solucionado la jugada irregular de manera inmediata, dando una respuesta al jugador al otro día.

2.3. La sociedad operadora no habría mantenido la máquina de azar 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.

La sociedad operadora tiene la obligación de mantener las máquinas de azar funcionando en perfecto estado en todo momento, circunstancia que no habría acontecido el 20 de mayo de 2023, ya que la máquina de azar N° 23388, habría presentado un problema con el botón spin, impidiendo que el jugador Ronaldy Pacheco Rojas comenzara con el desarrollo del juego gratis.

2.4. 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, las bancas de las mesas de juego no contaban con medidas de seguridad (en efecto, 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.

Mediante formulario N° 15688, la sociedad operadora Casino de la Bahía S.A. notificó una contingencia de seguridad ocurrida el 3 de mayo de 2023, donde informó un robo de fichas de alto valor, el cual sucedió ese mismo día a las 12:24 hrs. 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, llamando a Carabineros y a Policía de Investigaciones.

Como medidas correctivas la sociedad operadora señaló que:

- a) Se les comunicó a las demás sociedades operadoras del grupo Enjoy.
- b) Se establecieron registros en cajas del cobro de fichas de alta denominación.

De la revisión de las imágenes de la referida contingencia se observó que la persona que robó las fichas sacudió las bancas, que debieron estar “Cerradas con llave”, logrando abrir la tapa, sin recurrir a herramientas o elementos distintos a sus propias manos.

Se estima pertinente agregar que, en una fiscalización anterior, efectuada los días 24 y 25 de febrero de 2023, se detectó que, durante un espectáculo masivo realizado al interior de la sala de juegos, que una mesa de juegos, que no estaba abierta al público, presentaba su banca con valores (fichas de valor) cerrada con llave y sin contar con supervisión de un croupier u otro personal de la sala de juego. En esta mesa se encontraban clientes sentados sin estar jugando, presenciando el evento. En dicha instancia, mediante Oficio Ordinario N° 376, de 15 de marzo de 2023, esta Superintendencia le instruyó a la sociedad operadora, “... que proceda a actualizar sus procedimientos vigentes y aplicar controles en el

resguardo del material de juego en todo momento, junto con disponer de los elementos materiales y humanos definidos en el Catálogo de Juegos, considerando las definiciones de mesa habilitada o mesa abierta al público, conforme las definiciones de la Circular N°129...", aludiendo la responsabilidad de custodia de material de la sociedad operadora.

Por otro lado, 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 las bancas de las mesas de juego no contaban con medidas de seguridad. En efecto, 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"*.

En la contingencia de seguridad ocurrida el 3 de mayo de 2023, quedaría en evidencia que la sociedad operadora no habría cumplido con su procedimiento de CCTV, de modo que la sociedad operadora no notificaría a esta Superintendencia el procedimiento que efectivamente aplica en su operación.

Todo lo anterior implicaría que el director general y los demás directores y, en consecuencia, la sociedad operadora, no habría cumplido con su obligación de custodia del material de juego y valores provenientes de la operación de los juegos.

2.5. 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.

La sociedad operadora tiene la obligación de ejecutar opciones de detección de movimiento para complementar acciones de protección anti intrusión o detección de circulación de personas cuando se requiera, sin embargo no daría cumplimiento a su procedimiento de CCTV, en su versión N° 6, ya que no establecería acciones en este sentido.

2.6. 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.

La sociedad operadora debe revisar los protocolos y sistemas de seguridad al menos una vez por año calendario y actualizarlos cada vez que corresponda, debiendo constar dicha revisión explícitamente en el acta de sesión de directorio o en acta de reunión con la alta gerencia, quedando en evidencia que ni el Protocolo de Gestión de Riesgos de Ciberincidentes v2.0 ni el Procedimiento TIC - Ciber Incidentes v2.0, fueran revisados de esa forma.

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

Las sociedades operadoras deben considerar un conjunto de medidas de mitigación de riesgos de ciberseguridad, los cuales deben ser validados y aprobados por el directorio notificando el acta vía SAYN dentro de los 30 días hábiles siguientes a su aprobación. En este caso habría quedado en evidencia que no se habría efectuado dicha notificación.

2.8. 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.

Las sociedades operadoras deben contar con planes de gestión de riesgos de ciberseguridad, que deben estar documentados y formulados con arreglo a principios, estándares y directrices que guarden la debida coherencia con las características de las redes, equipos y sistemas a los cuales se aplican. En este caso la sociedad operadora no proporcionó ningún detalle de estos planes, de modo que infringiría la obligación descrita precedentemente.

2.9. 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.

Las sociedades operadoras deben someter a lo menos una vez al semestre sus redes equipos y sistemas a pruebas de seguridad, de las cuales deberá quedar constancia, señalar los estándares aplicados, los resultados obtenidos las medidas adoptadas y las oportunidades de mejora detectadas. Estas pruebas deben ser informadas a esta Superintendencia a más tardar 15 días hábiles de ser realizadas.

La sociedad operadora señala haber realizado dos pruebas de seguridad basadas en simulación de seguridad phishing, pero no habrían sido informadas a esta Superintendencia, en los términos señalados precedentemente.

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 la Superintendencia una vez que esa sociedad operadora presente formalmente sus descargos, existen antecedentes que permiten sostener que la sociedad operadora **Casino de la Bahía S.A.** eventualmente habría incumplido las siguientes normas y/o instrucciones, según corresponda:

Respecto del numeral 2.1, del presente oficio:

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”.

Respecto del numeral 2.2, del presente oficio:

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.

Respecto del numeral 2.3, del presente oficio:

El numeral 3.2. de la Circular N° 105, de 5 de agosto de 2019, de esta Superintendencia.

Respecto del numeral 2.4, del presente oficio:

Inciso 2, del artículo 15 del Decreto Supremo N° 287, de 2005, que establece el Reglamento de Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego.

Respecto del numeral 2.5., del presente oficio:

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.

Respecto del numeral 2.6, del presente oficio:

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.

Respecto del numeral 2.7, del presente oficio:

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.

Respecto del numeral 2.8, del presente oficio:

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.

Respecto del numeral 2.9, del presente oficio:

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.

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.

4.1. Respecto del numeral 2.1, del presente oficio:

El numeral 3.2. de la Circular N° 105, de 5 de agosto de 2019, de esta Superintendencia, señala que:

“Las máquinas de azar deberán funcionar en perfecto estado en todo momento, debiendo las sociedades operadoras asegurar que se dé cumplimiento a los estándares técnicos con los cuales fueron certificados”.

Circular N°46 de 17 de enero de 2014, modificada por la Circular N°123, de 26 de agosto de 2021, esta Superintendencia ha impartido “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”, establece en la definición de un sistema TITO lo siguiente:

“Sistema TITO: Sistema de lectura, validación y emisión de tickets de juego que opera como un dispositivo incorporado y conectado a las máquinas de azar, y a los sistemas de administración de las mismas.

El sistema TITO permite leer los montos en dinero con que cuentan los jugadores en sus tickets de juego, sea que correspondan a créditos no jugados y/o créditos ganados por pago de premios, los cuales posteriormente podrán ser cobrados o jugados por los clientes.

En términos generales, el sistema TITO registra toda la información asociada a los tickets generados por cualquier máquina de azar de un casino de juego e interactúa con los sistemas de control y registro de las máquinas de azar.

En ese contexto, la información contenida en el anverso o cara de los tickets de juego debe incluir, entre otros, los siguientes conceptos o campos:

- i. Nombre del establecimiento.*
- ii. Número de la máquina de azar.*
- iii. Fecha (detallando el día, mes y año) y hora de emisión.*
- iv. Valor en pesos chilenos del ticket, expresado en números y letras.*
- v. Número de secuencia.*
- vi. Número de validación.*
- vii. Código de barras.*
- viii. Período de vigencia y en forma opcional la fecha de expiración o de vencimiento del ticket.*
- ix. Condiciones de uso y canje del ticket.”*

4.2. Respecto del numeral 2.2, del presente oficio:

El numeral 3.2. de la Circular N° 105, de 5 de agosto de 2019, de esta Superintendencia, señala que:

“Las máquinas de azar deberán funcionar en perfecto estado en todo momento, debiendo las sociedades operadoras asegurar que se dé cumplimiento a los estándares técnicos con los cuales fueron certificados”.

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.

“7. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y VERIFICACIÓN DE PREMIOS

7.1 Solución de discrepancias

Las irregularidades en el juego deben ser corregidas en forma inmediata por el Director de Máquinas de Azar o el Jefe de Sección. En caso de cualquier discrepancia en la interpretación correcta de las reglas del juego, se debe consultar al Director de Máquinas de Azar o el Jefe de Sección. Finalmente, se pueden revisar la(s) jugada(s) grabada(s) por el Sistema de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV).

7.2 Jugadas irregulares

Se consideran jugadas irregulares todas aquellas que alteran el normal desarrollo del juego, entre ellas:

- Cualquier error en el pago de premios una vez que se obtuvo la combinación o resultado que según lo informado correspondía a la asignación de un premio.*
- Cualquier eventualidad en las apuestas, desarrollo del juego o pago de premios que se oponga o contradiga las reglas publicadas para las máquinas de azar”.*

4.3. Respecto del numeral 2.3, del presente oficio:

El numeral 3.2. de la Circular N° 105, de 5 de agosto de 2019, de esta Superintendencia, señala que:

“Las máquinas de azar deberán funcionar en perfecto estado en todo momento, debiendo las sociedades operadoras asegurar que se dé cumplimiento a los estándares técnicos con los cuales fueron certificados”.

4.4. Respetto del numeral 2.4, del presente oficio:

Inciso 2, del artículo 15 del Decreto Supremo N° 287, de 2005, que establece el Reglamento de Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego.

“El Director General y los demás Directores, en lo que les corresponda, son responsables de la custodia del material de juego, del dinero y valores provenientes de la operación de los juegos, así como de la documentación y registros de las transacciones o movimientos y de aquélla en que conste la contabilidad de los mismos. Todo el material y documentación señalados deberán estar permanentemente a disposición del personal fiscalizador de la Superintendencia”.

4.5. Respetto del numeral 2.5, del presente oficio:

Circular N° 94 que imparte instrucciones a las sociedades operadoras sobre estándar técnico de sistemas de circuito cerrado de televisión para casinos de juego, su numeral 17 establece lo siguiente:

17. OBLIGACIONES GENERALES PARA SISTEMAS DE CONTROL DE CCTV

Para disponer de un completo y confiable sistema de procesamiento de señal de video para un casino de juegos, se debe cumplir con los siguientes aspectos:

...

k. Ejecutar opciones de detección de movimiento a través de determinadas cámaras de CCTV para complementar las acciones de protección anti intrusión o detección de circulación de personas cuando se requiera. Esta funcionalidad puede ser seleccionada con el objeto de generar una alarma al operador.

4.6. Respetto del numeral 2.6, del presente oficio:

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, que establece lo siguiente:

“II. GESTIÓN DE LA CIBERSEGURIDAD

Asimismo, los protocolos y sistemas de seguridad asociados deberán ser revisados al menos una vez por año calendario y actualizados cada vez que corresponda, debiendo constar explícitamente en acta de sesión de Directorio o acta de reunión con la Alta Gerencia dicha revisión”.

4.7. Respetto del numeral 2.7, del presente oficio:

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, que establece lo siguiente:

“3. Análisis de riesgo y seguridad por diseño Con el objeto de garantizar la ciberseguridad en la implementación de nuevas tecnologías, las sociedades operadoras y las sociedades concesionarias de casinos de juego, deberán considerar un conjunto de medidas de mitigación de riesgos de Ciberseguridad. Lo anterior será validado y aprobado por el directorio o por la alta gerencia, si no cuenta con directorio, de la sociedad operadora y concesionaria municipal, y notificando el acta o documento en que conste la aprobación vía Sistema de Autorizaciones y Notificaciones (SAYN) o a través de la plataforma informática establecida para este trámite, en la sección “Trámites” del sitio web

institucional, o en la que la reemplace, a la Superintendencia durante los 30 días hábiles siguientes a su aprobación”.

4.8. Respecto del numeral 2.8, del presente oficio:

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, que establece lo siguiente:

“4. Planes de gestión de riesgo Las sociedades operadoras y las sociedades concesionarias de casinos de juego deberán contar con planes de gestión de riesgos de ciberseguridad, que deben estar documentados; y formulados con arreglo a principios, estándares y directrices que guarden la debida coherencia con las características de las redes, equipos y sistemas a los cuales se aplican. Al menos una vez al año calendario los planes de gestión de riesgo deberán ser revisados y en su caso actualizados y sometidos a conocimiento y aprobación del directorio o por la alta gerencia, si no cuenta con directorio, de la sociedad operadora o de la concesionaria municipal. La presentación que se haga deberá mencionar el estado de los riesgos de ciberseguridad e indicadores claves, con los incidentes y planes de acción de mejoras. Durante los 30 días corridos siguientes a su celebración se entregará a la Superintendencia una copia del acta de directorio o de la reunión de la alta gerencia, si la sociedad no cuenta con directorio, donde conste la realización de la revisión y aprobación, de la cual se podrá omitir la información no pertinente a ciberseguridad, y que será tratada con la debida reserva”.

4.9. Respecto del numeral 2.9, del presente oficio:

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, que establece lo siguiente:

“VIII. SUPERVISIÓN DE SEGURIDAD Las sociedades operadoras y las sociedades concesionarias de casinos de juego deberán someter a lo menos una vez al semestre sus redes, equipos y sistemas a pruebas de seguridad. Deberá dejarse constancia de las pruebas efectuadas, los estándares aplicados, los resultados obtenidos, las medidas adoptadas en consecuencia y las oportunidades de mejora detectadas. Asimismo, se deberá informar a la SCJ mediante el SAYN o a través de la plataforma informática establecida para este trámite, en la sección “Trámites” del sitio web institucional, o en la que la reemplace, su ejecución a más tardar 15 días hábiles luego de realizadas”.

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, objetos de la presente formulación de cargos, sería constitutivos de las infracciones indicadas en el numeral precedente.

7. En consecuencia, 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:

- Sr. Patricio Morales Valdés, Gerente General Casino de la Bahía S.A.
- Jefatura División Jurídica SCJ
- Jefatura División de Fiscalización SCJ

