

**PONE TÉRMINO AL PROCEDIMIENTO
ADMINISTRATIVO SANCIONADOR E
IMPONE SANCIONES QUE INDICA A LA
SOCIEDAD OPERADORA LATIN GAMING
CALAMA S.A.**

ROL N° 13/2024

VISTO:

Lo dispuesto en la Ley N°19.995 que Establece las Bases Generales para la Autorización, Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego, de 2005 y sus modificaciones; en la Ley N°19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado, de 2003 y sus modificaciones; en los Decretos N° 32, de 2017, N°248 de 2020 y Decreto N°412, de 2023, todos del Ministerio de Hacienda, que designa y renuevan en el cargo, respectivamente, a la Sra. Vivien Alejandra Villagrán Acuña, como Superintendente de Casinos de Juegos; en el Oficio Ordinario N°1150 de 26 de junio de 2024 que formula cargos a la sociedad operadora Latin Gaming Calama S.A.; en la presentación LGC N° 155 de 2 de julio de 2024 de la sociedad operadora Latin Gaming Calama S.A., que presenta sus descargos; en la Resolución Exenta N° 568 de fecha 23 de julio de 2024, de esta Superintendencia, que tiene por presentado los descargos, abre término probatorio y fija los puntos de prueba que indica; en la presentación LGC N° 155 de 2 de julio de 2024 de la sociedad operadora Latin Gaming Calama S.A., que acompaña medios de prueba; en la Resolución N°7, de 2019 de la Contraloría General de la República y sus modificaciones; y en los demás antecedentes contenidos en el presente procedimiento administrativo sancionatorio.

CONSIDERANDO:

1. Que, mediante Oficio Ordinario N°1150, de 26 de junio de 2024, de esta Superintendencia, se formuló cargo e inició un proceso administrativo sancionatorio en contra de la sociedad operadora **Latin Gaming Calama S.A.**, por cuanto no habría contado con las imágenes de respaldo de CCTV, respecto de pago de fichas por la suma de \$8.185.000, efectuado el 24 de agosto de 2022 a las 03:42 horas, incumpliendo la instrucción contenida en el literal d), del numeral 17, de la Circular SCJ N°94 de 2018, que imparte instrucciones sobre el Estándar Técnico de Sistemas de Circuito Cerrado de televisión para casinos de juego, por no almacenar por un mínimo de 6 meses los eventos importantes o eventos especiales, categoría dentro de la cual se encuentran precisamente todos los pagos de premios que sean igual o superior a los \$2.000.000, sin importar si se encuentren o no asociados a premios progresivos.

2. Que, con fecha 26 de junio de 2024, se notificó mediante correo electrónico el oficio de formulación de cargos, individualizado en el considerando precedente de la presente resolución, al gerente general de la sociedad operadora **Latin Gaming Calama S.A.** en la dirección electrónica registrada en esta Superintendencia.

3. Que, mediante su presentación LGC/155/2024, de fecha 2 de julio de 2024, la sociedad operadora **Latin Gaming Calama S.A.** estando dentro de plazo, presentó sus descargos solicitando *“absolver a mi representada del cargo, en subsidio aplicar una amonestación, y en subsidio de lo anterior, aplicar la multa menor que en opinión de esa Superintendencia corresponda”*.

4. Que, en sus descargos la sociedad operadora **Latin Gaming Calama S.A.** señaló respecto del cargo formulado, lo siguiente:

“este (cargo) tuvo lugar debido a un error administrativo que esta sociedad operadora no pudo corregir dado el tiempo transcurrido entre la transacción y la detección de su ausencia, no siendo posible recuperar tales respaldos de imágenes; no obstante lo anterior, esta sociedad operadora entregó durante la misma fiscalización copia del registro de conocimiento de cliente de dicha operación de pago de fichas, aspecto que queda de manifiesto en el acta de cierre de la fiscalización”(…)

“(…) la Superintendencia instruyó a esta Sociedad Operadora “...capacitar al personal involucrado respecto a la completitud de las grabaciones a almacenar, asociadas a pago de premios y otros eventos especiales...” instrucción que (...) fue cabalmente cumplida por esta sociedad operadora”

“Adicionalmente a lo informado en los párrafos anteriores, esta sociedad operadora, como una forma de prevenir y disminuir la ocurrencia de este tipo de errores administrativos, ha adoptado las siguientes medidas:

1) Seguimiento de transacciones PLAFT: Se fijó un control mensual respecto de las transacciones registradas en nuestra plataforma PLAFT y sus debidos respaldos de imágenes, garantizando así el cumplimiento de mantener como evento especial todos los pagos de premios iguales o superiores a \$2.000.000, tal como lo exige la antigua circular N°94 (...)

2) Constante reforzamiento del procedimiento de CCTV con el equipo del área: Posterior al hallazgo detectado, se realizó formación dirigida a operadores y supervisores durante julio 2023 y también durante febrero 2024. (...)

3) Cambios en Jefatura del área de CCTV: La sociedad operadora Latin Gaming Calama S.A., a propósito del hallazgo informado en el Oficio Ordinario N° 327 de fecha 03 de marzo de 2023, sumado a la falta de efectividad en los controles de área y, a otros incidentes como lo reportado en acta de contingencia de seguridad informado en SAYN mediante folio No 26.522 de fecha 20 de mayo de 2024, decidió desvincular a la jefa de CCTV, Sra. Yesenia Carvajal Rojas, el pasado lunes 03 de junio de 2024.

La medida anterior adoptada por la sociedad operadora ha implicado un costo significativo de más de \$15 millones de pesos (...)

“(…) esta sociedad operadora está permanentemente preocupada de dar estricto cumplimiento a la normativa legal y reglamentaria que la rige y que, en este contexto, continuará realizando todas las gestiones, capacitaciones, adopción de medidas y cualquier otra que resulte necesaria para dar fiel y estricto cumplimiento a las mismas”

“(…) esta sociedad operadora dio cumplimiento a todas las instrucciones impartidas por esa Superintendencia respecto de esta materia y ha venido ejecutando todas y cada una de las medidas correctivas que nos permitan no volver a incurrir en este tipo de errores administrativos”

5. Que, en sus descargos, la sociedad operadora acompañó los siguientes documentos:

a. Copia de cadena de correos electrónicos denominados “CCTV – Respaldo de Transacciones feb 24”, de 4 y 8 de marzo de 2024 entre el Encargado de Cumplimiento Normativo Calama Francisco Wilson y la jefa de CCTV Calama Yesenia Carvajal O.

b. Copia de cadena de correos electrónicos denominados “CCTV – Respaldo de Transacciones mar 24”, de 2 y 7 de mayo de 2024 entre el Encargado de Cumplimiento Normativo Calama Francisco Wilson y la jefa de CCTV Calama Yesenia Carvajal O.

c. Copia de cadena de correos electrónicos denominados “CCTV – Respaldo de Transacciones oct 24”, de 7 y 13 de marzo de 2024 entre el Auditor de Cumplimiento Normativo Calama Francisco Wilson y supervisor de CCTV Calama Cristófer Díaz Florez.

d. Acta de asistencia capacitación sobre procedimientos de CCTV de 13 de febrero de 2024.

e. Acta de asistencia capacitación sobre procedimientos de CCTV de 17 de julio de 2024

6. Que, de conformidad con lo dispuesto en la letra f) del artículo 55 de la Ley N° 19.995, que establece las Bases Generales para la Autorización, Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego, *"recibidos los descargos o transcurrido el plazo otorgado para ello, la Superintendencia resolverá de plano cuando pueda fundar su decisión en hechos que consten en el proceso o sean de pública notoriedad. En caso contrario, abrirá un término de prueba de ocho días"*.

7. Que habiendo efectuado un análisis de los descargos presentados por la sociedad operadora **Latin Gaming Calama S.A.**, fue posible concluir que no existieron hechos ni circunstancias fácticas controvertidas respecto al cargo formulado, atribuyendo la sociedad operadora los hechos a un error administrativo y dando cuenta de medidas tomadas de forma posterior a la ocurrencia de los hechos objeto de la formulación de cargos, sin perjuicio que, a juicio de esta Superintendencia, correspondió la apertura de un término probatorio con el fin de que la mencionada sociedad operadora solicitara diligencias probatorias o aportara antecedentes que permitieran desvirtuar los cargos formulados en caso de estimarlo pertinente.

8. Que, mediante la Resolución Exenta N°568 de fecha 23 de julio de 2024, esta Superintendencia tuvo por presentados los descargos de la sociedad operadora **Latin Gaming Calama S.A.**, abrió un término probatorio y fijó como puntos de prueba los siguientes:

a. *Efectividad que Latin Gaming Calama S.A contaba con las imágenes de respaldo de CCTV, respecto de pago de fichas por la suma de \$8.185.000, registrado el 24 de agosto de 2022 a las 03:42 horas.*

b. *Efectividad que Latin Gaming Calama S.A tomó las siguientes medidas correctivas en materia de CCTV:*

9. Que, dentro del término probatorio, mediante presentación LGC/187 de 30 de julio de 2024, la sociedad **Latin Gaming Calama S.A.** dio cuenta de antecedentes respecto a los puntos de prueba fijados, señalando lo que sigue:

a. En relación al primer punto de prueba, la sociedad operadora indicó que *"Respecto de lo consultado, y tal como se ha informado a vuestra superintendencia mediante la carta conductora LGC-155-2024 de fecha 02 de julio 2024, respecto de pago de fichas por la suma de \$8.185.000, registrado el 24 de agosto de 2022 a las 03:42 horas, este incidente tuvo lugar debido a un error administrativo que esta sociedad operadora no pudo corregir dado el tiempo transcurrido entre la transacción y la detección de su ausencia, no siendo posible recuperar tales respaldos de imágenes; no obstante lo anterior, esta sociedad operadora entregó durante la misma fiscalización copia del registro de conocimiento de cliente de dicha operación de pago de fichas, aspecto que queda de manifiesto en el acta de cierre de la fiscalización.*

En consecuencia, no es posible acreditar que en tal momento se contaba con las imágenes de respaldo de CCTV para la transacción en cuestión."

b. Respecto al segundo de los puntos de prueba establecidos, la sociedad operadora señaló que *"1) Esta sociedad operadora puede acreditar la veracidad del control mensual respecto de las transacciones registradas en nuestra plataforma PLAFT y sus debidos respaldos de imágenes, mediante los correos que nacen desde la instancia de cumplimiento normativo hacia el área de CCTV de forma mensual, regularmente, durante los primeros días hábiles de cada mes, en los que se solicita la revisión, validación y observaciones de dicho registro de transacciones correspondientes al mes inmediatamente anterior. Para lograr ejemplificar tal control, se adjuntan dichos correos (7) emitidos desde enero 2024 a la fecha (julio 2024).*

2) Las actividades de capacitación o formación se realizaron efectivamente durante julio 2023 y también durante febrero 2024, las cuales fueron dirigidas a operadores y supervisores, respectivamente. Se adjuntan actas en anexo 2.

Adicionalmente, a esta sociedad le parece pertinente reiterar que, a propósito del hallazgo informado en el Oficio Ordinario N° 327, de fecha 03 de marzo de 2023, sumado a la falta de efectividad en los controles de área, y a otros incidentes como lo reportado en acta de contingencia de seguridad informado en SAYN mediante folio N° 26.522, de fecha 20 de mayo de 2024, esta sociedad operadora tomó la decisión de desvincular a la jefa de CCTV, Sra. Yesenia Carvajal Rojas, el pasado lunes 03 de junio de 2024.

La medida anteriormente indicada implicó un costo significativo de más de \$15 millones de pesos; sin embargo, se determinó que esta medida era necesaria para mejorar la gestión del área, disminuir los errores administrativos y garantizar el cumplimiento de todas las exigencias legales vigentes.”

10. Que, en la referida presentación acompañó los siguientes documentos:

a. Set de siete (7) correos electrónicos emitidos desde enero a julio de 2024 del Encargado de Cumplimiento Normativo Calama a distintos destinatarios.

b. Acta de asistencia capacitación sobre procedimientos de CCTV de 13 de febrero de 2024.

c. Acta de asistencia capacitación sobre procedimientos de CCTV de 17 de julio de 2024

11. Que, en su escrito de descargos y su presentación de medios de prueba, la sociedad operadora **Latin Gaming Calama S.A.** no controvertió el cargo formulado, atribuyendo este a un error administrativo, lo que junto a la circunstancia que el hallazgo fue detectado durante la fiscalización realizada por esta Superintendencia, comunicado a la sociedad operadora mediante el Oficio Ordinario N° 327 de 3 de marzo de 2023, confirma que efectivamente la sociedad operadora incurrió en la conducta reprochada.

Lo anterior cobra especial relevancia a la luz de lo dispuesto en el artículo 43, inciso primero, parte final de la Ley N° 19.995, que establece que “los hechos constatados por los funcionarios y de los cuales deban informar de oficio o a requerimiento, constituirán presunción legal de veracidad para todos los efectos legales, incluso para los efectos de la prueba judicial”.

Por su parte, la circunstancia que la sociedad operadora entregó durante la misma fiscalización copia del registro de conocimiento de cliente de la operación de pago de fichas por la suma de \$8.185.000, registrado el 24 de agosto de 2022 a las 03:42 horas, no desvirtúa la circunstancia que la sociedad operadora incumplió la obligación contenida en el numeral 17, letra d, de la Circular N° 94 de 06 de febrero de 2018, que imparte instrucciones a las sociedades operadoras sobre estándar técnico de sistemas de circuito cerrado de televisión para casinos de juegos.

Cabe señalar que, la relevancia de contar con un sistema de CCTV para eventos importantes y especiales, como es en el caso el otorgamiento de premios superiores a la suma de \$2.000.000, radica en la seguridad que debe otorgar la normativa respecto del correcto funcionamiento de los casinos de juegos, considerando especialmente que el mantener por 6 meses esos registros de CCTV, permiten entregar a los órganos estatales mayores antecedentes de lo ocurrido en caso que estos requieran dicha información.

Dado que los medios de prueba aportados por la sociedad operadora no desvirtúan los cargos formulados, y de acuerdo con la apreciación en conciencia aplicable al presente procedimiento administrativo sancionador, cabe tener por acreditado el cargo formulado en cuanto la sociedad operadora **Latin Gaming Calama S.A.**, no contaba con las imágenes de respaldo de CCTV, respecto de pago de fichas por la suma de \$8.185.000, registrado el 24 de agosto de 2022 a las 03:42 horas.

Lo anterior, significa que la sociedad operadora incumplió su deber de almacenar por un mínimo de 6 meses ese evento importantes o especiales, categoría dentro de la cual se encuentran todos los pagos de premios que sean igual o superior a los \$2.000.000, sin importar si se encuentren o no asociados a premios progresivos.

12. Que, al estar acreditada la ocurrencia del hecho reprochado en la formulación de cargo, corresponde ahora la determinación de la sanción aplicable en el caso, considerando las alegaciones de la sociedad operadora en sus presentaciones en este procedimiento.

13. Que, en cuanto a la alegación de que la conducta objeto de sanción obedecerían a errores involuntarios, cabe señalar que el Excmo. Tribunal Constitucional ha señalado que la aplicación del principio de culpabilidad en el sancionatorio administrativo debe ser efectuada con matices, permitiendo un ajuste del principio de culpabilidad en un sentido penal, pero manteniendo su esencia.

De este modo, hace referencia directa a la necesidad del ordenamiento de hacer una distinción entre lo que tanto el orden penal como el administrativo tratan. Así, en sentencia Rol N° 1079-2017 (considerando 9°) señala que *"(...) dicha carencia legislativa y el común origen de ambas sanciones no autorizan para aplicar de manera automática las normas y principios propios del derecho penal al derecho administrativo sancionador, sino que tal aplicación debe efectuarse dentro de los márgenes del procedimiento administrativo en general y del sancionatorio en particular, sin perder de vista el contexto que tuvo en vista el legislador para optar por una u otra sanción."*

Por otro lado, la Excma. Corte Suprema, en sentencia dictada en Rol N° 2968-2010, de 25 de abril de 2012, señaló que en el establecimiento o determinación de la responsabilidad por la infracción de un ilícito penal y uno administrativo, existe una diferencia fundamental entre la responsabilidad penal y la administrativa, la que radica en que la primera se hace efectiva con la sentencia condenatoria ejecutoriada dictada por un órgano jurisdiccional, lo que constituye la máxima manifestación de la presunción de inocencia.

La segunda se materializa con el acto administrativo dictado por aquel órgano administrativo al que el ordenamiento jurídico reconoce y autoriza para ejercer un poder punitivo y coercitivo de modo directo, como un instrumento concreto y eficaz para la satisfacción del interés general y la protección de ciertos bienes jurídicos que en determinados casos deben prevalecer sobre intereses particulares o privados.

A la fecha, la jurisprudencia respecto de la responsabilidad administrativa ha aplicado la teoría de la culpa infraccional, según la cual basta acreditar la infracción o mera inobservancia de la norma para dar por establecida la culpa.

En efecto, la jurisprudencia ha señalado que: *"Al analizar la legislación regulatoria, se puede constatar que gran parte de estas normas, cuyo incumplimiento es la causa que motiva la puesta en acción de las facultades sancionadoras de los órganos administrativos sectoriales, están configuradas de manera que imponen a los administrados regulados una serie de obligaciones dentro del marco de las actividades que desarrollan (...) Estas exigencias típicas y objetivas de cuidado que se establecen, a fin de cautelar la gestión de intereses generales en materias especialmente reguladas, colocan a los entes objeto de fiscalización en una especial posición de obediencia respecto a determinados estándares de diligencia, cuya inobservancia puede dar lugar a la aplicación de las sanciones respectivas (...) Al ser el legislador, o bien la autoridad pública, según el caso, quien viene en establecer el deber de cuidado debido en el desempeño de las actividades tipificadas, cabe asimilar el principio de culpabilidad del Derecho Administrativo Sancionador al de la noción de la culpa infraccional, en la cual basta acreditar la infracción o mera inobservancia de la norma para dar por establecida la culpa; lo cual se ve agravado en los casos que se trate de sujetos que cuenten con una especialidad o experticia determinada, donde el grado de exigencia a su respecto deberá ser más rigurosamente calificado"*¹.

¹ Luis Cordero Vega. "Lecciones de Derecho Administrativo". Editorial Legal Publishing Chile, 2015. Pág. 503-504). También aplica la Sentencia de la Excma. Corte Suprema rol N° 24245-2014. Asimismo, las siguientes sentencias de la Excma. Corte Suprema: 24.233-2014; 24.262-2014; 1498-2013, entre otras.

A mayor abundamiento, en el considerando 8° de la sentencia dictada el 12 de abril de 2024, en causa rol N° 13-2024, por la I. Corte de Apelaciones de Antofagasta, confirmada con fecha 30 de julio de 2024 por la Excm. Corte Suprema, estableció *“Que luego se invocó en esta sede, la ausencia de dolo. Respecto de dicha alegación, se debe precisar que la intencionalidad en la comisión de la infracción no constituye un impedimento para sancionar al establecimiento, dado que el elemento de culpabilidad en derecho administrativo sancionador- a diferencia de lo que ocurre en sede penal-, no se relaciona con la reprochabilidad, sino con la responsabilidad. De esta forma, una vez constatados los hechos por el fiscalizador, y para efectos de tener por configurada una infracción, la Superintendencia no debe analizar el elemento volitivo en el actuar del sostenedor, sino determinar si existe responsabilidad en el hecho que vulnera la normativa educacional vigente, conclusión que se hace extensiva a la falta de acreditación del beneficio económico esbozado por la reclamante, que no forma parte del presupuesto fáctico a sancionar”*.

14. Que, asimismo, la sociedad operadora da cuenta de tres medidas que se habrían aplicado a partir de la ocurrencia del hecho objeto de la formulación de cargos, por lo que lo que sería, de acuerdo con ésta, procedente su absolución respecto del cargo formulado, o en subsidio, la aplicación de una multa menor.

En primer lugar, respecto a la alegación de la sociedad operadora respecto a que se habría fijado un control mensual respecto de las transacciones registradas en nuestra plataforma PLAFT y sus debidos respaldos de imágenes, cabe señalar que el literal g) del numeral 17 de la Circular N° 94 de esta Superintendencia establece precisamente como obligación en la materia el *“aplicar estrategias que permitan asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información del Sistema de CCTV, a través de metodologías redundantes, de tal forma que se asegure la continuidad operativa ante todo evento y circunstancia”*. Por lo anterior, no puede ser considerado como atenuante a una conducta reprochada el dar cumplimiento a una obligación que ya se encuentra contenida de manera clara e imperativa en una instrucción vigente de esta Superintendencia, en los términos indicados.

En segundo lugar, respecto a las actividades de capacitación que realizó la sociedad operadora ex post a la fiscalización, cabe señalar que esta Superintendencia, en el ejercicio de sus facultades de fiscalización, en el Oficio Ordinario N°327 de 3 de marzo de 2023, donde se informan los resultados de la fiscalización que fundamentan el presente procedimiento administrativo sancionatorio, ordenó a la sociedad operadora *“capacitar al personal involucrado respecto a la completitud de las grabaciones a almacenar, asociadas a pago de premios y otros eventos especiales, debiendo adjuntar los antecedentes que acrediten el cumplimiento de esta gestión”*, por lo que el cumplimiento de una instrucción de este servicio, en el ejercicio de sus facultades de fiscalización, no puede ser considerada como una conducta voluntaria que permita rebajar la sanción que se impondrá en lo resolutivo de esta resolución.

Finalmente en tercer lugar, respecto a la alegación relativa a que la sociedad operadora tomó la decisión de desvincular a la jefa de CCTV asumiendo los costos asociados a ellos, dicha medida, la cual por lo demás no fue acreditada en el proceso administrativo, no significa necesariamente una medida de control o mejora respecto al hecho objeto de formulación de cargos, por lo que no será atendida ni considerada.

16. Que, en la determinación de las sanciones que corresponde aplicar en el presente procedimiento administrativo sancionador, se ha tenido en especial consideración la relevancia de las conductas acreditadas, las sanciones impuestas en los años de operación de la sociedad **Latin Gaming Calama S.A.**, como asimismo la vigencia al momento de la infracción de la Circular N° 94 de 06 de febrero de 2018, que imparte instrucciones a las sociedades operadoras sobre estándar técnico de sistemas de circuito cerrado de televisión para casinos de juegos, normativa que establece la conducta incumplidas.

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

RESUELVO:

1. DECLÁRASE que la sociedad operadora **Latin Gaming Calama S.A.** incurrió en el incumplimiento señalado en el Oficio Ordinario N°1150, de 26 de junio de 2024 de formulación de cargos, consistente en no contar con las imágenes de respaldo de CCTV, respecto del pago de fichas por la suma de \$8.185.000, registrado el 24 de agosto de 2022 a las 03:42 horas.

2. IMPÓNGASE a la sociedad operadora **Latin Gaming Calama S.A.**, la sanción de **MULTA** a beneficio fiscal de 30 UTM (treinta unidades tributarias mensuales) por haber incumplido las instrucciones contenidas en el literal d) del numeral 17 de la Circular SCJ N°94 de 2018, que imparte instrucciones sobre el Estándar Técnico de Sistemas de Circuito Cerrado de televisión para casinos de juego

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

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

5. NOTIFÍQUESE la presente Resolución según lo dispuesto el Oficio Circular N°6, de 2020, de este servicio.

Anótese, notifíquese y agréguese al expediente.

Distribución:

- Sr. Gerente General Sociedad Operadora Latin Gaming Calama S.A.
- Falta SERNAC
- Jefatura División Jurídica.

