

- ANT.:**
- 1) Oficio Ordinario N° 1538, de 21 de octubre de 2022, de esta Superintendencia, donde informa resultado de fiscalización remota a Casino de la Bahía S.A.
  - 2) Carta CDB/237/2022, de fecha 8 de noviembre de 2022, de Casino de la Bahía S.A., donde se da respuesta al Oficio Ordinario N°1538/2022.
  - 3) Oficio Ordinario N° 122, de 25 de enero de 2023, de esta Superintendencia, que reitera instrucción respecto de fiscalización a Casino de la Bahía S.A.
  - 4) Carta CLB/028/2022, de fecha 31 de enero de 2023, de Casino de la Bahía S.A., donde se da respuesta al Oficio Ordinario N°122/2023.

**MAT.:** Formula cargos a la sociedad Casino de la Bahía S.A. por incumplimientos en materia de actividad de Operación del Sistema de CCTV

**ROL N° 15/2023**

**DE : SRA. VIVIEN VILLAGRAN ACUÑA  
SUPERINTENDENTE DE CASINOS DE JUEGO**

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

En virtud de la información contenida en los antecedentes 1) a 4) 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.** Entre los días 26 al 29 de septiembre de 2022, esta Superintendencia realizó una fiscalización en terreno a la sociedad operadora Casino de la Bahía S.A., cuyo examen correspondió a la Actividad/Subproceso "*Operación del Sistema de CCTV*".

1.2. Posteriormente, mediante Oficio Ordinario N°1538/2022, citado en el antecedente 1) de esta formulación de cargos, esta Superintendencia informó el resultado de la fiscalización realizada en forma remota a **Casino de la Bahía S.A.**, indicando lo siguiente:

a) Se detectó que la sociedad operadora no mantiene grabaciones de borrado de memoria y de otro tipo de intervenciones en la caja lógica de máquinas de azar entre marzo y junio de 2022, período que está contenido dentro de los 6 meses previos a la fecha de la presente fiscalización, según el siguiente detalle:

Mes	Fecha	Cod. Maq. Casino	Mes	Fecha	Cod. Maq. Casino
Marzo	29-03-2022	23474	Mayo	16-05-2022	23274
Abril	04-04-2022	23800	Mayo	19-05-2022	23015
Abril	04-04-2022	23799	Mayo	19-05-2022	23109
Abril	08-04-2022	23535	Mayo	20-05-2022	23080
Abril	08-04-2022	23294	Mayo	20-05-2022	23678
Abril	18-04-2022	23439	Mayo	20-05-2022	23088
Abril	22-04-2022	23065	Mayo	29-05-2022	23834
Abril	22-04-2022	23742	Mayo	29-05-2022	23632
Abril	22-04-2022	23741	Junio	01-06-2022	23641
Abril	25-04-2022	23255	Junio	01-06-2022	23633
Abril	25-04-2022	23261	Junio	01-06-2022	23722
Abril	26-04-2022	23648	Junio	01-06-2022	23061
Mayo	07-05-2022	23745	Junio	01-06-2022	23058
Mayo	07-05-2022	23746	Junio	01-06-2022	23062
Mayo	11-05-2022	23053	Junio	01-06-2022	23059
Mayo	11-05-2022	23054	Junio	02-06-2022	23734
Mayo	11-05-2022	23056	Junio	02-06-2022	23635
Mayo	11-05-2022	23562	Junio	02-06-2022	23008
Mayo	11-05-2022	23564	Junio	11-06-2022	23361
Mayo	11-05-2022	23052	Junio	17-06-2022	23060
Mayo	12-05-2022	23088	Junio	17-06-2022	23057
Mayo	13-05-2022	23088	Junio	17-06-2022	23045
Mayo	13-05-2022	23769	Junio	17-06-2022	23593
Mayo	13-05-2022	23054	Junio	28-06-2022	23759
Mayo	14-05-2022	23458	Junio	28-06-2022	23635
Mayo	16-05-2022	23713	Junio	28-06-2022	23111
			Junio	29-06-2022	23854

b) Respecto de las grabaciones de premios sobre \$2.000.000 generados los últimos 6 meses contados a partir de la presente fiscalización, se detecta lo siguiente:

i) La sociedad operadora no posee ningún tipo de grabación de los siguientes premios manuales sobre \$2.000.000:

Mes	Día	Cod. Maq. SCJ	Cod. Maq. Casino	Pago manual por sistema - Juego Base	Pago manual por sistema - Progresivo
Marzo	29	334	23333	-	2.135.660
Marzo	30	337	23336	-	2.571.930
Marzo	31	668	23679	-	2.133.061
Abril	25	12	23011	-	9.950.350
Abril	27	488	23483	-	2.001.010
Abril	28	210	23209	3.000.000	-
Mayo	6	492	23487	2.000.220	-
Mayo	9	450	23413	3.000.220	-
Junio	23	430	23445	2.800.000	-

ii) La sociedad operadora no posee grabaciones de las máquinas de azar donde se generaron los premios indicados en la tabla siguiente. Las grabaciones disponibles solo corresponden al pago de éstos en cajas casino:

Mes	Día	Cod. Maq. SCJ	Cod. Maq. Casino	Pago manual por sistema - Juego Base	Pago manual por sistema - Progresivo
Marzo	27	547	23536	2.973.040	-
Marzo	28	455	23418	2.715.400	-
Marzo	29	145	23144	-	16.920.010
Marzo	29	203	23202	2.300.845	-
Mayo	7	418	23433	2.335.500	-
Junio	4	548	23537	2.206.010	-
Junio	18	897	23921	2.501.504	-
Junio	23	417	23432	3.370.000	-

iii) En el siguiente detalle de premios generados en máquinas de azar, las grabaciones no presentan una adecuada cobertura de la obtención de cada premio:

Mes	Día	Cod. Maq. SCJ	Cod. Maq. Casino	Pago manual por sistema - Juego Base	Pago manual por sistema - Progresivo
Abril	17	500	23495	-	28.330.960
Abril	24	577	23568	5.436.170	-
Mayo	10	752	23781	3.878.500	-
Junio	3	95	23094	-	13.209.720
Junio	3	259	23258	2.008.500	-
Junio	10	338	23337	2.000.585	-
Junio	11	295	23294	-	2.522.075
Junio	28	223	23222	2.119.390	-
Junio	30	916	23853	3.251.930	-
Julio	2	504	23499	2.000.710	-
Julio	3	475	23470	2.005.730	-
Julio	10	251	23250	3.722.450	-
Julio	15	667	23678	2.527.591	-
Julio	16	95	23094	2.600.110	-
Julio	18	506	23501	6.100.530	-
Julio	19	250	23249	3.000.000	-
Julio	19	393	23392	-	4.671.080
Julio	23	483	23478	3.006.190	1.703.910
Julio	28	114	23113	2.101.500	-
Julio	28	474	23469	-	2.082.830
Julio	31	102	23101	3.000.550	-
Agosto	4	451	23414	2.396.450	-

Mes	Día	Cod. Maq. SCJ	Cod. Maq. Casino	Pago manual por sistema - Juego Base	Pago manual por sistema - Progresivo
Agosto	5	540	23535	-	2.759.730
Agosto	7	426	23441	3.600.000	-
Agosto	10	482	23477	-	16.066.780
Agosto	12	420	23435	3.736.000	-
Agosto	14	535	23530	5.004.420	-
Agosto	14	920	23857	-	4.296.440
Agosto	16	275	23274	12.796.160	-
Agosto	21	554	23543	-	3.058.482
Agosto	21	897	23921	2.000.430	-
Agosto	27	505	23500	-	3.103.120
Agosto	27	669	23698	3.007.750	-
Agosto	29	664	23675	2.515.370	-
Agosto	31	98	23097	2.702.780	-
Agosto	31	253	23252	5.009.150	-

c) La sociedad operadora no posee grabaciones de las siguientes transacciones sobre US\$10.000 ocurridas entre abril y junio de 2022, plazo contenido dentro del período de 6 meses previos a la presente fiscalización:

Fecha	Monto de la transacción	Concepto	RUT del cliente/a
16-04-2022	10.000.000	Compra de Fichas con Tarjeta Bancaria	7.907.XXX-X
23-04-2022	11.000.000	Cambio de Fichas por Efectivo	15.051.XXX-X
20-05-2022	11.000.000	Cambio de Fichas por Efectivo	23.866.XXX-X
07-06-2022	27.000.000	Cambio de Fichas por Efectivo	23.866.XXX-X
09-06-2022	16.000.000	Cambio de Fichas por Efectivo	23.866.XXX-X
25-06-2022	10.000.000	Compra de Fichas con Tarjeta Bancaria	7.907.XXX-X

1.3. Teniendo presente los hallazgos mencionados, esta Superintendencia, en ejercicio de sus facultades legales y reglamentarias, instruyó a la sociedad operadora **Casino de la Bahía S.A.**, lo siguiente:

*“Se instruye a esa sociedad operadora que explique las razones por las cuales se generaron los incumplimientos antes indicados e implemente las actividades y controles necesarios que le permitan capturar eficientemente todas las intervenciones realizadas a las cajas lógicas de máquinas de azar, la generación y entrega de premios grandes sobre \$2.000.000 y las transacciones efectuadas en mesas y cajas casino sobre US10.000. Dichos controles, deberán ser incorporados a la nueva versión del Manual de procedimientos para CCTV de su sociedad operadora, como también descritos en su respuesta al presente oficio ordinario.”*

1.4. Posteriormente, por medio de la Carta CDB/237/2023, citada en el antecedente 2), la sociedad operadora **Casino de la Bahía S.A.** dio respuesta en particular a lo requerido en el Oficio Ordinario N°1538/2022, de este Servicio, como se detalla a continuación:

*“Respecto de las razones en virtud de las cuales se evidenciaron los incumplimientos señalados por vuestra superintendencia, particularmente en lo referido al número 2, letra a y letra b, respecto de las grabaciones de premios sobre \$2.000.000, venimos en señalar que por un error involuntario en la ejecución de la liberación de espacio de almacenamiento de los registros del sistema interno de seguridad, el personal a cargo, involuntariamente borró los antecedentes relacionados con los hallazgos por usted evidenciados. Sin perjuicio de lo anterior, y en cumplimiento de la normativa que regula al sector hemos revisado nuevamente el Manual de Procedimientos para CCTV de la Sociedad Operadora, a fin de que lo evidenciado por vuestra Superintendencia no vuelva a ocurrir, el que da cuenta del cumplimiento cabal de lo dispuesto en Circular nro. 94 y Manual de Buenas Prácticas. A mayor abundamiento, dicho procedimiento da cuenta efectiva de los controles que deben efectuarse en relación a las intervenciones realizadas a las cajas lógicas de máquinas de azar, y respecto de los premios de premios sobre \$2.000.000 y las transacciones efectuadas en mesas y cajas casino sobre USD 10.000.*

*Con todo, es menester señalar que la Sociedad Operadora no posee grabaciones de las máquinas de azar en donde se generan premios toda vez que la normativa en comento no lo considera para efectos de efectuar los registros en vuestro oficio requeridos.”*

1.5. Posteriormente, mediante Oficio Ordinario N°122/2023, citado en el antecedente 3), esta Superintendencia reiteró las instrucciones plasmadas en el referido Oficio Ordinario N° 1538/2022, de la siguiente manera:

*“De lo anterior, se observa que no acompaña en dicha carta la modificación solicitada del procedimiento de CCTV en cuestión, dando cumplimiento parcial a las instrucciones impartidas por esta Superintendencia respecto a las acciones tomadas para evitar no contar con las imágenes sobre eventos críticos establecidos en la Circular N°94 de fecha 6 de febrero de 2018. Dicha instrucción se enmarca en reforzar los controles aplicados para evitar que situaciones como las descritas se repitan.”*

1.6. Finalmente, mediante carta CLB/028/2023, citada en el antecedente 4), la sociedad operadora **Casino de la Bahía S.A.** dio respuesta en particular a lo requerido en el referido Oficio Ordinario N°122/2023, adjuntando nueva versión de Manual de procedimientos de CCTV versión nro. 5 en PDF.

## 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 lo siguiente:

A la fecha de la fiscalización realizada en el mes de septiembre de 2022, relacionada con la actividad "Operación del Sistema de CCTV", la sociedad operadora **Casino de la Bahía S.A.** eventualmente no habría dado cumplimiento a lo indicado en 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*", especialmente en lo señalado en el número 17 "*obligaciones generales para sistemas de control de CCTV*", letra d, que establece lo siguiente:

*"d. Los eventos importantes u eventos especiales requieren de almacenamiento por un mínimo de 6 meses. Dentro de esta categoría se consideran las siguientes situaciones:*

- *Todos los eventos asociados a intervenciones a la caja lógica, al programa de juego, a las tarjetas de los controladores de pozos progresivos y a dispositivos de comunicaciones, ya sean que estén ubicados en su interior o exterior de la máquina de azar.*
- *Todos los pagos de premios que sean igual o superior a los \$2.000.000, sin importar si se encuentran o no asociados a premios progresivos.*
- *Las transacciones que superen los US10.000 tanto en mesas de juego como en cajas."*

Lo anterior, por cuanto de los hallazgos identificados en la fiscalización de septiembre de 2022, se observó que la sociedad operadora:

- No mantiene grabaciones de borrado de memoria y de otro tipo de intervenciones, entre marzo y junio de 2022, en la caja lógica de máquinas de azar correspondiente a los Códigos Máquina Casino N°s 23474, 23800, 23799, 23535, 23294, 23439, 23065, 23742, 23741, 23255, 23261, 23648, 23745, 23746, 23053, 23054, 23056, 23562, 23564, 23052, 23088, 23088, 23769, 23054, 23458, 23713, 23274, 23015, 23109, 23080, 23678, 23088, 23834, 23632, 23641, 23633, 23722, 23061, 23058, 23062, 23059, 23734, 23635, 23008, 23361, 23060, 23057, 23045, 23593, 23759, 23635, 23111 y 23854.
- No posee ningún tipo de grabación, en los últimos 6 meses contados a partir de la fiscalización de septiembre de 2022, respecto de la entrega de premios manuales sobre \$2.000.000, correspondiente a los Códigos Máquina Casino N°s 23333, 23336, 23679, 23011, 23483, 23209, 23487, 23413 y 23445, individualizados en el numeral 1.2, letra b), número i), de esta formulación de cargos; y respecto de la entrega de los premios correspondiente a las máquinas de azar Códigos Máquina Casino N°s 23536, 23418, 23144, 23202, 23433, 23537, 23921, 23432, individualizados en el numeral 1.2, letra b), número ii), de esta formulación de cargos.
- Las grabaciones de los premios sobre \$2.000.000, generados por las máquinas de azar Códigos Máquina Casino N°s 23495, 23568, 23568, 23568, 23258, 23337, 23294, 23222, 23853, 23499, 23470, 23250, 23678, 23094, 23501, 23249, 23392, 23478, 23113, 23469, 23101, 23414, 23535, 23441, 23477, 23435, 23530, 23857, 23274, 23543, 23921, 23500, 23698, 23675, 23097 y 23252 no presentan una adecuada cobertura de la obtención de cada premio; lo cual se traduce en la práctica en la imposibilidad de acceder a las imágenes correspondientes.

- No posee grabaciones de las transacciones sobre US\$10.000 ocurridas entre abril y junio de 2022, correspondiente a las fechas 16-04-2022, 23-04-2022, 20-05-2022, 07-06-2022, 09-06-2022 y 25-06-2022, transacciones individualizadas en el numeral 1.2, letra c) de esta formulación de cargos.

Cabe señalar que la disponibilidad y almacenamiento de las grabaciones exigidas permiten el cumplimiento de lo establecido en el artículo 8 del Decreto Supremo N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda y sus posteriores modificaciones, generando un eficiente control, grabación y registro de los diversos juegos que se desarrollan en el establecimiento, debiendo sus sistemas mantenerse ininterrumpidamente en funcionamiento mientras las salas de juego estén abiertas al público. Luego, los hallazgos individualizados, además de incumplir las instrucciones de esta Superintendencia, evidencian en su conjunto una falta de cultura de cumplimiento en una materia especialmente relevante para la industria.

### 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 esta 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 instrucciones establecidas en el literal d) del numeral 17 de la Circular N°94 de 6 de febrero de 2018, de esta Superintendencia, en concordancia con el artículo 8° del Decreto Supremo N° 287 de 2005, del Ministerio de Hacienda y sus posteriores modificaciones y, en consecuencia, infringiría el artículo 46 de la Ley N° 19.995, al no haber almacenado mediante el sistema de CCTV eventos importantes u eventos especiales que requieren de almacenamiento por un mínimo de 6 meses, *relacionados* con el borrado de memoria y de otro tipo de intervenciones en máquinas de azar, entrega de premios manuales sobre \$2.000.000 en máquinas de azar y transacciones superiores a US\$10.000, en los términos señalados en los numerales 1 y 2 del presente oficio.

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

4.1. Artículo 8° del Decreto Supremo N° 287 de 2005, del Ministerio de Hacienda y sus posteriores modificaciones:

*“... Los registros de grabación de los sistemas señalados serán almacenados en el establecimiento por el tiempo y forma que la Superintendencia determine en instrucciones de general aplicación...”*

4.2. Literal d) del numeral 17 de la Circular N°94 de fecha 06 de febrero de 2018, de esta Superintendencia:

#### “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:

*“d. Los eventos importantes u eventos especiales requieren de almacenamiento por un mínimo de 6 meses. Dentro de esta categoría se consideran las siguientes situaciones:*

- *Todos los eventos asociados a intervenciones a la caja lógica, al programa de juego, a las tarjetas de los controladores de pozos progresivos y a dispositivos de comunicaciones, ya sean que estén ubicados en su interior o exterior de la máquina de azar.*
- *Todos los pagos de premios que sean igual o superior a los \$2.000.000, sin importar si se encuentran o no asociados a premios progresivos.*
- *Las transacciones que superen los US10.000 tanto en mesas de juego como en cajas.”*

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

El artículo 46° de la ley N° 19.995 prescribe que *“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, serían 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:**

- Sr. Patricio Javier Morales Valdés, Gerente General Casino De La Bahía S.A.
- Divisiones SCJ
- Oficina de Partes/Archivo

