

ANT.: 1) Oficio Ordinario N°1042 del 28 de julio de 2020, de esta Superintendencia.

2) Presentación CJC/092/2020 de fecha 12 de agosto de 2020, de Casino de Juegos Coyhaique S.A.

3) Oficio Ordinario N°1468 del 17 de octubre de 2020, de esta Superintendencia.

4) Presentación CJC/132/2020 de fecha 3 de noviembre de 2020, de Casino de Juegos Coyhaique S.A.

5) Oficio Ordinario N°162 del 08 de febrero de 2021, de esta Superintendencia.

6) Presentación CJC/023/2021 de fecha 15 febrero de 2021, de Casino de Juegos Coyhaique S.A.

7) Presentación CJC/043/2021 de fecha 11 de marzo de 2021, de Casino de Juegos Coyhaique S.A.

MAT.: Formula cargos a la sociedad operadora Casino de Juegos Coyhaique S.A., por incumplimiento que indica.

ROL N° 09-2021

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

**A: SR. JOHN GREGORY RUIZ VÁSQUEZ
GERENTE GENERAL
CASINO DE JUEGOS COYHAIQUE S.A.**

En virtud de la información contenida en los antecedentes indicados en los numerales 1) a 7) del presente oficio, esta Superintendencia de Casinos de Juego (SCJ) ha tomado conocimiento de los hechos que a continuación se exponen, los que eventualmente constituirían una infracción a disposiciones de la Ley N° 19.995 y sus reglamentos, atendido lo cual, por este acto se inicia un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de la sociedad operadora Casino de Juegos Coyhaique 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 previstas en esta Ley podrán iniciarse de oficio por la Superintendencia, en cuyo caso 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 de la Ley N° 19.995, cumpla con formular los siguientes cargos:

1. Los Hechos.

- 1.1 En ejercicio de las facultades de fiscalización de la SCJ previstas en la Ley N° 19.995 y de conformidad con el Plan Anual Base de Fiscalización 2020 de esta Superintendencia, mediante Oficio Ordinario N°1042 del 28 de julio de 2020 esta solicitó la remisión de antecedentes para la realización de la fiscalización remota de la Actividad de Registro de Eventos Especiales, destacándose entre otros requerimientos:

“En cuanto a 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, la sociedad operadora deberá remitir las siguientes grabaciones del Sistema de CCTV:

Fecha inicio	Fecha Término	Referencia	Tipo de Evento	Nombre archivo que debe subirse por FTP*
17/02/2020	22/02/2020	Carta CJC/025/2020	Cambio de porcentaje	Evento_Febrero_2020
09/03/2020	09/03/2020	Carta CJC/045/2020	Eliminación de pozo progresivo y traspaso de aporte	Evento_Marzo_2020

(*) FTP (File Transfer Protocol)

- 1.2 Mediante presentación CJC/092/2020 de fecha 12 de agosto de 2020, Casino de Juegos Coyhaique S.A. señaló al respecto:

“En tanto, sobre el segundo evento solicitado, asociado a la carta CJC/045/2020, relativo a la eliminación y traspaso de pozos progresivos, efectuado el día 09 de marzo del presente año, se debe informar que esta sociedad operadora, por error, no cuenta con una grabación directa del sistema CCTV, de ese evento como se solicita e individualiza como ‘Evento_Marzo_2020’.

En dicho contexto, Casino de Juegos Coyhaique puede informar que ante esta situación nuestra Oficial de Cumplimiento tomó acciones inmediatas para solicitar reforzar los controles descritos en nuestro procedimiento de CCTV, versión vigente, además de complementarlos con otras acciones tendientes a dar cumplimiento a la normativa que instruye a mantener respaldos de 6 meses por eventos especiales de máquinas de azar.”

Asimismo, Casino de Juegos Coyhaique S.A. informó mediante la mencionada presentación CJC/092/2020, el envío de correo electrónico de fecha 8 de agosto de 2020 por parte del Oficial de Cumplimiento al área de CCTV, “respecto de instaurar nuevos controles orientados a la revisión de respaldos de imágenes, creados en el sistema de CCTV, con ocasión de intervenciones a la caja lógica, programas de juego, tarjetas de los controladores de pozos progresivos y dispositivos de comunicaciones, actividades enmarcadas en modificaciones de máquinas de azar.”

Además, Casino de Juegos Coyhaique S.A. señaló que se modificó el procedimiento operativo de CCTV, cuya “nueva versión aclara y detalla las actividades secuenciales del área para la creación de todos los eventos asociados a intervenciones a la caja lógica, programas de juego, tarjeta de los controladores de pozos progresivos y dispositivos de comunicaciones, incorporando los controles detallados más bajo, los que se suman a los ya establecidos con anterioridad en el procedimiento:

- *Se incorporan más fuentes de información para realizar controles.*
- *Se fortalece una bitácora de seguimiento para la información recibida. Está se mantendrá abierta hasta el término de los trabajos.*
- *Se solicita a personal técnico de MDA, que los trabajos que no requieran informe técnico igualmente sean informados, para evaluar si califican como evento especial.*

Esta nueva versión fue remitida recientemente mediante nuestra carta CJC/091/2020.

Sin perjuicio de lo anterior, Casino de Juegos Coyhaique S.A., en cumplimiento de la Circular N°105 de fecha 05 de agosto de 2019, ha dispuesto una serie de controles que permitan respaldar las intervenciones al área lógica de máquinas de azar, programas de juego, tarjetas de controladores de pozo progresivo y dispositivos de comunicación.

Dichos controles son efectuados mediante la elaboración de documentación física, la cual dan certeza de los cambios efectuados asociados a los tópicos establecidos por la referida circular, garantizando de manera fehaciente el cumplimiento de realizar intervenciones a máquinas de azar de acuerdo con lo solicitado por normativa, siendo respaldada por evidencia documental de proceso (...).

Parte de estos controles están orientados a mantener evidencia física del evento de eliminación de pozo progresivo y traspaso de fondo de aportes, en especial, para el movimiento solicitado informado mediante CJC/045/2020"; señaló también que se cuenta con un registro para ese evento especial del día 9 de marzo, que da cuenta de la modificación de un pozo progresivo en máquinas de azar, mediante la eliminación de 1 pozo y su posterior adición a 1 nivel de otro pozo progresivo, acompañando la imagen respectiva.

Asimismo, Casino de Juegos Coyhaique S.A. agregó que "personal técnico elabora un "Informe Técnico" en el cual se señala quién es el encargado de realizar la intervención a máquinas de azar, fecha, máquinas de azar a intervenir, programa de juego, entre otros detalles, los cuales también están orientados al cumplimiento normativo por intervención de caja lógica y/u otros eventos importantes".

La sociedad operadora puntualizó que "este proceso de eliminación e incorporación de aportes de jugadores se reflejó correctamente en los anexos que acompañaron la finalización del movimiento de máquinas de azar, por ende, la información también fue incorporada en SIOC."

También Casino de Juegos Coyhaique S.A. comprometió incluir "una nueva prueba de auditoría en los programas de "Ciclo de Máquinas de Azar" y "Sistemas y Comunicación" para verificar el cumplimiento de la Circular N°94 de febrero de 2018, en especial los eventos importantes que requieran almacenamiento por un mínimo de 6 meses, y que digan relación con los eventos asociados a intervenciones a la caja lógica, al programa de juego, a las tarjetas de los controladores de pozos progresivo y dispositivos de comunicaciones."

Finalmente, la sociedad operadora señaló que la(s) Oficial (es) de Cumplimiento corroborarán "en la plataforma interna que estos cambios hayan sido debidamente respaldados, informando, vía correo electrónico, a las áreas de Máquinas de Azar y CCTV, de existir diferencias deberán así informarlo y requerir la realización del respectivo respaldo de imágenes."

- 1.3 Mediante Oficio Ordinario N°1468 del 17 de octubre de 2020, esta Superintendencia precisó al respecto que, "se constató que sociedad operadora no contaba con la grabación del día 09 de marzo de 2020, de Carta CJC/045/2020 que notifica la ejecución de la eliminación de pozo progresivo y traspaso de aportes.

Al respecto, la sociedad operadora señaló en la carta conductora que “no cuenta con una grabación directa del sistema CCTV de este evento”, lo que derivó en la acción de actualizar el “Procedimiento Operativo de CCTV” a la versión N°5, de fecha agosto de 2020.”

La SCJ le instruyó “observar estrictamente la normativa de CCTV, según lo exigido por la Circular N°94, capacitando a su personal de juego, respecto de las instrucciones contenidas en dicha Circular y, en específico, de los eventos que deben ser respaldados, remitiendo para ello un documento donde conste la planificación de tal capacitación.”

- 1.4 Mediante presentación CJC/132/2020 de fecha 3 de noviembre de 2020 Casino de Juegos Coyhaique S.A. señaló que, *“en atención a que nuestra sala de juegos, servicios anexos y obras complementarias se encuentran cerradas desde el día 17 de marzo de 2020, nuestro personal de juego y operativo vinculado al área de CCTV se encuentran bajo el régimen de suspensión al empleo.*

Pues bien, en este escenario de suspensión de las actividades en nuestras dependencias, al no conocer una fecha cierta de reanudación de operaciones, Casino de Juegos Coyhaique S.A. podría planificar la capacitación asociada a la Circular N° 94, para ser realizada dentro del segundo mes desde la apertura de nuestra sala de juegos, dado los procesos y esfuerzos que requerirá concentrar en este primer mes de la apertura.”

- 1.5. Mediante Oficio Ordinario N°162 del 08 de febrero de 2021 esta Superintendencia instruyó a Casino de Juegos Coyhaique S.A. remitir información que acredite el cumplimiento de la planificación requerida.

- 1.6. Mediante presentación CJC/023/2021 de fecha 15 febrero de 2021, Casino de Juegos Coyhaique S.A. informó que *“dado el actual cierre de nuestras instalaciones desde marzo a la fecha, salvo unas semanas de reapertura en diciembre y parte de enero con ajustes de dotación de nuestro personal, no ha podido ser materializado por estas condiciones de fuerza mayor. Una vez que se pueda iniciar un proceso de reapertura más consolidado y con el personal presente en ese momento se podría afinar dicho programa y ser presentado a vuestra Superintendencia junto a los registros de capacitación correspondientes.*

En dicho contexto, Casino de Juegos Coyhaique S.A. puede presentar a continuación un plan preliminar de capacitación para el área de CCTV sobre circular 94 relacionado con materias antes descritas, vinculadas con algunos registros de eventos especiales o significativos ligados a intervenciones en máquinas de azar:

- Plan de capacitación y relación de participantes del área CCTV con alcance de temas:

	Capacitación Eventos Especiales Circ. 94			
	Reinicio de actividades	día 2	día 3	día 4
Capacitación supervisores		*Tema 1, 2, 3,4		
Capacitación operadores CCTV			*Tema 1, 2, 3	
Capacitación personal Técnico				*Tema 1, 2, 3

- **Contenidos del plan (descripción de temas 1, 2, 3 y 4 del esquema antes expuesto):**

Tema 1	Reforzamiento general eventos especiales circular 94. Obligación normativa, importancia. correcta elaboración de respaldo.
Tema 2	Tipos de intervención Caja Lógica MDA: Borrado de memoria, cambios de software, cambio / eliminación de progresivos, cambios de porcentaje retorno, cambios de denominación, etc.
Tema 3	Nuevos controles asociados a intervención a MDA (caja lógica). Coordinación con áreas Técnica de MDA, Oficial de cumplimiento.
Tema 4	Proceso interno de control. Forma de aplicación, periodicidad.

- 1.7 Posteriormente, mediante presentación CJC/043/2021 de fecha 11 de marzo de 2021, Casino de Juegos Coyhaique S.A. complementó su presentación CJC/023/2021 de fecha 15 febrero de 2021, informando que debido a una momentánea reapertura se *“permitió realizar aspectos de capacitación antes enunciado mediante el reinicio y estabilización de labores simultáneas en la comuna de Temuco con los operadores que realizan procesos de Televigilancia Remota (TVR) para este casino durante la segunda quincena de febrero y, luego en nuestra comuna de Coyhaique con personal ligado a esta sociedad operadora en esta primera quincena de marzo de 2021, post reinicio operaciones de esta sociedad operadora luego que MINSAL dispusiera un cambio a Paso 2.”*

Adicionalmente remitió los registros de las capacitaciones realizadas a los participantes del área de CCTV-*TVR*, el día 22-02-2021 en que se revisó el reforzamiento general de eventos especiales de la circular N°94, sus obligaciones normativa, importancia, la correcta elaboración de respaldo, los tipos de intervención en la caja lógica MDA, borrado de memoria, cambios de software, cambio / eliminación de progresivos, cambios de porcentaje retorno, cambios de denominación, etc, los nuevos controles asociados a intervención a MDA (caja lógica), coordinación con áreas técnicas de MDA, Oficial de cumplimiento y procesos interno de control, forma de aplicar el control y su periodicidad. Asimismo, adjuntó el registro de capacitación al personal de juego de Casino de Juegos Coyhaique S.A., realizada durante el primero de marzo 2021

2. Análisis de los hechos.

- 2.1. De los hechos descritos y antecedentes consignados previamente, 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, a juicio de la Superintendencia, con fecha 9 de marzo de 2020 la sociedad operadora Casino de Juegos Coyhaique S.A., no habría almacenado mediante el sistema de CCTV el evento asociado a la eliminación de pozo progresivo y traspaso de aporte, informado mediante Carta CJC/045/2020.
- 2.2. Por consiguiente, la sociedad operadora, Casino de Juegos Coyhaique S.A. habría incumplido las instrucciones establecidas en la letra d) del numeral 17 de la Circular N°94 de fecha 06 de febrero de 2018, mediante la cual esta Superintendencia imparte instrucciones a las sociedades operadoras sobre estándar técnico de sistemas de Circuito Cerrado de Televisión para casinos de juego y el artículo 46 la Ley N° 19.995 que Establece las bases generales para la autorización, funcionamiento y fiscalización de casinos de juego.

3. Formulación de cargos.

- 3.1. En consecuencia y conforme a los hechos expuestos en los numerales 1) y 2) del presente Oficio y, sin perjuicio del análisis que efectuará esta Superintendencia, una vez que la sociedad operadora presente formalmente sus descargos, a la fecha existen antecedentes suficientes que permitirían sostener que el 9 de marzo de

2020, **Casino de Juegos Coyhaique S.A.** eventualmente habría incumplido las instrucciones establecidas en la indicada literal d) del numeral 17 de la Circular N°94 de fecha 6 de febrero de 2018, de esta Superintendencia, al no haber almacenar mediante el sistema de CCTV 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.

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

4.1. Disposiciones generales aplicables a la infracción:

a) 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.”*

b) Infracción prevista en el artículo 46 de la ley N° 19.995 y Sanción asignada:

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.”

5. Conforme a lo expuesto, los hechos descritos precedentemente podrían ser constitutivos de la conducta sancionada en el artículo señalado en el párrafo anterior.

6. 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 sociedad operadora Casino de Juegos Coyhaique S.A. 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.

7. Téngase presente que los plazos de días previstos en la Ley N° 19.995, son de días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los días 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.

8. 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 **Casino de Juegos Coyhaique S.A.** y a las casillas electrónicas que han sido 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:

- Gerente General Casino de Juegos Coyhaique S.A.
- Divisiones SCJ
- Oficina de Partes/Archivo