

Exp-18675-2020

- ANT.:**
- 1) Carta ESC/005/2020 recibida en esta Superintendencia con fecha 6 de enero de 2020
 - 2) Reporte de contingencia SAYN N°1394 de fecha 20 de enero de 2020.
 - 3) Memorándum N° 2, de fecha 22 de enero de 2020 de la División de Fiscalización a la División Jurídica, ambas de la Superintendencia de Casinos de Juego.
 - 4) Memorándum N°5 de 16 de marzo de 2020 de la División Jurídica a la División de Fiscalización, ambas de la Superintendencia de Casinos de Juego.
 - 5) Fiscalización planificada efectuada entre los días 8 al 11 de julio de 2019.
 - 6) Acta de cierre de Fiscalización en terreno, de fecha 11 de julio de 2019.
 - 7) Ordinario N°984 de 1° de agosto de 2019 de esta Superintendencia.
 - 8) Presentación ESC/141/2019 de 19 de agosto de 2019 de Operaciones El Escorial S.A.
- MAT.:** Formula cargos a la sociedad operadora Operaciones El Escorial S.A. por incumplimientos que se indican.

ROL N° 9 / 2020.

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

**A : SR. RUBÉN ORMAZÁBAL SANHUEZA
GERENTE GENERAL
OPERACIONES EL ESCORIAL S.A.**

En virtud de la información contenida en los antecedentes 1) a 8) 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 dar inicio a un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de la sociedad operadora Operaciones El Escorial 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. El manual de procedimientos para CCTV de marzo de 2019, versión 2.0. señala en su número 7 relativo al procedimiento de implementación, mantención y reparación de la infraestructura y equipamiento CCTV, que *“El proceso de implementación, mantención preventiva y reparación de la infraestructura y equipos de CCTV, estará a cargo del área de TIC, cuyo encargado deberá velar por el buen funcionamiento de estos sistemas. Para lograr este objetivo, el Jefe de CCTV deberá ingresar tickets de atención a través de intranet, debiendo ser solucionados dentro de un plazo.”*

1.2. En ejercicio de las facultades de fiscalización de la SCJ previstas en la ley N° 19.995 y de conformidad con el Plan Operativo de Fiscalización 2019 de esta Superintendencia, entre los días 8 y 11 (ambos inclusive) de julio de 2019, el personal de la División de Fiscalización llevó a cabo una fiscalización en las instalaciones de Operaciones El Escorial S.A., con la finalidad de fiscalizar entre otras actividades, las materias relacionadas con “la operación del sistema de CCTV”.

1.3. En el Acta de cierre de la respectiva Fiscalización, mencionada en el antecedente 6), se dejó constancia en lo relativo a la actividad Revisión control de operaciones críticas a través de CCTV, en el numeral II que “no se presenta una separación e identificación de los circuitos de alimentación”.

1.4. Teniendo presente el hallazgo precedentemente mencionado en el punto 1.3., esta Superintendencia, en ejercicio de sus facultades legales y reglamentarias, dirigió a la sociedad operadora Operaciones El Escorial S.A. el Oficio Ordinario N° 984, citado en el antecedente 7), mediante el cual se representó a dicha sociedad el referido hallazgo detectado en la jornada de fiscalización, solicitándole *“realizar las mejoras de equipamiento y operación que permitan dar correcto cumplimiento a las instrucciones de la Circular N°94. Para lo anterior debe remitir un plan de trabajo o carta Gantt con la propuesta de implementación de soluciones, junto con toda la documentación que sustente las mejoras aplicadas.”*

1.5. Con fecha 19 de agosto de 2019, la sociedad operadora, procedió a dar respuesta al Oficio Ordinario N° 984, mediante la presentación aludida en el antecedente 8), en la que Operaciones El Escorial S.A. señala en lo pertinente lo siguiente:

“(…) efectivamente se cuenta con una separación de los circuitos de alimentación. No obstante, actualmente nos encontramos trabajando para mejorar la identificación de los circuitos, a objeto de dar mayor orden a lo que actualmente contamos.”

Se acompañó a dicha presentación una carta Gantt que contemplaba la realización de las mejoras entre el 20 y 23 de agosto de 2019.

1.6. Mediante presentación ESC/005/2020 recibida en esta Superintendencia el 06 de enero de 2020 e informe post mortem de 04 de enero de 2020, la sociedad operadora Operaciones El Escorial S.A. informó que el 02 de enero de 2020 se produjo un incidente en equipo de comunicación de CCTV, que generó la pérdida de imágenes de 229 cámaras por 155

minutos. Asimismo, 303 cámaras experimentaron corte de grabación por lapsos entre las 22:12 y 22:18 horas, como parte de actividades para restablecer los servicios.

- 1.7. Por otra parte, a través de reporte de contingencias SAYN N°1394 de 20 de enero de 2020, se reportó que ese día se efectuó el cierre de la sala de juegos por espacio de 105 minutos, entre las 12:30 y 14:15 PM, señalado la sociedad operadora, *“esto debido a que por una falla en nuestro sistema de CCTV, perdimos cobertura en una gran parte de nuestras cámaras de seguridad”*

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 al 20 de enero de 2020 persistían las fallas en el sistema CCTV de la sociedad operadora Operaciones El Escorial S.A., que impedían su adecuado funcionamiento y un adecuado accionar frente a situaciones de contingencias, no dando cumplimiento la mencionada sociedad operadora al inciso 3° del artículo 8 del Decreto N°287 de 2005 del Ministerio de Hacienda y con las letras b) y g) del numeral 17 de la Circular N° 94 de 2018 de esta Superintendencia.

Lo anterior, con relación al artículo 46 de la Ley N° 19.995.

En definitiva, la sociedad operadora Operaciones El Escorial S.A., habría adoptado medidas insuficientes para *“considerar sistemas de almacenamiento de carga distribuidas y balanceada para un buen desempeño en tiempo real de video, audio y otras aplicaciones de datos”* y para *“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,”* constando aquello en las incidencias ocurridas el 2 y el 20 de enero de 2020.

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 a lo menos durante el 2 y el 20 de enero de 2020, la sociedad operadora Operaciones El Escorial S.A. habría incumplido la instrucción establecida en el inciso 3° del artículo 8 del Decreto N°287 de 2005 del Ministerio de Hacienda, como asimismo con lo prescrito en las letras b) y g) del numeral 17 de la Circular N° 94 de 2018 de esta Superintendencia, en relación con el artículo 46 de la Ley N° 19.995.

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

4.1. Disposición general aplicable a la infracción en el Art. 42 de Ley N° 19.995:

*“Corresponderá al Superintendente: 7.- Interpretar administrativamente, en materias de su competencia, las leyes, reglamentos y normas técnicas que rigen las entidades y materias fiscalizadas; **elaborar instrucciones de general aplicación y dictar órdenes para su cumplimiento.**”*

4.2. Infracción prevista en el inciso 3° del artículo 8 del Decreto N°287 de 2005 del Ministerio de Hacienda.

“Todas las salas de juego deberán contar con sistemas de circuito cerrado de televisión que permitan un eficiente control, grabación y registro de los diversos juegos que se desarrollan en el establecimiento, sistemas que deberán mantenerse ininterrumpidamente en funcionamiento mientras las salas de juego estén abiertas al público. Asimismo, deberán existir tales sistemas para efectos de la vigilancia y

control de las demás operaciones del casino, en especial en las cajas, accesos al casino de juego, salas de recuento y bóveda, las que deberán mantenerse en funcionamiento mientras tales operaciones no hayan concluido. 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.”

4.3. Infracción prevista en las letras b) y g) del numeral 17 de la Circular N° 94 de 2018, de esta Superintendencia.

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:

b. Considerar sistemas de almacenamiento de carga distribuidas y balanceada para un buen desempeño en tiempo real de video, audio y otras aplicaciones de datos.

g. Se deben 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.”

4.4. Sanción asignada:

El artículo 46 de la Ley N°19.995 establece 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 objeto de la presente formulación de cargos, serían constitutivos de las infracciones indicadas en el numeral precedente.
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 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.
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. 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, pudiendo solicitar en cualquier momento copia de los mismos.
9. Notifíquese el presente oficio 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 han sido comunicadas a este Servicio en conformidad al Oficio Circular N° 6, de 18 de marzo de 2020.

Distribución:

- Gerente General Operaciones El Escorial S.A.
- Divisiones SCJ
- Oficina de Partes/Archivo