

ANT.: 1) Oficio Ordinario N° 1850, de 12 de diciembre de 2022, de esta Superintendencia.

2) Carta CJC/187/2022, de 28 de diciembre de 2022, de la sociedad operadora Casino de Juegos Coyhaique S.A.

3) Oficio Ordinario N° 1149, de 17 de julio de 2023, de esta Superintendencia.

4) Presentación CJC/161/2023, de 31 de julio de 2023, de la sociedad operadora Casino de Juegos Coyhaique S.A.

5) Oficio Ordinario N°1639, de 20 de septiembre de 2023, de esta Superintendencia.

6) Carta CJC/209/2023, de de 6 de octubre de 2023, de la sociedad operadora Casino de Juegos Coyhaique S.A.

7) Oficio Ordinario N° 109, de 19 de enero de 2024, de esta Superintendencia.

8) Carta CJC/012/2024, de 26 de enero de 2024, de la sociedad operadora Casino de Juegos Coyhaique S.A.

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

ROL N° 19/2025.

DE : SR. EDUARDO CÁCERES GUZMÁN
SUPERINTENDENTE DE CASINOS DE JUEGO (S)

A : SR. IAN LESKOVSEK KINZEL
GERENTE GENERAL
CASINO DE JUEGOS COYHAIQUE S.A.

En virtud de la información contenida en los antecedentes 1) a 8) 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 algunas disposiciones de la Ley N° 19.995, sus reglamentos e instrucciones de esta Superintendencia, atendido lo cual, por este acto, corresponde iniciar 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 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:

Cargo N° 1: La sociedad operadora, a la fecha de la fiscalización efectuada entre los días 14 al 17 de noviembre de 2022, habría realizado recuentos parciales de stacker de todas las máquinas de azar, lo cual habría originado un cálculo distorsionado de los ingresos brutos diarios por cada máquina de azar, según informa en el aplicativo SIOC, de modo que habría incurrido en una carga errónea de la información operacional del casino de juego, la cual no es consistente con las definiciones establecidas para ingresos brutos de las máquinas de azar.

1.1 Exposición de los hechos relevantes.

1.1.1. En ejercicio de las facultades de fiscalización de la SCJ previstas en la Ley N° 19.995, entre los días días 14 al 17 de noviembre de 2022, el personal de la División de Fiscalización de esta Superintendencia llevó a cabo una fiscalización a la sociedad operadora **Casino de Juegos Coyhaique S.A.** en relación con la actividad “Ingresos Operacionales”, constatando además incumplimientos en otras materias.

1.1.2. Mediante Oficio Ordinario N°1850, de 12 de diciembre de 2022, citado en antecedente 1), esta Superintendencia informó los resultados de la fiscalización mencionada anteriormente, señalando lo siguiente:

“Se observó que la sociedad operadora efectúa recuentos parciales de stacker de todas las máquinas de azar, lo cual origina un cálculo distorsionado de los ingresos brutos diarios por cada máquina de azar, pues informa en el aplicativo SIOC (reporte RMA06 “Informe del resultado diario de máquinas de azar”) la cifra resultante de este recuento parcial, debiendo informar la cifra diaria de recuento teórico”.

Se presentan como ejemplo los resultados de las siguientes máquinas de azar, para el día 01-09-2022:

Código	Bill In Teórico Sistema Monitoreo y Control \$	Efectivo Reporte SIOC \$
600021	110.000	0
600034	210.000	0

1.1.3. Asimismo, mediante el referido Oficio Ordinario N° 1850, teniendo presente el hallazgo mencionado precedentemente, esta Superintendencia, en ejercicio de sus facultades legales y reglamentarias, instruyó a la sociedad operadora **Casino de Juegos Coyhaique S.A.** *“remítir un informe que señale el origen de las diferencias en el registro del monto correspondiente a la variable del “Efectivo”, entre el aplicativo SIOC y los datos extraídos desde el Sistema de Monitoreo y Control en Línea (SMC)” y “Proceder a una nueva carga de la información operacional del archivo tipo XML de máquinas de azar, a contar del período de agosto de 2022 en adelante, en el aplicativo SIOC, verificando que se registre en forma diaria el monto del “Efectivo” en cada una de las máquinas de azar del parque de juegos, ajustándose a las instrucciones contenidas en la normativa vigente”.*

1.1.4. En respuesta, la sociedad operadora **Casino de Juegos Coyhaique S.A.** mediante la carta CJC/187/2022, de 28 de diciembre de 2022 citada en antecedente 2), indicó *“En relación con a esta instrucción de vuestra Superintendencia respecto de remitir un informe sobre el origen de las diferencias en el registro del monto correspondiente a la variable del “Efectivo”, entre el aplicativo SIOC y los datos extraídos desde el Sistema de Monitoreo y Control en Línea (en adelante SMC), es preciso indicar que esta sociedad operadora realiza recuentos parciales y generales de máquinas de azar. Por esta circunstancia, antes comunicada y advertida en la referida fiscalización, es que diariamente se determina una cantidad de máquinas cuyos stackers son abiertos, y efectivamente sus billetes son contados por el Área de Tesorería Operativa, siendo los resultados ingresados en el SMC y ajustándose los valores en la columna “Efectivo”.*

Por otra parte, para aquellas máquinas que no son parte del recuento parcial, y dado que no se realiza la apertura formal de los ‘stackers’ de dichas columnas en la columna “Efectivo”, se

visualiza una cifra igual a “0” (cero), y el dinero ingresado en el stacker se registra en la columna “Bill in Soft” o “Recuento Teórico” Esta situación se replica en SIOC, en particular el Reporte “RMA06 - Informe del resultado diario de máquinas de azar”, el cual muestra el efectivo contado en la variable correspondiente, mientras que en las máquinas de azar que no fueron seleccionadas se ingresa un valor igual a “0” (cero)”.

Asimismo, señaló que “Por otra parte, Casino de Juegos Coyhaique S.A. -a objeto de atender esta instrucción complementaria-, propone realizar la carga diaria en el aplicativo SIOC de la mencionada variable “Bill in Teórico” o “Bill in Soft” de SMC correspondiente al contador de billetes entrantes, según se indica para esa variable en el certificado de homologación del Sistema SMC “Galaxys”. Lo anterior, por cuanto en cada máquina de azar donde pudiese ocurrir dicha situación de recuento parcial, la referida variable “Recuento Teórico” (capturada por el Sistema SMC, que administra la operación de máquinas de azar) se registra la información de un ‘recuento teórico’ diario de Efectivo.

Con la propuesta anterior, sujeta a la consideración de vuestro organismo de control, se debieran de coordinar e introducir las modificaciones correspondientes a partir de SMC para la generación de los archivos XML correspondientes que se instruye en el citado numeral 4.2. Una vez realizada la carga con la propuesta anterior se podrá disponer y subsanar el cálculo de los Ingresos Brutos Diarios por cada máquina en el reporte ‘RMA06-Informe de resultado diario de máquinas de azar’ de la plataforma SIOC, tal como se instruyó por parte de vuestra Superintendencia en el mencionado Ord. 1850. Ello, sin perjuicio de diferencias específicas entre el efectivo determinado entre recuento físico versus el efectivo registrado por SMC.

De acuerdo entonces con la Circular SCJ N° 82 de 09 de febrero del año 2017 que establece la composición del WIN como base impositiva, se adoptaría la variable “Recuento Teórico” en reemplazo de la variable Efectivo para efectos de la determinación de los Ingresos Brutos Diarios como vuestra Superintendencia está instruyendo en el aludido Ord. SCJ N°1850. Al reemplazar en la presente propuesta la variable Efectivo por la variable “Recuento Teórico” en la carga de información operacional SIOC, se llevará un registro diario de WIN por máquina de azar.

Cabe señalar que la propuesta descrita precedentemente requiere diversos ajustes informáticos internos para la generación de nuevos archivos XML a utilizar en el aplicativo SIOC. Ello a objeto de procesar información del “Recuento Teórico” que subsanaría a la ya revisada en la fiscalización de la actividad de Ingresos Operacionales en noviembre pasado, y así cumplir con las instrucciones expresadas por vuestro organismo de control”.

1.2. Análisis de los Hechos relevantes.

De los hechos descritos y antecedentes consignados previamente en el numeral 2.1, 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 la sociedad operadora **Casino de Juegos Coyhaique S.A.** habría incurrido en una carga errónea de la información operacional del casino de juego, la cual no es consistente con las definiciones establecidas para ingresos brutos de las máquinas de azar.

1.3. Formulación de cargos.

En consecuencia y conforme a los hechos expuestos en el punto 2.1 y el análisis realizado en el numeral 2.2 de este Oficio y, sin perjuicio del análisis que se efectúe una vez que esa sociedad operadora presente formalmente sus descargos, existen antecedentes que permiten sostener que, a la fecha de la fiscalización realizada, la sociedad operadora **Casino de Juegos Coyhaique S.A.**, eventualmente habría incumplido lo establecido en el capítulo I de la Circular N°34, de fecha 19 de febrero de 2013, modificada por la Circular N°82, de fecha 9 de febrero de 2017, que imparte instrucciones de carácter general sobre el envío de la información operacional y de reclamos a la Superintendencia.

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

Decreto Supremo N°547, de 2005, del Ministerio de Hacienda y, sus modificaciones posteriores, referido al reglamento de juegos de azar en casinos de juego y sistema de homologación, que establece: “Artículo 24.- Constituyen ingresos brutos provenientes de los juegos de azar que se desarrollan en los casinos, en cada jornada diaria, los siguientes: (...) Ingreso Bruto en las Máquinas de Azar: La suma de los ingresos registrados mediante el recuento de valores, sean éstos dinero u otros instrumentos representativos de dinero, tales como "los Ticket in o Tarjeta in", los tickets vencidos o expirados, la recaudación por torneos de máquinas y los premios no deducibles de win; deducidos los "Ticket out o Tarjeta out", los pagos manuales por acumulación de créditos, los pagos manuales por premios grandes, los pagos manuales por error, la variación del pozo acumulado y los premios pagados en torneos de máquinas”.

Circular N°34, de fecha 19 de febrero de 2013, modificada por la Circular N°82, de fecha 9 de febrero de 2017, que imparte instrucciones de carácter general sobre el envío de la información operacional y de reclamos a la Superintendencia.

“I. Introducción (...) La generación y carga de la información operacional de los casinos de juego en formato XML, deberá ser consistente con las definiciones de ingresos brutos o win de juegos, pozos progresivos, drop, hold, total jugado, total recaudado, premios entregados, variación de pozo, impuesto específico al juego, impuesto a las entradas y demás variables calculadas para las 5 categorías de juegos de azar autorizadas, según las definiciones contenidas en el Decreto Supremo N°547, de 2005, del Ministerio de Hacienda, antes individualizado”.

“II. Definiciones Previas Máquinas de Azar 1. Efectivo: Corresponde al monto de dinero o billetes que se obtiene de los stackers de las máquinas, relativo a la operación del período respectivo. Diariamente se debe hacer una cuadratura del monto físico del efectivo respecto a lo registrado por el sistema centralizado que administra la operación de las máquinas de azar.

1.5. Disposición que establece la sanción asignada al cargo formulado.

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.*”

Cargo N° 2: El personal de las Áreas de Mesas de Juego, Máquinas de Azar y Bingo desempeñaría funciones sucesivas y simultaneas correspondientes a Tesorería Operativa, por lo que habría infringido la prohibición establecida en el artículo 13 del Decreto Supremo N° 287, de 2005, del Ministerio de Hacienda y sus posteriores modificaciones.

2.1. Exposición de los hechos relevantes.

2.1.1. En ejercicio de las facultades de fiscalización de la SCJ previstas en la Ley N° 19.995, el personal de la División de Fiscalización de esta Superintendencia llevó a cabo una fiscalización de forma remota a la sociedad operadora **Casino de Juegos Coyhaique S.A.**, en relación con la actividad “Prevención de Lavado de Activos”.

2.1.2. Mediante Oficio Ordinario N°1149, de 17 de julio de 2023, citado en antecedente 3), esta Superintendencia informó los resultados de la fiscalización mencionada anteriormente, señalando, en el numeral 2, letra b), de dicho documento lo siguiente: “*En relación con el personal facultado para ejecutar entre otras acciones girar cheques,*

realizar o aprobar transferencias se detalla en tabla 3 siguiente:

COYHAIQUE			
NOMBRES	APELLIDOS	TIPO	CARGO / FUNCIÓN
Jorge Humberto	Cuevas Bravo	TRANSFERENCIA Y FIRMA DE CHEQUES	DIRECTOR DE TESORERÍA OPERATIVA
Sandra Viviana	Tapia Igrutinovich	TRANSFERENCIA Y FIRMA DE CHEQUES	SUPERVISOR RECuento
Patricia Raquel	Alvarado Ñancul	TRANSFERENCIA Y FIRMA DE CHEQUES	SUPERVISOR DE BÓVEDA
Franqueyder	Pérez Calle	TRANSFERENCIA Y FIRMA DE CHEQUES	ASISTENTE BÓVEDA
Daniela del Carme	Aroca Márquez	TRANSFERENCIA Y FIRMA DE CHEQUES	ASISTENTE BÓVEDA
Marcela Andrea	Miranda Montana	SOLO FIRMA DE CHEQUE	JEFE DE SECCIÓN
Sebastian Andrés	Fuentealba Naipan	SOLO FIRMA DE CHEQUE	JEFE DE SECCIÓN
Miguel Angel	Jimenez Vera	SOLO FIRMA DE CHEQUE	DIRECTOR DE BINGO
Luis Alberto	Moreno Moreno	SOLO FIRMA DE CHEQUE	DIRECTOR DE MÁQUINAS DE AZAR

Lo anterior contradice las disposiciones del Decreto Supremo N°287, el que señala en el artículo 13, expresamente que “el personal de Tesorería Operativa no podrá desempeñar funciones sucesiva ni simultáneamente en las Áreas de Mesas de Juego, Máquinas de Azar y Bingo”. Y por tanto, el personal de juego no puede realizar funciones propias del área de Tesorería Operativa”.

2.1.3. Asimismo, mediante el referido Oficio Ordinario N°1149, teniendo presente el hallazgo mencionado precedentemente, esta Superintendencia, en ejercicio de sus facultades legales y reglamentarias, instruyó a la sociedad operadora **Casino de Juegos Coyhaique S.A.** “que proceda a eliminar de la nómina del personal facultado para ejecutar, entre otras acciones, las de girar cheques, a todo el personal que se desempeñe en la operación y desarrollo de los juegos de las Áreas de Mesas de Juego, Máquinas de Azar y Bingo; adjuntando la nueva nomina autorizada para esto fines”.

2.1.4. En respuesta, la sociedad operadora **Casino de Juegos Coyhaique S.A.**, mediante la carta CJC/161/2023, de 31 de julio de 2023, citada en el antecedente 4), en relación con el hallazgo mencionado, remitió la nómina del personal de Tesorería Operativa facultado para firmar cheques.

2.2. Análisis de los Hechos relevantes.

De los hechos descritos y antecedentes consignados previamente en el numeral 1.1 Exposición de los hechos relevantes, 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 la sociedad operadora **Casino de Juegos Coyhaique S.A.** habría permitido que el personal de las Áreas de Mesas de Juego, Máquinas de Azar y Bingo desempeñe funciones sucesivas y simultaneas correspondientes a Tesorería Operativa.

Las funciones de Tesorería Operativa forman parte de la gestión financiera y administrativa interna de la sociedad operadora, orientadas al cumplimiento de obligaciones comerciales, u operacionales de carácter general. Su ejecución incide de forma indirecta en la operación o supervisión del juego y tiene una interacción inmediata con clientes dentro de las salas de juego, ya que a través de estos instrumentos se procede a realizar el pago al cliente.

Asimismo las funciones de firma de cheques y aprobación de transferencias bancarias, deben ser consideradas como labores propias de la gestión de la Tesorería Operativa de la sociedad operadora, en la medida que correspondan a funciones vinculadas al desarrollo u operación directa del juego y no pueden ser realizadas por personal del área de juegos, en atención a que tales funciones son propias del personal de tesorería operativa, siendo estos últimos quienes efectivamente custodian y administran los fondos proveniente del desarrollo de los juegos en el casino de juego.

2.3. Formulación de cargos.

En consecuencia y conforme a los hechos expuestos en el punto 2.1 y el análisis realizado en el numeral 2.2 de este Oficio y, sin perjuicio del análisis que se efectuará una vez que esa sociedad operadora presente formalmente sus descargos, existen

antecedentes que permiten sostener que, a la fecha de la fiscalización realizada, la sociedad operadora **Casino de Juegos Coyhaique S.A.**, eventualmente habría infringido la prohibición establecida en el artículo 13 del Decreto Supremo N° 287, de 2005, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego y, sus posteriores modificaciones.

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

Decreto N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego y, sus posteriores modificaciones, en el cual se establece lo siguiente:

“Artículo 13.- “(...) con todo, el personal de Tesorería Operativa no podrá desempeñar funciones sucesiva ni simultáneamente en las Áreas de Mesas de Juego, Máquinas de Azar y Bingo.”

2.5. Disposición que establece la sanción asignada al cargo formulado.

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.”*

Cargo N° 3: La sociedad operadora al verse afectada con la falta de grabaciones de 261 cámaras de su sistema de CCTV, por fallas originadas en los servidores del sistema derivadas de un corte de energía en la ciudad, el día 15 de agosto de 2023 entre las 14:00 hrs. y 18:45 hrs. aproximadamente, no habría aplicado estrategias que permitan asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información del Sistema CCTV, a través de metodologías redundantes, de tal forma que se asegure la continuidad operativa ante todo evento o circunstancia.

3.1. Exposición de los hechos relevantes.

3.1.1. En ejercicio de las facultades de fiscalización de la SCJ previstas en la Ley N° 19.995, entre los días 21 y 24 de agosto de 2023, el personal de la División de Fiscalización de esta Superintendencia llevó a cabo una fiscalización a la sociedad operadora **Casino de Juegos Coyhaique S.A.**, en relación con la actividad “Personal de Juego”.

3.1.2. Mediante Oficio Ordinario N°1639, de 20 de septiembre de 2023, citado en antecedente 5), esta Superintendencia informó los resultados de la fiscalización mencionada anteriormente, señalando, lo siguiente:

“De la revisión en terreno sobre los antecedentes de la notificación “Contingencias de seguridad y protocolos” N°625 a través de la plataforma SAYN, efectuada por la sociedad operadora con fecha 18 de agosto de 2023, se constató que las siguientes 261 cámaras del sistema de CCTV fueron afectadas por la fallas originadas en los servidores del sistema, a raíz de un corte de energía en la ciudad, viéndose afectadas las grabaciones del día 15 de agosto de 2023 entre las 14:00 hrs. y 18:45 hrs. aproximadamente.”

Cámaras afectadas por corte de energía 15 de agosto de 2023	N° de Cámara
Boletería Caja N°1	1
Boletería Caja N°2	2
Caja N° 1 Rostro Cliente	3
Caja N° 2 Rostro Cliente	4
Panorámica boletería caja premio	5
Panorámica de caja premio	6
Móvil interior de caja premio	7
Panorámica acceso a caja premio	8
Sun Reward -	290
Bóveda Auxiliar	359
Cuponera y maquina tarjetera	91
Cajero Automático	11
DTM y Cajero Automático	13
Dreamsmatic-transacciones	279
DTM 3 Accesp a Delta	280
Recuento Staker	16
Contadora de efectivo Recuento	17
Contadora de efectivo	18
Mesón de apertura Staker 1	19
Mesón de apertura Staker 2	20
Panorámico de recuentos y mesón	21
Móvil Recuento Staker	22
Panorámica caudales B	26
Mesón recuento de Fichas	27
Mesón de efectivo B	28
Mesón de efectivo A	29
Panorámica caudales A	30
Móvil mesón Caudales	31
Panorámica mesón de seguridad	35
Panorámico Mesón de entrega	36
Pan meson entrega valores y materiales	37
Mesón de entrega de Valores B	40
Mesón de entrega de Valores A	41
Exclusa Arqueo	23
Panorámica acceso a cajas Premio	32
Montacarga materiales y valores	33
Pan escalera 1 nivel bóveda	34
Pasillo transito de valores	38
Panoramico ingreso a delta	287
Pan Exclusa entrega Brinks	24
Exclusa mesón entrega Brinks	25
Pan Montacarga carros con Staker	42
Pan Naipes y Materiales de Juego	43
Of Director tesorería Operativa	44
Isla 23 A	9
Isla 20 B	15
Isla 1 -	57
Isla 3 A -	58
Isla 3 B -	59
Isla 16 A -	62
Isla 8 A -	63
Isla 8 B	64
Isla 9 - 12 A	65
Isla 20 A	66

Isla 11 B -	67
Isla 37 B	68
Isla 13 A	69
Isla 37 A	70
Isla 14 B	73
Isla 7 A	75
Isla 16 B	76
Isla 18 B y BJ 18	78
Isla 17 C	81
Isla 10 B	82
Isla 23 C	89
Isala 10 A	92
Isla 21 C	109
Isla 22 B	110
Isla 21 B	111
Isla 21 A	112
SF - Isla 26 B	115
SF - Isla 26 A	116
SF - Isla 26 C	117
SF - Isla 27 B	118
SF - Isla 27 D	119
SF - Isla 26 D - Isla 27 A	120
SF - Isla 27 C Isla 28 A	121
SF - Isla 28 B	122
SF - Isla 28 C	123
SF - Isla 28 D	124
SF - Isla 29 A	125
SF - Isla 30 A	126
SF - Isla 30 B	127
SF - Isla 29 B	128
Isla 24 A	152
Isla 13 B	242
Isla 2 A	263
Isla 2 B	264
Isla 34	265
Isla 4 B	266
Isla 6 A	267
Isla 6 B	268
Isla 7 B	269
Isla 23 B	278
Isla 11 A	281
Isla 16 C	298
Isla 4 A	362
Isla 9 - 12 B -10	367
Isla 25 A	372
SF -Panoramica Isla 27-28	130
SF - Domo PTZ	131
Panoramica 03	369
Domo PTZ 03	375
Smoking Point - 03	294
Smoking Point - 01	357
Big Six BS10	132
Black Jack BJ18	45
Black Jack BJ02	277
Draw Poker DPP06	80
Poker caribeño CPP01	14
Rueda Ruleta RL 07	192

Rueda Ruleta RL 08	297
Rueda Ruleta RL 12	296
Ruleta RL 07	47
Ruleta RL 12	371
Ruleta RL 08	53
Móvil Panorámico 01	101
Móvil Panorámico 02	102
Móvil Panorámico 03	103
Móvil Panorámico 04	104
Móvil Panorámico 05	105
Móvil Panorámico 06	106
Móvil Ruleta 1	107
Entrada terraza no fumadores	79
Panoramico transito SSJJ 04	83
Panoramica General	84
Panoramica Mesas y SSJJ	88
Ingreso y salida clientes SSJJ	93
Panorámica Acceso clientes	94
Panorámica sala de juegos 2	96
Pan sala de juegos y ruleta	98
Panoramico SS.JJ Mini Crap	230
Panoramico Acc y RX	232
Acc. Control temperatura	283
Panorámico Transito SSJJ -2	288
Panorámico Transito SSJJ -5	291
Entrada Arco Detector	329
Meson caja Bingo	270
Balotera y Locutor	360
Mesas Bingo	368
Domo PTZ 04	376
Black Jack BJ03 - SP	54
Draw Póker DPP14 - SP	55
Móvil Salón Preferencial	113
Panorámica salida de emergencia	114
pasillo salida de emergencia	370
Acceso Clientes Estacionamiento	133
Móvil Acceso Clientes	135
Ext - Ingreso Cliente a Casino	137
Guardarropía Lockers	140
Pas acceso a banos públicos SSJJ	141
Acceso clientes 1	261
Acceso clientes 2	262
Acceso clientes 3	274
Cuarto Azul 01	356
Verificador de ingreso	378
Boletería Aiken	142
Mesón Aiken	143
Panorámica mesas Aiken	144

Repostero Restaurant Aiken	145
Panorámico ingreso a delta	287
Buffet Aiken	317
Salón 1 Aiken	318
Terraza Aiken	319
Pasillo Repostero Lucky 7	153
Repostero Lucky 7	154
Sala DJ - Acceso a escenario	155
Acceso repostero L7 y montacarga	156
Panorámica mesas y barra L7	275
Pasillo 1 repostero Lucky 7	332
SKY Bar - Barra y Mesas	158
SKY Bar - Dedicada a Caja	159
Sky Bar - Entrada Principal Escaleras	160
SKY Bar - Móvil Sky Bar	161
SKY Bar -Pan Sillones Lounge	162
3N-Pan acc Banos eventos y Aiken	163
3N - Pan Acceso a Salones Foyer	164
3N-Pan Pasillo y Sal Emergencia	165
3N - Panorámico Acceso al Foyer	166
3N-Sal Hotel-Acc SkyBar-Ascensor	167
3N- Pasillo Terraza-Salida Emergencia	320
Pasillo interior salones	150
3N - Masas y Cremas	168
3N - Cocina Interior	169
Cocina lavado -	323
Cocina pasillo 2 -	324
Oficina Cocina	355
2N Pan acc sala internet Escal	171
2N - Panorámica Sala de internet	172
3N - Escalera de 2N a 3N	173
Pan Escaleras 1N al 2N	174
1N - Acceso Publico por Lobby	175
Panorámico Lobby Hotel	176
Movil Lobby Hotel	177
1N - Piscina SPA	178
Panorámico Lobby Hotel 2	312
Valores Lobby Hotel	313
1N Piscina SPA 2	314
1N sala de ejercicios	315
Panorámico Lobby Hotel 3	316
Lobby hotel rostro cliente	330
Ascensor Hotel 1	345
Ascensor Hotel 2	346
2N - Pasillo y Habitaciones 1	308
2N - Escalera Cliente Hotel	309
3N - Pasillo de Servicio	181
3N Pan Pasillo y Habitaciones 1	306

3N - Escalera cliente Hotel	307
4N - Pasillo y Habitaciones 1	304
4N - Escalera Clientes Hotel	305
4N - Acceso Servicios	186
Bodega 5to Piso - 1	342
Bodega 5to Piso - 2	343
Bodega 5to Piso - 3	344
5N - Pan Pasillo y Habitaciones	310
5N - Escalera Cliente Hotel	311
Acceso Anfitriones A	247
Acceso Anfitriones B	248
Caldera y deposito de Gas	188
Montacargas	348
Sub Ingreso Sala Basura y Bodega	198
Sub - Panorámica de Recepción	199
Sub - Pan Recepción Exterior	200
Sub - panorámica Sala de Basura	201
Sala de Basura y Cartones	292
Bodega de alimentos	358
1N Escalera desde Sub a 1N	202
2N-Panorámica Montacargas	203
Acc Bodega Banquete y Avutarda	204
Acceso a surveillance	205
Ext- Acceso de Personal Escalera	206
Acceso sala DJ y Piso 2	282
Fin Pasillo -1	259
N1 Salida Emergencia Michelato	207
Pasillo Cuarto Azul	208
Pasillo Cuarto Azul - Of Jef.Seg	284
Pasillo Locker 2	258
Piso 1 Escalera Anfitriones	253
Piso 2 Escalera Anfitriones	254
Piso 3 Escalera Anfitriones	255
Piso 4 Escalera Anfitriones	256
1N Sala de propinas	215
Lenceria	252
Oficina SSJJ	39
Oficina Jefe Seguridad	216
Sala CCTV	217
Ofis administrativas	219
Ofis Gerencia y Mantencion	220
Oficina Sistemas	251
Oficina Sub Gerente Hotel	354
Taller de mantención 1	333
Oficina OT	223
Sala de Guardia A	225
Sub - Torniquetes	226
Ventanilla Control de Salida	227
Ruletas - SDS	237
SDS Exterior Ingreso a Lobby	300
SDS Interior Ingreso a Lobby	301
SDS Panoramica Lobby Hotel	302
SDS Dedicada Meson Lobby Hotel	303
Panoramico Draw Poker	373

3.1.3. Asimismo, mediante el referido Oficio Ordinario N°1639, teniendo presente el hallazgo mencionado precedentemente, esta Superintendencia, en ejercicio de sus facultades legales y reglamentarias, instruyó a la sociedad operadora **Casino de Juegos Coyhaique S.A.** que procediera a configurar e implementar una mejora en sus procesos

de redundancia energética, de tal forma que, ante una situación de contingencia, estos proporcionen el respaldo necesario para seguir operando.

3.1.4. En respuesta, la sociedad operadora **Casino de Juegos Coyhaique S.A.**, mediante la carta CJC/209/2023, de 6 de octubre de 2023, citada en el antecedente 6), respondió, en términos generales, que la contingencia de seguridad y protocolos N°625, notificada vía SAYN con fecha 18 de agosto de 2023, tuvo su origen en el corte del suministro de energía eléctrica en la ciudad de Coyhaique, situación que provocó de manera inmediata el funcionamiento del Sistema de Alimentación Ininterrumpida (UPS por sus siglas en inglés) de forma inmediata, al igual que el grupo electrógeno que suministra energía en caso de cortes de corriente.

Añadió que, a pesar de mantener protocolos de mantención de equipos, se procederá con el reemplazo del banco de baterías del sistema de alimentación ininterrumpida o UPS y que, además, se realizará un servicio de mantención del sistema con un tercero acreditado.

3.1.5. Mediante Oficio Ordinario N°109, de 19 de enero de 2024, citado en el antecedente 7), esta Superintendencia le requirió a la sociedad operadora que informara la fecha en que procedió con el reemplazo del banco de baterías y que realizó la mantención del sistema de parte del tercero acreditado.

3.1.6. Mediante presentación CJC/012/2024, de 26 de enero de 2024, citada en el antecedente 8), la sociedad operadora indicó que los trabajos tendientes a preparar la nueva instalación de la unidad UPS fueron finalizados en octubre de 2023.

3.2. Análisis de los Hechos relevantes.

De los hechos descritos y antecedentes consignados previamente en el numeral 3.1, 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 la sociedad operadora **Casino de Juegos Coyhaique S.A.** al verse afectada con la falta de grabaciones de 261 cámaras de su sistema de CCTV, por fallas originadas en los servidores del sistema derivadas de un corte de energía en la ciudad, el día 15 de agosto de 2023 entre las 14:00 hrs. y 18:45 hrs. aproximadamente, no habría aplicado estrategias que permitan asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información del Sistema CCTV, a través de metodologías redundantes, de tal forma que se asegure la continuidad operativa ante todo evento o circunstancia.

3.3. Formulación de cargos.

En consecuencia y conforme a los hechos expuestos en el punto 3.1 y el análisis realizado en el numeral 3.2 de este Oficio y, sin perjuicio del análisis que se efectuará una vez que esa sociedad operadora presente formalmente sus descargos, existen antecedentes que permiten sostener que, a la fecha de la fiscalización realizada, la sociedad operadora **Casino de Juegos Coyhaique S.A.** eventualmente habría incumplido lo establecido en la Circular N°94 de fecha 96 de febrero de 2018, Número 17 "Obligaciones generales para sistemas de control de CCTV", letras b) y g) en concordancia con el inciso 3°, del artículo 8, del Decreto Supremo N°287 del año 2005 y posteriores modificaciones.

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

a) Decreto Supremo N°287 del año 2005 y posteriores modificaciones, artículo 8°, inc. 3:

"...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, los que deberán mantenerse en funcionamiento mientras tales operaciones no hayan concluido...”

b) Circular N°94 de fecha 6 de febrero de 2018, Número 17 “Obligaciones generales para sistemas de control de CCTV”, letras b. y g.

“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 distribuida y balanceada para un buen desempeño en tiempo real de video, audio y otras aplicaciones de datos. (...)

g. Se debe aplicar estrategias que permitan asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información del Sistema CCTV, a través de metodologías redundantes, de tal forma que se asegure la continuidad operativa ante todo evento o circunstancia”.

3.5. Disposición que establece la sanción asignada al cargo formulado

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.”*

4. Conforme a lo expuesto, los hechos descritos precedentemente, objeto de la presente formulación de tres cargos, serían constitutivos de las infracciones indicadas en los numerales precedentes.

En consecuencia, y considerando los tres 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.

5. 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.

6. 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.

7. 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. Ian Leskovsek Kinzel, Gerente General Casino de Juegos Coyhaique S.A.
- Divisiones SCJ
- Oficina de Partes/Archivo

Decreto Exento RA289/154/2024, de 15.04.2024, de la Subsecretaría de Hacienda, que establece el orden de subrogación de la Superintendencia.

