

ANT.: 1) Fiscalización en terreno efectuada los días 19 al 23 de agosto de 2024.
2) Oficio Ordinario N°1795, de 13 de septiembre de 2024, de esta Superintendencia.
3) Presentación CDL/130/2024 de 10 de octubre de 2024.
4) Fiscalización en terreno efectuada los días 10 al 14 de febrero de 2025.
5) Oficio Ordinario N°484, de 18 de marzo de 2024, de esta Superintendencia.
6) Presentación CDL/50/2025 de 10 de octubre de 2024.
7) Oficio Ordinario N°1676, de 2 de septiembre de 2025, de esta Superintendencia.
8) Presentación CDL/152/2025 de 17 de septiembre de 2024.

MAT.: Formula cargos a la sociedad Casino del Lago S.A. por incumplimientos que indica.

ROL N° 48/2025.

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

A : **SR. JORGE ALBERTO ALVARADO RUIZ**
GERENTE GENERAL
CASINO DEL LAGO 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 y sus reglamentos, atendido lo cual, por este acto, corresponde iniciar un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de la sociedad operadora **Casino del Lago 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, cumple con formular los siguientes cargos:

1. La sociedad operadora Casino del Lago S.A., no dio cumplimiento a su Manual de Procedimiento de CCTV, como dan cuenta los siguientes hechos, constatados en la fiscalización realizada entre el 19 al 23 de agosto de 2024:

a. El “Manual de procedimiento de CCTV Casino de Pucón”, en su versión 5, de octubre de 2023, hace referencia en su numeral 7, letra b), a un acta de entrega de grabaciones del Sistema de CCTV, tanto como para personal externo a la sociedad operadora como para personal de la sociedad operadora ajeno a la sala de CCTV que se encuentra citado en un anexo del procedimiento. Durante la inspección realizada se constató que la sala de CCTV de la sociedad operadora no

disponía de las referidas actas como medio de respaldo de la entrega de grabaciones del Sistema de CCTV a personal externo al casino de juego.

b. En la revisión efectuada en la Sala de CCTV de la sociedad operadora con fecha 19 de agosto 2024, se constató que no dispone de los registros de solicitudes de copia de las grabaciones realizadas por personal del casino de juego ajenos a los que se desempeñan en CCTV, o bien, de su entrega mediante un acta

c. Durante la fiscalización se verificó que la Sala de CCTV de Casino del Lago S.A., ha habilitado carpetas compartidas, en forma específica, con grabaciones del Sistema de CCTV, para el Gerente General Pucón, Subgerente de personas, Subgerente de juegos y Directora general de juegos, acción que no se encuentra prevista en el procedimiento de CCTV, en su versión N°5, vigente desde octubre de 2023.

d. Durante la inspección realizada se constató en el Sistema de CCTV "Hik Vision", se encuentran configurados dos roles, correspondientes a "Administrador" y "Operador". En circunstancias que en el "Manual de procedimiento de CCTV Casino de Pucón", en su versión 5, de octubre de 2023, se especifican los siguientes roles: "Operador de CCTV", "Supervisor de CCTV", "Jefe y técnico de CCTV" y "Administrador de sistemas (TIC).

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 19 a 23 de agosto de 2024, el personal de la División de Fiscalización de esta Superintendencia llevó a cabo una fiscalización a la sociedad operadora **Casino del Lago S.A.**, en relación con la actividad "*Operación del Sistema CCTV*".

1.1.2 Mediante Oficio Ordinario N°1795, citado en antecedente 2), esta Superintendencia informó los resultados de la fiscalización mencionada anteriormente, señalando los hechos que configuran el cargo a formular, dando cuenta de la medida implementada o instruyendo lo que sigue:

Hecho N° 1

"2.1.1 Mediante la revisión del documento denominado "Manual de procedimiento de CCTV Casino de Pucón", en su versión 5, de octubre de 2023, se constató que la sociedad operadora no da cumplimiento a dicho manual, dado que en el numeral 7, letra b), hace referencia a un acta de entrega de grabaciones del Sistema de CCTV, tanto como para personal externo a la sociedad operadora como para personal de la sociedad operadora ajeno a la sala de CCTV que se encuentra citado en un anexo del procedimiento.

En efecto, durante la inspección realizada se constató que la sala de CCTV la sociedad operadora no disponía de referidas actas como medio de respaldo de la entrega de grabaciones del Sistema de CCTV a personal externo al casino de juego."

Hecho N° 2

"2.1.3 Acceso a grabaciones de sistema de CCTV por parte de personal de la sociedad operadora ajeno a la sala de CCTV.

a) En la revisión efectuada en la Sala de CCTV de la sociedad operadora con fecha 19 de agosto 2024, se constató que no dispone de los registros de solicitudes de copia de las grabaciones realizadas por personal del casino de juego ajenos a los que se desempeñan en CCTV, o bien, de su entrega mediante un acta."

Hecho N° 3

"2.1.3 Acceso a grabaciones de sistema de CCTV por parte de personal de la sociedad

*operadora ajeno a la sala de CCTV.
(...)*

b) Sobre el particular, se verificó que la Sala de CCTV de Casino del Lago S.A., ha habilitado carpetas compartidas, en forma específica, con grabaciones del Sistema de CCTV, para el Gerente General Pucón, Subgerente de personas, Subgerente de juegos y Directora general de juegos. Se hace presente que dicha acción no se encuentra documentada en el procedimiento de CCTV, en su versión N°5, vigente desde octubre de 2023.”

Hecho N° 4

“2.2.1 Se constató que la sociedad operadora no da cumplimiento a su procedimiento de CCTV, por cuanto en el Sistema de CCTV “Hik Vision”, se encuentran configurados dos roles, correspondientes a “Administrador” y “Operador”. En circunstancias que en el “Manual de procedimiento de CCTV Casino de Pucón”, en su versión 5, de octubre de 2023, se especifican los siguientes roles: “Operador de CCTV”, “Supervisor de CCTV”, “Jefe y técnico de CCTV” y “Administrador de sistemas (TIC)”.

Por lo anterior, la sociedad operadora no ha enviado a esta Superintendencia el procedimiento actualizado y que aplica efectivamente durante su operación.”

1.1.3 Mediante el referido Oficio Ordinario N° 1750, esta Superintendencia instruyó a la sociedad operadora **Casino del Lago S.A.** lo siguiente:

Hechos 2 y 3:

“La sociedad operadora deberá actualizar el manual del procedimiento para CCTV de Casino de Pucón, dejando expresamente establecido a las jefaturas internas a las cuales se podrán proporcionar grabaciones del sistema de CCTV, precisando el mecanismo dispuesto para tal efecto, medios de resguardo y proceder a la confección de las actas de entrega de tales grabaciones al personal interno del casino de juego no perteneciente a la sala de CCTV, debiendo asimismo, remitir a este Servicio una copia digitalizada de dicho manual.”

Hecho N° 4.

“La sociedad operadora deberá configurar el sistema de CCTV “Hik Vision” los perfiles correspondientes a “Supervisor de CCTV”, “Jefe y técnico de CCTV”, de manera tal, que la descripción de perfiles dispuesta en el manual del procedimiento de CCTV sea consistente con los perfiles creados en el sistema.”

1.1.4 En respuesta, la sociedad operadora **Casino del Lago S.A.** mediante la carta CDL/130/2024, citada en antecedente 3), da cuenta lo siguiente respecto a los hechos señalados en el numeral precedente:

Hechos N° 2 y 3.

La operadora da cuenta en su presentación que “2.1.3 Se modifica Manual de Procedimiento de CCTV. Se agrega protocolo ligado a carpeta compartida para mostrar imágenes a la GG (Pag. 8) (Se adjunta manual actualizado).

Hecho N° 4

Indica la sociedad operadora en su presentación que “2.2.1 Se realiza configuración de los perfiles en el sistema de CCTV ‘Hik Visión’ como también se realiza la actualización en el Manual de Procedimiento de CCTV

Nombre	Estado de rol
Administrator	Activo
Operator	Activo
Administrador de Sistemas	Activo
Jefe y técnico de CCTV	Activo
Supervisor de CCTV	Activo
Operador de CCTV	Activo

Nota: Administrator y Operator son los roles por defecto que trae el sistema.

1.2 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 del Lago S.A.** habría incurrido respecto a todos los hechos que configuran el cargo a la normativa de casinos, conforme se analizará.

Dicho incumplimiento se configura respecto a la totalidad de los hechos que sustentan el cargo formulado, y contraviene lo dispuesto en los numerales 3.1 y 3.4 del Libro Segundo: Período de Operación del Permiso / Título II. Funcionamiento sala de juegos y servicios anexos / Capítulo 5: Sistemas de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV), del Compendio de Normas de esta Superintendencia, que establece que las operadoras deben contar con un procedimiento definido en la materia, que debe contener, entre otras materias, la totalidad de las actividades de registro, revisión y respaldo de las imágenes.

En tal sentido, se establece en la normativa que las modificaciones o actualizaciones del procedimiento definido para el sistema de CCTV deben registrarse en una nueva versión, y ser enviadas a esta Superintendencia en un plazo de 10 días hábiles contados desde su fecha de vigencia.

La obligación que tienen las operadoras de informar a esta Superintendencia respecto a los cambios o modificaciones que realicen a sus procedimientos internos responde precisamente a que éstas deben garantizar el cumplimiento estricto de dichos protocolos. Aún más, se debe considerar que el numeral 3 del capítulo respectivo del Compendio de Normas establece tanto el contenido mínimo de estos procedimientos, tales como el detalle del total de actividades que conllevan los registros, revisión y respaldo de las imágenes de eventos del casino, la forma de implementar, mantener y reparar la infraestructura y equipos de CCTV, el detalle del tratamiento de las imágenes y las funciones de los responsables de cumplimientos del procedimiento, entre otros aspectos.

Por lo demás, el capítulo 5, del título II, del libro segundo del Compendio de Normas establece una serie de requisitos técnicos y operativos que debe cumplir el sistema de CCTV y las obligaciones específicas de las operadoras en esta materia.

En consecuencia, el procedimiento interno de la operadora debe ser totalmente coherente y consistente con esos elementos reglamentarios. De esta forma, la obligación de actualizar el procedimiento y mantenerlo vigente y acorde a la realidad operativa, permite a esta Superintendencia fiscalizar el cumplimiento de las instrucciones generales dadas en la materia por la normativa infra reglamentaria en análisis. Por lo tanto, como ocurre en la especie, el incumplimiento de esta normativa interna o de los protocolos detallados en el

procedimiento ya informado, significa un incumplimiento directo de la obligación de actualización y cumplimiento del procedimiento, que es precisamente el fundamento del cargo que se formula.

En específico, el análisis de los hallazgos revela una deficiencia en el cumplimiento de los protocolos de la sociedad operadora **Casino del Lago S.A.**, específicamente en la gestión de su Sistema de Circuito Cerrado de Televisión. La preocupación principal radica en la ausencia de trazabilidad y resguardo de la información de vigilancia, pues la operadora incumple su propio procedimiento interno al no mantener actas o registros de la entrega de grabaciones, tanto al personal externo como a las jefaturas internas que acceden a dicho material (hechos 1 y 2).

Adicionalmente, se constató la implementación de mecanismos de acceso no documentados en el Manual respectivo. En efecto, se constató que el casino permitió el acceso a grabaciones mediante carpetas compartidas a personal directivo (Gerente General, Subgerentes), una acción que no está respaldada ni definida en el Manual de Procedimiento vigente (Hecho N° 3).

Asimismo, existe una inconsistencia entre el protocolo y la realidad técnica (Hecho N° 4), ya que el sistema de vigilancia solo tiene configurados dos roles de acceso, a pesar de que el Manual especifica la existencia de cuatro perfiles distintos. Esta falta de correspondencia entre el procedimiento teórico y la configuración real del sistema "Hik Vision" evidencia un riesgo operacional y una limitación en la correcta segregación de funciones dentro del área de vigilancia.

1.3 Formulación de cargos.

En consecuencia y conforme a los hechos expuestos en el punto 1.1 y el análisis realizado en el numeral 1.2 de este Oficio y, sin perjuicio del análisis que efectuará este Organismo Fiscalizador 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 del Lago S.A.**, eventualmente habría incumplido los numerales 3.1 y 3.4 del Libro Segundo: Período de Operación del Permiso / Título II. Funcionamiento sala de juegos y servicios anexos / Capítulo 5: Sistemas de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV), del Compendio de Normas de esta Superintendencia.

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

- **Compendio de Normas de esta Superintendencia, Libro Segundo: Período de Operación del Permiso / Título II. Funcionamiento sala de juegos y servicios anexos / Capítulo 5: Sistemas de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV), que establece lo siguiente:**

"3.1 Los casinos de juego deberán contar con un procedimiento formalmente definido para el Sistema de CCTV en el cual se detalle:

- a) La totalidad de las actividades que conllevan los registros, revisión y respaldo de las imágenes de eventos del casino.*
- b) La implementación, mantenimiento y reparación de la infraestructura y equipos que componen el sistema de CCTV, de tal forma que se asegure la disponibilidad operacional de éste.*
- c) Detalles del tratamiento, registro y almacenamiento de los eventos según las exigencias descritas en las presentes instrucciones*

3.4. Toda modificación o actualización del procedimiento definido para el sistema de CCTV deberá registrarse en una nueva versión, la cual deberá ser enviada a esta Superintendencia a más tardar dentro del plazo de 10 días hábiles posteriores a su fecha de vigencia".

1.5 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 imparte 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.”*

2. La sociedad operadora Casino del Lago S.A. no cubrió el riesgo de fuga de información generada por el sistema CCTV, en razón a los siguientes hechos constatados en la fiscalización realizada entre el 19 al 23 de agosto de 2024:

- a. Se verificó que los dos equipos de trabajo habilitados en la sala de CCTV cuentan con acceso a Internet, a modo de ejemplo, se realiza conexión a www.gmail.com.
- b. Se constató que al interior de la Sala de CCTV se encuentra habilitada la cámara N°04, respecto de la cual disponen de acceso el Supervisor de Seguridad y CCTV y los 5 operadores

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, entre los días 19 a 23 de agosto de 2024, el personal de la División de Fiscalización de esta Superintendencia llevó a cabo una fiscalización a la sociedad operadora **Casino del Lago S.A.**, en relación con la actividad “Operación del Sistema CCTV”.

2.1.2 Por Oficio Ordinario N°1795, citado en antecedente 2), esta Superintendencia informó los resultados de la fiscalización mencionada anteriormente, señalando respecto a los hechos que configuran el cargo a formular y dando cuenta de la medida implementada o instruyendo lo que sigue:

Hecho N° 1

“Se verificó que los dos equipos de trabajo habilitados en la sala de CCTV cuentan con acceso a Internet, a modo de ejemplo, se realiza conexión a www.gmail.com”

Hecho N° 2

“Al interior de la Sala de CCTV se encuentra habilitada la cámara N°04, respecto de la cual disponen de acceso el Supervisor de Seguridad y CCTV y los 5 operadores.”

2.1.3 Mediante el referido Oficio Ordinario N° 1795, esta Superintendencia instruyó a la sociedad operadora lo siguiente:

Hecho N° 1:

Esta Superintendencia ordenó implementar los controles que estime pertinentes con la finalidad de bloquear el acceso a las aplicaciones de correos electrónicos de las estaciones de trabajo habilitadas en la sala de CCTV, debiendo contar éstas con acceso al correo interno de la compañía.

Hecho N° 2:

Se ordenó configurar en el sistema de CCTV un perfil para el Jefe de la Sala de CCTV u otro cargo similar que tenga acceso restringido a las grabaciones de la cámara habilitada al interior de dicha sala

2.1.4 En respuesta, la sociedad operadora **Casino del Lago S.A.**, mediante la carta CDL/130/2024, citada en antecedente 3), en relación con el hallazgo mencionado, da cuenta

lo siguiente respecto a los hechos señalados en el numeral precedente:

Hecho N° 1:

La sociedad operadora indicó que “se realizó el bloqueo de acceso a las aplicaciones de correos electrónicos de las estaciones de trabajo habilitadas en la sala de CCTV, contando solo con acceso a correo electrónico interno de la compañía”. Acompaña en su presentación impresiones de pantalla que darían cuenta de la imposibilidad de ingreso a páginas externas como Gmail, Facebook, entre otras.

Hecho N° 2:

Se indica en la presentación que “Se configura en el sistema de CCTV solo el perfil de Roberto Cereceda (Supervisor de CCTV) para que tenga acceso restringido a las grabaciones de la cámara (N°4) que se encuentra habilitada al interior de la sala de los operadores de CCTV”, adjuntando impresiones de pantalla de la habilitación del perfil.

2.2 Análisis de los Hechos relevantes.

De los hechos descritos y antecedentes consignados previamente en el numeral 2.1 “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 del Lago S.A. habría incurrido respecto a todos los hechos que configuran el cargo formulado un incumplimiento a lo dispuesto en el numeral 17.1, y en específico su letra I), del Libro Segundo: Período de Operación del Permiso / Título II. Funcionamiento sala de juegos y servicios anexos / Capítulo 5: Sistemas de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV), del Compendio de Normas de esta Superintendencia, que establece como obligación general para el sistema de control de CCTV el evitar la fuga de imágenes de CCTV, debiéndose para ello, entre otras medidas, el bloquear el acceso a correos electrónicos desde los dispositivos que se encuentren en la sala de CCTV. Asimismo, la disposición establece expresamente que a las grabaciones de la cámara ubicada en la sala CCTV solo puede tener acceso el Jefe de CCTV u otro cargo similar, lo que en el caso no ocurrió ya que se constató que todo el personal de CCTV tenía acceso a esas grabaciones.

De los hechos indicados precedentemente se da cuenta que no se habrían cumplido con dichas instrucciones, generándose un riesgo de fuga de imágenes, precisamente uno de los objetivos que tuvo a la vista esta Superintendencia para dictar esa normativa.

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 efectuará este Organismo Fiscalizador 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 del Lago S.A.**, eventualmente habría incumplido el numeral 17.1, y en específico su letra I), del Libro Segundo: Período de Operación del Permiso / Título II. Funcionamiento sala de juegos y servicios anexos / Capítulo 5: Sistemas de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV), del Compendio de Normas de esta Superintendencia.

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

- **Compendio de Normas de esta Superintendencia, Libro Segundo: Período de Operación del Permiso / Título II. Funcionamiento sala de juegos y servicios anexos / Capítulo 5: Sistemas de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV).**

“17. Obligaciones generales para sistemas de control de CCTV.

17.1. Para disponer de un completo y confiable sistema de procesamiento de señal de video para un casino de juego, se debe cumplir con los siguientes aspectos:

(...) I) Evitar la fuga de imágenes implementando medidas de control tales como bloqueo de puertos USB, CD-ROM y correo electrónico. A modo de contar con un control detectivo se deberá disponer de una cámara dentro de la sala de CCTV, cuyo acceso esté restringido al Jefe de CCTV u otro cargo similar".

2.5 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 imparte 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."*

3. La sociedad operadora Casino del Lago S.A., vulneró la normativa sobre medios de pago al realizar el pago de premios a los clientes los días 1, 15 y 23 de enero de 2025, utilizando como medio de pago tickets de juego pagándose el resto en efectivo.

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 10 a 14 de febrero de 2025, el personal de la División de Fiscalización de esta Superintendencia llevó a cabo una fiscalización a la sociedad operadora Casino del Lago S.A., en relación con la actividad "Máquinas de Azar" no constatándose hallazgo en esas materias. Sin perjuicio de lo anterior se constató un hallazgo en materia de "Medios de Pago".

3.1.2 Mediante Oficio Ordinario N°484, citado en antecedente 5), esta Superintendencia informó los resultados de la fiscalización mencionada anteriormente, señalando respecto a los hechos que configuran el cargo a formular y dando cuenta de la medida implementada o instruyendo lo que sigue:

"Se analizó la consulta ciudadana realizada por el Sr. Alex Eduardo Vega Alarcón mediante solicitud N°8136, de acuerdo con requerimiento de la Unidad de Gestión Estratégica y de Clientes (UGEC) de esta Superintendencia, procediendo a revisarse las grabaciones de tres casos de pagos de premios sobre \$2.000.000 realizadas durante enero 2025, correspondiendo a los siguientes casos:

Jornada	Hora	N° Máquina	Módulo	Total (\$)	Carpeta
01-01-2025	19:08:47	28398	A-04	2.632.750	369477 PR
15-01-2025	00:57:54	28176	TV-07	2.403.660	373875 PR
23-01-2025	05:31:19	28103	TV-04	2.900.375	376492 PR

En los tres casos revisados se observó que la sociedad operadora realizó el pago de los premios a los clientes, utilizando como medio de pago tickets de juego, constatándose que los valores de estos tickets fueron de \$500.000 y \$100.000, pagándose el resto en efectivo, según se muestra en las siguientes imágenes:

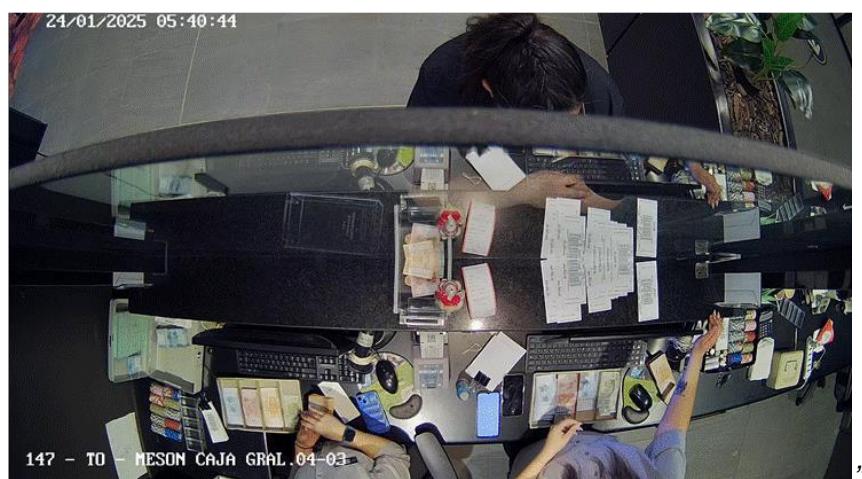
Jornada 01/01/2025 – Carpeta 369477 PR



Jornada 15/01/2025 – Carpeta 373875 PR



Jornada 23/01/2025 – Carpeta 376492 PR



3.1.3 Mediante el referido Oficio Ordinario N° 484, esta Superintendencia le instruyó a la sociedad operadora que implementará los controles que estime pertinentes con la finalidad de bloquear el acceso a las aplicaciones de correos electrónicos de las estaciones de trabajo habilitadas en la sala de CCTV, debiendo contar éstas con acceso al correo interno de la compañía

3.1.4 En respuesta, la sociedad operadora **Casino del Lago S.A.**, mediante la carta CDL/50/2025, citada en antecedente 5), en relación con el hallazgo mencionado, dio cuenta

de lo siguiente:

"Al respecto, se explica cómo es el proceder del pago de premio, el cual no difiere del procedimiento interno, ni de lo que instruye el Compendio de Normas ni tampoco el artículo 20° del Decreto Supremo N°547 de 2005:

Cuando una máquina se bloquea debido a que el cliente obtuvo un premio sobre el umbral definido, el anfitrión se acerca para ofrecerle:

- i) *si le trae los tickets para seguir jugando o,*
- ii) *bien que lo acompañe a la caja a cobrar su premio. Lo anterior es solo un servicio especial para nuestros clientes -el de traer los tickets- y se encuentra dentro de nuestros planes de atención a clientes.,*
Por el contrario, si desean cobrar el premio se deben acercar a la caja, donde se le paga el premio mediante algunos de los medios autorizados por vuestra Superintendencia.

Por el contrario, si desean cobrar el premio se deben acercar a la caja, donde se le paga el premio mediante algunos de los medios autorizados por vuestra Superintendencia.

Para explicar de mejor manera se exemplificará de la siguiente manera: es igual que un cliente haya ganado un premio de \$100.000.- y la máquina le entrega un ticket por ese monto, y para cobrarlo este debe dirigirse a la caja a cobrar. Es la misma situación cuando la máquina se bloquea sobre el umbral.

En esa circunstancia, el anfitrión simula como si la máquina le entregara los tickets como en el caso de los \$100.000.-, y si el cliente quiere cobrarlo debe dirigirse a la caja pagadora como se indica en el procedimiento.

En caso contrario, el anfitrión sólo realiza la búsqueda del ticket, no cobra un premio.

Queremos ser enfáticos en señalar que, el cobro de premios se realiza; en primer lugar, en el área de cajas, y en segundo lugar, mediante los medios autorizados. La búsqueda de tickets ocurre netamente como atención a los clientes producto del bloqueo de la máquina y corresponde a un traslado, no a un cobro de premio."

3.1.5 En razón de lo expuesto por la operadora en los términos transcritos en el numeral anterior, controvirtiendo el hallazgo, esta Superintendencia, mediante Oficio Ordinario N°1676, citado en el antecedente 7), desestimó los argumentos de la presentación CDL ya indicada, en razón a lo siguiente:

"constituyen una interpretación que contraviene la normativa vigente, por lo tanto, se reiteran y precisan las siguientes instrucciones:

Se establece que el acto de "pago de un premio" se configura en el momento en que el valor monetario ganado por el cliente es entregado por el casino, independientemente del formato (efectivo, cheque, vale vista o ticket).

La práctica descrita por el operador, consistente en que un anfitrión, que no es personal de Tesorería Operativa, entrega tickets de alto valor (\$500.000 y \$100.000) al jugador en la propia máquina de azar, constituye en sí misma una modalidad de pago de premio. La posterior rendición de dichos tickets en el área de cajas no subsana el incumplimiento original de haber realizado el pago fuera del lugar y de los procedimientos."

En consecuencia, mediante el oficio recién indicado la SCJ ordena a la sociedad operadora:

- a) *La sociedad operadora deberá cesar de forma inmediata y permanente la práctica de fraccionar el pago de premios y/o de entregar tickets, vales u otros instrumentos representativos de dinero como parte del pago de un premio que haya superado el umbral de pago automático, directamente en la sala de juego.*
- b) *Todo premio cuyo monto requiera un pago manual por parte del personal del casino*

deberá ser gestionado y pagado íntegramente en el área de cajas o en las estaciones de pago habilitadas y por personal autorizado para ello, conforme a lo dispuesto en el Compendio de Normas y en el artículo 20° del Decreto Supremo N°547 de 2005.

c) El procedimiento de pago debe garantizar que el cliente reciba la totalidad de su premio en un solo acto. Dicho pago íntegro deberá efectuarse a través de una de las dos modalidades autorizadas por la normativa: i) en el área de cajas o estaciones de pago habilitadas, o ii) directamente por personal de Tesorería Operativa o aquel que esté formalmente habilitado para realizar pagos. Cualquiera sea la modalidad empleada, esta debe asegurar la completa e inmediata trazabilidad, registro y control de la operación en su origen.”

Para lo anterior, se indica como medios de verificación de la instrucción indicada precedentemente que la operadora debía remitir:

“a) Una copia actualizada y formalizada de su “Procedimiento Interno de Pago de Premios de Máquinas de Azar”, que describa explícitamente el proceso corregido en conformidad con lo instruido en el punto 3.

b) Grabaciones del sistema de CCTV, correspondientes a tres (3) pagos de premios manuales distintos, ocurridos con posterioridad a la notificación de este oficio, que permitan evidenciar de manera clara e indubitable la aplicación del procedimiento corregido; es decir, mostrando el trayecto del cliente desde la máquina hasta el área de cajas y el pago íntegro de su premio en dicha ubicación.”

3.1.6 En respuesta al oficio indicado en el numeral anterior, la sociedad operadora **Casino del Lago S.A.**, mediante la carta CDL/152/2025, citada en antecedente 8), indicó lo que sigue:

a) Se cesó la práctica de fraccionar el pago de premios y/o de entregar tickets, vales u otros instrumentos representativos de dinero como parte del pago de un premio que haya superado el umbral de pago automático. b) Todos los premios cuyos montos requieran un pago manual por parte del personal del casino, este será gestionado por el personal de tesorería de acuerdo a la modificación del procedimiento “Pago premio en máquinas de azar (TGM)

b) Todos los premios cuyos montos requieran un pago manual por parte del personal del casino, este será gestionado por el personal de tesorería de acuerdo a la modificación del procedimiento “Pago premio en máquinas de azar (TGM)” V3 (Se adjunta procedimiento por FileZilla).

c) Se actualizó el procedimiento “Pago premio en máquinas de azar (TGM)” el cual establece el pago íntegro del premio obtenido, el cual será pagado por el personal de tesorería del casino. Toda la operación tendrá un trazabilidad, registro y control por el área de CCTV.”.

3.2 Análisis de los Hechos relevantes.

De los hechos descritos y antecedentes consignados previamente en el numeral 3.1 “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 del Lago S.A.** habría incurrido en un incumplimiento a la normativa de Medios de Pago, ya que el procedimiento aplicado en los tres casos del oficio se vislumbra el cobro del premio en dinero por parte de una anfitriona, persona no habilitada para realizar pago de premios, con ese dinero posteriormente se generan los tickets. En tal sentido, el numeral 3.1 del Capítulo V: Transacciones de Valores, del Título III, Desarrollo del Juego, del Libro Segundo del Compendio de normas de la SCJ, establece de manera clara que el cambio por tickets del monto de un premio no es un medio de pago que se ajuste a las instrucciones generales de esta Superintendencia.

En efecto, se realizó un análisis de la presentación CDL/152/2025, en el cual se pudo concluir de la revisión de las grabaciones enviadas por la operadora, que de los videos N°1 y 3° de 16 de septiembre de 2025, se observa el pago de premio en la caja al personal de tesorería, que cambia a tickets, y entrega de tickets a cliente en área de máquinas de azar.

De esta forma, al revisar el material de video aportado por la sociedad operadora, se ha constatado que en los registros N°1 y N°3, la práctica de fraccionar el pago de premios y de entregar tickets como parte de dicho pago a los clientes persiste.

En virtud de lo anterior, esta Superintendencia concluyó que la sociedad operadora no dio cumplimiento a la instrucción particular de cesar la práctica de fraccionar el pago de premios o de entregar tickets en la máquina. La acción de modificar el cargo del personal no corrige el procedimiento fundamental que fue objetado, y la evidencia en video demuestra la continuidad de la conducta observada.

En consecuencia, en las conductas que configuran el cargo formulado, se vislumbra un incumplimiento a lo dispuesto en el numeral 3.1 y 3.2 del Libro Segundo: Período de Operación del Permiso / Título III. Desarrollo del juego / Capítulo 5: Transacciones de entrega de valores / Numeral 3: De la entrega de valores desde el casino de juego al/la jugador/a), del Compendio de Normas de esta Superintendencia, que establecen tanto los medios de pago permitidos (numeral 3.1), como asimismo el personal autorizado para realizar estas operaciones (Numeral 3.2).

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 efectuará este Organismo Fiscalizador 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 del Lago S.A.**, eventualmente habría incumplido el numeral 3.1 y 3.2 del Libro Segundo: Período de Operación del Permiso / Título III. Desarrollo del juego / Capítulo 5: Transacciones de entrega de valores / Numeral 3: De la entrega de valores desde el casino de juego al/la jugador/a, del Compendio de Normas de esta Superintendencia.

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

- **Compendio de Normas de esta Superintendencia, Libro Segundo: Período de Operación del Permiso / Título III. Desarrollo del juego / Capítulo 5: Transacciones de entrega de valores / Numeral 3: De la entrega de valores desde el casino de juego al/la jugador/a.**

“3.1. Medios para el pago de premios, canje de fichas u otros instrumentos autorizados desde el casino de juego al jugador/a

3.1.1. Según lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 20 del Decreto Supremo N°547 de 2005, las sociedades operadoras canjearán a los/as jugadores/as las fichas u otros instrumentos previamente autorizados por esta Superintendencia, por su importe en moneda de curso legal en Chile, sin poder efectuar deducción alguna por este concepto.

3.1.2. El jugador podrá solicitar el canje de fichas o el pago de tickets, tarjetas de máquinas de azar o de otros instrumentos autorizados por esta Superintendencia, solo a través de los siguientes medios:

- Dinero en efectivo*
- Cheque nominativo*
- Transferencias bancarias*

3.1.3. Cabe precisar que ningún otro medio de pago será válido para este tipo de transacciones, y las mismas deberán ser realizadas en forma directa entre ambos actores, sin la intervención de terceros distintos del jugador/a y la sociedad operadora.

3.1.4. Para el pago mediante cheques y transferencias bancarias, la sociedad operadora deberá contar con una cuenta corriente destinada sólo para tales efectos, la que deberá ser informada a esta Superintendencia según se detalla más adelante.

3.1.5. La sociedad operadora deberá notificar la individualización del personal (nombre y cargo) que se encuentre autorizado para girar los cheques, realizar transferencias o custodiar los talonarios de cheques, así como todo cambio de este a la Superintendencia, según los plazos establecidos en estas instrucciones.”

3.2. Consideraciones generales en el pago o canje de fichas u otros instrumentos autorizados por esta Superintendencia desde el casino de juego al jugador/a

a) Los pagos en efectivo, cheques emitidos y transferencias de fondos efectuadas a los/as clientes, sólo podrán ser realizados en moneda de curso legal.

b) Los pagos se deben efectuar sólo en las cajas dispuestas para ello en las salas de juego o directamente por el personal que estuviere habilitado para realizarlo, y de forma inmediata una vez que se hayan generado. Por lo anterior, los casinos de juego no podrán resguardar en bóveda o cajas cualquier otro monto en dinero o fichas que no sea al destinado al funcionamiento normal de sus operaciones, debiendo cancelar íntegramente los pagos de premios a sus clientes/as.

Excepcionalmente, la sociedad operadora podrá custodiar aquellos montos provenientes de premios grandes obtenidos en el casino de juego, cuyo resguardo no podrá extenderse más allá del día hábil siguiente de la jornada casino en que se originaron. El de premios en los casinos de juego podrá ser fiscalizado por esta Superintendencia.

c) El pago de premios grandes en máquinas de azar, pozos progresivos en mesas de juego y bingo debe ser efectuado a través de alguno de los medios descritos anteriormente. Excepcionalmente, si el/la cliente/a así lo acepta, en la categoría de Bingo podría recibir su premio valorado en fichas de juego, si el valor es menor.

d) El uso de los medios de pago mencionados no exime al casino de la obligación de mantener la reserva de liquidez suficiente para responder a las apuestas que se realicen diariamente en el establecimiento, según el cálculo que exige la norma, pudiendo mantenerse en efectivo o en valores negociables de liquidez inmediata o por cualquier otro medio previamente autorizado por esta Superintendencia.”

3.5 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 imparte 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. Jorge Alberto Alvarado Ruiz, Gerente General Casino del Lago S.A.
- Divisiones SCJ
- Oficina de Partes/Archivo



Digitally signed by Vivien Villagran Acuña
Date: 2025.11.25 08:31:32 GMT-03:00
Reason: Superintendencia de Casinos de Juego
Location: Santiago - Chile