

ANT.: 1) Acta de Cierre de Inspección en Terreno de 13 de mayo al 17 de mayo de 2024
2) Oficio Ordinario N°946, de 24 de mayo de 2024, de esta Superintendencia.
3) Presentación TAL/56/2024, de 7 de junio de 2024, de la sociedad operadora Casino de Juego de Talca S.A.

MAT.: Formula cargos al Casino de Juego de Talca S.A.

ROL N° 2/2026

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

A: LIENTUR FUENTEALBA MEIER
GERENTE GENERAL
CASINO DE JUEGO DE TALCA S.A.

En virtud de la información contenida en los antecedentes 1) a 3) 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 infracciones a algunas disposiciones previstas en la Ley N°19.995, en sus reglamentos y/o en instrucciones dictadas por este servicio en el ejercicio de sus facultades legales, atendido lo cual por este acto, corresponde iniciar un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de la sociedad operadora **Casino de Juego Talca 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. La sociedad operadora Casino de Juego de Talca S.A. habría mantenido en su sistema de CCTV una cámara (N°191) que no cumplía con los requisitos de nitidez y cobertura.**

1.1 Exposición de los hechos relevantes.

1.1.1 En ejercicio de las facultades de fiscalización previstas en la Ley N°19.995, funcionarios de la División de Fiscalización de esta Superintendencia llevaron a cabo una fiscalización en terreno entre los días 13 y 17 de mayo de 2024 al casino de juego operado por Casino de Juego de Talca S.A., en relación con la actividad *"Integral de Seguridad"*.

1.1.2 Mediante Oficio Ordinario N° 946, de 24 de mayo de 2024, citado en el antecedente 2) esta Superintendencia informó a la sociedad operadora los resultados de la fiscalización antes indicada, respecto a los hechos que configuran el cargo a formular y dando cuenta de la medida implementada o instruyendo lo que sigue:

“2.1 En la revisión de las cámaras del sistema de CCTV, se constató que la cámara N°191- Salida de Emergencia Sur”, presentaba problemas de cobertura y nitidez.”

1.1.3 Durante el desarrollo de la fiscalización en terreno, con fecha 14 de mayo de 2024, a través del Jefe de la sala CCTV (S), se procedió a cambiar la cámara N°191, verificándose posteriormente que presentaba una adecuada cobertura y nitidez.

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 de Juego de Talca S.A.** a la fecha de la fiscalización realizada, eventualmente mantenía la cámara N°191 incumpliendo requisitos de nitidez y cobertura, en circunstancias que debe calibrar y ajustar las cámaras para poseer una clara visualización del objeto observado, para lo cual debe considerar factores de iluminación, debiendo mantener dicha cámara correctamente ajustada y calibrada, de manera de asegurar niveles adecuados de cobertura y nitidez para el monitoreo del sector denominado “Salida de Emergencia Sur”.

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 la Superintendencia 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 Juego de Talca S.A.**, eventualmente habría incumplido los numerales 13.4;13.4.1;13.4.2 y 13.4.3 del Capítulo 5 del Título 2, del Libro Segundo del Compendio Normativo de la Superintendencia de Casinos de Juego.

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

Compendio de Normas de la Superintendencia de Casinos de Juego / 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:

13.4. Calibración o ajuste de cámaras

13.4.1. Las cámaras de CCTV, sean analógicas o digitales, poseen elementos de ajuste y calibración para obtener la mejor y más clara imagen en un monitor, conjugando además factores de menor consumo de anchos de banda en el caso de éstas últimas.

13.4.2. Dado lo anterior, toda cámara se debe mantener correctamente ajustada y calibrada ya sea en el mismo equipo o a través de los ajustes centralizados en sus respectivas unidades de procesamiento.

13.4.3. Debido a la importancia de la nitidez de las imágenes para identificar y reconocer objetos en el control de actividades, deberá ser fundamental la labor técnica del operador de casinos de juego, en la labor de fijar la correcta calibración y ajuste de cada cámara del Sistema de CCTV, dependiendo de su uso específico.

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 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”*

- 2 La sociedad operadora Casino de Juego de Talca S.A. no habría dado cumplimiento a las obligaciones de Seguridad Integral, específicamente a las de control de acceso de clientes al casino de juego y al uso de la implementación que debe utilizarse para la detección de metales.**

2.1 Exposición de los hechos relevantes

2.1.1 En ejercicio de las facultades de fiscalización previstas en la Ley N°19.995, funcionarios de la División de Fiscalización de esta Superintendencia llevaron a cabo una fiscalización en terreno entre los días 13 y 17 de mayo de 2024 al casino de juego operado por **Casino de Juego de Talca S.A.**, en relación con la actividad *“Integral de Seguridad”*.

2.1.2 Mediante Oficio Ordinario N° 946, de 24 de mayo de 2024, citado en el antecedente 2), esta Superintendencia informó a la sociedad operadora los resultados de la fiscalización antes indicada, respecto a los hechos que configuran el cargo a formular y dando cuenta de la medida implementada o instruyendo lo que sigue:

“2.2.1 Con fecha 13 de mayo de 2024, a las 16:35 horas, mediante la revisión de grabaciones del Sistema de CCTV, se constató que el pórtico de control de metales ubicado en el acceso principal de público al casino de juego se encontraba apagado y, por ende, no alertaba de las personas con elementos metálicos. Dicha situación, fue corregida por el Sr. Danny Espinoza, Vigilante Privado, a requerimiento del fiscalizador de esta Superintendencia.

2.2.2 Se revisaron las grabaciones del sistema de CCTV referidas al control de acceso de los clientes al casino de juego, en las siguientes jornadas y horarios:

- Jornada correspondiente al día sábado 4 de mayo de 2024, entre las 22:00 y 23:00 horas.*
- Jornada correspondiente al día viernes 10 de mayo de 2024, entre las 21:00 y 22:00 horas.*
- Jornada correspondiente al día sábado 11 de mayo de 2024, entre las 21:00 y 22:00 horas.*

Se hace presente que en los días y horas antes examinados mediante las grabaciones del Sistema de CCTV, se constató que personal de seguridad no utilizaba la paleta detectora de metales en caso de alerta del arco detector de metales en la revisión de clientes en el acceso principal al casino de juego.

2.2.3 En la revisión de grabaciones del sistema de CCTV, del día sábado 11 de mayo de 2024, desde las 23:13 horas, se observó el ingreso de clientes al casino de juego, provenientes del salón de eventos ubicado en el segundo piso, con posterioridad al término de habilitado para tal actividad. En dicho acceso, personal de seguridad solicitó a los clientes el ticket de entrada al casino de juego, hasta las 23:37 horas.

Al respecto, se verificó que en el citado acceso al casino de juego, personal de seguridad no efectuó el control de elementos cortopunzantes o armas de fuego, ya que no se disponían de los elementos de control necesarios tales como pórtico detector de metales y paleta detectora de metales.”

2.1.3 Mediante oficio Ordinario N° 946/2024 esta Superintendencia le instruyó a la sociedad operadora Casino de Talca S.A. remitir un informe en que indique los motivos por cuales se generaron los hallazgos representados en los numerales 2.2.1, 2.2.2 y 2.2.3 del referido oficio, tales como:

- Implementar controles para asegurar el funcionamiento permanente de los dispositivos de detección de metales, adoptando medidas de control destinadas a garantizar el correcto funcionamiento y encendido diario de los pórticos detectores de metales ubicados en el acceso de público al casino de juego, informando a la SCJ los controles implementados para dicho efecto.
- Realizar una capacitación respecto del protocolo de seguridad aplicable al control de acceso al salón de juego, poniendo especial énfasis en el uso de los implementos destinados a la detección de metales. Para verificar la realización de la capacitación, se deberán remitir los antecedentes relativos a la asistencia, identificación de participantes, firma de los asistentes y del relator, y copia de la presentación utilizada, si es que correspondiese.
- Remitir un informe detallando las medidas de seguridad que se implementarían respecto de los asistentes a eventos o espectáculos que, una vez finalizados éstos, optaran por ingresar al casino. Dichas medidas debían contemplar expresamente la revisión y control de metales mediante pórtico y paleta detectores de metales, a cargo del personal de seguridad.

2.1.4 En respuesta, la Sociedad Operadora Casino de Talca S.A. mediante la carta TAL/56/2024, de 7 de junio de 2024, citada en el antecedente 3), la sociedad operadora dio respuesta al Oficio Ordinario N°946, formulando las siguientes consideraciones respecto a los hechos señalados en el numeral precedente:

- Reforzamiento de instrucciones al personal de seguridad. La sociedad operadora indicó que el Jefe de Seguridad impartió instrucciones específicas al personal interno y externo encargado del control de acceso de clientes, enfatizando el cumplimiento de los procedimientos asociados al ingreso y salida de personas.
- Capacitación y reentrenamiento del personal. Informó la realización de actividades de capacitación y reentrenamiento en terreno dirigidas al personal de seguridad, con el objeto de reforzar el correcto cumplimiento de los protocolos de control de acceso y utilización de dispositivos de detección de metales.
- Entrega y reforzamiento de protocolos internos, para lo cual se procedió a reiterar y distribuir nuevamente el instructivo interno denominado "*Funciones y protocolos a efectuar por guardias de Seguridad puesto por puesto Casino de Juegos de Talca*", reforzando las obligaciones del personal de seguridad en el ejercicio de sus funciones.
- Adopción de medidas disciplinarias, indicando que fueron aplicadas medidas disciplinarias respecto del personal involucrado en los hechos observados, consistentes en cartas de amonestación.
- Gestión con empresa externa de seguridad, informando haber efectuado un reclamo formal a la empresa externa PROCD, encargada de proveer personal de seguridad, requiriéndole adoptar medidas correctivas respecto del actuar de sus trabajadores, añadiendo que dicha empresa comprometió el reforzamiento del monitoreo y supervisión de su personal, la reinducción de los procedimientos aplicables y la entrega de los protocolos de seguridad vigentes.
- La sociedad operadora indicó haber reforzado los controles destinados a asegurar el correcto funcionamiento y encendido de los pórticos detectores de metales, así como el uso de las paletas detectoras de metales por parte del personal de seguridad.

- Finalmente, informó que, en caso de habilitar accesos especiales para el ingreso de asistentes provenientes de eventos o espectáculos realizados en dependencias del recinto, dispondrá en dichos accesos de los elementos de control necesarios para la detección de metales, incluyendo pórticos detectores y paletas detectoras de metales.

2.2 Análisis de los hechos relevantes.

De los hechos descritos y antecedentes consignados previamente en el numeral 2.1 de la presente formulación de cargos, así como de las facultades legales y reglamentarias que esta Superintendencia posee para fiscalizar el cumplimiento de las obligaciones que recaen sobre las sociedades operadoras de casinos de juego, se evidencia que **Casino de Juego de Talca S.A.**, a la fecha de ocurrencia de los hechos observados, eventualmente no habría dado cumplimiento a las obligaciones de seguridad integral exigidas por la normativa vigente, específicamente aquellas relativas al control de acceso de clientes y al uso de los dispositivos y elementos destinados a la detección de metales.

En efecto, durante la fiscalización se constató que el pórtico detector de metales ubicado en el acceso principal de público al casino de juego se encontraba apagado; que personal de seguridad no utilizaba la paleta detectora de metales frente a alertas emitidas por el arco detector de metales; y que, en un acceso habilitado para el ingreso de clientes provenientes de una actividad desarrollada en dependencias del recinto, no se disponía de los elementos de control necesarios para la detección de elementos metálicos.

Al respecto, si bien la sociedad operadora informó la adopción de medidas correctivas con posterioridad a la fiscalización, así como la implementación de capacitaciones, reentrenamientos y otras acciones orientadas a evitar la reiteración de situaciones similares, tales antecedentes no alteran la constatación de los hechos observados por esta Superintendencia durante las jornadas fiscalizadas.

En consecuencia, los antecedentes recopilados permiten sostener, en esta etapa procedimental y sin perjuicio de lo que la sociedad operadora exponga en sus descargos, que los hechos constatados darían cuenta de un eventual incumplimiento de las obligaciones de seguridad integral que la normativa vigente impone a las sociedades operadoras de casinos de juego en materia de control de acceso y utilización de dispositivos destinados a la detección de metales.

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 del presente Oficio y, sin perjuicio del análisis que esta Superintendencia efectuará una vez que esa sociedad operadora presente formalmente sus descargos, existen antecedentes que permiten sostener que, a la fecha de ocurrencia de los hechos observados, la sociedad operadora **Casino de Juego de Talca S.A.**, eventualmente habría incumplido las obligaciones de seguridad integral exigidas por la normativa vigente, específicamente aquellas relativas al control de acceso de clientes y al uso de los dispositivos y elementos destinados a la detección de metales, contenidas en el artículo 9° de la Ley N° 19.995, en el artículo 9° del Decreto Supremo N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda y en los artículos 1°, 3° y 6° del Decreto Exento N° 1.521, de 2017, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, complementado por el Decreto Exento N° 2.464, de 2017, del mismo ministerio.

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

2.4.1 Ley N°19.995, de 2005, que establece las bases generales para la autorización, funcionamiento y fiscalización de casinos de juego.

“Artículo 9°: "No podrán ingresar a las salas de juego o permanecer en ellas: (...)

“Será responsabilidad del operador, y en especial del personal a cargo de la admisión al casino de juego, velar por el acatamiento de estas prohibiciones, sin perjuicio de las facultades de la Superintendencia.” (el subrayado es nuestro)

2.4.2 Decreto Supremo N°287, de 2005, del ministerio de hacienda, que aprueba el reglamento de funcionamiento y fiscalización de casinos de juego.

“Artículo 9°: “No podrán ingresar a las salas de juego o permanecer en ellas:

(...) Los que porten armas, con excepción de los funcionarios de Carabineros e Investigaciones, de conformidad con la legislación y reglamentación respectivas.

(...) Será responsabilidad del operador, y en especial del personal a cargo de la admisión al casino, velar por el acatamiento de estas prohibiciones, pudiendo al efecto requerir la identificación de las personas cuando lo estimaren pertinente. Lo anterior, se entiende sin perjuicio de las facultades propias de la Superintendencia.” (el subrayado es nuestro)

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 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”*

3. Conforme a lo expuesto, los hechos descritos precedentemente, objeto de la presente formulación de cargos, serían constitutivos de la infracción indicada en los numerales precedentes.

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, así como el Rol N° 2-2026 del presente procedimiento administrativo sancionatorio.

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

5. 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.

6. 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.

Decreto Exento RA289/154/2024, de 15 de abril de 2024, de la Subsecretaría de Hacienda, que establece el orden de subrogación de la Superintendencia.

Distribución:

- Sr. Lientur Fuentealba Meier, Gerente General Casino de Juego de Talca S.A.
- Jefatura División Jurídica.
- Jefatura División de Fiscalización

