

ANT.: 1) Oficio Ordinario N°521, de 2 de abril de 2024, de esta Superintendencia.

2) Carta CJC/061/2024, de 16 de abril de 2024, de la sociedad operadora Casino de Juegos Coyhaique S.A.

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

ROL N°7/2026

DE : MANUEL ZÁRATE CAMPOS
JEFE DIVISIÓN JURÍDICA
SUPERINTENDENCIA DE CASINOS DE JUEGO

A : GERHARDUS CORNELIS BAKKES
GERENTE GENERAL
CASINO DE JUEGOS COYHAIQUE S.A.

En virtud de la información contenida en el antecedente 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 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:

1. Exposición de los hechos relevantes.

1.1. Mediante Oficio Ordinario N°521, citado en el antecedente 1), esta Superintendencia informó los resultados de la fiscalización efectuada durante los días 19 y 22 de marzo de 2024, a la sociedad operadora Casino de Juegos Coyhaique S.A., indicando lo siguiente:

“Se constató que durante los días 20 y 21 de marzo de 2024, no se encontraba personal calificado para CCTV en las dependencias de la sociedad operadora que atendiera los requerimientos de la fiscalización, por cuanto personal de la sociedad operadora Casino de Juegos Temuco S.A., en sus labores de “Surveillance” respecto de la sociedad operadora fiscalizada, prestó ayuda en la revisión de grabaciones de manera remota a través del aplicativo “Teamviewer”, con apoyo de la Oficial de Cumplimiento de la sociedad.”

En relación con lo anterior, esta Superintendencia instruyó a la sociedad operadora lo siguiente:

“La sociedad operadora deberá destinar personal idóneo y calificado de forma permanente en su casino de juegos (titular y subrogante) que atienda los requerimientos emanados de las fiscalizaciones realizadas, como así también, que de soporte a caídas del sistema de CCTV del recinto.

Asimismo, deberá modificar su procedimiento del Sistema de CCTV en todo lo concerniente a este rol y sus responsabilidades físicamente en la sociedad operadora, si corresponde, debiendo remitir a este Servicio una copia digitalizada del citado procedimiento”

- 1.2. Mediante presentación CJC/061/2024, de 16 de abril de 2024, la sociedad operadora **Casino de Juegos Coyhaique S.A.** señaló que:

“Ante esta instrucción, Casino de Juegos Coyhaique S.A. debe precisar, que nuestro sistema de Televigilancia Remota sistema de CCTV está Centralizado en la ciudad de Temuco, autorizado por vuestra Superintendencia mediante Ordinario N°1267 de 03 de diciembre de 2015, señala que el monitoreo puede ser compartido con entidades fuera de las dependencias de la sociedad operadora. Por ende, las actividades que se desarrollan en la sala de juego y otros sectores asociados a la operación, son monitoreados durante toda la jornada de funcionamiento del casino desde la ciudad de Temuco, sin perjuicio de esto, nuestra instalación cuenta con una sala de CCTV, siempre que sea requerido por parte del personal de vuestra Superintendencia.

Respecto a lo instruido, sobre destinar a personal idóneo y calificado de forma permanente en casino de juegos (titular y subrogante) que atienda a los requerimientos emanados de las fiscalizaciones realizadas, como así también, que, de soporte a caída del sistema de CCTV del recinto, Casino de Juegos Coyhaique S.A. indica que esta situación fue excepcional y puntual, ya que nuestro Técnico de CCTV se encontraba con licencia médica. Sin embargo, también se debe considerar que la operación estaba siendo monitoreada desde el centralizado de Temuco, quienes pueden remotamente a los anfitriones para mostrar imágenes (sic), por lo que la fiscalizadora durante el proceso de revisión pudo verificar imágenes asociadas al proceso de fiscalización.

A lo anterior, y para efectos de dar cumplimiento a lo dispuesto por su organismo de control, esta sociedad operadora planificó una capacitación orientada a instruir a grupo de anfitriones, a quienes se les entregará los conocimientos pertinentes a manejo y gestión de CCTV, entre ellos, asistir a su personal de fiscalización durante procesos de revisión, cumplir labores de monitoreo, y en caso de caída de enlace con CCTV TVR (Televigilancia remota), esto para evitar que la situación ocurrida durante el proceso de fiscalización sobre la actividad “Autoexclusión” ocurra nuevamente.”

De esta forma, la sociedad operadora **Casino de Juegos Coyhaique S.A.** habría incumplido la obligación de contar con personal calificado, tanto para atender las fiscalizaciones de esta Superintendencia, así como para la atención de los clientes en caso de ser requerido.

2. Análisis de los hechos relevantes.

Como es posible advertir, la sociedad operadora **Casino de Juegos Coyhaique S.A.**, no habría dado cumplimiento a la obligación establecida en Libro Segundo, Título II, Capítulo 5, numeral 17, numeral 17.1, letra n), literal i), al no contar, al momento de la fiscalización efectuada en terreno, con personal calificado tanto para efectos de fiscalización (realizadas por esta Superintendencia) como para la atención de clientes. El personal no es calificado si desconoce los procedimientos básicos de su función, como es el caso de que, quien está operando en la sala de CCTV, desconozca los procedimientos de almacenamiento o cómo obtener las grabaciones de respaldo para su revisión durante una fiscalización de este Servicio. El desconocimiento de los procedimientos básicos demuestra una falta de capacitación y supervisión, lo que impide garantizar la integridad de las grabaciones.

Lo anterior es especialmente grave, debido a que el sistema de CCTV es la “herramienta esencial” para el control, registro y prevención de fraudes en los casinos de juego. Su operación deficiente impide a la SCJ verificar la integridad del juego y la transparencia de las operaciones, lo que vulnera la confianza del público en la industria.

Junto con lo anterior, la falta de personal calificado aumenta el riesgo de que eventos importantes (como pago de premios mayores o incidentes de seguridad) no sean grabados o se pierdan, lo que impide la fiscalización y resolución de conflictos.

A juicio de esta Superintendencia, la falta de personal calificado pareciera no ser un hecho aislado, sino que se enmarca en una serie de deficiencias que evidencian una falta de cultura de cumplimiento.

3. Formulación de cargos.

En consecuencia y conforme con los hechos expuestos en el numeral 1 y el análisis realizado en el numeral 2 de este Oficio de formulación de cargos y, sin perjuicio del análisis que efectuará la Superintendencia una vez que la sociedad operadora presente sus descargos, existen antecedentes que permiten sostener que, a la fecha de los hechos indicados, la sociedad operadora **Casino de Juegos Coyhaique S.A.** eventualmente habría incumplido lo dispuesto en el Libro Segundo, Título II, Capítulo 5, numeral 17, numeral 17.1, letra n), literal i).

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

Compendio Normativo de enero de 2024, Libro Segundo, Título II, Capítulo 5, Número 17, numeral 17.1, letra n), literal i., que señala lo siguiente:

“n) Finalmente, tanto el monitoreo como la infraestructura que da soporte a CCTV pueden ser compartido con instalaciones fuera de las dependencias de la Sociedad Operadora. Sin embargo, se debe cumplir con los siguientes requisitos:

i. Contar con una sala de CCTV con el equipamiento necesario y personal calificado, tanto para efectos de fiscalización (realizadas por esta Superintendencia) como para la atención de clientes”.

5. Disposición que establece la sanción asignada a los cargos formulados.

Artículo 46 de la Ley N°19.995, que dispone:

“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.”

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

En consecuencia, y considerando el cargo formulado precedentemente, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 55 letra e) de la Ley N°19.995, la referida sociedad operadora dispondrá de un plazo de **10 días hábiles** contados desde su notificación, para formular los descargos que estime pertinentes, como asimismo para ofrecer o solicitar las diligencias probatorias que estime, indicando en su presentación el número y fecha del presente oficio, como asimismo el rol del presente procedimiento administrativo sancionatorio.

7. Téngase presente que los plazos de días previstos en la Ley N°19.995, son de días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los sábados, los domingos y los festivos, por aplicación supletoria de lo previsto en el artículo 25 de la Ley N°19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de Los Órganos de la Administración del Estado.
8. Téngase presente que los documentos señalados como antecedentes en el presente Oficio se encuentran a disposición de la sociedad operadora en caso de ser requeridos.
9. 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, como también a las casillas electrónicas de las personas que tengan poderes en el presente procedimiento administrativo sancionatorio e informadas en el expediente administrativo.

Distribución:

- Sr. Gerhardus Cornelis Bakkes, Gerente General Casino de Juegos Coyhaique S.A.
- Jefaturas de Divisiones SCJ

