ANT.:
1. Fiscalización efectuada entre el 16 y 20 de octubre de 2023.
2. Oficio Ordinario N°2034, de 21 de noviembre de 2023, de esta Superintendencia.
3. Presentación CJV/257/2023, de 6 de diciembre de 2023, de la sociedad operadora Casino de Juegos Valdivia S.A.
4. Oficio Ordinario N°966/2024, de 28 de mayo de 2024, de esta Superintendencia.
5. Presentación CJV/134/2024, de 5 de junio de 2024, de la sociedad operadora Casino de Juegos Valdivia S.A.
6. Fiscalización efectuada entre el 6 y 9 de mayo de 2024.
7. Oficio Ordinario N°969, de 28 de mayo de 2024, de esta Superintendencia.
8. Fiscalización en terreno efectuada entre el 22 y 25 de octubre de 2024.
9. Oficio Ordinario N°2287, de 3 de diciembre de 2024, de esta Superintendencia.
10. Presentación CJV/275/2024, de 17 de diciembre de 2024, de la sociedad operadora Casino de Juegos Valdivia S.A.
11. Fiscalización efectuada los días 10 y 14 de febrero de 2025.
12. Oficio Ordinario N°364, de 24 de febrero de 2025, de esta Superintendencia.
13. Presentación CJV/041/2025, de la sociedad operadora Casino de Juegos Valdivia S.A.

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

ROL N°11/2026

DE : GUILLERMO SCHULTZ ZAMBRANO
JEFE DIVISIÓN JURÍDICA (S)
SUPERINTENDENCIA DE CASINOS DE JUEGO

A : CHRISTIAN VIDAL BEROS
APODERADO
CASINO DE JUEGOS VALDIVIA S.A.

En virtud de la información contenida en los antecedentes del presente oficio, la Superintendencia de Casinos de Juego (“SCJ”), conforme con los hechos que a continuación se exponen, considera que ellos eventualmente constituirían una infracción a la Ley N°19.995, reglamentos e instrucción de este Servicio, atendido lo cual, por este acto, corresponde formular cargos, dando inicio formal a un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de la sociedad operadora **Casino de Juegos Valdivia S.A.**

En conformidad con 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 con lo dispuesto en el artículo 55 literal b) de la Ley N°19.995, cumplo con formular el/los siguiente(s) cargo(s):

Cargo N°1: La sociedad operadora Casino de Juegos Valdivia S.A. habría incumplido las instrucciones impartidas en noviembre de 2023 y reiteradas por esta Superintendencia en febrero de 2025, de incorporar al personal de seguridad en la nómina de personal de juego cuando realice el proceso de retiro y cambio de Drops y Stackers.

1.1. Exposición de los hechos relevantes.

1.1.1. Oficio de resultado: Mediante Oficio Ordinario N°2034, citado en el antecedente 1), esta Superintendencia informó a la sociedad operadora Casino de Juegos Valdivia S.A., los resultados de la fiscalización efectuada los días 16 al 20 de octubre de 2023, cuyo examen correspondió a la actividad Operación del Sistema de CCTV, indicando lo siguiente:

"b. Efectuada la revisión de zonas críticas a través de grabaciones del sistema de CCTV, se observó que el proceso de retiro y cambio de Drops y Stackers, efectuada el día 19 de octubre de 2023, correspondiente a la recaudación de la jornada del 18 de octubre de 2023, es realizado por persona de seguridad. Cabe tener presente que, revisada la nómina de personal de juego del mes de octubre de 2023, se verificó que el personal de seguridad no forma parte de dicha nómina".

Instrucción:

A través del referido Oficio Ordinario N°2034, esta Superintendencia instruyó a la sociedad operadora Casino de Juegos Valdivia S.A. lo siguiente:

"Para la situación indicada en el literal b., del número 2 deberá, en forma extemporánea, proceder a incluir en la Nómina de Personal de Juego, a todo aquel personal que se encuentre realizando y cumpliendo labores relacionadas con el retiro y cambio de Drops y Stackers de mesas de juego y máquinas de azar respectivamente, por cuanto se considera personal de juego y en consecuencia deberá ajustarse a los requerimientos establecidos en la normativa vigente en la materia, remitiendo toda la documentación que corresponda junto con acreditar que dicho personal no ha sido condenado por delito que merezca pena aflictiva, según se establece en la normativa vigente."

1.1.2. Respuesta sociedad operadora: La sociedad operadora **Casino de Juegos Valdivia S.A.**, mediante carta CJV/257/2023, de 6 de diciembre de 2023, citada en el antecedente 3), en relación con el hallazgo mencionado, señaló:

"A partir de la dictación del Decreto N°1.521 del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, que declaró a los Casinos como "entidades obligadas", dicha norma es imperativa en relación a implementar medidas de seguridad, las que son de carácter reservada, y que consisten en implementar protocolos para atender diversas contingencias de seguridad asociadas al transporte de valores al interior de la sala de juego, ya sea dinero en efectivo o instrumentos valorados en efectivo.

(…) el movimiento de valores al interior de la sala de juego, ya sea fichas o efectivo, es realizado por personal del área de seguridad, grupo de trabajadores que está debidamente capacitado para efectuar esta función específica, y que no se encuentra explícitamente en los artículos 12, 13 y 17 del Decreto Supremo N°287 Reglamento de funcionamiento y fiscalización de Casinos de Juego, promulgado el 2005 por el Ministerio de Hacienda y modificado en el año 2016 por este mismo organismo, y que no contempla tácitamente el Decreto N°1.521.

(…) la incorporación de este grupo de anfitriones a la nómina de personal se contrapone a los protocolos presentados ante el regulador sectorial que aprueba los estudios de seguridad, y además la normativa emanada por vuestra Superintendencia, toda vez que la única función que realiza este personal es el intercambio de stackers y drops, y su traslado al área de recuento (…).”

1.1.3. Reiteración de la Superintendencia: *A través del Oficio Ordinario N°966, de 28 de mayo de 2024, “(…) esta Superintendencia cumple con informar a esa sociedad operadora que no dio cumplimiento a lo instruido mediante oficio del antecedente 2, dado que en su respuesta no informó de la incorporación del personal del área de seguridad a la nómina de personal, según se le instruyó previamente. Lo anterior, considerando especialmente que conforme lo dispone el artículo 17 inciso primero del Decreto Supremo N°287 “Reglamento de funcionamiento y fiscalización de Casinos de Juego”, todo personal de juego deberá encontrarse registrado en la nómina que lleva esta Superintendencia, independiente de su calidad contractual (…), entendiéndose por personal de juego en los términos del artículo 12 del referido Reglamento, a “todas aquellas personas que se desempeñen en la operación y desarrollo de los juegos, como también quien cumplan funciones en la tesorería destinada a la operación de los juegos”.*

(…) el proceso de cambio de stacker y drop forma parte de la operación del juego, conforme se desprende del artículo 27 del Decreto Supremo N°547 de 2005 del Ministerio de Hacienda (…), en sus literales d) y e) establece que deben existir procedimientos de registro y control de las recaudaciones, recuentos parciales y generales de mesas de juego y máquinas de azar.

En consecuencia, no resulta procedente justificar la falta de registro de ese personal conforme a las normas en materia de seguridad, las que, en todo caso, no obstan el cumplimiento de la normativa de casinos reseñada precedentemente.

Por lo anterior, se reitera a esa sociedad operadora que realice las gestiones para incorporar al personal del área de seguridad a la nómina de personal o bien que dicho personal se limite a realizar funciones de custodia y resguardo del procedimiento de retiro de valores.”

1.1.4. Respuesta sociedad operadora: La sociedad operadora **Casino de Juegos Valdivia S.A.**, mediante carta CJV/134/2024, de 5 de junio de 2024, citada en el antecedente 5), señaló lo siguiente:

“Al respecto es pertinente indicar que a partir de la dictación del Decreto N°1.521 del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, que declaró a los Casinos como “entidades obligadas”, dicha norma es imperativa con relación a adoptar medidas de seguridad (…).

Ahora bien y a modo de aclaración, debemos indicar que, respecto del documento que contiene el PROCEDIMIENTO DE RETIRO-INTERCAMBIO DE STACKERS-DROPS, TRASLADO Y ESCOLTA DE VALORES VALDIVIA, éste se realiza por el área de seguridad (…) El personal de seguridad que realiza el retiro, traslado y escolta de valores en ningún momento manipula valores, y una vez completado el intercambio y traslado del carro con los Stackers-Drops, el personal de seguridad hace entrega de éste al personal de Tesorería Operativa. ***La apertura de Stackers y posterior conteo de valores es realizado exclusivamente por personal de Tesorería Operativa.***

(…) Por lo expuesto anteriormente, es que los anfitriones informados en la nómina de personal de juego no realizan la actividad de intercambio de Stacker y Drop.

(…) A modo de conclusión, resulta evidente de acuerdo con la descripción establecida en el artículo 12°, el personal de seguridad no cumple funciones ni tiene función de dependencia del Área de Mesas de Juego, Máquinas de Azar, Bingo y Tesorería Operativa. Estos anfitriones dependen del Área de Seguridad, y cumplen otro tipo de funciones, tanto al interior de la sala de juego como al exterior, pero todas asociadas a la custodia y resguardo de instalaciones y personas en todos los sectores de la instalación (…).”

1.1.5. Oficio de resultado: Mediante Oficio Ordinario N°364, de 24 de febrero de 2025, esto es, 15 meses después de la primera instrucción, esta Superintendencia informó a la sociedad operadora **Casino de Juegos Valdivia S.A.** los resultados de la fiscalización realizada durante los días 10 y 14 de febrero de 2025, cuyo examen correspondió a la actividad Operación del Sistema de CCTV, informando lo siguiente:

“d. Otras situaciones observadas – Personal de juego

Efectuada la revisión de zonas críticas a través de grabaciones del sistema de CCTV, se observó que el proceso de retiro y cambio de Drop y Stacker, efectuado el día 22 de enero de 2025, correspondiente a la recaudación del día 22 de enero de 2025, fue realizado por personal de seguridad. Cabe tener presente que, revisada la nómina de personal de juego del mes de enero de 2025, se verificó que el personal de seguridad no forma parte de dicha nómina.

Se estima pertinente señalar que, con ocasión de la fiscalización efectuada en octubre de 2023, mediante Oficio ordinario N°2034, se le instruyó incluir en la Nómina de Personal de Juego, a todo aquel personal de seguridad que se encuentre realizando y cumpliendo labores relacionadas con el retiro y cambio de Drops y Stackers de mesas de juego y máquinas de azar, por cuanto se considera personal de juego debiendo ajustarse a los requerimientos establecidos en la normativa vigente.

En respuesta a dicha instrucción, la sociedad remitió carta CJV/257/2023 del 6 de diciembre de 2023, sin acatar las instrucciones impartidas por este servicio, por lo que mediante Oficio Ordinario N°966 del 28 de mayo de 2024, se le volvió a instruir que realice las gestiones para incorporar al personal del área de seguridad a la nómina del personal o bien que dicho personal se limite a realizar funciones de custodia y resguardo del procedimiento del retiro de valores.

Mediante carta CJV/134/2024 del 5 de junio de 2024, la sociedad fundamentó las actuaciones de personal de seguridad en el proceso de retiro y cambio de Drop y Stacker, sin acatar las instrucciones reiteradas.”

Instrucción:

“Se instruye de forma reiterativa, a esa sociedad operadora que realice las gestiones para incorporar al personal del área de seguridad a la nómina de personal o bien que dicho personal se limite a realizar funciones de custodia y resguardo del procedimiento de retiro de valores, debiendo informar las determinaciones que tome en la materia para cumplir con las presentes instrucciones.”

1.1.6. Respuesta sociedad operadora: Mediante presentación CJV/041/2025, la sociedad operadora **Casino de Juegos Valdivia S.A.** señaló lo siguiente:

“Sobre esta instrucción, y considerando que esta Sociedad Operadora ha informado a vuestro organismo de control el o los argumentos para no incluir el personal de seguridad en la nómina de personal de juego, en al menos 2 oportunidades, indicando que existe normativa asociada a la calidad que detenta esta empresa, y que nos obliga a tener medidas de seguridad en las instalaciones, y que debido a esta normativa vigente el traslado de valores debe ser realizado por personal de seguridad, realizan esta actividad para mitigar los riesgos del transporte de valores (…) pero este personal de seguridad debe permanecer en los listados de personal se [sic] *seguridad, y no de juegos de azar.*

Ahora bien y a modo de aclaración debemos indicar que, respecto del documento que contiene el PROCEDIMIENTO DE RETIROS-INTERCAMBIO DE STACKERS-DROPS, TRASLADOS Y ESCOLTA DE VALORES VALDIVIA, éste se realiza por el área de seguridad, grupo de trabajadores que está debidamente capacitado para efectuar esta función específica, y que no se encuentra explícitamente establecida en el artículo 13 del Decreto Supremo N°287 de 2005 y/o sus modificaciones posteriores. El personal de seguridad que realiza el retiro, traslado y escolta de valores en ningún momento manipula valores, y una vez completado el intercambio y traslado del carro con los Stackers-Drops, el personal de seguridad hace entrega de éste al personal de Tesorería Operativa. La apertura de Stackers y posterior conteo de valores es realizado exclusivamente por personal de Tesorería Operativa.

(…) Por lo expuesto anteriormente, es que los anfitriones informados en la nómina de personal de juego no realizan la actividad de intercambio de Stacker y Drop, al no tener experiencia y experticia para atender situaciones delictivas que pudieran ocurrir mientras se realiza el proceso de intercambio y que sí deben tener los trabajadores que pertenecen al área de seguridad de acuerdo con la normativa sectorial correspondiente.

1.2. Análisis de los hechos relevantes

En primer lugar, y conforme con lo dispuesto en los artículos 12 y 13 del Decreto Supremo N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda (DS N°287/2005), el personal de juego comprende a quienes cumplen funciones en la Tesorería Operativa, que es el área encargada de la custodia, recaudación y manejo de los valores del juego. El artículo 17 del mismo cuerpo normativo establece las prohibiciones para el personal de juego, que, por interpretación sistemática, delimita que las funciones de recaudación no pueden ser ejecutadas por personal ajeno a dicha área, como lo es el personal de seguridad.

Por otra parte, el retiro de Drops, que corresponde a la extracción de los compartimientos de dinero, billetes y fichas, constituye el acto material que inicia el proceso de recaudación y control de ingresos, razón por la cual es una función inherente a la Tesorería Operativa. Lo anterior ha sido establecido por esta Superintendencia en procedimientos administrativos sancionatorios precedentes (como en el Rol 45-2025), al señalar que toda persona que intervenga directamente en el proceso de recaudación o pago de premios debe estar registrada como personal de juego.

Por lo tanto, la participación de guardias de seguridad en el retiro de Drops vulnera la exclusividad de funciones y la cadena de custodia de valores.

Por otra parte, en lo referente al cumplimiento de las instrucciones impartidas por esta Superintendencia, en virtud de los antecedentes disponibles en el expediente, se ha constatado que la sociedad operadora Casino de Juegos Valdivia S.A. ha incurrido en un incumplimiento reiterado y contumaz de las instrucciones impartidas por este Servicio. La sociedad operadora ha pretendido justificar su incumplimiento invocando el Decreto N°1.521 del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, argumentando una supuesta incompatibilidad normativa que este Servicio ha desestimado expresamente, al señalar que las normas en materia de seguridad no obstan el cumplimiento de la normativa de casinos, pudiendo la sociedad optar válidamente por: (i) incorporar al personal de seguridad que realiza el retiro de valores a la Nómina de Personal de Juego; o (ii) modificar sus procedimientos para que dicho personal se limite exclusivamente a funciones de custodia y resguardo del procedimiento, sin participar en el retiro y cambio de Drops y Stackers. Ninguna de estas alternativas ha sido implementada por la sociedad, pese a haber transcurrido más de dos años desde la primera instrucción.

Asimismo, se ha constatado que la conducta infractora se mantiene vigente, toda vez que en la fiscalización realizada durante los días 10 y 14 de febrero de 2025, este Servicio verificó nuevamente que el proceso de retiro y cambio de Drop y Stacker fue realizado por personal de seguridad no incluido en la Nómina de Personal de Juego, lo que demuestra que la sociedad operadora no ha adoptado medida correctiva alguna y ha persistido en una interpretación unilateral de la normativa, contraria a la establecida por este Órgano

Fiscalizador en el ejercicio de sus facultades interpretativas (artículo 42 N°7 de la Ley N°19.995).

La conducta descrita: (i) ha sido reiterada en el tiempo (desde octubre de 2023 hasta la fecha), (ii) ha sido objeto de tres instrucciones formales desatendidas, (iii) demuestra una falta de cultura de cumplimiento, y (iv) afecta la integridad del sistema de control y registro de las recaudaciones del casino, esencial para la transparencia y la fe pública en la explotación de los juegos de azar.

1.3. Formulación de cargos

En consecuencia, y conforme con los hechos expuestos en el numeral 1.1. y el análisis realizado en el numeral 1.2. de este Oficio de formulación de cargos y, sin perjuicio del análisis que efectuará esta 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 Valdivia S.A.** eventualmente habría incumplido lo dispuesto en los artículos N°12, N°13 y N°17 del Decreto Supremo N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda, así como lo establecido en el artículo 46 de la Ley N°19.995.

1.4. Normativa que establece las obligaciones cuyos incumplimientos son objeto de la presente formulación de cargos

Decreto Supremo Nº287, de 2005, del Ministerio de Hacienda y, sus correspondientes modificaciones, que aprueba el reglamento de funcionamiento y fiscalización de Casinos de Juego, que en sus artículos N°12, N°13 y N°17 señalan lo siguiente:

"Artículo 12.- Se considera personal de juego a todas aquellas personas que se desempeñen en la operación y desarrollo de los juegos, como también quienes cumplan funciones en la tesorería destinada a la operación de los juegos y asimismo todo aquel que ejerza labores de dirección, supervisión y jefatura en las áreas señaladas."

"Artículo 13.- Dentro del personal de juego y bajo un Director General de Juegos existirán, a lo menos, las siguientes áreas y funciones:

Área de Mesas de Juego
- *Director de Mesas de Juego*
- *Jefe de Sección*
- *Jefe de Mesa*
- *Croupier*

Área de Máquinas de Azar
- *Director de Máquinas de Azar*
- *Jefe de Sección*
- *Jefe Técnico*
- *Controlador*

Área de Bingo
- *Director de Bingo*
- *Jefe de Mesa*
- *Locutor*

Área de Tesorería Operativa
- *Director de Tesorería Operativa*
- *Jefe de Bóveda, Jefe de Recuento, Jefe de Cajas, Jefe de Cambio*
- *Cajeros*
- *Asistente de Bóveda, Asistente de Recuento, Oficial de Cambio*
- *Cambista*

Cada una de las funciones señaladas precedentemente podrán ser desempeñadas por la cantidad de personas que la administración del casino establezca, y en los horarios y turnos

que ésta deberá disponer al efecto; lo anterior, se entiende sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 17. 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. Asimismo, y en consideración a los requerimientos de operación del establecimiento, el operador podrá contemplar adicionalmente otras funciones a las señaladas en el inciso primero, lo que en todo caso deberá ser informado a la Superintendencia antes de su implementación."

"Artículo 17.- El personal de juego, cualquiera sea su función, calidad contractual, cargo o jerarquía, deberá encontrarse registrado en la nómina que para estos efectos llevará la Superintendencia y, en todo caso, no haber sido condenado por delito que merezca pena aflictiva.

El operador deberá comunicar a la Superintendencia, dentro de los tres días siguientes a su contratación, la individualización completa de la persona correspondiente. Idéntica obligación existirá respecto de aquellas personas que dejen de prestar servicios para el operador, sin perjuicio de la aplicación de las normas de la legislación laboral que fueren pertinentes."

Ley N°19.995:

"Artículo 46.- 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."

1.5. Disposición que establece la sanción asignada al cargo formulado

Artículo 46 de la Ley N°19.995:

"Artículo 46.- 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: La sociedad operadora Casino de Juegos Valdivia S.A., el 8 de mayo de 2024 habría incumplido la obligación de cubrir el riesgo de fuga de información generada por el sistema de CCTV, al constatarse que los puertos USB y CD ROM no se encontraban bloqueados.

2.1. Exposición de los hechos relevantes.

2.1.1. Mediante Oficio Ordinario N°969, de 28 de mayo de 2024, esta Superintendencia informó a la sociedad operadora Casino de Juegos Valdivia S.A., los resultados de la fiscalización efectuada durante los días 6 y 9 de mayo de 2024, cuyo examen correspondió a la actividad Operación del Sistema CCTV, indicando lo siguiente:

"Se constató que los puertos USB y CD ROM no se encontraban bloqueados, lo cual contraviene las medidas establecidas contra la fuga de imágenes en la normativa vigente".

En relación con lo anterior, como medida implementada por la sociedad operadora, durante el día 8 de mayo de 2024, el Técnico Administrador de CCTV, quien tiene el perfil necesario, procedió al bloqueo de los puertos USB y CD ROM a través del aplicativo instalado en el equipo.

2.2. Análisis de los hechos relevantes.

Respecto del hallazgo identificado, esta Superintendencia ha señalado que el bloqueo de puertos USB y CD-ROM es una medida de seguridad esencial para prevenir la fuga de imágenes y proteger la integridad de las grabaciones.

La existencia de puertos USB y CD-ROM habilitados y que permiten la extracción no autorizada de grabaciones reviste especial gravedad, en atención a que las imágenes de CCTV contienen información sensible sobre los jugadores y sus comportamientos; las operaciones financieras llevadas a cabo (pagos de premios, cambios de fichas); los procedimientos internos de seguridad y el diseño y distribución de la sala de juegos. La fuga de estas imágenes puede afectar la privacidad de los clientes, la seguridad del casino y la competitividad de la operación.

Junto con lo anterior, esta Superintendencia ha emitido instrucciones específicas sobre la necesidad de bloquear puertos USB y CD-ROM en los equipos de la sala de CCTV. Estas instrucciones son vinculantes y su incumplimiento constituye una infracción grave.

2.3. Formulación de cargos.

En consecuencia y conforme a los hechos expuestos en el numeral 2.1. y el análisis realizado en el numeral 2.2. de este Oficio de formulación de cargos y, sin perjuicio del análisis que efectuará esta 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 Valdivia S.A.** eventualmente habría incumplido lo dispuesto en el numeral 17.1, literal l), del Capítulo 5 “Sistemas de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV)”, Título II “Funcionamiento sala de juegos y servicios anexos”, Libro Segundo del Compendio Normativo de esta Superintendencia.

2.4. Normativa que establece las obligaciones cuyos incumplimientos son objeto de la presente formulación de cargos.

Compendio Normativo de la Superintendencia de Casinos de Juego, Libro Segundo: Periodo 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:

(…) l) Evitar la fuga de imágenes implementando medidas de control tales como bloqueo de puertos USB, CD-ROM y correo electrónico…”.

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

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.”

Cargo N°3: La sociedad operadora Casino de Juegos Valdivia S.A., entre el 10 y 13 de febrero de 2024, habría incumplido la obligación de mantener un sistema de alimentación de respaldo exclusivo y suficiente para sistema de CCTV

3.1. Exposición de hechos relevantes

3.1.1. Oficio de resultado: Mediante Oficio Ordinario N°364, de 24 de febrero de 2025, esta Superintendencia informó a la sociedad operadora **Casino de Juegos Valdivia S.A.** los resultados de la fiscalización realizada durante los días 10 y 14 de febrero de 2025, cuyo examen correspondió a la actividad Operación del Sistema de CCTV, informando lo siguiente:

"a. Se verificó que el sistema de alimentación de respaldo UPS exclusivo, para infraestructura y cámaras del Sistema de CCTV, no estaba operativo por cuanto se encontraba en mantención fuera de las dependencias de la sociedad, por lo que la sociedad siguió operando con la UPS de la sala de juego del casino.

Al respecto, durante la fiscalización la sociedad operadora proporcionó información generada por el proveedor encargado del mantenimiento, Cristian Balliazzi Automatizaciones y Electrónica Industrial, explicando que el equipo presentó una falla en la tarjeta reguladora de carga de las baterías, lo que provocó la descarga de estas, y por consiguiente activación del BYPASS. Con fecha 13 de febrero de 2025, la sociedad operadora informó que el equipo fue reparado y que será instalado y puesto en operación."

Instrucción:

"Se requiere que esa sociedad indique la fecha de la instalación de la UPS posterior a su mantenimiento, remitiendo todos los antecedentes que den cuenta de su estado de operatividad."

3.1.2. Respuesta sociedad operadora: Mediante presentación CJV/041/2025, la sociedad operadora **Casino de Juegos Valdivia S.A.**, señaló lo siguiente:

"Respecto a esta instrucción, y conforme a lo informado por el área de mantención de Casino de Juegos Valdivia S.A. es posible indicar que con fecha 17 de febrero del presente año se instaló la UPS para la infraestructura y Cámaras de CCTV, la cual se mantuvo en proceso de carga hasta el 21 de febrero de 2025 fecha en la que quedó conectada con todas sus cargas de respaldo.

Adicionalmente, se adjunta a esta presentación en formato PDF INFORME TÉCNICO Casino Dreams Valdivia Sala de Servidores UPS 10 KW ALLSAI GII 10K, emitido por Belltec Soluciones Tecnológicas, empresa encargada del mantenimiento periódico de la UPS de CCTV."

3.2. Análisis de los hechos relevantes

En atención a los antecedentes disponibles en este proceso administrativo sancionatorio, esta Superintendencia ha constatado que la sociedad operadora Casino de Juegos Valdivia S.A. no habría mantenido en operación el sistema de alimentación de respaldo UPS exclusivo para la infraestructura y cámaras del Sistema de CCTV, encontrándose en mantenimiento fuera de las dependencias de la sociedad, circunstancia que vulnera la obligación de mantener los sistemas de CCTV en perfecto estado de funcionamiento y asegurar la continuidad operativa ante todo evento y circunstancia.

Si bien la sociedad operadora informó durante la fiscalización que el equipo presentó una falla en la tarjeta reguladora de carga de las baterías, y posteriormente acreditó su reparación e instalación (17 de febrero de 2025) y puesta en operación (21 de febrero de 2025), esta no acreditó que la falla constituyera un caso fortuito o fuerza mayor que justificara la interrupción, ni que hubiera adoptado medidas preventivas para evitar dicha contingencia, como contar con una UPS de respaldo o un plan de contingencia alternativo.

3.3. Formulación de cargos

En consecuencia, y conforme con los hechos expuestos en el numeral 3.1. y el análisis realizado en el numeral 3.2. de este Oficio de formulación de cargos y, sin perjuicio del análisis que efectuará esta 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 Valdivia S.A.** eventualmente habría incumplido lo dispuesto en el numeral 20.2, Capítulo 5, Título II, Libro Segundo del Compendio Normativo.

3.4. Normativa que establece las obligaciones cuyos incumplimientos son objeto de la presente formulación de cargos

Compendio Normativo 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 señala:

"20.2. Alimentación dedicada

Los sistemas de energía para los equipos de CCTV y seguridad de casinos de juego deberán cumplir con los siguientes aspectos:

a) Disponer de sistemas de alimentación de respaldo UPS exclusivos y suficientes, para infraestructura y cámaras del Sistema de CCTV.

3.5. Disposición que establece la sanción asignada al cargo formulado

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."

Cargo N°4: **La sociedad operadora Casino de Juegos Valdivia S.A., habría vulnerado la normativa sobre medios de pago al mantener, durante los meses de enero y octubre de 2024, un registro incompleto de transferencias bancarias, ya que 171 registros no indican el nombre del cliente(a) y 15 registros no indican el RUN.**

4.1. Exposición de los hechos relevantes.

4.1.1. Mediante Oficio Ordinario N°2287, de 3 de diciembre de 2024, esta Superintendencia informó a la sociedad operadora Casino de Juegos Valdivia S.A., los resultados de la fiscalización efectuada durante los días 22 y 25 de octubre de 2024, cuyo examen correspondió a la actividad Medios de Pago, indicando lo siguiente:

"2.1. De la revisión del registro de transferencias bancarias proporcionado durante la fiscalización, se constató que entre el 1 de enero y el 21 de octubre de 2024 se consigna un total de 1.844 transferencias, de las cuales 171 registros no indican el nombre del cliente(a) y 15 registros no indican el RUN.

4.1.2. Mediante el referido Oficio Ordinario N°2287, esta Superintendencia instruyó a la sociedad operadora Casino de Juegos Valdivia S.A. lo siguiente:

a) *"La sociedad deberá completar el registro de transferencias bancarias del 1 de enero al 21 de octubre de 2024, con todos los datos faltantes de clientes(as), remitiendo a esta Superintendencia el registro actualizado en respuesta al presente oficio ordinario.*

b) Asimismo, esa sociedad operadora deberá realizar una capacitación al personal involucrado en las transacciones de entrega de valores entre jugadores y casino de juegos, sobre la actividad indicada en la materia. Registro de asistencia y temáticas abordadas deberán ser remitidos en respuesta al presente oficio ordinario."

4.1.3. En respuesta, la sociedad operadora **Casino de Juegos Valdivia S.A.**, mediante carta CJV/275/2024, de 17 de diciembre de 2024, citada en el antecedente 13), en relación con los hallazgos mencionados, acompañó los documentos *"Registro de Cheques y Transferencias CJV 2024 (con campos de información completos)" y "Registro de Capacitación de fecha 04 de noviembre de 2024".*

4.2. Análisis de los hechos relevantes.

Los literales i) y j) del numeral 8.2., del Capítulo 5 ("Transacciones de Entrega de Valores"), establecen que el registro de transferencias "deberá contener a lo menos" el nombre completo del cliente y su RUN o pasaporte. La frase "a lo menos" fija un estándar mínimo e inderogable, por cuanto no se trata de una sugerencia o de un campo opcional, sino de un requisito basal que la sociedad operadora está obligada a cumplir.

Asimismo, la exigencia de estos datos (nombre y RUN) tiene por finalidad permitir la identificación plena e inequívoca del cliente que realiza la transacción de entrega de valores. La omisión de estos datos neutraliza la facultad de fiscalización de esta Superintendencia, transformando un registro obligatorio en una base de datos incompleta e inservible para efectos de una supervisión efectiva.

Al constatar registros sin nombre y sin RUN, se acredita un quebrantamiento directo a un mandato expreso, por cuanto, si bien 15 registros sin RUN y 171 sin nombre podrían parecer menores frente al total de 1.844, la normativa exige el 100% de los registros completos. La recurrencia de esta omisión a lo largo de casi 10 meses (desde el 1 de enero hasta el 21 de octubre) demuestra que no fue un error puntual de tipeo, sino una falla estructural en los procedimientos internos de control y registro de la sociedad operadora Casino de Juegos Valdivia S.A., lo que agrava la conducta al evidenciar deficiencias en sus políticas de cumplimiento normativo.

4.3. Formulación de cargos.

En consecuencia y conforme a los hechos expuestos en el numeral 4.1. y el análisis realizado en el numeral 4.2. de este Oficio de formulación de cargos y, sin perjuicio del análisis que efectuará esta 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 Valdivia S.A.** eventualmente habría incumplido lo dispuesto en el numeral 8.2. literales i) y j) del Libro Segundo: Periodo de Operación del Permiso / Título III. "Desarrollo del Juego" / Capítulo 5: "Transacciones de Entrega de Valores", del Compendio Normativo de esta Superintendencia.

4.4. Normativa que establece las obligaciones cuyos incumplimientos son objeto de la presente formulación de cargos.

Compendio Normativo de la Superintendencia de Casinos de Juego, Libro Segundo: Periodo de Operación del Permiso, Título III. "Desarrollo del Juego", Capítulo 5: "Transacciones de Entrega de Valores":

Número 8 "Registros que deben ser llevados por las sociedades operadoras", numeral 8.2., literales i) y j):

"8.2. Este registro deberá contener a lo menos:
… i) Nombre completo del cliente/a
j) RUN o número de pasaporte del cliente/a…"

4.5. 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°5: Durante la jornada del 24 de octubre de 2024, en el sector de cajas, la sociedad operadora no mantuvo disponible al público el informativo sobre transferencias electrónicas.

5.1. Exposición de los hechos relevantes.

5.1.1. Mediante Oficio Ordinario N°2287, de 3 de diciembre de 2024, esta Superintendencia informó a la sociedad operadora Casino de Juegos Valdivia S.A., los resultados de la fiscalización efectuada durante los días 22 y 25 de octubre de 2024, cuyo examen correspondió a la actividad Medios de Pago, indicando lo siguiente:

"2.2. Se revisó durante el día 24 de octubre de 2024 en sala de juegos, la disposición de información a público sobre medios de pago en el sector de cajas. Al respecto, no se observó la existencia de un informativo con la siguiente frase: "Sólo se aceptarán transferencias de fondos de personas naturales y titulares de la respectiva cuenta. Aquellas transferencias efectuadas por personas distintas al titular de la cuenta corriente serán devueltas exclusivamente a ésta cuando no pueda acreditar dicha titularidad mediante su cédula de identidad o pasaporte vigente".

Medida implementada:

Durante el mismo día 24 de octubre de 2024, la sociedad operadora publica en cajas casino un acrílico con la frase referenciada anteriormente.

5.2. Análisis de los hechos relevantes.

La norma exige una publicación permanente y visible en las cajas, con la finalidad de garantizar la transparencia y seguridad del cliente respecto de la titularidad de las cuentas y el procedimiento de devolución de fondos, por lo que su omisión, así sea por un lapso breve, priva al usuario de esa información clave al momento de realizar su transacción. Lo anterior, en atención a que la información que se debe mantener disponible a los clientes resguarda: (i) derecho del consumidor a saber las reglas del juego financiero, (ii) deber del casino de blindar sus operaciones frente a ilícitos, y (iii) el instrumento de la autoridad para verificar que el ecosistema de pagos funciona con total transparencia y legalidad. Su omisión, aunque haya sido por pocas horas, quiebra ese circuito de confianza y expone al casino a ser visto como un operador que, al menos por un instante, descuidó sus barreras normativas esenciales.

5.3. Formulación de cargos.

En consecuencia y conforme a los hechos expuestos en el numeral 5.1. y el análisis realizado en el numeral 5.2. de este Oficio de formulación de cargos y, sin perjuicio del análisis que efectuará esta 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 Valdivia S.A.** eventualmente habría incumplido lo dispuesto en el numeral 9.1 del Libro Segundo: Periodo de Operación del Permiso / Título III. "Desarrollo del Juego" / Capítulo 5: "Transacciones de Entrega de Valores", del Compendio Normativo de esta Superintendencia.

5.4. Normativa que establece las obligaciones cuyos incumplimientos son objeto de la presente formulación de cargos.

Compendio Normativo de la Superintendencia de Casinos de Juego, Libro Segundo: Periodo de Operación del Permiso, Título III. "Desarrollo del Juego", Capítulo 5: "Transacciones de Entrega de Valores":

Número 9: "Información al público", numeral 9.1.:

"*9.1 Sólo en las cajas habilitadas para efectuar las operaciones que anteriormente se señalan, las sociedades operadoras deberán publicar la siguiente información:*

"Sólo se aceptarán transferencias de fondos de personas naturales y titulares de la respectiva cuenta. Aquellas transferencias efectuadas por personas distintas al titular de la cuenta corriente serán devueltas exclusivamente a ésta cuando no pueda acreditar dicha titularidad mediante su cédula de identidad o pasaporte vigente".

5.5. 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°6: La sociedad operadora Casino de Juegos Valdivia S.A., habría vulnerado la normativa sobre medios de pago al recibir, en la jornada del 26 de abril de 2024, una transferencia bancaria de la persona jurídica denominada "MC Móvil Marfil" el día 26 de abril de 2024 por $200.000, en la cuenta corriente N°60357266 destinada a operaciones con clientes(as)y no se observó que esta transferencia haya sido reversada posteriormente por la sociedad operadora

6.1. Exposición de los hechos relevantes.

6.1.1. Mediante Oficio Ordinario N°2287, de 3 de diciembre de 2024, esta Superintendencia informó a la sociedad operadora Casino de Juegos Valdivia S.A., los resultados de la fiscalización efectuada durante los días 22 y 25 de octubre de 2024, cuyo examen correspondió a la actividad Medios de Pago, indicando lo siguiente:

"2.3. Se identificó una transferencia bancaria de una persona jurídica denominada "MC Móvil Marfil" el día 26 de abril de 2024 por $200.000, en la cuenta corriente N°60357266 destinada a operaciones con clientes(as). No se observó que esta transferencia haya sido reversada posteriormente por la sociedad operadora".

6.1.2. Mediante el referido Oficio Ordinario N°2287, esta Superintendencia instruyó a la sociedad operadora Casino de Juegos Valdivia S.A. lo siguiente:

"La sociedad operadora deberá realizar una capacitación al personal involucrado en las transacciones de entrega de valores entre jugadores y casino de juego sobre la actividad indicada en la materia. Registro de asistencia y temáticas abordadas deberán ser remitidos en respuesta al presente oficio ordinario."

6.1.3. En respuesta, la sociedad operadora **Casino de Juegos Valdivia S.A.**, mediante carta CJV/275/2024, de 17 de diciembre de 2024, citada en el antecedente 13), en relación con

este hallazgo, la sociedad operadora acompañó el documento “Registro de Capacitación de fecha 04 de noviembre de 2024”.

Adicionalmente, precisa que la *“la transferencia de fondos no fue cursada por personal de cajas, es decir, no se entregaron fichas u otro instrumento de juego para realizar apuestas, siendo la persona que realizó la transferencia correctamente informada sobre esta situación.*

(…) la anfitriona bajo el cargo de Supervisora de Caja y Recuento solicitó, durante la jornada del 26 de abril al área Corporativa de Tesorería Operativa, la reversa de dicha operación. Por otra parte, el área corporativa solicitó oportunamente al área contable realizar la reversa, siendo estos valores devueltos al cliente el 30 de abril, considerando que la transacción ocurrió el viernes 26 de abril.

(…) No obstante lo anterior, cabe mencionar que aún no existe un sistema para evitar no recibir transferencias desde cuentas de personas jurídicas, razón por la cual estas situaciones solo serán evidenciadas una vez realizadas.”

6.2. Análisis de los hechos relevantes.

En primer lugar, se debe tener presente que el literal b) del número 5, del Libro Segundo: Periodo de Operación del Permiso / Título III. “Desarrollo del Juego” / Capítulo 5: “Transacciones de Entrega de Valores”, del Compendio Normativo de esta Superintendencia, no utiliza términos como "se recomienda" o "es preferible", sino que utiliza la expresión "solo podrá", lo que establece una prohibición sin excepciones: las transferencias de personas jurídicas están prohibidas.

Por otra parte, las personas jurídicas son vehículos frecuentemente utilizados para ocultar el origen ilícito de los fondos, diluir la identidad del verdadero beneficiario final o desviar recursos corporativos. Al prohibir su admisión, la norma busca precisamente cortar esa ruta de entrada al sistema de juego. Por lo tanto, aceptar una transferencia de una persona jurídica, aunque sea por un monto menor ($200.000 como en este caso), abre una puerta de vulnerabilidad: si el sistema no bloquea esta transacción, tampoco bloquea otras de montos mayores. La gravedad no está en el monto, sino en el precedente operativo que permite que fondos de titularidad empresarial ingresen al circuito de juego sin control previo.

Por último, la normativa general del Compendio exige que el nombre y RUN del cliente (persona natural) estén asociados a cada transacción (Cargo N°2). Al aceptar una transferencia de una persona jurídica, ese vínculo se rompe, ya que el casino recibe dinero de una empresa, sin saber con certeza quién es la persona natural que realmente está detrás de esa operación. Esa información se pierde, imposibilitando que este Servicio pueda cruzar datos y verificar que quien juega es efectivamente el titular de los fondos.

6.3. Formulación de cargos.

En consecuencia y conforme a los hechos expuestos en el numeral 6.1. y el análisis realizado en el numeral 6.2. de este Oficio de formulación de cargos y, sin perjuicio del análisis que efectuará esta 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 Valdivia S.A.** eventualmente habría incumplido lo dispuesto en el numeral 5, literales b) y d) del Libro Segundo: Periodo de Operación del Permiso / Título III. “Desarrollo del Juego” / Capítulo 5: “Transacciones de Entrega de Valores”, del Compendio Normativo de esta Superintendencia.

6.4. Normativa que establece las obligaciones cuyos incumplimientos son objeto de la presente formulación de cargos.

Compendio Normativo de la Superintendencia de Casinos de Juego, Libro Segundo: Periodo de Operación del Permiso, Título III. “Desarrollo del Juego” / Capítulo 5: “Transacciones de Entrega de Valores”:

Número 5: “Consideraciones generales en el pago o compra de fichas, inscripciones a torneos o cargas de tarjeta de juego para máquinas de azar”, literales b) y d):

“b) La sociedad operadora sólo podrá admitir transferencias bancarias electrónicas de otras personas naturales.

c) *En el caso excepcional de recibir transferencias bancarias, cheques de cuentas corrientes de personas jurídicas o pagos con tarjetas de crédito corporativas cuyos cargos se realicen a cuentas bancarias de personas jurídicas, la sociedad operadora no podrá entregar fichas u otro instrumento de juego a la persona que se atribuya dicha transacción.*

De recibirse este tipo de transacciones, la sociedad operadora deberá implementar las medidas para reversar los montos recibidos en su cuenta corriente, durante la misma jornada casino o dentro del día hábil siguiente”.

6.5. 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°7: La sociedad operadora Casino de Juegos Valdivia S.A. habría incumplido la normativa vigente al depositar, entre enero y septiembre de 2024, sus remesas bancarias en la cuenta bancaria destinada para realizar y recibir transferencias bancarias y cheques de sus clientes.

7.1. Exposición de los hechos relevantes.

7.1.1. Mediante Oficio Ordinario N°2287, de 3 de diciembre de 2024, esta Superintendencia informó a la sociedad operadora Casino de Juegos Valdivia S.A., los resultados de la fiscalización efectuada durante los días 22 y 25 de octubre de 2024, cuyo examen correspondió a la actividad Medios de Pago, indicando lo siguiente:

“2.4. Durante la revisión de las transacciones efectuadas a través de la cuenta corriente N°60357266 del Banco BCI entre enero y septiembre de 2024, se identificaron otras operaciones relativas al depósito de remesas bancarias del casino de juego en esta cuenta corriente durante el periodo indicado, por cuanto no corresponden a pago de premios y/o recepción de transferencias de clientes, debiendo estar destinada solo a este último fin”.

7.1.2. Mediante el referido Oficio Ordinario N°2287, esta Superintendencia instruyó a la sociedad operadora Casino de Juegos Valdivia S.A. lo siguiente:

“La sociedad operadora deberá realizar una capacitación al personal involucrado en las transacciones de entrega de valores entre jugadores y casino de juego sobre la actividad indicada en la materia. Registro de asistencia y temáticas abordadas deberán ser remitidos en respuesta al presente oficio ordinario.”

7.1.3. En respuesta, la sociedad operadora Casino de Juegos Valdivia S.A., mediante carta CJV/275/2024, de 17 de diciembre de 2024, citada en el antecedente 13), en relación con este hallazgo, la sociedad operadora acompañó el documento “Registro de Capacitación de fecha 04 de noviembre de 2024”.

7.2. Análisis de los hechos relevantes.

La norma utiliza la expresión "solo para tales efectos", refiriéndose al pago mediante cheques y transferencias bancarias a jugadores, no permitiendo un uso secundario o accesorio distinto, por lo que, al depositar en ella remesas bancarias del casino (como ocurrió en este caso entre enero y septiembre de 2024), la sociedad operadora desnaturaliza completamente la finalidad para la cual esta Superintendencia diseñó y exige este requisito. De esta forma, la norma busca que la Superintendencia pueda reconstruir el circuito del dinero del jugador: ingresa por transferencia a esta cuenta y sale por pago de premio desde esta misma cuenta. Al introducir depósitos del casino en el medio, se impide que la Superintendencia pueda verificar, por ejemplo, si los premios se pagan con fondos provenientes de la cuenta habilitada para dichos efectos.

Por lo tanto, al utilizar dicha cuenta para fines distintos, la sociedad operadora, junto con desobedecer una norma, invalida el principal instrumento de control externo que tiene la Superintendencia sobre el flujo de fondos, expone a los jugadores a riesgos financieros y demuestra que sus controles internos son insuficientes para garantizar la transparencia que exige el mercado.

7.3. Formulación de cargos.

En consecuencia y conforme a los hechos expuestos en el numeral 7.1. y el análisis realizado en el numeral 7.2. de este Oficio de formulación de cargos y, sin perjuicio del análisis que efectuará esta 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 Valdivia S.A.** eventualmente habría incumplido lo dispuesto en el numeral 3.1.4., del Libro Segundo: Periodo de Operación del Permiso / Título III. “Desarrollo del Juego” / Capítulo 5: “Transacciones de Entrega de Valores”, del Compendio Normativo de esta Superintendencia.

7.4. Normativa que establece las obligaciones cuyos incumplimientos son objeto de la presente formulación de cargos.

Compendio Normativo de la Superintendencia de Casinos de Juego, Libro Segundo: Periodo de Operación del Permiso, Título III. “Desarrollo del Juego” / Capítulo 5: “Transacciones de Entrega de Valores”:

Número 3: “De la entrega de valores desde el casino de juego al/la jugador(a)”, numeral 3.1.4.”

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

7.5. 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°8: La sociedad operadora Casino de Juegos Valdivia S.A. habría utilizado una cuenta bancaria distinta a la notificada a esta Superintendencia para recibir 16 transferencias bancarias de clientes y depositar el cheque de un cliente.

8.1 Exposición de los hechos relevantes.

8.1.1. Mediante Oficio Ordinario N°2287, de 3 de diciembre de 2024, esta Superintendencia informó a la sociedad operadora Casino de Juegos Valdivia S.A., los resultados de la fiscalización efectuada durante los días 22 y 25 de octubre de 2024, cuyo examen correspondió a la actividad Medios de Pago, indicando lo siguiente:

"2.5. Si bien, la sociedad operadora dispone de la cuenta corriente N°60357266 del Banco BCI para realizar y recibir transferencias bancarias y cheques de sus clientes, se observó que las siguientes transacciones fueron recepcionadas en la cuenta corriente del Banco BCI N°60318911, la cual no corresponde a aquella notificada a la SCJ y dispuesta para estos fines:

a. Se identificaron 16 transferencias bancarias de parte de clientes a la sociedad operadora en la cuenta corriente del Banco BCI N°60318911.

b. Se constató que un cheque emitido por cliente RUT 6.731.XXX-X, con fecha 24 de febrero de 2024, por $5.000.000 fue depositado por la sociedad operadora en la cuenta corriente N°60318911 del Banco BCI".

8.1.2. Mediante el referido Oficio Ordinario N°2287, esta Superintendencia instruyó a la sociedad operadora Casino de Juegos Valdivia S.A. lo siguiente:

"La sociedad operadora deberá realizar una capacitación al personal involucrado en las transacciones de entrega de valores entre jugadores y casino de juego sobre la actividad indicada en la materia. Registro de asistencia y temáticas abordadas deberán ser remitidos en respuesta al presente oficio ordinario."

8.1.3. En respuesta, la sociedad operadora Casino de Juegos Valdivia S.A., mediante carta CJV/275/2024, de 17 de diciembre de 2024, citada en el antecedente 13), en relación con este hallazgo, la sociedad operadora acompañó el documento "Registro de Capacitación de fecha 04 de noviembre de 2024".

8.2 Análisis de los hechos relevantes.

El Compendio Normativo establece una obligación clara al señalar que la cuenta que debe usar el casino para recibir dinero de sus clientes "debe ser la misma" que la cuenta que se usa para pagar premios. Esto significa que no puede haber cuentas alternativas, secundarias o no declaradas para recibir fondos de jugadores. Al recibir dinero de clientes en una cuenta bancaria distinta a la notificada a esta Superintendencia, la sociedad operadora estaría creando un sistema paralelo de recepción de fondos que escapa por completo a la fiscalización de la Superintendencia.

8.3 Formulación de cargos.

En consecuencia y conforme a los hechos expuestos en el numeral 8.1. y el análisis realizado en el numeral 8.2. de este Oficio de formulación de cargos y, sin perjuicio del análisis que efectuará esta 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 Valdivia S.A.** eventualmente habría incumplido lo dispuesto en el numeral 5, literal a), del Libro Segundo: Periodo de Operación del Permiso / Título III. "Desarrollo del Juego" / Capítulo 5: "Transacciones de Entrega de Valores", del Compendio Normativo de esta Superintendencia.

8.4 Normativa que establece las obligaciones cuyos incumplimientos son objeto de la presente formulación de cargos.

Compendio Normativo de la Superintendencia de Casinos de Juego, Libro Segundo: Periodo de Operación del Permiso, Título III. "Desarrollo del Juego" / Capítulo 5: "Transacciones de Entrega de Valores":

Número 5: “Consideraciones generales en el pago o compra de fichas, inscripciones a torneos o cargas de tarjetas de juego para máquinas de azar”, literal a):

“a) La cuenta corriente utilizada por la sociedad operadora para recibir dinero de los clientes debe ser la misma utilizada para el pago de premios señalada en el numeral 3 anterior”.

8.5 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°9: **La sociedad operadora Casino de Juegos Valdivia S.A. no habría notificado el diagrama societario dentro del plazo establecido en el Compendio Normativo toda vez que se efectuó el 19 de noviembre de 2025, en circunstancias que el plazo venció el 9 de mayo de 2025.**

9.1. Exposición de los hechos relevantes

Esta Superintendencia constató que la sociedad operadora habría incumplido el plazo para notificar su diagrama societario, pues se efectuó el 19 de noviembre de 2025, en circunstancias que el plazo para notificar el diagrama societario venció el 9 de mayo de 2025.

9.2. Análisis de los hechos relevantes.

La finalidad del envío anual de la estructura societaria a la SCJ es mantener actualizada la información sobre la propiedad y el control de una sociedad operadora, permitiendo a esta Superintendencia cumplir con su rol de supervisión y fiscalización de manera continua y efectiva.

De esta forma, el envío anual de la estructura societaria no es un fin en sí mismo, sino un instrumento esencial para que la SCJ pueda supervisar de forma continua y efectiva la composición accionaria de las sociedades operadoras.

9.3. Formulación de cargos.

En consecuencia y conforme a los hechos expuestos en el numeral 9.1. y el análisis realizado en el numeral 9.2. de este Oficio de formulación de cargos y, sin perjuicio del análisis que efectuará esta 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 Valdivia S.A.** eventualmente habría incumplido lo dispuesto en el numeral 11.3.5.2. del Libro Segundo: Periodo de Operación del Permiso / Título VII. “Administración y Compliance” / Capítulo 1: “Estructura societaria de sociedades operadoras”, del Compendio Normativo de esta Superintendencia.

9.4. Normativa que establece las obligaciones cuyos incumplimientos son objeto de la presente formulación de cargos.

Compendio Normativo de la Superintendencia de Casinos de Juego, Libro Segundo: Periodo de Operación del Permiso / Título VII. Administración y Compliance / Capítulo 1: Estructura societaria de sociedades operadoras.

11.3.5.2. *(…) De igual modo, se deberá notificar el diagrama actualizado con los porcentajes de participación de aquellos accionistas y partícipes que integran dicho diagrama y que posean directa e indirectamente el 5% o más de su propiedad consolidada al 31 de diciembre de cada año, en el plazo máximo de 90 días hábiles posteriores a dicha fecha.*

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

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."

10. En virtud de los hechos expuestos precedentemente, objeto de la presente formulación de cargos, estos serían constitutivos de las infracciones señaladas en los numerales anteriores.

11. En consecuencia, y considerando los cargos formulados, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 55 literal e) de la Ley N°19.995, la sociedad operadora Casino de Juegos Valdivia S.A. dispondrá de un plazo de 10 días hábiles, contados desde su notificación, para formular los descargos que estime pertinente, como, asimismo, para ofrecer o solicitar las diligencias probatorias que considere necesarias, indicando en su presentación el número y fecha del presente oficio, como asimismo el rol del presente procedimiento administrativo sancionatorio.

12. 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 del Estado.

13. 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.

14. Notifíquese la presente formulación de cargos conforme con 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 previamente a este Servicio, en conformidad al Oficio Circular N°6, de 18 de marzo de 2020.

Distribución:

- Sr. Christian Vidal Beros, Apoderado Casino de Juegos Valdivia S.A.
- Equipo División Jurídica
- Equipo División de Fiscalización

Por delegación de facultades establecida en la Resolución Exenta N°566, del 26 de julio de 2023, de esta Superintendencia.

Este documento está firmado con una firma electrónica avanzada, según lo indica la ley N° 19.799. Su validez puede ser consultada a través del código QR, con el que puede obtener una copia del documento original desde el sitio Web de la Superintendencia de Casinos de Juego.

Digitally signed by Guillermo Gabriel Schultz Zambrano
Date: 2026.10.05 08:45:55 CLST
Reason: Superintendencia de Casinos de Juego
Location: Santiago - Chile