ANT.: 1) Oficio Ordinario N°2115, de 6 de diciembre de 2023, de esta Superintendencia.

2) Oficio Ordinario N°1045, de 7 de junio de 2024, de esta Superintendencia.

3) Oficio Ordinario N°2111, de 6 de noviembre de 2024, de esta Superintendencia.

4) Oficio Ordinario N°2346, de 12 de diciembre de 2024, de esta Superintendencia.

MAT.: Formula cargos a la sociedad operadora Casino Rinconada S.A. por incumplimientos que indica.

ROL N°18/2026

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

A : GINO BRESCHI GODOY
GERENTE GENERAL
CASINO RINCONADA S.A.

En virtud de la información contenida en los antecedentes 1) a 4) 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 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 Rinconada 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, cumplo con formular los siguientes cargos:

Cargo N°1

Se observó que las estaciones de trabajo en sala de CCTV identificadas como “CCTV05” y “CCTV09” no poseían los puertos USB bloqueados como medida preventiva ante la fuga de imágenes.

1.1 Exposición de los Hechos Relevantes:

1.1.1 Mediante Oficio Ordinario N°2115, de 6 de diciembre de 2023, esta Superintendencia informó los resultados de la fiscalización efectuada en terreno entre los días 13 y 16 de noviembre de 2023, señalando:

“*se observó que las estaciones de trabajo en sala de CCTV identificadas como “CCTV05” y “CCTV09” no poseían los puertos USB bloqueados como medida preventiva ante la fuga*

de imágenes. Sin embargo, con fecha 16 de noviembre de 2023, la sociedad operadora procede a bloquear los puertos USB de las estaciones antes mencionadas.".

1.1.2 El referido Oficio Ordinario N°2115, instruyó a la sociedad operadora:

"*esa sociedad operadora deberá tener presente la normativa asociada e implementar y mantener los controles respectivos para impedir que los puertos USB de las estaciones de trabajo de su sala de CCTV se encuentren desbloqueados, evitando que se incurra en situaciones como las descritas anteriormente*".

1.1.3 Mediante presentación RIN/330/2023, de 21 de diciembre de 2023, la sociedad operadora respondió a los requerimientos del referido Oficio Ordinario N° 2115.

1.2 Análisis de los hechos relevantes.

La estación de trabajo de CCTV es un punto crítico de seguridad, toda vez que allí se gestionan y almacenan las grabaciones de la sala de juego. Luego, al permitirse el acceso mediante USB a dichos equipos, potencialmente se podría sustraer, enviar o filtrar imágenes sensibles. Lo anterior, no es un mero defecto formal, porque afectaría concretamente la fe pública y, eventualmente, podría afectar la seguridad de la operación del casino.

1.3 Formulación de cargos.

En consecuencia, conforme a los hechos expuestos en el punto 1.1 y 1.2 de este Oficio y, sin perjuicio del análisis que se efectuará una vez que esa sociedad operadora presente formalmente sus descargos, existen antecedentes que permiten sostener que la sociedad operadora **Casino Rinconada S.A.**, eventualmente habría incumplido lo establecido en el literal l, del numeral 17, de la Circular N° 94, de 6 de febrero de 2018, de esta Superintendencia (vigente a la época de los hechos)

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

Normativa Infringida:

CIRCULAR 94 DE FECHA 6 DE FEBRERO DE 2018 QUE IMPARTE INSTRUCCIONES A LAS SOCIEDADES OPERADORAS SOBRE ESTANDAR TECNICO DE SISTEMAS DE CIRCUITO CERRADO DE TELEVISIÓN PARA CASINOS DE JUEGO:

Número 17 "OBLIGACIONES GENERALES PARA SISTEMAS DE CONTROL DE CCTV", letra l:

"*Para disponer de un completo y confiable sistema de procesamiento de señal de video para un casino de juegos, se debe cumplir con los siguientes aspectos:*

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

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 mensuales, sin perjuicio de las sanciones establecidas en otros cuerpos legales".*

Cargo N° 2

El Manual de Cumplimiento Normativo, aprobado por el directorio en acta de sesión de fecha 29 de diciembre de 2023, no fue remitido a esta Superintendencia en el plazo establecido en la normativa vigente, esto es dentro de los 30 días hábiles siguientes a su aprobación por parte del Directorio, por cuanto se verificó que esa sociedad operadora lo notificó mediante el formulario SAYN N°29591, con fecha 11 de septiembre de 2024.

2.1. Exposición de los hechos relevantes:

Mediante Oficio Ordinario N°2111, de 6 de noviembre de 2024, esta Superintendencia informó los resultados de la fiscalización efectuada en forma remota durante el mes de octubre de 2024, señalando:

"El Manual de Cumplimiento Normativo, aprobado por el directorio en acta de sesión de fecha 29 de diciembre de 2023, no fue remitido a esta Superintendencia en el plazo establecido en la normativa vigente, esto es dentro de los 30 días hábiles siguientes a su aprobación por parte del Directorio, por cuanto se verificó que esa sociedad operadora lo notificó mediante el formulario SAYN N°29591, con fecha 11 de septiembre de 2024".

Sobre el particular, se verificó que la sociedad operadora mediante formulario SAYN N°29591, de fecha 11 de septiembre de 2024, remitió a esta Superintendencia el citado Manual de Cumplimiento Normativo debidamente aprobado por el Directorio.

2.2. Análisis de los hechos relevantes:

El Manual de Cumplimiento Normativo, aprobado por el directorio el 29 de diciembre de 2023, fue remitido a esta Superintendencia recién el 11 de septiembre de 2024, esto es, ocho meses después del plazo legal de 30 días hábiles establecido en el numeral 6.1 del Capítulo 7 del Título VII del Libro Segundo del Compendio Normativo. Esta presentación tardía impide a esta Superintendencia conocer las políticas y procedimientos que rigen el cumplimiento normativo de la sociedad operadora, poniendo en duda la capacidad de aplicar controles de la sociedad operadora y su compromiso con el sistema de cumplimiento.

2.3 Formulación de cargos.

En consecuencia, conforme a los hechos expuestos en el punto 2.1 y 2.2 de este Oficio y, sin perjuicio del análisis que se efectuará una vez que esa sociedad operadora presente formalmente sus descargos, existen antecedentes que permiten sostener que la sociedad operadora **Casino Rinconada S.A.**, eventualmente habría incumplido lo establecido en el Compendio de Normas de la Superintendencia de Casinos de Juego / Libro Segundo: Período de operación del permiso / Título VII. Administración y compliance / Capítulo 7: Cumplimiento normativo, que señala en su numeral 6.1.

2.4 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 VII. Administración y compliance / Capítulo 7: Cumplimiento normativo, que señala en su numeral 6.1, lo siguiente:

6.1 La sociedad operadora deberá remitir a esta Superintendencia la siguiente información:

El Manual de Cumplimiento Normativo debidamente aprobado por el Directorio de la sociedad operadora.
El Plan de Revisión Anual, junto con el acta de la sesión de Directorio mediante el cual fue aprobado.
Las modificaciones al alcance del Plan de Revisión Anual.

Los Informes semestrales aprobados por el Directorio de la sociedad operadora, los que se reportarán mediante SAYN.
La revisión efectuada al Manual de Cumplimiento Normativo cada año, aprobada por el Directorio de la sociedad operadora.
Asimismo, deberá informar la designación de la(s) persona(s) natural o jurídica, que ejecutará(n) las labores de la Instancia de Cumplimiento Normativo y toda modificación que se realice respecto del responsable de la misma.

La información señalada en los literales a), c), d) y e), deberá ser remitida dentro de los 30 días hábiles siguientes a su aprobación por parte del Directorio, con sus respectivas actas. En el caso del literal e), cuando la revisión concluya en la necesidad de modificar el Manual de Cumplimiento Normativo, se deberá acompañar además la versión actualizada del citado Manual. Respecto al literal b), deberá ser remitido a esta Superintendencia a más tardar el 31 de marzo de cada año. En relación al literal f), lo solicitado deberá ser remitido a esta Superintendencia dentro de los 30 días hábiles siguientes a su ocurrencia.

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".*

Cargo N° 3: La sociedad operadora no poseería un sistema de circuito cerrado que permita un eficiente control grabación y registro de los diversos juegos que se desarrollan en el establecimiento. Lo anterior, por cuanto:

En la fiscalización efectuada en terreno durante los días 13 al 16 de mayo de 2024, se constató que la cámara del sistema de CCTV identificada con el código N°38 denominada "TO-Caja High Limit #01", del sector denominado Salón VIP, tendría una baja nitidez en sus imágenes, lo que no permitiría captar correctamente los procesos críticos que se ejecutan como la identificación de billetes, fichas y placas de alta denominación en transacciones que se realizan con clientes.

Por otro lado, en fiscalización realizada de forma presencial entre los días 18 al 21 de noviembre de 2024, se constató que las siguientes cámaras tendrían:

a) **Inadecuada cobertura:** 11, 14, 31, 42, 136, 275, 283, 311, 321, 346, 370, 405, 410, 425, 429, 431, 433, 435, 544, 616, 630, 654, 834, 875 y 880.

b) **Iluminación insuficiente:** 55, 137, 154, 193, 233, 248, 257, 260, 278, 282, 377, 510, 531 y 582.

c) **Baja Nitidez:** 20, 25, 97, 168, 171, 173, 176, 194, 205, 221, 229, 232, 233, 237, 241, 248, 257, 260, 262, 264, 271, 280, 287, 314, 315, 327, 328, 334, 351, 354, 364, 374, 384, 390, 421, 430, 432, 437, 458, 459, 471, 479, 481, 487, 491, 496, 499, 500, 504, 506, 507, 508, 511, 520, 522, 559, 576, 582, 655, 864 y 936.

d) **Mal Funcionamiento:** 607, 610 y 893

e) **Sin Grabación 21 días:** 230

3.1. Exposición de los hechos relevantes:

Hecho N° 1:

3.1.1. Mediante Oficio Ordinario N°1045, de 7 de junio de 2024, esta Superintendencia informó los resultados de la fiscalización efectuada en terreno durante los días 13 al 16 de mayo de 2024, señalando:

“Respecto de la cámara del sistema de CCTV identificada con el código N°38 denominada “TO-Caja High Limit #01”, del sector denominado Salón VIP, se constató una baja nitidez en sus imágenes, lo que no permite captar correctamente los procesos críticos que se ejecutan como la identificación de billetes, fichas y placas de alta denominación en transacciones que se realizan con clientes.

Cabe destacar que la antes citada cámara N°38, formó parte de la fiscalización a la actividad “Operación del Sistema de CCTV”, efectuada a Casino Rinconada S.A., en noviembre de 2023, oportunidad en que se representó un hallazgo respecto de la nitidez de la misma cámara, según consta en el numeral 2.3 del Oficio Ordinario N°2115, de fecha 6 de diciembre de 2023.

Al respecto, la sociedad operadora mediante la carta RIN/330/2023, de fecha 21 de diciembre de 2023, dio respuesta a las instrucciones impartidas en el Oficio Ord. N°2115 antes descrito, haciendo llegar carta Gantt con un plan de trabajo [para] subsanar la cobertura y nitidez de las cámaras del Sistema de CCTV representadas, entre la cuales se incluía la cámara N°38, expresando como fecha de solución el día 3 de mayo de 2024, lo que, a la fecha de la fiscalización en terreno, no fue cumplido respecto a la cámara del sistema CCTV ya indicada”.

3.1.2 El referido Oficio Ordinario N°1045 instruyó lo siguiente:

“*La sociedad operadora deberá implementar las mejoras técnicas que correspondan con la finalidad de disponer de una adecuada nitidez en las grabaciones del Sistema de CCTV correspondiente a la cámara N°38, remitiendo a este Servicio, los respaldos y archivos con grabaciones que así lo acrediten. El tiempo de las citadas grabaciones del Sistema de CCTV deberá abarcar un lapso de al menos 10 minutos, correspondiente a un día viernes, entre las 22:00 y 23:59 horas.*”.

3.1.3 Mediante presentación RIN/164/2024, de 1 de julio de 2024, la sociedad operadora respondió:

“Junto con saludar y por medio de la presente, adjuntamos la documentación solicitada en oficio ordinario N°1045 de fecha 07 de junio 2024 y oficio ordinario N° 1151 de fecha 26 junio 2024, el cual otorga parcialmente la prórroga solicitada extendiendo el plazo para dar respuesta hasta el 01 de Julio 2024.

Es por esta razón que para dar cumplimiento a lo instruido en el oficio ordinario Nro 1045/2024, el cual instruye implementar las mejoras técnicas que correspondan con la finalidad de disponer de una adecuada nitidez en las grabaciones del Sistema de CCTV correspondiente a la cámara N°38, remitiendo a este servicio, los respaldos y archivos con grabaciones que así lo acrediten.

Así las cosas, se realizó una serie de mejoras en la cámara Nro 38 correspondiente a la caja del salón Vip, en primer lugar, se realizó un cambio en el equipo D #38 se designó a enfoque exclusivo del paño, quedando una cámara IP Sony Modelo SNC-CH120 funcionando a 1280x720, ajustando el brillo para obtener mejor visualización de los valores. Además se agregó una cámara ID #30 (panorámica de caja): Cámara IP HIKVISION modelo DS-2CD1723G2-ZA, funcionando a 1920x1080, ambas cámaras con mejor resolución, además se ajustó el enfoque y se realizaron pruebas con todas las denominaciones de billetes, fichas y placas para validar la nitidez de las imágenes.

Las grabaciones de estas cámaras fueron subidas a la plataforma de fillezila bajo el nombre
de “OF. ORD. Nro 1045”.

Finalmente, es importante indicar que efectivamente existe un plan de mejoramiento de cámaras de CCTV, el cual se encuentra en desarrollo, avanzando por sectores. Debido a demoras de índole administrativas, en el proceso de compras, los plazos de finalización del proyecto completo se vieron afectando, sin embargo, se estima como fecha termino diciembre 2025”.

Hecho N° 2

Mediante el Oficio Ordinario N°2346, de 12 de diciembre de 2024, esta Superintendencia informó los resultados de la fiscalización realizada de forma presencial entre los días 18 al 21 de noviembre de 2024, señalando:

"2.1 En fiscalización en terreno se revisó el estado de las 127 cámaras del sistema de CCTV para el control de mesas de juego (108) y de torneos (19), existentes en el casino de juegos, de acuerdo a la información contenida en el "Anexo N°1: Listado Cámaras de CCTV", en su versión N°46. Las tablas a continuación registran en la columna "Observación", lo constatado en terreno, indicando si se trata de una situación de inadecuada cobertura, iluminación insuficiente o baja nitidez, según corresponda:

2.1.1. Cobertura

N° Cámara Plano	Observación	Área Operativa
433	Inadecuada Cobertura	Mesas
435	Inadecuada Cobertura	Mesas
654	Inadecuada Cobertura	Mesas
880	Inadecuada Cobertura	Mesas
42	Inadecuada Cobertura	Mesas
431	Inadecuada Cobertura	Mesas
14	Inadecuada Cobertura	Mesas
283	Inadecuada Cobertura	Mesas
410	Inadecuada Cobertura	Mesas
425	Inadecuada Cobertura	Mesas
875	Inadecuada Cobertura	Mesas
429	Inadecuada Cobertura	Mesas
346	Inadecuada Cobertura	Mesas
136	Inadecuada Cobertura	Mesas

A modo de referencia se presenta la imagen de las cámaras N°283 "Ruleta Americana #20", N°431 "SSJJ-VIP-MMJJ-MNPB #26" y N°875 "Midi Punto & Banca #08"





2.1.2. Iluminación

N° Cámara Plano	Observación	Área Operativa
137	Iluminación insuficiente	Mesas
282	Iluminación insuficiente	Mesas
278	Iluminación insuficiente	Mesas
233	Iluminación insuficiente	Mesas
248	Iluminación insuficiente	Mesas
257	Iluminación insuficiente	Mesas

2.1.3. Nitidez

N° Cámara Plano	Observación	Área Operativa
20	Baja Nitidez	Mesas
205	Baja Nitidez	Mesas
221	Baja Nitidez	Mesas
229	Baja Nitidez	Mesas
232	Baja Nitidez	mesas
237	Baja Nitidez	Mesas
241	Baja Nitidez	Mesas
262	Baja Nitidez	Mesas
328	Baja Nitidez	Mesas
374	Baja Nitidez	Mesas
384	Baja Nitidez	Mesas
437	Baja Nitidez	Mesas
576	Baja Nitidez	Mesas
864	Baja Nitidez	Mesas
233	Baja Nitidez	Mesas
248	Baja Nitidez	Mesas

257	Baja Nitidez	Mesas
280	Baja Nitidez	Mesas
287	Baja Nitidez	Mesas
430	Baja Nitidez	mesas
264	Baja Nitidez	Mesas
655	Baja Nitidez	Mesas
432	Baja Nitidez	mesas
351	Baja Nitidez	Mesas
936	Baja Nitidez	Mesas

A modo de referencia se presenta la imagen de la cámara N°280 “SSJJ-MMJJ-CA #03A”.



Cabe indicar que las mesas de ruleta americanas solo tienen destinadas con dedicación cámaras que tienen cobertura para toda la mesa, no presentando cámaras exclusivas para el cilindro de juego.

En cuanto al área de torneo se encontraron las siguientes observaciones:

2.1.4. Cobertura

N° Cámara Plano	**Observación**	**Área Operativa**
11	Inadecuada Cobertura	Mesas
31	Inadecuada Cobertura	Mesas
321	Inadecuada Cobertura	Mesas
405	Inadecuada Cobertura	Mesas
544	Inadecuada Cobertura	Mesas
630	Inadecuada Cobertura	Mesas
834	Inadecuada Cobertura	Mesas

A modo de referencia se presenta la imagen de la cámara N°31 “SSJJ-MMJJ-Poker Room #10 - #11”.



Hecho N° 3

Mediante el Oficio Ordinario N°2346, de 12 de diciembre de 2024, esta Superintendencia informó los resultados de la fiscalización realizada de forma presencial efectuada entre los días 18 al 21 de noviembre de 2024, señalando:

"2.5 *En la revisión del estado de 164 cámaras del sistema de CCTV asignadas a las máquinas de azar, según los datos contenidos en el "Anexo N°1: Listado Cámaras de CCTV", en su versión N°46, se observó lo siguiente:*
2.5.1. Cobertura

N° Cámara Plano	Observación	Área Operativa
275	Inadecuada Cobertura	Máquinas
370	Inadecuada Cobertura	Máquinas

2.5.2. Mal Funcionamiento

N° Cámara Plano	Observación	Área Operativa
893	Mal funcionamiento	Máquinas

A continuación, se presenta la siguiente imagen de referencia. Cámara no se pudo controlar con palanca de mando (joystick)



2.5.3. Grabación 21 días

N° Cámara Plano	Observación	Área Operativa
230	Sin grabación 21 días	Máquinas

2.5.4. Iluminación

N° Cámara Plano	Observación	Área Operativa
55	Iluminación insuficiente	Máquinas
154	Iluminación insuficiente	Máquinas
377	Iluminación insuficiente	Máquinas
510	Iluminación insuficiente	Máquinas
531	Iluminación insuficiente	Máquinas
193	Iluminación insuficiente	Máquinas
260	Iluminación insuficiente	Máquinas

2.5.5. Nitidez

N° Cámara Plano	Observación	Área Operativa
171	Baja Nitidez	Máquinas
173	Baja Nitidez	Máquinas
194	Baja Nitidez	Máquinas
271	Baja Nitidez	Maquinas
315	Baja Nitidez	Máquinas
327	Baja Nitidez	Máquinas
334	Baja Nitidez	Máquinas
354	Baja Nitidez	Maquinas
458	Baja Nitidez	Máquinas
459	Baja Nitidez	Máquinas
471	Baja Nitidez	Máquinas
479	Baja Nitidez	Máquinas
487	Baja Nitidez	Máquinas
491	Baja Nitidez	Máquinas
496	Baja Nitidez	Máquinas
499	Baja Nitidez	Máquinas
500	Baja Nitidez	Máquinas
504	Baja Nitidez	Máquinas
506	Baja Nitidez	Máquinas
507	Baja Nitidez	Máquinas
508	Baja Nitidez	Máquinas
511	Baja Nitidez	Máquinas
520	Baja Nitidez	Maquinas
522	Baja Nitidez	Maquinas
176	Baja Nitidez	Máquinas
168	Baja Nitidez	Máquinas
390	Baja Nitidez	Máquinas
481	Baja Nitidez	Máquinas
260	Baja Nitidez	Máquinas

Hecho N° 4:

Mediante el Oficio Ordinario N°2346, de 12 de diciembre de 2024, esta Superintendencia informó los resultados de la fiscalización realizada de forma presencial efectuada entre los días 18 al 21 de noviembre de 2024, señalando:

"2.3 Durante la fiscalización en terreno se revisó el estado de las 37 cámaras del sistema de CCTV para los sectores de cajas de acuerdo a los datos registrados en el "Anexo N°1: Listado Cámaras de CCTV", en su versión N°46, observándose lo siguiente:

2.3.1. Nitidez

N° Cámara Plano	Observación	Área Operativa
25	Baja Nitidez	Cajas Casino
97	Baja Nitidez	Cajas Casino
314	Baja Nitidez	Cajas Casino
364	Baja Nitidez	Cajas Casino
421	Baja Nitidez	Cajas Casino
559	Baja Nitidez	Cajas Casino
582	Baja Nitidez	Cajas Casino

2.3.2. Cobertura

N° Cámara Plano	Observación	Área Operativa
311	Inadecuada Cobertura	Cajas Casino

2.3.3. Iluminación

N° Cámara Plano	Observación	Área Operativa
582	Iluminación insuficiente	Cajas Casino

Hecho N° 5

Mediante el Oficio Ordinario N°2346, de 12 de diciembre de 2024, esta Superintendencia informó los resultados de la fiscalización realizada de forma presencial efectuada entre los días 18 al 21 de noviembre de 2024, señalando:

"**2.4** De la revisión del estado de las 48 cámaras del sistema de CCTV para el área de Bóveda, según la información contenida en el "Anexo N°1: Listado Cámaras de CCTV", en su versión N°46, se verificó lo siguiente:

2.4.1. Mal Funcionamiento

N° Cámara Plano	Observación	Área Operativa
607	Mal funcionamiento	Bóveda
610	Mal funcionamiento	Bóveda

A modo de referencia se presenta la imagen de la cámara N°607 "TO-(PTZ)-Trolly". Cámara registra movimiento autónomo.



2.4.2. Cobertura

N° Cámara Plano	Observación	Área Operativa
616	Inadecuada cobertura	Bóveda

3.1.4 El referido Oficio Ordinario N°2346 instruyó a la sociedad operadora, en términos generales, corregir la cobertura, la iluminación, la nitidez y el inadecuado funcionamiento de las cámaras señaladas, remitiendo a esta Superintendencia fotografías de los ajustes realizados y un programa de mantención de estas áreas, detallando a los funcionarios responsables, tareas y plazos correspondientes. Respecto de las mesas de ruleta, deberá incluir en su cobertura una segunda cámara en el sistema de CCTV, por tratarse de una mesa de juego ubicada en un área crítica, de modo que una cámara cubra los movimientos del paño y la otra el cilindro. Asimismo, deberá remitir un informe señalando el origen de las situaciones observadas en el presente oficio y las medidas concretas que implementará para evitar que hechos de esta naturaleza se repitan a futuro. Además, deberá remitir a esta Superintendencia un informe técnico con las medidas que implementará para asegurar el tiempo mínimo de grabación exigido en la normativa correspondiente para cada cámara del Sistema de CCTV, esto es, 21 días corridos.

3.1.5 Mediante presentación RIN/002/2025, de 6 de enero de 2025, la sociedad operadora respondió:

“Tal como se instruye en el oficio ordinario N°2346 se realizaron las correcciones en las cámaras señaladas en el oficio, confeccionando planilla Excel con fotografías de la imagen anterior y posterior de cada una de las correcciones solicitadas.

Se adjunta programa de mantenimiento de las cámaras detallando a los funcionarios responsables, tareas y los plazos que se desarrollaran dichas mantenciones y las medidas correctivas que se tomaron.

Respecto a las mesas de ruletas, se incluyó una segunda cámara la cual da cobertura exclusiva al cilindro tal como consta en las imágenes de respaldo de la planilla Excel.

Queremos aclarar que la cámara 230 que indica sin grabación 21 días, reitermos que esta cámara si contaba con grabación, sin embargo, los primeros 4 días no se visualizaba la imagen de cobertura, pero en los 17 días posteriores, hasta la fecha esta cámara se encuentra funcionando correctamente. Es importante mencionar que la banca a la cual esta cámara prestaba cobertura si contaba con la cobertura de otras 2 cámaras tal como se detalla en respaldo de planilla Excel. Además, señalamos que las cámaras se revisan mensualmente por equipos de CCTV los cuales levantan todo tipo de inconsistencia que visualicen para corrección.

Pasando a otro tema, tal como se instruye en el oficio se realiza capacitación a personal de juego sobre las reglas comprendidas en el Catalogo vigente respecto al juego de Dados en su modalidad Craps para reforzar instrucciones, se adjunta actas firmadas.

Así también para el Juego Bingo, se modifica el procedimiento vigente donde los valores y los cartones deben ser llevados hasta el sector de Bingo para realizar la habilitación, esta nueva versión del procedimiento es bajada como toma de conocimiento al personal de juego. Se adjuntan imágenes de CCTV con la habilitación y cierre de este juego quedando disponible para revisión en la plataforma de Sharepoint bajo el nombre "Fiscalización CCTV – Bingo".

3.2. Análisis de los hechos relevantes

La sociedad operadora no contaría con un sistema de CCTV que permita un eficiente control, grabación y registro de los diversos juegos que se desarrollan en el establecimiento, toda vez que posee una cantidad relevante de cámaras que poseen una baja nitidez, inadecuada cobertura, iluminación insuficiente y que no poseen la capacidad de grabar durante 21 días, lo que:

a) Impide identificar correctamente a las personas, visualizar con claridad el desarrollo de los juegos y resolver eventuales reclamos o controversias que se susciten con los clientes
b) Podría afectar la fe pública en el desarrollo de los juegos de azar, ya que se podría generar incertidumbre sobre los resultados y la capacidad del casino para resolver incidentes.
c) Podría afectar la utilidad de las imágenes de CCTV como medio de prueba. Atendido que lo observado por los funcionarios fiscalizadores de la SCJ constituye presunción de veracidad, las imágenes de CCTV permiten a las sociedades operadoras descartar una serie de circunstancias asociadas al desarrollo de los juegos como al cumplimiento normativo del casino de juego.

Por otro lado, tener cámaras que presentan mal funcionamiento en su circuito, sin que sean retiradas, daría cuenta de la falta de preocupación por el sistema.

3.3 Formulación de cargos.

En consecuencia, conforme a los hechos expuestos en el punto 3.1 y 3.2 de este Oficio y, sin perjuicio del análisis que se efectuará una vez que esa sociedad operadora presente formalmente sus descargos, existen antecedentes que permiten sostener que la sociedad operadora **Casino Rinconada S.A.**, eventualmente habría incumplido lo establecido en el inciso 3, del artículo 8, del Decreto Supremo N° 287, de 2005, del Ministerio de Hacienda y sus posteriores modificaciones.

3.4 Normativa Infringida:

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: Sistema de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV), que señala lo siguiente:

a) **Inadecuada cobertura:**

'6. Posicionamiento de cámaras

'6.4. En caso de no cubrir con una cámara de CCTV una escena completa, sea esta una mesa de juego o un área crítica, se deberá incluir una segunda cámara de CCTV complementando la imagen visualizada en forma correlativa en el mismo monitor.

'10. Punto de cruce de campos de imagen

'10.1. En el punto de cruce de dos campos de imagen superpuestos, se debe ajustar la posición de los equipos para cubrir completamente las imágenes de objetos observados en altura sobre el nivel del piso, como por ejemplo las caras de individuos circulando. Si el ajuste no es adecuado, se perderán los detalles a una determinada altura en el punto de cruce de los campos de imagen.

‘10.2. La cobertura de campos de imagen cruzados o superpuestos facilita una continua y clara visualización de acciones de todo tipo, como actividades de jugadores en mesas y máquinas, pagos de premios, manipulación de cualquier tipo ya sea a máquinas, mesas, cartas, fichas, dados u otro elemento, labores de mantenimiento, vías de flujo o transporte de valores desde mesas y máquinas de azar, servicios y circulación de público, espectadores y personal de servicio propio y externo de los casinos de juego.

‘12. Campo de imagen de salas de recuento, bóvedas y flujo de valores

‘12.1. Los campos de imágenes de cámaras deben cubrir la totalidad de las áreas donde se realicen transacciones de valores. En salas de recuento, bóvedas, áreas de almacenamiento de stackers, objetos de valor o similares, las áreas deberán quedar completamente cubiertas con imágenes de campos antagónicos incluyendo los accesos de entrada y salida”.

b) Iluminación insuficiente:

‘7. Tipos de lentes
‘7.2. Se deben calibrar y ajustar tanto las cámaras como los sistemas de control con el fin de regular el exceso de luz que impida una clara visualización del objeto observado.

‘13.3. Iluminación de escena

‘13.3.1. Se deben considerar factores de iluminación de escenas de campos de imagen visualizados por cámaras, para el control de salas de juego en casinos, de forma de lograr una óptima calidad de imagen.

Se destaca la importancia de la iluminación de campos de imagen de cámaras para el control de mesas de juego y lugares de manejo de valores, como son las cajas, las boleterías y las áreas de conteo. Los campos de imágenes sobre las mesas de juego y áreas (en especial las superficies) donde se transan valores, deben tener la iluminación adecuada para obtener la máxima calidad de imágenes de los objetos observados.

Esta iluminación de tipo natural o artificial puede ser implementada según las capacidades de las cámaras evitando escenas con mucho brillo, con reflejos de luz sobre la cámara o demasiado oscuras y que impidan la identificación o reconocimiento de objetos.

c) Baja Nitidez

‘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.”.

d) Mal Funcionamiento:

12.1. Los campos de imágenes de cámaras deben cubrir la totalidad de las áreas donde se realicen transacciones de valores. En salas de recuento, bóvedas, áreas de almacenamiento de stackers, objetos de valor o similares, las áreas deberán quedar completamente cubiertas con imágenes de campos antagónicos incluyendo los accesos de entrada y salida.”.

e) Sin grabación 21 días:

‘17. Obligaciones generales para sistemas de control de CCTV ‘c) Contar con una capacidad de almacenamiento de cada servidor que pueda mantener registro por lo menos de 21 días de grabación.”.

Inciso 3, del artículo 8, del Decreto Supremo N° 287, de 2005, del Ministerio de Hacienda, y sus posteriores modificaciones:

“*Todas las salas de juego deberán contar con sistemas de circuito cerrado de televisión que permitan un eficiente control, grabación y registro de los diversos juegos que se desarrollan en el establecimiento, sistemas que deberán mantenerse ininterrumpidamente en funcionamiento mientras las salas de juego estén abiertas al público (…)”.*

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

El artículo 46 de la Ley N° 19.995 prescribe que *“Las infracciones de esta ley, de sus reglamentos, y de las instrucciones y órdenes que imparta la Superintendencia, que no tengan señalada una sanción especial, serán sancionadas con amonestación o multa a beneficio fiscal de cinco a ciento cincuenta unidades tributarias mensuales, sin perjuicio de las sanciones establecidas en otros cuerpos legales”*

4. Conforme a lo expuesto, los hechos descritos precedentemente, objeto de la presente formulación de 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.

5. Téngase presente que los plazos de días previstos en la Ley N° 19.995, son de días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los sábados, los domingos y los festivos, por aplicación supletoria de lo previsto en el artículo 25 de la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de Los Órganos de la Administración del Estado.

6. Téngase presente que los documentos señalados como antecedentes en el presente Oficio se encuentran a disposición de la sociedad operadora en caso de ser requeridos.

7. Notifíquese la presente formulación de cargos conforme a lo dispuesto en el Oficio Circular N° 18, de 6 de abril de 2020, de esta Superintendencia, mediante correo electrónico dirigido al gerente general de la sociedad operadora, como también a las casillas electrónicas de las personas que tengan poderes en el presente procedimiento administrativo sancionatorio y que las haya informado en el expediente administrativo.

Distribución:

- Sr. Gino Breschi Godoy, Gerente General Casino Rinconada S.A.
- Jefaturas de Divisiones SCJ

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: 2026.11.04 15:19:15 CLST
Reason: Superintendencia de Casinos de Juego
Location: Santiago - Chile