ANT.:

1. Oficio Ordinario N°489, de fecha 25 de marzo de 2024, que informa resultados de fiscalización de la actividad “Contingencias de Seguridad y Protocolos”
2. Oficio Ordinario N°1619, de 16 de agosto de 2024, que informa resultados de fiscalización de la actividad “Operación del Sistema de CCTV
3. Oficio Ordinario N°1976, de 15 de octubre de 2024 que informa resultados de fiscalización de la actividad “Ciberseguridad”
4. Oficio Ordinario N°2084 de 30 de octubre de 2024 que informa resultados de fiscalización de la actividad “Restricción de acceso a las salas de juego”
5. Oficio Ordinario N°2181, de 19 de noviembre de 2024, que informa resultados de fiscalización de la actividad “Autoexclusión”

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

ROL N°22/2026

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

A : JORGE ALVARADO RUIZ
GERENTE GENERAL
CASINO DE LA BAHÍA S.A.

1. 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 la Bahía S.A.**

2. 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.

3. 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 los siguientes cargos:

Cargo N°1: Contingencias de Seguridad y Protocolos.

3.1 Exposición de los hechos relevantes.

3.1.1 Oficio de resultado:

En el marco de la fiscalización efectuada en terreno entre los días 15 al 19 de enero de 2024, en la actividad “Contingencias de seguridad y protocolos”, mediante Oficio Ordinario N° 489 de 25 de marzo de 2024 de esta SCJ, se informa el resultado de la fiscalización, que, en lo relativo a este hallazgo, dio cuenta de lo siguiente:

Durante la fiscalización se detectó que, durante la jornada del 21 de noviembre de 2023, a las 18:18 horas, ingresó a la sala de juegos el menor de edad Maximiliano Esteban Toro Tobar. Se observó que el guardia revisó su cédula de identidad, pero no advirtió que era menor de edad. Más tarde, el cliente salió junto a sus acompañantes y, al intentar reingresar, fue controlado por una guardia, quien detectó que era menor de edad y le explicó, tanto a él como a sus padres, que no podía reingresar. Es importante señalar que el menor de edad permaneció por más de dos horas dentro de la sala de juegos.

Se instruyó a la sociedad operadora indicar qué estrategia adoptará con el fin de asegurar que menores de edad no puedan acceder a la sala de juegos, diseñando controles preventivos. Asimismo, se instruyó reforzar sus procedimientos de control de acceso de clientes, ya sea mediante capacitaciones, inducciones u otras instancias que permitan que el personal de seguridad disponga de un cabal conocimiento respecto de las condiciones de acceso del público.

3.1.2 Respuesta sociedad operadora:

Mediante carta CLB/090/2024 de fecha 10 de abril de 2024, la operadora informó que la estrategia de control de ingreso consiste en cambiar la ubicación de las tabletas de control que poseen los guardias de seguridad, con la finalidad de que el guardia efectúe un segundo control de las cédulas de identidad presentadas por los clientes. Señaló que, para respaldar esta medida, enviará mediante el aplicativo FileZilla un video con el proceso de doble control, desde que el cliente compra su entrada hasta que el guardia realiza un segundo control cruzado. Con lo anterior, se agrega otra medida destinada a evitar que ocurra nuevamente una situación de ingreso de un menor de edad. En caso de que el guardia tenga dudas respecto de la cédula de identidad presentada, deberá consultar al cliente, a viva voz, su RUT, con el propósito de contrastar in situ los datos señalados por el cliente con los individualizados en el documento de identidad.

Indicó que las instrucciones ya fueron impartidas a todo el personal de seguridad, quienes las están aplicando en los dos controles de acceso habilitados para el ingreso de clientes. Estas medidas se refuerzan diariamente en la preparación de turnos, recordando la importancia de cumplir cabalmente los procesos obligatorios de control de ingreso, con el objeto de dar cumplimiento a la normativa vigente. Se adjunta, además, capacitación realizada al equipo de guardias de la unidad.

3.2 Análisis de los hechos relevantes.

La sociedad operadora habría permitido el ingreso de un menor de edad a la sala de juegos, quien habría permanecido en ella por más de dos horas antes de ser detectado al intentar reingresar. Si bien la sociedad notificó dicha situación y adoptó medidas correctivas posteriores, el hecho amerita el inicio de un procedimiento administrativo sancionatorio.

3.3 Formulación de cargos.

En consecuencia y conforme a 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 permite sostener que, a la fecha de los hechos indicados, la sociedad operadora **Casino de la Bahía S.A.** eventualmente habría incumplido lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 19.995 y el artículo 9 del Decreto Supremo N° 287 del Ministerio de Hacienda, que establece el Reglamento de funcionamiento y fiscalización de casinos de juego.

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

Ley 19.995 Establece las Bases Generales para la Autorización, Funcionamiento y Fiscalización de Casinos De Juego

Artículo 9º.- No podrán ingresar a las salas de juego o permanecer en ellas:

a. *Los menores de edad;*
b. *Los privados de razón y los interdictos por disipación;*
c. *Las personas que se encuentren en manifiesto estado de ebriedad o bajo influencia de drogas;*
d. *Los que porten armas, con excepción de los funcionarios de Carabineros e Investigaciones de conformidad con la legislación y reglamentación respectivas;*
e. *Los que provoquen desórdenes, perturben el normal desarrollo de los juegos o cometan irregularidades en la práctica de los mismos, y*
f. *Los que, siendo requeridos, no puedan acreditar su identidad con el documento oficial de identificación correspondiente.*

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

Los operadores no podrán imponer otras prohibiciones de admisión a las salas de juego distintas de las establecidas en el presente artículo.

Decreto Supremo N° 287 del Ministerio de Hacienda, que establece el Reglamento de funcionamiento y fiscalización de casinos de juego, que señala:

Artículo 9º.- *No podrán ingresar a las salas de juego o permanecer en ellas:*

a. *Los menores de edad.*
b. *Los privados de razón y los interdictos por disipación.*
c. *Las personas que se encuentren en manifiesto estado de ebriedad o bajo influencia de drogas.*
d. *Los que porten armas, con excepción de los funcionarios de Carabineros e Investigaciones, de conformidad con la legislación y reglamentación respectivas.*
e. *Los que provoquen desórdenes, perturben el normal desarrollo de los juegos o cometan irregularidades en la práctica de los mismos.*
f. *Los que, siendo requeridos, no puedan acreditar su identidad con el documento oficial de identificación correspondiente.*

Será responsabilidad del operador, y en especial del personal a cargo de la admisión al casino, velar por el acatamiento de estas prohibiciones, pudiendo al efecto requerir la identificación de las personas cuando lo estimaren pertinente. Lo anterior, se entiende sin perjuicio de las facultades propias de la Superintendencia. Los operadores no podrán imponer otras prohibiciones de admisión a las salas de juego distintas de las establecidas en el presente artículo.

Sin perjuicio de lo indicado en los incisos precedentes, las personas que voluntariamente decidan autoexcluirse del ingreso a las salas de juego de un casino de juego, deberán sujetarse a las formalidades establecidas al efecto por la Superintendencia, para efectos de su ingreso y permanencia en ellas.".

3.5 Disposición que establece la sanción asignada al cargo formulado.

Ley 19.995 Establece las Bases Generales para la Autorización, Funcionamiento y Fiscalización de Casinos De Juego

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: Operación del Sistema de CCTV.

3.6 Exposición de los hechos relevantes.

3.6.1 Oficio de resultado:

En el marco de la fiscalización efectuada de forma remota en el mes de julio de 2024, en la actividad "Operación del sistema de CCTV", mediante Oficio Ordinario N°1619 de 16 de agosto de 2024 de esta SCJ, se informa el resultado de la fiscalización, que, en lo relativo a este hallazgo, dio cuenta de lo siguiente:

- Se constató que con fecha 25 de febrero de 2024, a las 09:30 AM, la sociedad detectó el hurto del stacker de la máquina de azar N°23985, ubicada en la sala de juego, específicamente en el bloque TG-07.
- La sociedad operadora indicó que no se activó la alarma durante la sustracción del stacker de la máquina de azar N° 23985.
- En el contexto del análisis de los hechos notificados se advierte que dichas alarmas no funcionaron, por cuanto en el "Informe de Incidente" del departamento de seguridad, se indica que "personal de servicio" detectó y alertó a CCTV del hurto del stacker de la máquina de azar N°23985, a las 09:30 AM, del día 25 de febrero de 2024.
- Sin embargo, los hechos ocurrieron a las 06:06 AM de dicha jornada encontrándose el casino de juego abierto al público, sin ser advertido por CCTV u otra instancia de control y vigilancia de la sociedad.
- De la revisión de imágenes de CCTV, se verificó que la luz ubicada en la parte superior de la máquina de azar, que contenía el stacker sustraído, se activó con la primera manipulación de la puerta de la máquina de azar, lo que ocurrió a las 05:31 AM, quedando parpadeante hasta las 06:07AM., cuando es extraído y retirado el stacker, situación que no fue advertida por las instancias de monitoreo y control.

La operadora indicó durante la fiscalización que implementó medidas de forma posterior a la ocurrencia de los hechos, a saber:

- Bóveda: Reposición de stacker sustraído de acuerdo con los protocolos de control
- Se efectuó cambio de chapas en todas las MDA
- Se efectuaron pruebas de las alarmas para verificar el tiempo de reacción.
- Inspección visual de las MDA en sala de juego con el objetivo de identificar posibles fallas en la operatividad (anfitriones, personal TGM)
- Denuncia ante Carabineros de Chile, tenencia Peñuelas.
- Controles en aspectos de seguridad (personal de seguridad y control de acceso) y vigilancia a través del Sistema de CCTV, que mitiguen el riesgo de contingencia.

3.6.2 Respuesta sociedad operadora:

La operadora envió el registro fotográfico de la reposición del stacker y adjuntó el correo electrónico del Jefe Técnico, en el cual se indica que las 20 cerraduras utilizadas para el cambio de chapas fueron retiradas de máquinas de azar que se encontraban en bodega, reemplazándose además la puerta del stacker. El cambio de chapas se realizó en 20 máquinas de azar del mismo fabricante Aristocrat MK6. Además, se enviaron los reportes de entrega de turno del equipo de Seguridad y se informó que las rondas del equipo son diarias, registrándose solo cuando existe una novedad en el turno. Se adjuntó también el correo del Jefe de Seguridad con la explicación del proceso, así como los reportes emitidos diariamente por los técnicos y el controlador de la unidad antes de la apertura del casino.

Por otro lado, envían los correos electrónicos que dan cuenta de las pruebas realizadas con los resultados obtenidos respecto a los funcionamientos de las alarmas MCC de las máquinas de azar. En los informes se detallan la fecha, máquinas revisadas, tiempo de reacción y observaciones. Todas las pruebas fueron realizadas por el Jefe Técnico, Técnico TGM, Coordinador TIC y el área normativa de la unidad.

3.7 Análisis de los hechos relevantes.

Se verificó que la sociedad operadora no realizó una adecuada custodia de los valores permitiendo el robo de un stacker, sin que se advierta que haya ejercido controles mediante el CCTV.

3.8 Formulación de cargos.

En consecuencia y conforme a los hechos expuestos en el numeral 3.6 y el análisis realizado en el numeral 3.7 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 permite sostener que, a la fecha de los hechos indicados, la sociedad operadora **Casino de la Bahía S.A.** eventualmente habría incumplido lo dispuesto en el artículo 15 del Decreto Supremo N° 287 del Ministerio de Hacienda, en concordancia con el Compendio de Normas / 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) y Título IV. Cumplimiento de normas y/o estándares técnicos / Capítulo 3: Cumplimiento Estándar MDA.

3.9 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 posteriores modificaciones, que contiene el reglamento de funcionamiento y fiscalización de casinos de juego, que establece lo siguiente:

Artículo 15°. Inciso 2°

(…) El Director General y los demás Directores, en lo que les corresponda, son responsables de la custodia del material de juego, del dinero y valores provenientes de la operación de los juegos, así como de la documentación y registros de las transacciones o movimientos y de aquélla en que conste la contabilidad de los mismos. Todo el material y documentación señalados deberán estar permanentemente a disposición del personal fiscalizador de la Superintendencia".

Compendio de Normas / Libro segundo: Período de operación del permiso / Título IV. Cumplimiento de normas y/o estándares técnicos / Capítulo 3: Cumplimiento Estándar MDA, que indica lo siguiente:

"2. Exigencias que deberán cumplir los casinos de juego en relación con la explotación de máquinas de azar
'2.1. Exigencias relacionadas con el hardware de las máquinas de azar

‘2.1.11. Será responsabilidad de las sociedades operadoras asegurar que los accesos a una máquina de azar que posean cerradura, tengan llaves distintas según el tipo de acceso que corresponda.”.

“2.4 Hardware computacional y periférico (…) Alarmas

Se deberá proveer una alarma audible o luminosa apropiada en las máquinas de azar para señalizar eficazmente cualquiera de las características de error o seguridad que este estándar requiera. La máquina de azar tendrá una luz colocada en forma visible en la parte superior que automáticamente se ilumine cuando un jugador haya ganado un premio o se encuentre cobrando créditos que la máquina no puede pagar automáticamente, una condición de error ha ocurrido (incluyendo ‘Puerta abierta’), o una condición de ‘Llamar al asistente’ iniciada por el jugador. En máquinas como las de tipo ‘sobre barra’ (Bar top) es permitido que el indicador luminoso sea compartido con otras máquinas o substituido por una alarma audible.”

5.3 Requerimiento de software, que establecen:

5.3.4 Se deberá generar una alarma audible o luminosa y/o se deberá enviar una señal al Sistema de Monitoreo y Control en Línea de las máquinas de azar (SMC) si surge cualquiera de las siguientes condiciones específicas del validador de billetes (para el volumen de la alarma audible refiérase a la sección 2.4.43, en el epígrafe Alarmas):
• Billetes inversos, si fuese físicamente posible un billete inverso;
• Apertura de la puerta exterior del validador de billetes sin autorización, si ésta estuviera separada de la puerta principal de la máquina de azar;
• Apertura de la puerta del receptáculo o caja de almacenamiento del validador de billetes; o
• Desconexión del cable de interconexión del validador de billetes.”.

Compendio de Normas / 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)

‘2.1. Definir los requerimientos técnicos mínimos para el suministro, montaje, conectividad, operación continua y eficiente que deberán cumplir los sistemas de CCTV, acorde con la normativa vigente, para permitir una completa labor de fiscalización, un eficiente control, vigilancia, grabación, registro de los diversos juegos y otras operaciones que se desarrollan en el establecimiento.

‘2.3. Considerar la integración de otros sub-sistemas relacionados con el objeto propuesto, y en general de todos los mecanismos que permitan una vigilancia ininterrumpida y eficiente de cada una de las actividades desarrolladas en máquinas de azar, mesas de juego, cajas pagadoras, salas de recuento, bóveda, vías de circulación, accesos, áreas públicas o de circulación restringida y de cualquier otro lugar dentro del recinto de casino de juego que así lo requiera.

3.10 Disposición que establece la sanción asignada al cargo formulado.

Ley 19.995 Establece las Bases Generales para la Autorización, Funcionamiento y Fiscalización de Casinos De Juego

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°3: Procedimiento de Control de acceso

3.11 Exposición de los hechos relevantes.

3.11.1 Oficio de resultado:

En el marco de la fiscalización efectuada de forma remota entre los meses de agosto y septiembre de 2024, en la actividad "Autoexclusión", mediante Oficio Ordinario N° 2181 de 19 de noviembre de 2024 de esta SCJ, se informa el resultado de la fiscalización, que, en lo relativo a este hallazgo, dio cuenta de incumplimientos al procedimiento de control de acceso, de acuerdo con el siguiente detalle:

Jornada	Cámara	Hora	Situación detectada
22-06-2024	42	21:09:43	3 personas entran a sala de juegos y no se les aplica control de acceso
		21:57:23	Personal de seguridad no valida ni escanea cédula de identidad de clienta en segundo torniquete de control.
22-06-2024	48	21:08:34	2 clientas ingresan juntas a través del primer torniquete donde la segunda no escaneó su cédula de identidad
		21:11:50	Clienta entrega a otra persona documento para que éste ingrese al casino
		21:23:16	Clienta no pasa por primer torniquete de control de entrada, por cuanto no se escaneó su cédula de identidad
		21:35:46	Clienta no pasa por primer torniquete de control de entrada, por cuanto no se escaneó su cédula de identidad
27-06-2024	42	23:59:40	2 clientes ingresan por la puerta de salida, personal de seguridad no les realiza control de identidad
27-06-2024	48	23:08:31	Clienta no pasa por primer torniquete de control de entrada, por cuanto no se escaneó su cédula de identidad
		23:08:35	Personal de seguridad no valida ni escanea cédula de identidad de clienta en segundo control
28-06-2024	42	23:48:25	Grupo musical ingresa por acceso de clientes a sala de juegos y no se le realiza control de acceso
28-06-2024	48	23:11:07	Cliente escanea su propia cédula de identidad en el control efectuado por personal de seguridad quien no le solicita la cédula
		23:15:36	Clienta no pasa por primer torniquete de entrada, por cuanto no se escaneó su cédula de identidad
		23:17:18	Cliente escanea su propia cédula de identidad en el control efectuado por personal de seguridad quien no le solicita la cédula

3.11.2 Respuesta sociedad operadora:

La Sociedad Operadora mediante carta CLB/344/2024 de 3 de diciembre de 2024, remite informe señalando que realizó una capacitación del procedimiento "Prohibición de ingreso de jugadores a las salas de juego" V2 y en materia de Autoexclusión, con el fin de reforzar al personal sobre el proceso de control de acceso a las salas de juego y gestión de personas autoexcluidas. Remitió el registro de asistencia y los contenidos tratados.

3.12 Análisis de los hechos relevantes.

La sociedad operadora no realizó un adecuado control de ingreso, generando el riesgo de que personas con calidad de autoexcluidas ingresaran a la sala de juegos sin ser oportunamente detectadas.

3.13 Formulación de cargos.

En consecuencia y conforme a los hechos expuestos en el numeral 3.11. y el análisis realizado en el numeral 3.12. 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 permite sostener que, a la fecha de los hechos indicados, la sociedad operadora **Casino de la Bahía S.A.** eventualmente habría incumplido lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 19.995, el artículo 9 del Decreto Supremo N° 287 del Ministerio de Hacienda, que establece el Reglamento de funcionamiento y fiscalización de casinos de juego y el Compendio de Normas de la Superintendencia de Casinos de Juego, Libro Segundo: Período de Operación del Permiso, Título VIII: Protección al Jugador y Juego Responsable, Capítulo 3: Autoexclusión.

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

Ley N°19.995, de 2005 y, sus posteriores modificaciones, que establece las bases generales para la autorización, funcionamiento y fiscalización de casinos de juego, que establece lo siguiente:

Artículo 9: *"No podrán ingresar a las salas de juego o permanecer en ellas:*

a) Los menores de edad;
b) Los privados de razón y los interdictos por disipación;
c) Las personas que se encuentren en manifiesto estado de ebriedad o bajo influencia de drogas;
d) Los que porten armas, con excepción de los funcionarios de Carabineros e Investigaciones de conformidad con la legislación y reglamentación respectivas;
e) Los que provoquen desórdenes, perturben el normal desarrollo de los juegos o cometan irregularidades en la práctica de los mismos, y
f) Los que, siendo requeridos, no puedan acreditar su identidad con el documento oficial de identificación correspondiente.

Será responsabilidad del operador, y en especial del personal a cargo de la admisión al casino de juego, velar por el acatamiento de estas prohibiciones, sin perjuicio de las facultades de la Superintendencia"

Decreto Supremo N° 287 del Ministerio de Hacienda, que establece el Reglamento de funcionamiento y fiscalización de casinos de juego, que señala:

Artículo 9º.- *No podrán ingresar a las salas de juego o permanecer en ellas:*

a. *Los menores de edad.*
b. *Los privados de razón y los interdictos por disipación.*
c. *Las personas que se encuentren en manifiesto estado de ebriedad o bajo influencia de drogas.*
d. *Los que porten armas, con excepción de los funcionarios de Carabineros e Investigaciones, de conformidad con la legislación y reglamentación respectivas.*
e. *Los que provoquen desórdenes, perturben el normal desarrollo de los juegos o cometan irregularidades en la práctica de los mismos.*
f. *Los que, siendo requeridos, no puedan acreditar su identidad con el documento oficial de identificación correspondiente.*

Será responsabilidad del operador, y en especial del personal a cargo de la admisión al casino, velar por el acatamiento de estas prohibiciones, pudiendo al efecto requerir la identificación de las personas cuando lo estimaren pertinente. Lo anterior, se entiende sin perjuicio de las facultades propias de la Superintendencia. Los operadores no podrán imponer otras prohibiciones de admisión a las salas de juego distintas de las establecidas en el presente artículo.

Sin perjuicio de lo indicado en los incisos precedentes, las personas que voluntariamente decidan autoexcluirse del ingreso a las salas de juego de un casino de juego, deberán

sujetarse a las formalidades establecidas al efecto por la Superintendencia, para efectos de su ingreso y permanencia en ellas.".

Compendio de Normas de la Superintendencia de Casinos de Juego, Libro Segundo: Período de Operación del Permiso, Título VIII: Protección al Jugador y Juego Responsable, Capítulo 3: Autoexclusión.

Número 5 Medidas que deberán adoptar los casinos de juego:

c) Impedir la entrada del autoexcluido, para lo cual el casino de juego deberá controlar su ingreso, debiendo al efecto requerir la cédula de identidad de cada una de las personas que asistan al casino de juego, contrastando el RUN de la respectiva persona con la Base de Datos de autoexcluidos a nivel nacional. La sociedad operadora o concesionaria deberá verificar que la cédula de identidad corresponda a la persona que la presenta y que se encuentre plenamente vigente.

3.15 Disposición que establece la sanción asignada al cargo formulado.

Ley 19.995 Establece las Bases Generales para la Autorización, Funcionamiento y Fiscalización de Casinos De Juego

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°4: Protocolo de riesgo / Ciberseguridad

3.16 Exposición de los hechos relevantes.

3.16.1 Oficio de resultado:

En la fiscalización efectuada de forma remota durante el mes de septiembre de 2024, en la actividad "Ciberseguridad", mediante Oficio Ordinario N° 1976, de 15 de octubre de 2024, de esta SCJ, se informa el resultado de la fiscalización, que, en lo relativo a este hallazgo, dio cuenta de lo siguiente:

"Controles de medidas de gestión: Se verificó que, la sociedad operadora adjuntó acta de sesión de directorio de fecha 24 de mayo de 2024, en el cual se aprobó el protocolo de gestión de riesgos versión 2.1, sin embargo, la versión vigente y remitida a esta Superintendencia corresponde a la 2.2, de agosto de 2024, la cual no ha sido aprobada por el directorio".

Con motivo del hallazgo, se instruyó a la sociedad operadora indicar la fecha en que se enviará a este servicio el acta de directorio en que conste la revisión de protocolos y sistemas de seguridad vigentes de la operadora.

3.16.2 Respuesta sociedad operadora:

La Sociedad Operadora indicó que la sesión de directorio fue realizada el día 24 de octubre y en ella se aprobó la revisión de los protocolos y sistemas de seguridad vigentes. El documento se encuentra en proceso de firma y, por lo tanto, se enviaría una vez se cuente con cada una de ellas.

3.17 Análisis de los hechos relevantes.

La falta de aprobación oportuna del protocolo de gestión de riesgos versión 2.2 evidenciaría un incumplimiento de las instrucciones de esta Superintendencia. La aprobación informada por la sociedad operadora en sesión de directorio de 24 de octubre de 2024 constituye un

antecedente posterior al hallazgo, que no altera la configuración del incumplimiento detectado durante la fiscalización.

3.18 Formulación de cargos.

En consecuencia y conforme a los hechos expuestos en el numeral 3.16. y el análisis realizado en el numeral 3.17. 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 permite sostener que, a la fecha de los hechos indicados, la sociedad operadora **Casino de la Bahía S.A.** eventualmente habría incumplido lo dispuesto en el Compendio de Normas de la Superintendencia de Casinos de Juego, Libro Segundo: Compendio de Normas de esta Superintendencia, Libro Segundo: Período de Operación del Permiso / Título VII. Administración y Compliance / Capítulo 9. Ciberseguridad

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

Compendio de Normas de la Superintendencia de Casinos de Juego, Libro Segundo: Compendio de Normas de esta Superintendencia, Libro Segundo: Período de Operación del Permiso / Título VII. Administración y Compliance / Capítulo 9. Ciberseguridad

Numeral 2. Gestión de Ciberseguridad

2.1. Medidas de gestión "*2.1.3 Asimismo, los protocolos y sistemas de seguridad asociados deberán ser revisados al menos una vez por año calendario y actualizados cada vez que corresponda, debiendo constar explícitamente en acta de sesión de Directorio o acta de reunión con la Alta Gerencia dicha revisión".*

3.20 Disposición que establece la sanción asignada al cargo formulado.

Ley 19.995 Establece las Bases Generales para la Autorización, Funcionamiento y Fiscalización de Casinos De Juego

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

Cargo N°5: Ciberseguridad

3.21 Exposición de los hechos relevantes.

3.21.1 Oficio de resultado:

En el marco de la fiscalización efectuada de forma remota durante el mes de septiembre de 2024, en la actividad "Ciberseguridad", mediante Oficio Ordinario N° 1976 de 15 de octubre de 2024 de esta SCJ, se informa el resultado de la fiscalización, que, en lo relativo a este hallazgo, dio cuenta de lo siguiente:

"Análisis de Riesgo y Seguridad: La sociedad operadora proporcionó parte de un informe de auditoría que no se relaciona con un análisis de riesgo, dado que no detalla los riesgos del ambiente de TI y solamente menciona a "ciberseguridad". Asimismo, en el citado informe no se verificó una clasificación, probabilidad de materialización, identificación de amenazas, vulnerabilidades e impacto que son parte de un análisis de riesgo."

Asimismo, se verificó que la sociedad operadora no ha desarrollado un análisis de riesgo cuyo resultado debería materializarse en una matriz, donde se identifiquen riesgos priorizados. Aun considerando que la sociedad operadora remitió un informe de gestión de amenazas realizado por la empresa Entel, en tal documento no se determinó o estableció la

razón, origen o priorización de los riesgos. Por otra parte, esta gestión o mitigación de riesgos no están aprobados por la alta gerencia según se observó en la documentación enviada a este Servicio para la presente fiscalización remota".

Con motivo del hallazgo, se instruyó a la sociedad operadora que, en el plazo de 10 días hábiles, remitiera a esta Superintendencia la planificación, mediante Carta Gantt que indique los plazos del desarrollo y aprobación de análisis de riesgos de ciberseguridad, en todas sus etapas, cuyo producto final deberá materializarse en una matriz de riesgos, con su respectiva clasificación, materialización, identificación de amenazas, vulnerabilidades e impacto. Este análisis debía ser validado y aprobado por el directorio mediante actas que, posteriormente, deben ser remitidas a esta Superintendencia.

3.21.2 Respuesta sociedad operadora:

La Sociedad Operadora mediante carta CLB/303/2024 de 29 de octubre de 2024, remite informe señalando lo siguiente:

Se adjunta Matriz de riesgo de activos donde se indica el desarrollo y planificación de análisis de riesgo de ciberseguridad. Este análisis fue aprobado en sesión de directorio realizada el 24 de octubre mencionada en el punto anterior de esta carta.

3.22 Análisis de los hechos relevantes.

Sin perjuicio de que la sociedad operadora señaló haber remitido una matriz de riesgo, los antecedentes acompañados no permitirían acreditar suficientemente el desarrollo de procesos de análisis y gestión de riesgos ni el establecimiento de medidas de mitigación en los términos exigidos por la normativa aplicable. En consecuencia, se estima que habría incumplido las instrucciones de esta Superintendencia.

3.23 Formulación de cargos.

En consecuencia y conforme a los hechos expuestos en el numeral 3.21. y el análisis realizado en el numeral 3.22. 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 permite sostener que, a la fecha de los hechos indicados, la sociedad operadora **Casino de la Bahía S.A.** eventualmente habría incumplido lo dispuesto en el Compendio de Normas de la Superintendencia de Casinos de Juego, Libro Segundo: Compendio de Normas de esta Superintendencia, Libro Segundo: Período de Operación del Permiso / Título VII. Administración y Compliance / Capítulo 9. Ciberseguridad

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

Compendio de Normas de la Superintendencia de Casinos de Juego, Libro Segundo: Compendio de Normas de esta Superintendencia, Libro Segundo: Período de Operación del Permiso / Título VII. Administración y Compliance / Capítulo 9. Ciberseguridad

Numeral 2. Gestión de Ciberseguridad

2.3. Análisis de riesgo y seguridad por diseño

"2.3.2. El diseño, instalación y operación de sistemas, equipos y procesos utilizados en la operación de los casinos deberá considerar el desarrollo de procesos de análisis y gestión de riesgos, debidamente explicitados en el protocolo, que permitan, por ejemplo, identificar las vulnerabilidades, amenazas y riesgos implícitos en el uso, procesamiento, almacenamiento y transmisión de la información; considerando la protección, detección, respuesta y recuperación ante incidentes de ciberseguridad que se presenten, contribuyendo a un ciberespacio seguro y resiliente".

"2.3.4. Con el objeto de garantizar la ciberseguridad en la implementación de nuevas tecnologías, las sociedades operadoras y las sociedades concesionarias de casinos de juego deberán considerar un conjunto de medidas de mitigación de riesgos de Ciberseguridad. Lo anterior será validado y aprobado por el directorio o por la alta gerencia, si no cuenta con directorio, de la sociedad operadora y concesionaria municipal, y notificando el acta o documento en que conste la aprobación vía SAYN o a través de la plataforma informática establecida para este trámite, en la sección "Trámites" del sitio web institucional, a la Superintendencia durante los 30 días hábiles siguientes a su aprobación. En el Anexo N°1 de las presentes instrucciones se detallan el conjunto de materias mínimas para considerar en los análisis de riesgos de ciberseguridad.".

2.4. Planes de gestión de riesgo

"2.4.1. Las sociedades operadoras y las sociedades concesionarias de casinos de juego deberán contar con planes de gestión de riesgos de ciberseguridad, que deben estar documentados; y formulados con arreglo a principios, estándares y directrices que guarden la debida coherencia con las características de las redes, equipos y sistemas a los cuales se aplican. Dichos planes deberán formularse de forma que permitan anticipar consecuencias derivadas de amenazas tales como ciberataques y ciberincidentes no hostiles, en base a un análisis y evaluación de los riesgos a los cuales se exponen sus redes, equipos y sistemas, con el objetivo de evitar o reducir la ocurrencia de tales contingencias y mitigar sus eventuales efectos, indicando acciones inmediatas y medidas progresivas de mejoras, con sus respectivos indicadores, controles y documentación".

"2.4.2. Al menos una vez al año calendario los planes de gestión de riesgo deberán ser revisados y en su caso actualizados y sometidos a conocimiento y aprobación del directorio o por la alta gerencia, si no cuenta con directorio, de la sociedad operadora o de la concesionaria municipal. La presentación que se haga deberá mencionar el estado de los riesgos de ciberseguridad e indicadores claves, con los incidentes y planes de acción de mejoras. Durante los 30 días corridos siguientes a su celebración se entregará a la Superintendencia una copia del acta de directorio o de la reunión de la alta gerencia, si la sociedad no cuenta con directorio, donde conste la realización de la revisión y aprobación, de la cual se podrá omitir la información no pertinente a ciberseguridad, y que será tratada con la debida reserva.".

3.25 Disposición que establece la sanción asignada al cargo formulado.

Ley 19.995 Establece las Bases Generales para la Autorización, Funcionamiento y Fiscalización de Casinos De Juego

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°6: Restricción de acceso a las salas de juego

3.26 Exposición de los hechos relevantes.

3.26.1 Oficio de resultado:

En la fiscalización efectuada en terreno los días 5 al 9 de agosto de 2024, en la actividad "Restricción de Ingreso a las Salas de Juego", mediante Oficio Ordinario N° 2084 de 30 de octubre de 2024 de esta SCJ, se informa el resultado de la fiscalización, que, en lo relativo a este hallazgo, dio cuenta de lo siguiente:

“Al revisar el listado de novedades del área de seguridad se detectó que los eventos OTRS N°260099, de fecha 03/01/2024 y, OTRS N°318408, de fecha 17/07/2024, en los cuales se desaloja a clientes por medio de la fuerza, no fueron notificados a esta Superintendencia, mediante el subproceso del aplicativo SAYN "N07 Contingencias de Seguridad y Protocolos", considerando que en ambas situaciones se interrumpió el normal desarrollo del juego. Adicionalmente, se comprobó a través de correo de fecha 7 de agosto de 2024 remitido por la Oficial de Cumplimiento Sra. Gloria Barra, que la instancia de cumplimiento no estaba al tanto de estas situaciones.”

Con motivo del hallazgo, se instruyó a la sociedad operadora reforzar el proceso relativo a “Prohibición de ingreso de jugadores que provoquen desórdenes”, con el objetivo de tener absoluta claridad respecto de cuándo se debe notificar a esta Superintendencia utilizando el subproceso del aplicativo SAYN “N07 Contingencias de Seguridad y Protocolos”.

La instrucción anterior deberá cumplirse mediante capacitaciones, charlas u otros medios de divulgación. Los medios de verificación de dicha actividad deberán constar en presentaciones, listas de asistentes, citas de convocatoria, imágenes de video, entre otros. Adicionalmente, se instruye a la sociedad operadora efectuar la notificación de las situaciones descritas a través del formulario SAYN “N07 Contingencias de Seguridad y Protocolos”, con la finalidad de dar por subsanado el hallazgo representado. Es importante que la sociedad operadora, en el reporte SAYN, mencione que la notificación corresponde al cumplimiento de las instrucciones impartidas en el presente oficio.

3.26.2 Respuesta sociedad operadora:

La Sociedad Operadora mediante carta CLB/324/2024 de 15 de noviembre de 2024, remite informe señalando que de conformidad con las facultades otorgadas a esta parte por la Superintendencia de Casinos de Juego mediante el Compendio de Normas de dicho Servicio, en su Libro 2°, Título VIII, Capítulo 4°, que imparte instrucciones a las sociedades operadoras y concesionarias de casinos municipales para la prohibición de ingreso a jugadores que provoquen desórdenes, en virtud del artículo 9°, literal e), de la Ley N°19.995, y según la instrucción indicada en vuestro Oficio Ordinario N° 2084/2024, literal b), se informa una contingencia de seguridad ocurrida en la jornada del 2 de enero, en la sala de juegos, por el desalojo de un cliente en estado de ebriedad.

3.27 Análisis de los hechos relevantes.

Se estima que eventualmente existiría un incumplimiento en la obligación de notificar determinados hechos que interrumpen el normal desarrollo del juego en el establecimiento, lo cual impide a la Superintendencia evaluar adecuadamente si se requiere desarrollar acciones de fiscalización para abordar estas circunstancias.

3.28 Formulación de cargos.

En consecuencia y conforme a los hechos expuestos en el numeral 3.26. y el análisis realizado en el numeral 3.27. 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 permite sostener que, a la fecha de los hechos indicados, la sociedad operadora **Casino de la Bahía S.A.** eventualmente habría incumplido lo dispuesto en el Compendio de Normas de la Superintendencia de Casinos de Juego / Libro Segundo: Período de operación del permiso / Título VIII. Protección al jugador y juego responsable / Capítulo 4: Prohibición de ingreso jugadores que provoquen desórdenes.

3.29 Normativa que establece las obligaciones cuyos incumplimientos son 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 VIII. Protección al jugador y juego responsable / Capítulo 4: Prohibición de ingreso jugadores que provoquen desórdenes.

Numeral 11. Notificación de contingencias de seguridad y protocolos

11.1 Sin perjuicio de lo dispuesto en los numerales 1 a 10 anteriores, aquellas contingencias de seguridad que puedan afectar a los trabajadores/as, a los clientes o el normal desarrollo de la actividad, y que por la magnitud del daño producido, requieran informarse a la brevedad a esta Superintendencia, esto es, dentro de dos horas de ocurridos los hechos, deberán efectuarse a través del sistema SAYN inmediatamente ocurrido el hecho en el formulario "Contingencias de seguridad" dispuesto para esos efectos.

11.2 En estos casos, deberá siempre adjuntarse un Informe de incidencias de seguridad.

11.3 Se trata, para todos los efectos, de una notificación diversa a la que se acompaña para restringir temporalmente al jugador de las salas del casino de juego respectiva".

3.30 Disposición que establece la sanción asignada al cargo formulado.

Ley 19.995 Establece las Bases Generales para la Autorización, Funcionamiento y Fiscalización de Casinos De Juego

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.

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

5 En consecuencia, y considerando los cargos formulados precedentemente, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 55 literal e) de la Ley N°19.995, la sociedad operadora **Casino de la Bahía 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.

6 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.

7 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.

8 Notifíquese la presente formulación de cargos conforme con los 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.
Sin otro particular, saluda atentamente a usted.

Distribución:

- Sr. Jorge Alvarado Ruiz. Gerente General Casino de la Bahía S.A.
- Jefatura División Jurídica
- Jefatura 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: 2026.11.05 14:56:46 CLST
Reason: Superintendencia de Casinos de Juego
Location: Santiago - Chile