

Exp-13734-2019

**ORD.:** N° \_\_\_\_\_ /

**ANT.:** 1) Fiscalización planificada efectuada entre los días 4 al 7 de septiembre de 2018.

2) Actas de inicio y de cierre de Fiscalización en terreno, de fechas 4 y 7 de septiembre de 2018, respectivamente.

3) Oficio Ordinario N° 1334, de fecha 29 de octubre de 2018, de la Superintendencia de Casinos de Juego.

4) Carta PAR 125/2018, de fecha 22 de noviembre de 2018, de Casino de Juegos de Punta Arenas S.A.

5) Oficio Ordinario N°04, de fecha 3 de enero de 2019, de la Superintendencia de Casinos de Juego.

6) Carta PAR 008/2019, de fecha 25 de enero de 2019, de Casino de Juegos de Punta Arenas S.A.

7) Carta PAR 086/2019, de fecha 31 de julio de 2019, que remite a la SCJ los Procedimientos Operativos actualizados que indica.

8) Memorándum N°63, de fecha 22 de agosto de 2019, de la División de Fiscalización a la División Jurídica.

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

**ROL N°01 /2020.**

**SANTIAGO,**

**DE : SRA VIVIEN VILLAGRÁN ACUÑA  
SUPERINTENDENTA DE CASINOS DE JUEGO**

**A : SR. JOHN MATTSON KOVACIC  
GERENTE GENERAL  
CASINO DE JUEGOS DE PUNTA ARENAS S.A.**

En virtud de la información contenida en los antecedentes 1) a 8) del presente oficio, la Superintendencia de Casinos de Juego (SCJ) ha tomado conocimiento de los hechos que a continuación se exponen, los que eventualmente constituirían una infracción a algunas disposiciones de la Ley N° 19.995 y sus reglamentos, atendido lo cual, por este acto,

corresponde dar inicio a un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de la sociedad operadora **Casino de Juegos de Punta Arenas S.A.**

En conformidad a lo dispuesto en el artículo 55 de la Ley N° 19.995, los procedimientos administrativos para la aplicación de las sanciones administrativas previstas en esta ley, podrán iniciarse de oficio por la Superintendencia, en cuyo caso, el procedimiento se iniciará con una formulación precisa de los cargos.

En tal sentido, la letra b) de la citada norma prescribe que la formulación de cargos debe contener una descripción de los hechos que se estimen constitutivos de la infracción y la fecha de su verificación, la norma eventualmente infringida y la disposición que establece la infracción, la sanción asignada y el plazo para formular descargos.

En mérito de lo expuesto, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 55 letra b) de la Ley N° 19.995, cumpla con formular los siguientes cargos:

## 1. Exposición de los Hechos relevantes.

1.1. En ejercicio de las facultades de fiscalización de la SCJ previstas en la ley N° 19.995 y de conformidad con el Plan Operativo de Fiscalización 2018 de esta Superintendencia, entre los días 4 y 7 de septiembre (ambos inclusive) de 2018, el personal de la División de Fiscalización llevó a cabo una fiscalización en las instalaciones de **Casino de Juegos de Punta Arenas S.A.**, con la finalidad de fiscalizar, entre otras materias, aquellas relacionadas con "*Procedimientos Operativos*".

1.2. En el Acta de cierre de la respectiva Fiscalización, mencionada en el antecedente 2), en lo relativo a la actividad señalada precedentemente, se observaron situaciones relativas a la ejecución del "Procedimiento operativo para el control y registro de las recaudaciones de juego", Versión de 2 de mayo de 2016, consignadas de la siguiente forma:

- a) En el marco del procedimiento entregado por la sociedad operadora en forma original, no se encuentran como participantes Personal de Seguridad y Personal CCTV, de la misma forma no se definen sus funciones. Ambas unidades se encuentran en los procedimientos posteriormente entregados en los días 4 y 6 de septiembre del 2018.
- b) El procedimiento entregado por la sociedad operadora en forma original, no discrimina entre personal y jefatura en torno a responsabilidades y tareas asociadas a registro y control de recaudación, por ejemplo, en el punto 8.4 que define "*Control y Registro MDA*" para Personal MDA se encuentran 2 funciones definidas exclusivamente para el Jefe de Máquinas de Azar, las cuales son:
  - Verificar que el total de actas de pago manual y digital, efectivamente cancelados por caja, estén ingresados y/o integrados al sistema BOSO
  - Realizar análisis de diferencias y enviar reporte a jefaturas de Tesorería Operativa.
- c) No se observa, en el procedimiento entregado por la sociedad operadora, en forma original, una descripción de los controles observados en fiscalización en terreno, en particular no se mencionan los controles relacionados con Informes de Validación a Jefaturas de la sociedad operadora y corporativos (revisar Diagrama de Flujo para MDA y Mesas de Juego). De la misma forma, el rol de control de CCTV (revisar Diagrama de Flujo para MDA y Mesas de Juego). Los controles mencionados son enunciados en procedimiento entregado con fecha 6 de septiembre de 2018 (punto 5.3).
- d) Al observar el recuento de la jornada del 1/09/2018 vía CCTV, se observa que el equipo de seguridad al retirar las llaves para apertura de cash box, la cámara asociada no logra identificar la llave que recoge el personal a cargo, a su vez, la sala de guardia se encuentra expuesta a personal de juego y público general. Tal situación fue

subsana en el transcurso de la presente fiscalización modificando la ubicación de las llaves de stacker a un lugar más seguro y con mejor visualización de CCTV.

- e) Respecto al control realizado por CCTV, se observa que la cámara que apunta a monitor de recuento de bóveda no tenía nitidez, no permitiendo contrastar las cifras entregadas por Asistente de Bóveda. Esto fue subsanado en el transcurso de la fiscalización, a través del cambio de lente en la cámara de CCTV respectiva.

**1.3.** Teniendo presente la documentación entregada por la sociedad operadora, esta Superintendencia, en ejercicio de sus facultades legales y reglamentarias, dirigió a la sociedad operadora **Casino de Juegos de Punta Arenas S.A.** el Oficio Ordinario N° 1334, citado en el antecedente 3), mediante el cual se representó a dicha sociedad la existencia los hallazgos mencionados en los literales a), b) y c) del numeral precedente. Lo anterior debido a que las situaciones mencionadas en los literales d) y e) fueron subsanadas por la sociedad operadora durante la fiscalización. En el referido Oficio Ordinario, se instruyó a la sociedad operadora efectuar la actualización del procedimiento analizado incorporando los aspectos observados y remitir a esta Superintendencia, dentro de plazo de 10 días, una copia en formato digital del mismo.

**1.4.** Con fecha 22 de noviembre de 2018, la sociedad operadora **Casino de Juegos de Punta Arenas S.A.**, procedió a dar respuesta al Oficio Ordinario N°1334, señalando, en relación a las instrucciones entregadas por esta superintendencia para cada situación observada, lo siguiente:

Respecto de la situación mencionada en el literal a) del numeral 1.2 anterior:

*“Esta sociedad operadora considera entonces, que en virtud del señalado numeral 2.1 y atendiendo a la instrucción contenida en el Numeral 5° no deberíamos efectuar la actualización sugerida, toda vez que no es materia del procedimiento fiscalizado la participación del personal de CCTV y Seguridad, por cuanto su accionar está descrito en el procedimiento antes descrito que está referenciado y vinculado operativamente al procedimiento indicado como “Documento de referencia” por vuestra Superintendencia en el referido Oficio Ord. 1334 del antecedente.*

Respecto de la situación mencionada en el literal b) del numeral 1.2 anterior:

*“Esta sociedad operadora denota que en el procedimiento de la referencia no se detalla los cargos precisos que participan en el Proceso de Registro y Control de Máquinas de Azar, señalando que dichas tareas, en la práctica las pueden realizar varios integrantes locales y corporativos relacionados con la referida área.*

*Así, por ejemplo, personal de juego que está en un período de práctica o de prueba y que ante eventuales procesos de postulaciones a futuros ascensos, son los que, previa capacitación correspondiente en este proceso puede realizar dichas labores. Subrayamos a su vez que los cargos respectivos corresponden a personal de juego conforme a lo establecido en el Reglamento aprobado por D.S. MINHDA N°287 y sus modificaciones en el Art N°13.”*

Por último, respecto de la situación mencionada en el literal c) del numeral 1.2 anterior, la sociedad operadora señala:

*“Con respecto a esta última situación observada, podemos señalar nuevamente si bien en el referido “Procedimiento para el Control y Registro de las Recaudaciones” no se incluye una descripción de los controles observados en terreno, estos son ejecutados conforme a otro de los procedimientos antes mencionados. Puesto que estos controles se aplican a los procesos de conteos operativos que debe realizar el personal de Tesorería relacionado con los recuentos generales y/o parciales, respecto de los conteos de dinero, fichas y cualquier otro instrumento autorizado por vuestro organismo fiscalizador que se encuentre en el interior del Drop Box de Mesas de Juego y/o en el Stacker de Máquinas de Azar, estando contenidos*

*“Procedimiento Operativo para los recuentos parciales y generales de Mesas de Juego y Máquinas de Azar”.*”

Asimismo, la sociedad operadora señala en su carta de respuesta, en relación a la totalidad de las instrucciones, lo siguiente:

*“Por consiguiente, Casino de Juegos de Punta Arenas S.A., con respecto a las instrucciones contenidas en el Numeral 5° del Oficio Ordinario 1334 del antecedente, y en relación a las situaciones de los numerales 2.2 y 2.3 con las explicaciones antes descritas en los párrafos precedentes, puede señalar que la actualización requerida no sería posible de ser introducida en esta oportunidad, dado el modelo de desarrollo de esos textos con los procesos de entrenamiento, capacitación y aplicación ejecutados. Sin perjuicio de eso, esas oportunidades de mejora podrían ser consideradas ante futuras actualizaciones a ser introducidas.*

*Así entonces, a juicio de esta sociedad operadora y en virtud de los fundamentos expuestos, el procedimiento indicado en ese oficio como “Documento de referencia” no requeriría ser necesariamente complementado o ajustado, ya que cuenta con las actuaciones que debe realizar nuestro personal para ejecutar eficientemente y efectivamente las tareas administrativas de determinación del WIN de Máquinas de Azar, Mesas de Juego y Bingo.”*

*Esto último considerando que los controles observados en terreno son establecidos y señalados en nuestro “Procedimiento Operativo para los Recuentos Parciales y Generales de Mesas de Juego y Máquinas de Azar” que contempla las tareas de conteo y registro sobre el contenido de valores recepcionados en los Stacker y Drop Box realizado con anterioridad a la etapa de determinación del Win.*

*Por ende, esta sociedad operadora considera que los controles revisados en terreno durante la fiscalización se deben contrastar con el texto que contiene el “Procedimiento Operativo para los recuentos parciales y generales de mesas de juego y máquinas de azar” el que fue entregado durante la fiscalización, concretamente el día 6 de septiembre de 2018.*

*Cabe señalar también que de acuerdo a lo establecido por el “reglamento de Juegos de azar en Casinos de Juego y Sistema de Homologación” aprobado por el Decreto Supremo del Ministerio de Hacienda del 4 de julio de 2005 y sus modificaciones posteriores, de acuerdo a lo establecido en su Art N°27, esta sociedad operadora cuenta con la totalidad de los procedimientos exigidos por dicho marco regulatorio.”*

**1.5.** Con fecha 3 de enero de 2019, esta Superintendencia, a través de Oficio Ordinario N°0004 indicó a la sociedad operadora **Casino de Juegos de Punta Arenas S.A.** que, en la respuesta remitida en virtud del Oficio Ordinario N°1334 referida en el numeral anterior, no se constató el cumplimiento de las instrucciones impartidas en dicho oficio y se reiteran las instrucciones, planteando como puntos a subsanar, los que a continuación se señalan:

- a. En relación a los puntos 2.1, 2.2 y 2.3, la sociedad operadora no envía propuesta(s) de procedimiento(s) que permita abordar de forma completa lo exigible en Oficio Ord. N°1334 de esta Superintendencia, como así mismo lo exigible en normativa vigente relacionada.
- b. Establecer un sistema de control documental de procedimientos, que permita disponer y asegurar el uso de las versiones vigentes de los respectivos procedimientos operativos.
- c. Señalar medidas y plazos concretos, que permitan a esta Superintendencia validar lo establecido por la sociedad operadora.

Del mismo modo, se instruye el cumplimiento de las instrucciones y la remisión de los antecedentes de respaldo a esta Superintendencia dentro del plazo de 10 días.

**1.6.** A través de carta PAR 008/2019, Casino de Juegos de Punta Arenas S.A., responde a las instrucciones reiteradas en Oficio Ordinario SCJ N°0004 de 2019, señalando en relación a dichas instrucciones, lo siguiente:

a. En relación a la instrucción contenida en la letra a) del numeral anterior, acerca del envío de procedimiento:

*“Con lo anterior, y conforme se respondió por medio de carta PAR/125/2018, individualizada, consideramos que nuestros procedimientos son adecuados para el área que regula tanto en la forma como en el fondo.*

*Sin perjuicio de ello esta sociedad operadora entiende que la recomendación impartida por vuestra Superintendencia es una medida para mejorar y reforzar el vínculo existente entre nuestros procedimientos en materia de recaudaciones.*

*Atendiendo a esta interpretación como oportunidad de mejora, entre otras posibles, esta sociedad operadora introducirá los cambios pertinentes conforme a la sugerencia mencionada. Para estos efectos, evaluaremos de forma corporativa establecer a modo de referencia la trazabilidad de dichos procedimientos para que se logre plasmar que, nuestros controles dicen relación con el procedimiento de recaudaciones y no con el procedimiento de determinación de Win.”*

b. Respecto del sistema de control documental de procedimientos, señala:

*“(…) es necesario mencionar que nuestros procedimientos cuentan con el debido resguardo de sus últimas versiones dentro de la propiedad, que cada área mantiene en sus registros toda la documentación actualizada.*

*Así al día de hoy contamos con una carpeta digital y tabla digitalizada del Sistema de Control Documental en formato Excel con las últimas versiones de los procedimientos y sus respectivas cartas PAR, lo que nos permite realizar un efectivo control de información. Esto logra evitar o minimizar los riesgos de confusión antes señalado ante la eventual necesidad del envío de dicha información. “*

c. Acerca de medidas y plazos concretos, que permitan a esta Superintendencia validar lo establecido por la sociedad operadora:

*“Solicitamos que, si bien existe el procedimiento, dada la complejidad de su adecuación nos permita remitir dichos documentos a más tardar el día 01 de abril de 2018 (SIC), a fin de cumplir cabalmente y de forma corporativa con la instrucción contenida en el Oficio ordinario N°0004 del antecedente, mediante la entrega del documento final del texto borrador en revisión.”*

1.7. Finalmente, por medio de Carta PAR 086/2019 de fecha 31 de julio de 2019, la sociedad operadora Casino de Juegos de Punta Arenas S.A., remite las nuevas versiones de los procedimientos operativos, en la que se incluye el procedimiento “Para el Control y Registro de las Recaudaciones de Juego” en su Versión N°4 de julio de 2019.

## 2. Análisis de los Hechos relevantes.

De los hechos descritos y antecedentes consignados previamente, y en conformidad a las facultades legales y reglamentarias que esta Superintendencia tiene para impartir instrucciones a las sociedades operadoras y dar órdenes para su cumplimiento, se evidencia que a la fecha del envío de la comunicación de la División de Fiscalización a la División Jurídica, respecto de la fiscalización realizada entre los días 4 y 7 (ambos inclusive) de septiembre de 2018, la sociedad operadora **Casino de Juegos de Punta Arenas S.A.** no habría dado cumplimiento a la instrucción establecida en el Oficio N°1334 de fecha 29 de octubre de 2018 y su posterior reiteración mediante Oficio N°004 de fecha 3 de enero de 2019, como tampoco al compromiso adquirido por la propia sociedad operadora de realizar el envío del procedimiento solicitado a más tardar el día 1° de abril de 2019, el cual en definitivo solo fue recibido en esta Superintendencia con fecha 31 de julio de 2019.

En definitiva, la sociedad operadora **Casino de Juego de Punta Arenas S.A.**, a la fecha de la fiscalización realizada por funcionarios de la Superintendencia (quienes de conformidad al artículo 43 de la Ley N° 19.995, no sólo detentan la calidad de ministros de fe respecto de todas las actuaciones que realicen en ejercicio de sus funciones, sino que también los hechos constatados por ellos constituirán presunción legal de veracidad para todos los efectos legales), habría incumplido la instrucción establecida en el Oficio Ordinario N°1334 de 2019 y en el Oficio Ordinario N°004 de 2019, en relación con los artículos 42 N° 7 y 46 la ley N° 19.995 que Establece las Bases Generales para la Autorización, Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego.

### 3. Formulación de cargos.

En consecuencia y conforme a los hechos expuestos en el punto 1 y 2 de este Oficio y, sin perjuicio del análisis que efectuará este organismo fiscalizador una vez que esa sociedad operadora presente formalmente sus descargos, existen antecedentes que permiten sostener que a la fecha de término de la fiscalización realizada, la sociedad operadora **Casino de Juegos de Punta Arenas S.A.** eventualmente habría incumplido la instrucción establecida en el Oficio Ordinario N°1334 de 2018 y reiterada en el Oficio Ordinario N°004 de 2019, con relación a lo dispuesto en los artículos 42 N°7 y 46 de la Ley 19.995 por no haber enviado a la superintendencia dentro del plazo dispuesto para esos efectos, ni en el plazo señalado por la propia sociedad operadora para su envío, el procedimiento actualizado - Procedimiento para el control y registro de las recaudaciones del juego - de acuerdo a lo señalado en el oficio que informa resultados de la fiscalización a **Casino de Juegos de Punta Arenas S.A** entre los días 4 al 7 de septiembre de 2018.

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

#### a) Disposiciones generales aplicables a la infracción:

##### Ley N° 19.995:

*“Artículo 42.- Corresponderá al Superintendente: 7.- Interpretar administrativamente, en materias de su competencia, las leyes, reglamentos y normas técnicas que rigen las entidades y materias fiscalizadas; elaborar instrucciones de general aplicación y dictar órdenes para su cumplimiento.”*

##### Decreto Supremo N°547 de 2005 del Ministerio de Hacienda, Reglamento de Juegos de Azar en Casinos de Juego y Sistema de Homologación.

*“Artículo 26.- Los operadores llevarán un registro diario de la apertura y cierre de las mesas y de las recaudaciones brutas por concepto de apuestas, por cada una de las de las mesas y los juegos que se practiquen en el establecimiento, para establecer los flujos de ingreso y egresos en cada día de funcionamiento de las salas de juego, de conformidad a las instrucciones que la Superintendencia imparta al efecto y sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo siguiente.”*

*“Artículo 27.- Para los efectos previstos en el artículo precedente, existirán los siguientes procedimientos de registro y control a que deben ajustarse los operadores:*

*d) Procedimientos para el control y registro de las recaudaciones de cada juego que se produzcan durante la jornada.”*

#### b) Infracción prevista en el artículo 46 de la ley N° 19.995 y sanción asignada:

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.” (Subrayado es nuestro).

5. Conforme a lo expuesto, los hechos descritos, objeto de la presente formulación de cargos, serían constitutivos de las infracciones indicadas en el numeral precedente.

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

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

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

9. Notifíquese por carta certificada de conformidad al artículo 55 letra d) de la Ley N° 19.995.

**Distribución:**

- Gerente General Casino de Juegos de Punta Arenas S.A.
- Divisiones SCJ
- Oficina de Partes/Archivo