

ANT.: 1) Fiscalización sobre la actividad Operación del Sistema CCTV.

2) Oficio Ordinario N°498, de 11 de abril de 2023, de esta Superintendencia.

3) Presentación CDL/043/2023, de 09 de mayo de 2023.

MAT.: Formula cargos a la sociedad Casino del Lago S.A. por incumplimientos que indica.

ROL N°3/2024.

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

**A : SR. GONZALO GROB DUHALDE
GERENTE GENERAL
CASINO DEL LAGO S.A.**

En virtud de la información contenida en los antecedentes 1) a 3) del presente oficio, esta Superintendencia de Casinos de Juego (SCJ) ha tomado conocimiento de los hechos que a continuación se exponen, los que eventualmente constituirían una infracción a algunas disposiciones de la Ley N° 19.995 y sus reglamentos, atendido lo cual, por este acto, corresponde iniciar un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de la sociedad operadora **Casino del Lago 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:

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, entre los días 20 y 24 de marzo de 2023, el personal de la División de Fiscalización llevó a cabo una fiscalización a la sociedad operadora **Casino del Lago S.A.**, en relación con la actividad "*Operación del Sistema CCTV*".

1.2. Mediante Oficio Ordinario N°498, citado en antecedente 2), esta Superintendencia informó los resultados de la fiscalización mencionada anteriormente, señalando, en el numeral 2 de dicho documento lo siguiente:

a) Respecto del examen aplicado a la revisión de muestras de eventos especiales, específicamente del movimiento "Cambios de Configuración en Máquinas de Azar- Noviembre 2022", notificado mediante Carta CDL/117/2022, la sociedad operadora no contaba con las imágenes de respaldo de CCTV de la implementación realizada.

b) Se revisaron las 7 ruletas americanas doble cero que estaban operativas, donde se observó que los cilindros cuentan con demasiada iluminación lo que dificulta

determinar dónde cae la bola.

- c) Se agendó visita a la sala de CCTV con fecha 22 de marzo, donde se observó que no contaba con controles suficientes para registrar el acceso de personal ajeno al área de CCTV.

1.3. Respecto de los hallazgos signados con los literales b) y c), referidos en el numeral precedente, la sociedad operadora **Casino del Lago S.A.** en el transcurso de la fiscalización implementó mejoras en la configuración y disposición de las cámaras; e implementó una bitácora de acceso, respectivamente.

1.4. Asimismo, mediante el referido Oficio Ordinario N°498, teniendo presente los hallazgos mencionados precedentemente, esta Superintendencia, en ejercicio de sus facultades legales y reglamentarias, instruyó a la sociedad operadora **Casino del Lago S.A.** reforzar sus procesos internos relativos a actividades de CCTV, ya sea mediante capacitación u otro medio de divulgación con el objetivo de tener total claridad respecto de los eventos considerados “especiales” y que, por lo tanto, se deben mantener por un periodo mínimo de 6 meses, a fin de evitar que se incurran en situaciones como las descritas anteriormente; como también, instruyó a la referida sociedad operadora que deberá tener presente la normativa asociada, a fin de evitar que se incurran en situaciones como las descritas, examinando constantemente la nitidez de los campos de imágenes para su posterior ajuste en el caso de ser necesario, y utilizar en forma constante la bitácora para que se registre al personal que ingresa a la sala de CCTV.

1.5. En respuesta, la sociedad operadora **Casino del Lago S.A.**, mediante la carta CDL/043/2023, citada en antecedente 3), en relación con los hallazgos mencionados, informó que con fecha 19 de abril de 2023, se realizó una capacitación en la que se repasó todo lo referente a la Circular N°94. Como medio de verificación, la sociedad operadora acompañó una presentación en formato Ppt de la capacitación realizada, y el listado de asistentes a la misma.

2. Análisis de los Hechos relevantes.

De los hechos descritos y antecedentes consignados previamente en el numeral 1 Exposición de los hechos relevantes, 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 la sociedad operadora **Casino del Lago S.A.** habría incumplido las instrucciones contenidas en la Circular N°94, de 06 de febrero de 2018, que imparte instrucciones a las sociedades operadoras sobre estándar técnico de sistemas de circuito cerrado de televisión para casinos de juegos, por los siguientes hechos:

- A. La sociedad operadora Casino del Lago S.A., no habría contado con las imágenes de respaldo de CCTV, respecto del movimiento “Cambios de Configuración en Máquinas de azar – Noviembre 2022”, notificado mediante Carta CDL/117/2022.**

Lo anterior, por cuanto la sociedad operadora incumpliría su deber de almacenar por un mínimo de 6 meses los eventos importantes o eventos especiales, categoría dentro de la cual se encuentran todos los eventos asociados a intervenciones a la caja lógica, al programa de juego, a las tarjetas de los controladores de pozos progresivos y a dispositivos de comunicaciones, ya sean que estén ubicados en su interior o exterior de la máquina de azar; al no contar con las imágenes de respaldo del movimiento “Cambios de Configuración en Máquinas de Azar – Noviembre 2022”.

- B. Revisadas las ruletas americanas doble cero, que estaban operativas, se habría constatado que los cilindros contaban con demasiada iluminación, lo que dificultaría determinar dónde cae la bola.**

Lo anterior, por cuanto la sociedad operadora incumpliría su deber de mantener

mediante una adecuada iluminación, la identificación de objetos observados como números y bolita de rueda, dados, fichas y dinero, ya sea en tiempo real o grabaciones, al existir cilindros de ruletas americanas con demasiada iluminación, dificultando determinar dónde cae la bola.

C. La sociedad operadora Casino del Lago S.A., no contaría con los controles suficientes para registrar el acceso de personal ajeno al área de CCTV.

Lo anterior, por cuanto la sociedad operadora incumpliría su deber de contar con controles suficientes que eviten el acceso de personal ajeno al área de CCTV, lo que se habría observado en la visita realizada por el fiscalizador a la sala de CCTV con fecha 22 de marzo de 2024.

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 la fiscalización realizada, la sociedad operadora **Casino del Lago S.A.**, eventualmente habría incumplido:

A. La sociedad operadora Casino del Lago S.A., no habría contado con las imágenes de respaldo de CCTV, respecto del movimiento “Cambios de Configuración en Máquinas de azar – Noviembre 2022”, notificado mediante Carta CDL/117/2022.

La sociedad operadora habría incumplido las instrucciones establecidas en el numeral 17. Obligaciones Generales para Sistema de Control de CCTV, de la Circular N°94, de 06 de febrero de 2018, que imparte instrucciones a las sociedades operadoras sobre estándar técnico de sistemas de circuito cerrado de televisión para casinos de juegos.

B. Revisadas las ruletas americanas doble cero, que estaban operativas, se habría constatado que los cilindros contaban con demasiada iluminación, lo que dificultaría determinar dónde cae la bola.

La sociedad operadora habría incumplido las instrucciones establecidas en el numeral 14.3 Iluminación de escena, de la Circular N°94, de 06 de febrero de 2018, que imparte instrucciones a las sociedades operadoras sobre estándar técnico de sistemas de circuito cerrado de televisión para casinos de juegos.

C. La sociedad operadora Casino del Lago S.A., no contaría con los controles suficientes para registrar el acceso de personal ajeno al área de CCTV.

La sociedad operadora habría incumplido las instrucciones establecidas en el numeral 22. Sala de Operación de CCTV, de la Circular N°94, de 06 de febrero de 2018, que imparte instrucciones a las sociedades operadoras sobre estándar técnico de sistemas de circuito cerrado de televisión para casinos de juegos.

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

Circular N°94, de 06 de febrero de 2018, que imparte instrucciones a las sociedades operadoras sobre estándar técnico de sistemas de circuito cerrado de televisión para casinos de juegos:

Literal A del numeral 3:

17. Obligaciones Generales para Sistema de Control de CCTV.

d. Los eventos importantes u eventos especiales requieren de almacenamiento por un mínimo de 6 meses. Dentro de esa categoría se consideran las siguientes situaciones:

- *Todos los eventos asociados a intervenciones a la caja lógica, al programa de juego, a las tarjetas de los controladores de pozos progresivos y a dispositivos de comunicaciones, ya sean que estén ubicados en su interior o exterior de la máquina de azar.*

Literal B del numeral 3:

14.3 ILUMINACIÓN DE ESCENA

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

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. Para este propósito se debe considerar lo siguiente:

a. Mantener, mediante una adecuada iluminación, la identificación de objetos observados como números y bolita de ruleta, dados, fichas y dinero, ya sea en tiempo real o mediante grabaciones. Una buena iluminación de la escena mantiene colores destacables y permite una correcta identificación de las combinaciones obtenidas y/o los valores de dinero que se transan.

Literal C del numeral 3:

22. SALA DE OPERACIÓN DE CCTV

La sala de operación de CCTV es la zona más sensible del sistema de CCTV. En ella, se encuentran las estaciones de trabajo de operadores y supervisión a través de las cuales se puede acceder a información de procesos sensibles, propios de la industria de casinos. Por esta razón fundamental, esta sala deberá contar con controles suficientes que eviten el acceso de personal ajeno al área de CCTV

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.”

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

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

7. Téngase presente que los plazos de días previstos en la Ley N° 19.995, son de días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los sábados, los domingos y los festivos, por aplicación supletoria de lo previsto en el artículo 25 de la Ley N° 19.880, que Establece

Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de Los Órganos de la Administración del Estado.

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

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

Distribución:

- Sr. Gonzalo Grob Duhalde, Gerente General Casino del Lago S.A.
- Divisiones SCJ
- Oficina de Partes/Archivo

