

**ORD.:** N° 1321

- ANT.:**
- 1) Resolución Exenta N° 347 de 27 de diciembre de 2006 de esta Superintendencia.
  - 2) Acta de Cierre de Fiscalización de fecha 30 de septiembre de 2015 y Reporte de Fiscalización N° 168 de 2015, ambos de la División de Fiscalización de esta Superintendencia.
  - 3) Oficio Ordinario N° 1054 de fecha 14 de octubre de 2015, de esta Superintendencia.
  - 4) Carta de esa sociedad operadora de fecha 4 de noviembre de 2015, dando respuesta al Oficio Ordinario antes individualizado.

**MAT:** Formula cargos a la sociedad operadora San Francisco Investment S.A. por haber incumplido la obligación de control de acceso a las salas de juego de su casino.

**SANTIAGO,** 22 DIC 2015

**DE :** SUPERINTENDENTE DE CASINOS DE JUEGO (S)

**A :** SR. JACOBUS PRETORIUS  
GERENTE GENERAL  
SAN FRANCISCO INVESTMENT S.A.

En ejercicio de sus facultades legales, particularmente, de acuerdo a lo establecido en el artículo 37 N° 1 respecto del otorgamiento del permiso de operación, de las licencias de juego y servicios anexos, esta Superintendencia mediante Resolución Exenta N° 347 de 27 de diciembre de 2006, citada en el antecedente 1), autorizó a la sociedad operadora San Francisco Investment S.A. para explotar un casino de juego, establecimiento en el que se explotarían los juegos de azar y funcionarían los servicios anexos señalados en aquélla.

Al respecto, en virtud de las facultades conferidas a esta Superintendencia a través del artículo 14 de la Ley N° 19.995, en cuanto a que corresponderá a la Superintendencia fiscalizar el cumplimiento de los requisitos que fijan la ley, los reglamentos y el permiso de operación en relación al funcionamiento de un casino de juego y sus servicios anexos, para lo cual el establecimiento en que funciona el casino de juego será sometido a revisiones periódicas en cualquier momento y sin previo aviso; y del artículo 36 de dicha ley, que señala que corresponde a la Superintendencia supervigilar y fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y técnicas para la instalación, administración y explotación de los casinos de juego que operen en el país, esta

Autoridad Fiscalizadora realizó una fiscalización al casino de juego explotado por esa sociedad operadora, constatando los hechos que configuran las conductas que enseguida se señalan, las que constituirían una infracción a disposiciones de la Ley N°19.995 y sus reglamentos, atendido lo cual, por este acto se da inicio a un procedimiento sancionatorio en contra de la sociedad operadora San Francisco Investment S.A.

En conformidad con lo dispuesto en el artículo 55 de la Ley N° 19.995, los procedimientos administrativos para la aplicación de las sanciones administrativas previstas en dicho cuerpo normativo, podrán iniciarse de oficio por la Superintendencia, en cuyo caso, el procedimiento se iniciará con una formulación precisa de los cargos correspondientes. En tal sentido, el literal b) de la citada norma prescribe que la formulación de cargos deberá 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 ya citado artículo 55 de la Ley N°19.995, cumplo con formular a la sociedad operadora San Francisco Investment S.A. los cargos que se detallan a continuación.

**1.- Los Hechos.**

- 1.1.- En ejercicio de sus facultades fiscalizadoras, específicamente aquéllas contempladas en los artículos 14 y 36 de la Ley N° 19.995, antes referidas, y en conformidad con el Plan Operativo de Fiscalización de esta Superintendencia, entre los días 28 y 30 de septiembre de 2015 personal de esta Superintendencia realizó una fiscalización en las instalaciones del casino de juego explotado por esa sociedad operadora, para supervisar, entre otras materias, las Redes de Comunicación y el Sistema de Circuito Cerrado de Televisión (en adelante, Sistema CCTV), en particular, realizar la revisión de imágenes de operaciones críticas.
- 1.2.- En ese contexto, en la Acta aludida en el antecedente 2) se deja constancia, en lo pertinente, como consecuencia de la visita de fiscalización referida precedentemente, de las siguientes observaciones a partir de lo constatado en terreno:

4.3.-	Revisión de registros de imágenes de operaciones críticas.	Se emitirá Oficio con resultados de la fiscalización.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Se realizó una revisión mediante registros de CCTV de las operaciones críticas del casino de juego conforme programa de trabajo. Dentro de lo anterior se levantan las siguientes situaciones:</li><li>- Respecto del examen presencial y de imágenes de CCTV al control de ingreso y reingreso de los clientes, se señala lo siguiente:<ul style="list-style-type: none"><li>1. En cuanto al acceso Principal:<ul style="list-style-type: none"><li>• Se revisan imágenes del sistema de CCTV para el día 20.09.2015 desde las 00:30 a las 01:10 horas.</li><li>• Se revisan imágenes en vivo los días 28 y 29 de septiembre de 2015.</li></ul></li><li>2. En cuanto al acceso por el sector Prive (sector hotel):<ul style="list-style-type: none"><li>• Se revisan imágenes para el día 19.09.2015 entre las 23:45 hrs. y las 00:20 horas del día 20.09.2015.</li><li>• Se revisan imágenes para el día</li></ul></li></ul></li></ul>
-------	--	---	--

		<p>25.09.2015 entre las 23:00 hrs. a 23:35 horas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se revisan imágenes en vivo los días 28 y 29 de septiembre de 2015.</li> </ul> <p>De lo observado, se aprecian situaciones de un incorrecto control o falta de control en el ingreso y reingreso de clientes, especialmente en el acceso al sector Privé. Estas situaciones fueron señaladas detalladamente a la sociedad operadora durante la fiscalización.</p> <p>Respecto de la revisión de las imágenes de los días 19, 20 y 25 de septiembre de 2015 la S.O. entregó grabaciones como medio de respaldo del trabajo realizado.</p> <p>Cabe mencionar que, según lo observado durante la fiscalización, la S.O. ha mejorado la señalética en los accesos, ha ajustado y actualizado sus procedimientos y consta la aplicación de medidas de control al ingreso y reingreso de clientes. Lo anterior está en línea con la respuesta de la S.O. remitida en carta SFI/099/2015 que responde y soluciona las observaciones del Oficio Ordinario N°563 de fecha 10 de junio de 2015.</p> <p>A su vez, corresponde señalar que la S.O. se encuentra en proceso de contratación y cambio de la empresa que provee servicios de seguridad y control. Según lo señalado por el Sr. Rodrigo Robles, Gerente de Seguridad, espera iniciar este nuevo contrato a partir del día 7 de octubre de 2015.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Respecto de la situación del registro de premios grandes a la fecha la SCJ no ha resuelto la solicitud de la S.O. remitida en carta SFI/116/2015.</li> </ul>
--	--	--

Dicha Acta fue firmada por el funcionario fiscalizador de esta Superintendencia que realizó la respectiva visita de fiscalización y, por parte de la citada sociedad operadora, por los Sres. Humberto Sepúlveda, Gerente Legal y de Cumplimiento, Jimena Molina Z., Auditor Senior Legal y Cumplimiento, Erik Garrido, Auditor Legal y Cumplimiento, Mitchell Medel, Gerente de IT, Gerhardus Bakkes, Gerente Tec. De Juegos, Rodrigo Robles, Gerente de Seguridad, Margarita Pérez, SubGerente de Vigilancia y Carmen Gloria Soto, Auditor Senior Legal y Cumplimiento.

Atendido lo anterior, y en ejercicio de sus facultades legales y reglamentarias, esta Autoridad de Control emitió el Oficio Ordinario N° 1054 de 14 de octubre de 2015, referido en el antecedente 3), mediante el cual informó a esa sociedad operadora los resultados de la fiscalización referida precedentemente, reiterándose las observaciones detectadas en cuanto a la revisión de registros de imágenes de operaciones críticas, reseñadas en el numeral anterior de este Oficio, e instruyendo a dicha sociedad que, por una parte, procediera a *"aclarar y remitir antecedentes que permitan aclarar las situaciones antes descritas, junto a lo anterior corresponde que dicha sociedad remita todos los antecedentes relacionados con los procedimientos operativos que se asocian a la fiscalización realizada"*, y por otra, que remitiera un informe señalando el origen de las situaciones observadas y las

medidas que implementaría con el objeto de subsanarlas y evitar que hechos de esta naturaleza se repitan a futuro, todo lo anterior, sin perjuicio de manifestarle que tales aclaraciones y observaciones no impedirían ni obstarían el ejercicio de las facultades sancionadoras de esta Superintendencia en relación con los hechos señalados. A este respecto, el citado Oficio Ordinario, señala respecto a este punto:

*"2. Como resultado de la citada fiscalización esta Superintendencia formula a esa sociedad operadora las siguientes observaciones:*

*2.1. Revisión de registros de imágenes de operaciones críticas.*

*Se realizó un examen al control de ingreso y reingreso de los clientes mediante la revisión de las imágenes del Sistema de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV).*

*a. En cuanto al acceso Principal:*

*Se revisaron imágenes del sistema de CCTV para el día 20 de septiembre de 2015, desde las 00:30 a las 01:10 horas, observándose la siguiente situación:*

- A las 01:09 horas se aprecia el ingreso de una pareja de la mano, respecto de la cual no se constató la existencia de registros de control de ingreso o la exigencia de la presentación de los comprobantes de entradas.*

*b. En cuanto al acceso por el sector Prive (sector hotel):*

*Se revisaron imágenes del Sistema de CCTV para el día 25 de septiembre de 2015, entre las 23:00 y las 23:35 horas, observándose las siguientes situaciones:*

- A las 23:18 horas se aprecia el ingreso de cliente con parka y chaleco a rayas, y que según los registros esta persona viene desde el hotel y no controlándose su acceso ni presentación de su ticket de ingreso al salón de juego.*
- A las 23:32 horas se aprecia el ingreso de un cliente con sombrero, y que según los registros se verifica que dicha persona ingresa al salón de juegos sin ser controlado ni que éste presente su ticket de ingreso.*

*c. Acceso Sector Prive*

*Se revisaron imágenes para el día 19 de septiembre de 2015, desde las 23:45 horas hasta las 00:15 horas del día 20 de septiembre de 2015.*

*De acuerdo a la revisión de las imágenes del Sistema de CCTV, se constató que ninguno de los clientes que ingresaron en periodo antes mencionado fue debidamente controlado al ingresar al salón de juegos, además, no se observa que se les solicite la presentación de su comprobante ingreso o de la venta de entrada o la cancelación de ésta última.*

*Respecto de lo anterior, se destacan los siguientes casos en los cuales se aprecia una incorrecta aplicación de los controles de ingreso:*

- A las 00:03 horas se aprecia el ingreso de una pareja, donde uno de los clientes lleva chaqueta roja, y que de acuerdo a la revisión de las imágenes se constató que tales personas no se les controló su ingreso al salón de juegos ni que se les exigiera la presentación de sus comprobantes de entradas.*
- A las 00:12 horas se aprecia el ingreso de una pareja, en la que el varón viste de pantalón rojo, constatándose en las imágenes que dichas personas no fueron controladas en su ingreso al salón de juegos ni que se les haya exigido la presentación de sus comprobantes de entradas.*



- A las 00:13 horas se aprecia el ingreso de una pareja, en la cual la mujer lleva una cartera de color café, verificándose en los registros que tales personas no fueron controladas en su ingreso al salón de juegos ni que se les haya exigido la presentación de sus comprobantes de entradas”.

- 1.3.- Por su parte, en el Reporte Interno de Fiscalización referido en el antecedente 2), se establecieron como hallazgos de la fiscalización realizada durante los días 28 a 30 de septiembre de 2015, los mismos hechos consignados en los numerales 1.2 y 1.3. precedentes.
- 1.4.- En respuesta al citado Oficio Ordinario N° 1054, esa sociedad operadora, en su carta individualizada en el antecedente 4) y en cuanto a las observaciones formuladas relacionadas con la Revisión de registros de imágenes de operaciones críticas, sostuvo que *“Respecto a los casos apreciados por el organismo contralor durante el proceso de fiscalización realizado entre el 28 y 30 de septiembre, Sun Monticelo consideró y tomo acciones para mejorar control en el ingreso y reingreso de clientes”. “(...) producto del mal desempeño de la empresa de seguridad GES se llamó a licitación adjudicándose las labores de seguridad la empresa de servicios de seguridad, Alfa Chile Zona Sur SPA (...)”*

Adicionalmente las gerencias de seguridad, vigilancia, marketing y Juegos adoptan ciertos compromisos y realizan varias acciones con el fin de evitar, en el futuro, que estos hechos vuelvan a ocurrir.

## 2.- Análisis de los hechos

De lo expuesto, se observa que en varias ocasiones habrían ingresado personas sin que se controlara por parte del personal correspondiente el ingreso de éstas a las salas de juego, de manera tal que la sociedad operadora San Francisco Investment S.A. no habría efectuado el control de acceso a las salas de juego del casino que le fuera autorizado, como lo establece la normativa vigente al respecto.

## 3.- Formulación de Cargos

- 3.1.- En conformidad a los hechos descritos, 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, los días 19, 20, 25 de septiembre de 2015, funcionarios del casino de juego de propiedad de esa sociedad operadora, habrían permitido el ingreso de varias personas a las salas de juego, sin haberse efectuado a su respecto, el control de acceso a dichas dependencias, no pudiendo verificarse, además, en varios casos, que las mismas hayan cumplido con la obligación de pagar el impuesto de entrada respectivo. Adicionalmente, se pudo constatar que por el acceso al Sector Privé ninguno de los clientes que ingresaron entre las 23:45 horas del 19 de septiembre y las 00:15 horas del 20 de septiembre, fue debidamente controlado no pudiendo acreditarse el pago o retiro del ticket de entrada.
- 3.2.- Las conductas antes descritas constituirían una infracción a la obligación de velar por el acatamiento de las prohibiciones de acceso establecidas en el artículo 9° de la Ley N° 19.995 y artículo 9° del Decreto Supremo N° 287, de 2005 del Ministerio de Hacienda, impidiendo, además, la verificación de lo dispuesto en el artículo 58 de la citada ley.
- 3.3.- En lo pertinente, dichas normas, así como las restantes que resultan aplicables, establecen lo siguiente:

### a) Artículos 9, 45 y 58 de la Ley N°19.995:

*“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.

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

“Artículo 45.- No se podrán desarrollar y explotar los juegos de azar que la presente ley establece sino en la forma y condiciones que ella regula, y sólo por las entidades que en ella se contemplan”.

“Artículo 58.- Establécese un impuesto de exclusivo beneficio fiscal de un monto equivalente al 0,07 de una unidad tributaria mensual, que se cobrará por el ingreso a las salas de juego de los casinos de juego que operen en el territorio nacional. Este tributo tendrá la calidad de impuesto sujeto a retención y deberá ser ingresado a rentas generales de la Nación, dentro de los doce primeros días del mes siguiente al de su retención, por los operadores de los casinos de juego señalados en el inciso anterior.”.

b) Artículos 9 y 10 del Decreto Supremo N° 287, de 2005, del Ministerio de Hacienda:

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

- Los menores de edad.
- Los privados de razón y los interdictos por disipación.
- Las personas que se encuentren en manifiesto estado de ebriedad o bajo influencia de drogas.
- Los que porten armas, con excepción de los funcionarios de Carabineros e Investigaciones, de conformidad con la legislación y reglamentación respectivas.
- Los que provoquen desórdenes, perturben el normal desarrollo de los juegos o cometan irregularidades en la práctica de los mismos.
- 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.

“Artículo 10.- El ingreso a las salas de juego estará gravado con impuesto fiscal equivalente a 0,07 unidad tributaria mensual, según se establece en el artículo 58 de la Ley.

En todo caso, los funcionarios de la Superintendencia y demás funcionarios públicos no se estarán sujetos al pago de entrada que fijaren los casinos, cuando se encuentren en cumplimiento de sus funciones.”.

#### **4. Disposición que establece la infracción y la sanción asignada**

El artículo 46 de la Ley N° 19.995 establece que “Las infracciones a esta ley que no tengan señalada una sanción especial serán penadas con multa a beneficio

*fiscal de tres a noventa unidades tributarias mensuales. En caso de reincidencia, dentro de un período no superior a un año, estas multas se duplicarán".*

Conforme a lo expuesto, los hechos señalados precedentemente podrían ser constitutivos de las conductas sancionadas en el referido artículo 46 de la Ley N° 19.995.

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, esa sociedad operadora dispondrá de un plazo de 10 días hábiles contado desde su notificación, para formular los descargos que estimen pertinentes, indicando en su respuesta el número y fecha del presente oficio.

Notifíquese por carta certificada.



**KARL DIETERT REYES**  
**SUPERINTENDENTE DE CASINOS DE JUEGO (S)**

KDR/ csa

Distribución:

- Destinatario
- División Jurídica SCJ.
- División Fiscalización SCJ.
- Oficina de Partes SCJ.