

PONE TÉRMINO AL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR E IMPONE SANCIONES QUE INDICA A LA SOCIEDAD OPERADORA SAN FRANCISCO INVESTMENT S.A.

ROL N°09/2024

VISTOS:

Lo dispuesto en la Ley N°19.995 que Establece las Bases Generales para la Autorización, Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego, de 2005 y sus modificaciones; en la Ley N°19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado, de 2003 y sus modificaciones; en los Decretos N° 32, de 2017, N°248 de 2020 y Decreto N°412, de 2023, todos del Ministerio de Hacienda, que designa y renuevan en el cargo, respectivamente, a la Sra. Vivien Villagrán Acuña, como Superintendente de Casinos de Juegos; en el Oficio Ordinario N°1063, de 11 de junio de 2024; en la carta SFI/238/2024, de 12 de julio de 2024, de la sociedad operadora San Francisco Investment S.A.; en la Resolución Exenta N° 530 de 8 de julio de 2024, de esta Superintendencia; en la carta SFI/247/2024 de 23 de julio de 2024, de la sociedad operadora San Francisco Investment S.A.; en la Resolución Exenta N° 557, de 17 de julio de 2024, de esta Superintendencia; en la carta SFI/247/2024 de 23 de julio de 2024, de la sociedad operadora San Francisco Investment S.A.; en la Resolución N°7, de 2019 de la Contraloría General de la República y sus modificaciones; y en los demás antecedentes contenidos en el presente procedimiento administrativo sancionatorio.

CONSIDERANDO:

Primero) Que, mediante Oficio Ordinario N°1063, de 11 de junio de 2024, de esta Superintendencia, se formuló cargos e inició un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de la sociedad operadora **San Francisco Investment S.A.** por los hechos que se exponen a continuación:

a) Supuesta infracción al numeral 1.2. de la Circular Conjunta N°50-57 UAF- SCJ del 28 de agosto de 2014, que imparte Instrucciones para la elaboración de un sistema de prevención del lavado de activos y del financiamiento del terrorismo, como asimismo para el cumplimiento de otras obligaciones por parte de los casinos en actual funcionamiento y las sociedades operadoras de casinos que obtuvieron los permisos de operación respectivos en el marco de la Ley N°19.995, debido a la ausencia de registro en la nómina de visitas de clientes calificados de Personas Expuestas Políticamente (PEPs) para la aprobación de la alta gerencia de las operaciones realizadas por el cliente Rut N°12.837.xxx-7, correspondiente a un cliente con dicha calidad quien desempeña el cargo de alcalde desde el 28 de junio de 2021.

b) Supuesta infracción al numeral 2.2. de la Circular N° 13 de 30 de diciembre de 2010, modificada por la Circular N°35 de 21 de febrero de 2013 y por la Circular N°51 de 04 de marzo de 2014, rectificada por la Circular N° 52 de 19 de marzo de 2014 y modificada por la Circular N°128 de 07 de junio de 2022, que imparte instrucciones sobre el conocimiento, tramitación y resolución de los reclamos interpuestos en contra de los casinos de juego autorizados conforme a la Ley N° 19.995, debido a que la sociedad operadora no habría advertido en su formulario digital de reclamos sobre los tiempos que se encuentra obligada a mantener las grabaciones captadas por su CCTV.

c) Supuesta infracción al numeral 5 de la Circular N°102, de 2019, que imparte instrucciones sobre los procedimientos que las sociedades operadoras y concesionarias de casinos municipales deben implementar para permitir la autoexclusión voluntaria de los jugadores a las salas de juego de sus casinos de juego (contiene las modificaciones introducidas por la Circular N°122 de 2021), por cuanto habría efectuado el bloqueo extemporáneo de tarjetas de juego y/o fidelización de tres

personas autoexcluidas en el período comprendido entre el 1° de febrero y 15 de mayo de 2022.

Segundo) Que, con fecha 11 de junio de 2024, se notificó mediante correo electrónico el oficio de formulación de cargos, individualizado en el considerando precedente, al gerente general de la sociedad operadora **San Francisco Investment S.A.** en la dirección electrónica registrada en esta Superintendencia.

Tercero) Que, mediante su presentación SFI/210/2024, de fecha 26 de junio de 2024, la sociedad operadora **San Francisco Investment S.A.**, estando dentro de plazo, presentó sus descargos solicitando lo siguiente:

“Petición principal: *Debido a todo lo expuesto en esta presentación, el procedimiento establecido en los artículos 55 y ss. de la Ley N° 19.995, los principios y normas, es que respetuosamente le solicitamos a vuestra Superintendente de Casinos de Juego, tener por evacuados, en tiempo y forma, los descargos en conformidad a lo dispuesto en el artículo 55 letra f), en contra de la formulación contenida en el Oficio Ordinario N°1063, de fecha 11 de junio de 2024, como asimismo, dar por corregidas las conductas observadas y desestimar los cargos imputados, dejando sin efecto el presente procedimiento administrativo sancionador en contra de SFI.*

Petición subsidiaria: *De estimar que lo expuesto en el presente documento, no permite resolver desestimando el procedimiento sancionatorio, esta parte viene en solicitar tenga bien, conforme a sus facultades y potestad, atendida su estimación de los hechos que dan lugar al presente procedimiento administrativo sancionador, aplicar la mínima sanción que contempla el ordenamiento jurídico”.*

Cuarto) Que, en términos generales, la sociedad operadora **San Francisco Investment S.A.** señaló en sus descargos, principalmente lo siguiente:

a) En relación con el primer hallazgo la sociedad operadora señaló que *“existe un sistema para la gestión de identificación clientes PEP’s” donde la situación evidenciada “correspondió a una disconformidad en el proceso de identificación, lo que es diferente al hecho de “No haber establecido un manejo de riesgo para determinar si un cliente es PEP o no”.*

Agregó que *“se detectó que un (1) cliente no fue identificado, por tanto, no se realizó el análisis y tampoco se solicitó la aprobación de la alta gerencia; sin embargo, y como consta esta situación fue subsanada, de manera tal que las transacciones del cliente fueron analizadas y se solicitó la aprobación de la alta gerencia, dejando evidencia documental de dicha acción”.*

b) En relación con el segundo hallazgo, la sociedad operadora señaló que *“si bien es cierto que el formulario digital de reclamos, al momento de la fiscalización, no advertía a los posibles reclamantes sobre el ciclo móvil, esta situación si es advertida en los sectores donde se interponen reclamos, por lo que toda[s] las personas que ingresan a la sala de juego y presentan una situación de controversia entre casino y cliente, son debidamente informados sobre el ciclo móvil, de forma expresa por nuestros anfitriones que los asisten durante su visita y al interponer su reclamo, dado que existe señalética que así lo informa”.*

Agregó que *“entonces, la persona que interpone un reclamo, y que por razones personales elige realizarlo vía web utilizando el formulario digital, obligatoriamente visitó las instalaciones, y la situación que reclama ocurrió en la sala de juego y/o sectores de ingreso a la sala de juego. Por lo anterior, por lo que se puede indicar que está debidamente informada sobre el ciclo móvil, ya sea porque fue atendido por nuestros anfitriones, quienes informan esta particularidad, o porque al realizar consultas en sector de atención a clientes, vio la señalética instalada”.*

Finalmente, “esta Sociedad Operadora debe precisar que, respecto a la obligación de informar a los reclamantes sobre el tiempo durante el cual estamos obligadas a mantener imágenes, y considerando que la advertencia no estaba en el formulario digital, esta administración debiera haber tenido reclamos, ingresados vía formulario digital, sin respaldo de imágenes durante el año 2022 y 2023”.

c) En relación con el tercer hallazgo, la sociedad operadora señaló que “es importante indicar que el bloqueo de la cuenta es un refuerzo de la autoexclusión, pero dicho bloqueo no inhabilita a la persona a ingresar al casino y menos a jugar, dicho efecto se produce por todas las demás medidas. En efecto, el mentado bloqueo es irrelevante en el proceso para que la persona autoexcluida no reciba información asociada al casino de juego. El bloqueo de la tarjeta se realiza con el propósito de evitar que sea utilizada para jugar -actividad que sólo puede ser realizada una vez que la persona autoexcluida ya ha vulnerado las defensas principales. La cuenta es una ayuda visual para que los anfitriones puedan verificar que existe una restricción, en este caso la alerta corresponde a una restricción autoimpuesta o auto-prohibición (tal como lo indica el sistema)”.

Agregó que “para validar que la persona autoexcluida no reciba información asociada al casino de juego, la gestión no depende de los bloqueos de la tarjeta o cuenta, y solamente se debe ingresar la información del autoexcluido a listas negras o bases de desuscritos, para evitar contactarlos durante el período de vigencia de autoexclusión, ya sea información remitida vía SMS o correos electrónicos”. Finalmente, señaló que “efectivamente hubo un retraso en el bloqueo de tarjetas. Sin embargo, también es efectivo que este retraso no tuvo un impacto operativo ni generó un incumplimiento asociado al envío de información de casino a estas personas durante el proceso de autoexclusión. En resumen, el propósito de impedir que la persona autoexcluida vulnere los controles de acceso al casino no se vio afectado, respetándose el espíritu de las normas infralegales que rigen la materia. Casino Monticello aplica el máximo rigor para impedir que las personas autoexcluidas transgredan la restricción que han aceptado respetar”.

d) La sociedad operadora alegó, asimismo, en términos generales que:

i) “...esta entidad ha desarrollado sus actividades de conformidad a lo establecido en la normativa vigente de Superintendencia de Casinos de Juego, y por ello considera que esta formulación de cargos carece de fundamento de relevancia jurídica, dado lo expuesto en nuestros descargos, para seguir un procedimiento sancionatorio, o si así estima vuestra SCJ, sólo considere una amonestación sobre el mismo”.

ii) “La administración que simplemente constata un hecho que se circunscribe a una figura infraccional, sin importar fundamentos de cualquier tipo que no sean caso fortuito o fuerza mayor, para dar lugar a sanción, se vuelve simplemente en un ejercicio de juez y parte de la administración y no un debido proceso. Asimismo, la competencia sobre las materias es una circunstancia relevante al momento de determinar dar curso al proceso y sancionar.

Agrega que “la culpabilidad de una acción es necesaria de ser debidamente fundada para sancionar, y no es posible aplicarla sin determinar un actuar doloso o culpable por parte del infractor. Al entender que la culpabilidad se asocia necesariamente con la magnitud de la infracción, nos parece que no es posible considerar actuar doloso o culposo de nuestra parte y consecuentemente improcedente la aplicación de sanción alguna”.

Quinto) Que, mediante Resolución Exenta N° 530, de 8 de julio de 2024, esta Superintendencia tuvo por presentados los descargos, por acompañados los documentos ofrecidos por la sociedad operadora y abrió un término probatorio en conformidad con lo dispuesto en el literal f) del artículo 55 de la Ley N° 19.995, que establece las Bases Generales para la Autorización, Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego, fijando como hechos controvertidos, sustanciales y pertinentes, los siguientes:

a. Efectividad que, a la fecha de realización de la fiscalización (entre los días 1° al 9 de junio de 2022) la sociedad operadora San Francisco Investment S.A. constaba con el registro de la nómina de visitas de clientes PEPs para la aprobación de la alta gerencia de las operaciones, correspondiente al cliente Rut N° 12.837.xxx-7, quien desempeña el cargo de alcalde desde el 28 de junio de 2021.

b. Efectividad que la sociedad operadora San Francisco Investment S.A. a la fecha de notificación del Oficio Ordinario N° 1038, de 25 de julio de [2022], mantenía señalética en los sectores donde se interponen los reclamos que advirtiera a los clientes sobre el tiempo que el casino se encuentra obligado a mantener las grabaciones captadas por las cámaras de su CCTV.

c. Efectividad que en el período de autoexclusión de las personas R.U.N Nos 10.957.XXX-X, 10.681.XXX-X y 7.463.XXX-X, éstas no realizaron apuestas (no tuvo impacto operativo), ni se les envió información asociada al casino.

Sexto) Que, con fecha 12 de julio de 2024, la sociedad operadora **San Francisco Investment S.A.**, interpuso recurso de reposición en contra de la Resolución Exenta N° 530 indicada en el considerando anterior, por cuanto adolecería de errores y solicitó que fueran enmendados conforme a derecho; además solicitó suspensión del procedimiento; la ampliación del plazo del término probatorio e informó correos electrónicos para efectos de notificación.

a) En términos generales, la sociedad operadora considera que

- i) *“los puntos de prueba fijados no reflejan o no dan cuenta cabal de las materias o hechos que forman parte de la controversia que se está ventilando en el presente proceso sancionatorio, por lo que en dicho contexto, se solicitará la complementación y/o reformulación de algunos de estos puntos de prueba, con la finalidad de permitir una adecuada inteligencia de todos los hechos y circunstancias que rodearon la conducta supuestamente infraccional que se le imputa a mi representada”.*
- ii) *“Numerosas normas de rango constitucional y legal se pronuncian sobre la pertinencia y necesidad de que los puntos de prueba se refieran a los hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos en una controversia, como una forma de proteger el derecho al debido proceso y a la defensa de las partes”.*
- iii) El recurso de reposición es procedente conforme a lo señalado en diversas normas del ordenamiento jurídico.

b) Respecto del literal a) del resuelto 2, señala que el punto de prueba:

“... tal como está redactado impide que esta parte pueda demostrar la existencia de su sistema de prevención de lavado de activos, así como su efectividad y pertinencia”.

Agrega que “el punto de prueba debe ser modificado de manera que permita a esta parte presentar las pruebas que acrediten que, al momento de la fiscalización, entre los días 1° al 9 de junio de 2022, la sociedad operadora San Francisco Investment S.A. a contaba con un sistema de registro de nómina de visitas de clientes PEPs para la aprobación de la alta gerencia de las operaciones, el cual se aplicaba con diligencia y pertinencia, de acuerdo con los criterios y procedimientos establecidos en su manual de prevención de lavado de activos”.

En este sentido solicita que se reformule el punto de prueba en los siguientes términos: *“Efectividad que, a la fecha de la realización de la fiscalización, entre los días 1° al 9 de junio de 2022, la sociedad operadora San Francisco Investment S.A., aplicaba y contaba con el sistema de registro de nómina de visitas de clientes PEPs para la aprobación de la alta gerencia de las operaciones. Circunstancias y ejecución del mismo”;*

También solicita agregar un nuevo punto de prueba en los siguientes términos:

“Efectividad que registro en la nómina de visitas de clientes calificados de Personas Expuestas Políticamente (PEPs) para la aprobación de la alta gerencia de las operaciones realizadas por el cliente Rut N°12.837.xxx-7, correspondiente a un cliente con dicha calidad quien desempeña el cargo de alcalde desde el 28 de junio de 2021, fue subsanada, de manera tal que las transacciones del cliente fueron analizadas y se solicitó la aprobación de la alta gerencia.”

c) Respecto del literal b) del resuelve 2, señala que el punto de prueba:

El punto de prueba adolecería de un error de hecho, ya que “Establece un hecho a probar respecto del mes de julio de 2024, en circunstancias que la fiscalización está determinada en junio del año 2022”, además *“por una parte, objeta el formulario digital y, por la otra, establece probar la existencia de señalética. Esta contradicción obviamente afecta el debido proceso, pues no permite exponer y probar fehacientemente la existencia de un sistema de respuesta a reclamos efectivo por la entidad”*.

Por otro lado, presentaría un error de derecho *“Dicha norma, como resulta de su simple lectura, es amplia y no posee indicación precisa de la forma en que debe advertirse a los clientes”,* agregando que *“ni el anexo 2 de dicha Circular 13, como tampoco el actual Anexo 2 sobre reclamos, del Compendio de Normas, contienen instrucciones ni alusión a la información del tiempo de almacenamiento de las grabaciones (...) Como dicha normativa, hoy derogada, no señalaba que dicha información debía estar en el formulario o en la señalética, no es posible establecer como punto de prueba alguna de estas circunstancias”*.

En definitiva, solicita que se reformule el punto de prueba, en los siguientes términos: *“Efectividad que la sociedad operadora San Francisco Investment S.A., a la fecha de la notificación del Oficio Ordinario N°1038, de 25 de julio de 2024, mantenía señalética en los sectores donde se interponen los reclamos conforme a Anexo N° 2., INFORMACIÓN AL PÚBLICO, del LIBRO SEGUNDO: PERÍODO DE OPERACIÓN DEL PERMISO / Título VIII. Protección al jugador y juego responsable / Capítulo 2: Reclamos, del Compendio de Normas de la Superintendencia de Casinos de Juego”*.

Séptimo) Que, mediante Resolución Exenta N° 557, de 17 de julio de 2024, esta Superintendencia acogió parcialmente el recurso de reposición interpuesto por la sociedad operadora **San Francisco Investment S.A.**, quedando los puntos de prueba como sigue:

A. Efectividad que, a la fecha de realización de la fiscalización, entre los días 1° al 9 de junio de 2022, la sociedad operadora San Francisco Investment S.A. constaba con el registro de la nómina de visitas de clientes PEPs para la aprobación de la alta gerencia de las operaciones, correspondiente al cliente Rut N°12.837.xxx-7, quien desempeña el cargo de alcalde desde el 28 de junio de 2021.

B. Efectividad que, a la fecha de la realización de la fiscalización, entre los días 1° al 9 de junio de 2022, la sociedad operadora San Francisco Investment S.A. aplicaba y contaba con el sistema de registro de nómina de visitas de clientes PEPs para la aprobación de la alta gerencia de las operaciones. Circunstancias y ejecución del mismo.

C. Efectividad que el registro en la nómina de visitas de clientes calificados de Personas Expuestas Políticamente (PEPs) para la aprobación de la alta gerencia de las operaciones realizadas por el cliente Rut N°12.837.xxx-7, correspondiente a un cliente con dicha calidad quien desempeña el cargo de alcalde desde el 28 de junio de 2021, fecha en que fue subsanada, de manera tal que las transacciones del cliente fueron analizadas y se solicitó la aprobación de la alta gerencia.

D. Efectividad que la sociedad operadora San Francisco Investment S.A. a la fecha de notificación del Oficio Ordinario N° 1038, de 25 de julio de 2022, mantenía señalética en los sectores donde se interponen los reclamos

que advirtiera a los clientes sobre el tiempo que el casino se encuentra obligado a mantener las grabaciones captadas por sus CCTV.

E. Efectividad que en el período de autoexclusión de las personas R.U.N N°s 10.957.XXX-X, 10.681.XXX-X y 7.463.XXX-X, éstas no realizaron apuestas (no tuvo impacto operativo), ni se les envió información asociada al casino.

Octavo) Que, mediante presentación SFI/247/2024, de 23 de julio de 2024, la sociedad operadora **San Francisco Investment S.A.**, solicitó *“tener por incorporados en esta etapa del proceso sancionatorio, los documentos aludidos en los descargos respectivos, y que forman parte de la carpeta del proceso sancionatorio, correspondientes a:*

- a) *Fiscalización efectuada los días 11 al 14 de abril de 2022.*
- b) *Oficio Ordinario N° 721, de 26 de mayo de 2022, de esta Superintendencia, que informa resultado de fiscalización a San Francisco Investment S.A. sobre actividad de “Prevención Lavado de Activos”.*
- c) *Carta SFI/138/2022, de fecha 8 de junio de 2022, responde hallazgos Oficio Ordinario N°721 de San Francisco Investment S.A.*
- d) *Oficio Ordinario N°1038, de fecha 25 de julio de 2023, de esta Superintendencia, que informa resultados de fiscalización remota efectuada en junio del 2022, sobre la actividad Gestión de Reclamos.*
- e) *Carta SFI/205/2022 de fecha 8 de agosto de 2022, responde hallazgos Oficio Ordinario N°1038.*
- f) *Oficio Ordinario N°1380, de fecha 28 de septiembre de 2022, de esta Superintendencia, que informa resultados de fiscalización remota sobre la actividad Autoexclusión.*
- g) *Oficio Ordinario N°1063, de fecha 11 de junio de 2024, que formula cargos a la sociedad operadora San Francisco Investment S.A. por instrucciones de esta Superintendencia por ausencia de registros en la nómina de visitas de clientes PEPs”.*

Noveno) Que, asimismo, mediante presentación SFI/247/2024, de 23 de julio de 2024, la sociedad operadora **San Francisco Investment S.A.**, acompañó los siguientes documentos en el marco del presente procedimiento administrativo sancionatorio, en relación con los puntos de prueba:

“A.- Al punto de prueba del literal A. (...) Para este punto de prueba acompañamos los siguientes documentos:

- 1.- Correo electrónico 03 de junio de 2022, de Erik Garrido, Oficial de Cumplimiento y Encargado de la Prevención a Manuel Rojas Ramírez, Gerente General SFI, asunto: Análisis PEP Sr. Jonathan Velásquez Ramírez, archivo adjunto: Análisis 28-11-21 al 03- 06-22;*
- 2.- Correo electrónico 07 de junio de 2022, de Manuel Rojas Ramírez, Gerente General SFI a Erik Garrido, Oficial de Cumplimiento y Encargado de la Prevención, asunto: Re: Análisis PEP Sr. Jonathan Velásquez Ramírez, archivo adjunto: Análisis 28-11-21 al 03- 06-22;*
- 3.- Archivo Excel Análisis 28-11-21 al 03-06-22.*

B.- Al punto de prueba del literal B. (...) Para este punto de prueba se acompaña instructivo interno debida diligencia de clientes personas expuesta políticamente (PEP), además de nómina de visitas de clientes PEPs.

C.- Para este punto se solicita tener por acompañados los documentos señalados como 1.-, 2.- y 3.- del punto de prueba A.-

D.- Al punto de prueba del literal D. (...) Para este punto de prueba acompañamos los siguientes documentos:

1.- Carta de fecha 19 de mayo de 2022, SFI/124/2022, respuesta a Ordinario N°674 de fecha 13 de mayo de 2022, que remite a Superintendencia de Casinos de Juego, formulario de reclamos y fotografía de señalética, ambos con alusión de tiempo de almacenamiento;

2.- Carta de fecha 07 de marzo de 2023, SFI/067/2023, respuesta a Ordinario N°304 de fecha 28 de febrero de 2023, que remite a Superintendencia de Casinos de Juego, formulario de reclamos y fotografía de señalética, ambos con alusión de tiempo de almacenamiento.

E.- Al punto de prueba del literal E. (...) Para este punto de prueba acompañamos los siguientes documentos:

1.- Historial de frecuentaciones desde 22-02-2022 hasta 01-09-2022, ID 13569 correspondiente a RUN 10.957.XXX-X;

2.- Historial de frecuentaciones desde 04-11-2021 hasta 04-11-2022, ID 13682 correspondiente a RUN 10.681.XXX-X;

3.- Historial de frecuentaciones desde 25-02-2022 hasta 17-09-2022, ID 13686 correspondiente a RUN 7.463.XXX-X.

4.- Archivo pdf con datos y pantallazos de reportes sobre registros y notificaciones en sistemas (connectus, servicios Chile, Masterbase) al ID 13569;

5.- Archivo pdf con pantallazos de reportes sobre registros y notificaciones en sistemas (connectus, servicios Chile, Masterbase) al ID 13569;

6.- Archivo pdf con pantallazos de reportes sobre registros y notificaciones en sistemas (connectus, servicios Chile, Masterbase) al ID 13569;

7.- Pantallazos de sistema de base de datos de suscritos para los ID 13569, 13682 y 13686”.

Décimo) Que, habiendo transcurrido el término probatorio y ponderado los descargos, alegaciones y la prueba aportada por la sociedad **San Francisco Investment S.A.** respecto de cada uno de los puntos de prueba establecidos, todos antecedentes del proceso que han sido valorados en conciencia por esta Superintendencia corresponden establecer lo siguiente respecto de cada descargo presentado:

a) En relación con la ausencia de registro en la nómina de visitas de clientes calificados de Personas Expuestas Políticamente (PEPs) para la aprobación de la alta gerencia de las operaciones realizadas por el cliente Rut N°12.837.xxx-7, la sociedad operadora se defiende señalando que posee un sistema para la gestión de identificación de clientes PEP's (acompañando un instructivo interno para la debida diligencia de clientes expuestas políticamente), en circunstancias que lo reprochado es la ausencia del registro en la nómina de visitas del cliente RUT 12.837.xxx-7 en particular. En este contexto, precisamente la ausencia de este registro da cuenta que dicho sistema no fue eficaz para detectar a un cliente que es PEP.

A mayor abundamiento, este cliente ocupa el cargo de alcalde, lo que significa que el sistema al cual alude la sociedad operadora no le permite detectar a una persona que ocupa un cargo público de relevancia, lo cual pone en riesgo además, la eventual utilización de fondos públicos en la realización de apuestas.

Revisados en conciencia los medios probatorios aportados por la sociedad operadora, se desprende de los correos electrónicos de fechas 3 y 7 de junio de 2022, que esta solicitó la revisión de la persona PEP solo como consecuencia de la acción fiscalizadora de esta Superintendencia.

Teniendo presente lo anterior, este Servicio estima que la adopción de medidas correctivas, como consecuencia de las respectivas fiscalizaciones, no son circunstancias que sirvan para eximir de responsabilidad administrativa a la sociedad operadora, precisamente por su naturaleza correctiva incapaces de eliminar la circunstancia previa de no haber registrado inicialmente al PEP objeto de este caso, y que precisamente justificaron su adopción.

En este contexto, cabe señalar que la acción fiscalizadora de la Superintendencia persigue principalmente dos finalidades: una de naturaleza sancionatoria y una de carácter preventivo. Por un lado, la acción fiscalizadora busca hacer visible toda conducta considerada un ilícito administrativo y la sanción busca castigar a quien incurre en una conducta infractora. Por otro lado, la sanción tiene un fin preventivo, pues no solo busca sancionar a quien incurre en una conducta prohibida, sino que busca prevenir que el sujeto infractor y también otras sociedades operadoras incurran en los mismos incumplimientos.

Así, cuando el presunto infractor acredita en el procedimiento administrativo sancionatorio que ha adoptado medidas correctivas con posterioridad a la acción fiscalizadora, se ha cumplido el fin preventivo de dicha acción, lográndose que los actores de la industria cumplan a través de la aplicación de medidas correctivas, con lo previsto en la norma, pero no con el fin represivo. Ahora bien, en este caso particular, las medidas correctivas adoptadas no han surgido por una acción totalmente voluntaria de la sociedad operadora, sino que a propósito del actuar previo de la Superintendencia.

Por lo anterior, el alegato de la sociedad operadora será desestimado, quedando en evidencia que la adopción de medidas correctivas asociadas a esta situación se ha efectuado como consecuencia directa de la acción fiscalizadora de esta Superintendencia, de modo que tampoco serán consideradas como circunstancias aminorantes de responsabilidad.

b) En relación con el hecho que la sociedad operadora no habría advertido en su formulario digital de reclamos sobre los tiempos que se encuentra obligada a mantener las grabaciones captadas por las cámaras de su CCTV, la sociedad operadora señaló que mantiene señalética que les informa estos tiempos a los clientes, para lo cual acompaña imágenes en sus presentaciones SFI-124-2022 y SFI-067-2022, dando cuenta que un cliente, al visitar físicamente el casino, tiene acceso a dicha información.

Sin embargo, analizados los medios probatorios en conciencia, conforme lo establecido en el literal g) del artículo 55 de la Ley N° 19.995, considerando además que no se acompañó ningún medio probatorio que acreditara que particularmente el formulario digital de reclamos hacía alusión a los tiempos de mantención de grabaciones a la época de la fiscalización remota, se concluye que no se han desvirtuado los hechos que forman parte del presente procedimiento administrativo sancionatorio.

Con todo, queda en evidencia que la sociedad operadora si dispone de señalética que les permite a los clientes tener información sobre la materia, de modo que se considerará esta situación al momento de determinar la cuantía de la sanción a aplicar.

c) En relación con el bloqueo extemporáneo de tarjetas de juego y/o fidelización de tres personas autoexcluidas en el período comprendido entre el 1° de febrero y 15 de mayo de 2022, cabe señalar que la sociedad operadora no ha acompañado ningún documento probatorio que permita desacreditar lo observado en la fiscalización, de modo que queda en evidencia que no ha dado cumplimiento a su bloquear tarjetas de juego y/o fidelización dentro del plazo instruido por esta Superintendencia.

En este contexto, la sociedad operadora acompañó un documento que da cuenta que a las personas autoexcluidas RUT N°10.957.XXX-X, 10.681.XXX-X y RUT 7.463.XXX-X no habrían recibido información asociada al casino, lo cual permite concluir, revisada esta prueba en conciencia, que el bloqueo extemporáneo de las tarjetas de juego o de fidelización no tendría efecto directo con el envío de información promocional.

Con todo, se debe hacer presente que esta circunstancia no desvirtúa que haya existido un bloqueo extemporáneo de las tarjetas, pero permite afirmar que no se trata de un hecho grave, lo cual será considerado al momento de determinar la cuantía de la sanción a aplicar.

Por otro lado, la sociedad operadora acompañó un historial de frecuentaciones donde se da cuenta que las referidas personas no habrían ingresado al casino de juego existiendo una autoexclusión vigente, lo cual, al igual que en

el caso anterior, solo acredita que no se ha incurrido en una conducta infraccional diversa a la reprochada en este procedimiento, pero resulta de utilidad para determinar la gravedad de la infracción.

En relación con los alegatos generales que efectúa la sociedad operadora, cabe señalar lo siguiente:

En cuanto a que los hallazgos carecen de relevancia jurídica, cabe señalar que aceptar este alegato llevaría a concluir que las instrucciones que imparte esta Superintendencia también carecen de relevancia y, por tanto, no cumplirían con el objetivo de regular la industria de casinos de juego. Pues bien, de lo anterior se desprende que la relevancia jurídica de una instrucción impartida por esta Superintendencia es determinada por ella en ejercicio de sus facultades legales, en particular la prevista en el artículo 42 N° 7 de la Ley N° 19.995.

En lo que respecta a que los hallazgos de la fiscalización solo se limitan a circunscribirse a una figura infraccional, cabe señalar que el Excmo. Tribunal Constitucional ha señalado que la aplicación del principio de culpabilidad en el sancionatorio administrativo debe ser efectuada con matices, permitiendo un ajuste del principio de culpabilidad en un sentido penal, pero manteniendo su esencia.

De este modo, hace referencia directa a la necesidad del ordenamiento de hacer una distinción entre lo que tanto el orden penal como el administrativo tratan. Así, en sentencia Rol N° 1079-2017 (considerando 9°) señala que *“(...) dicha carencia legislativa y el común origen de ambas sanciones no autorizan para aplicar de manera automática las normas y principios propios del derecho penal al derecho administrativo sancionador, sino que tal aplicación debe efectuarse dentro de los márgenes del procedimiento administrativo en general y del sancionatorio en particular, sin perder de vista el contexto que tuvo en vista el legislador para optar por una u otra sanción.”*

Por otro lado, la Excmo. Corte Suprema, en sentencia dictada en Rol N° 2968-2010, de 25 de abril de 2012, señaló que en el establecimiento o determinación de la responsabilidad por la infracción de un ilícito penal y uno administrativo, existe una diferencia fundamental entre la responsabilidad penal y la administrativa, la que radica en que la primera se hace efectiva con la sentencia condenatoria ejecutoriada dictada por un órgano jurisdiccional, lo que constituye la máxima manifestación de la presunción de inocencia.

Por el contrario, la segunda se materializa con el acto administrativo dictado por aquel órgano administrativo al que el ordenamiento jurídico reconoce y autoriza para ejercer un poder punitivo y coercitivo de modo directo, como un instrumento concreto y eficaz para la satisfacción del interés general y la protección de ciertos bienes jurídicos que, en determinados casos, deben prevalecer sobre intereses particulares o privados.

Durante el último tiempo, la jurisprudencia respecto de la responsabilidad administrativa que se determina por medio de un procedimiento sancionatorio ha aplicado la teoría de la culpa infraccional, según la cual basta acreditar la infracción o mera inobservancia de la norma para dar por establecida la culpa. En efecto, la jurisprudencia ha señalado que *“Al analizar la legislación regulatoria, se puede constatar que gran parte de estas normas, cuyo incumplimiento es la causa que motiva la puesta en acción de las facultades sancionadoras de los órganos administrativos sectoriales, están configuradas de manera que imponen a los administrados regulados una serie de obligaciones dentro del marco de las actividades que desarrollan.”*

(...) Estas exigencias típicas y objetivas de cuidado que se establecen, a fin de cautelar la gestión de intereses generales en materias especialmente reguladas, colocan a los entes objeto de fiscalización en una especial posición de obediencia respecto a determinados estándares de diligencia, cuya inobservancia puede dar lugar a la aplicación de las sanciones respectivas.

(...) Al ser el legislador, o bien la autoridad pública, según el caso, quien viene en establecer el deber de cuidado debido en el

desempeño de las actividades tipificadas, cabe asimilar el principio de culpabilidad del Derecho Administrativo Sancionador al de la noción de la culpa infraccional, en la cual basta acreditar la infracción o mera inobservancia de la norma para dar por establecida la culpa; lo cual se ve agravado en los casos que se trate de sujetos que cuenten con una especialidad o experticia determinada, donde el grado de exigencia a su respecto deberá ser más rigurosamente calificado”¹.

Finalmente, en el considerando 8° de la sentencia dictada el 12 de abril de 2024, en causa rol N° 13-2024, por la I. Corte de Apelaciones de Antofagasta, confirmada con fecha 30 de julio de 2024 por la Excm. Corte Suprema, estableció *“Que luego se invocó en esta sede, la ausencia de dolo. Respecto de dicha alegación, se debe precisar que la intencionalidad en la comisión de la infracción no constituye un impedimento para sancionar al establecimiento, dado que el elemento de culpabilidad en derecho administrativo sancionador- a diferencia de lo que ocurre en sede penal-, no se relaciona con la reprochabilidad, sino con la responsabilidad. De esta forma, una vez constatados los hechos por el fiscalizador, y para efectos de tener por configurada una infracción, la Superintendencia no debe analizar el elemento volitivo en el actuar del sostenedor, sino determinar si existe responsabilidad en el hecho que vulnera la normativa educacional vigente, conclusión que se hace extensiva a la falta de acreditación del beneficio económico esbozado por la reclamante, que no forma parte del presupuesto fáctico a sancionar”.*

Décimo Primero) Que, en conclusión, teniendo en consideración todos los antecedentes expuestos y conforme a la apreciación en conciencia aplicable al presente procedimiento administrativo sancionador, cabe tener por acreditados todos los hechos que fueron objeto de la respectiva formulación de cargos.

Décimo Segundo) Que, en la determinación de la sanción a aplicar en el presente procedimiento administrativo sancionador, se ha tenido en especial consideración las infracciones a la normativa transcrita, cuyo incumplimiento se ha constatado, concluyéndose que las acciones correctivas invocadas se produjeron como consecuencia directa de las acciones de fiscalización previa de esta Superintendencia, de modo que no fueron consideradas como circunstancias eximentes de responsabilidad.

Décimo Tercero) Que, en conformidad a lo señalado precedentemente y a lo dispuesto en el artículo 55 letra h) de la Ley N° 19.995,

RESUELVO:

1. **RECHAZASE** la solicitud de incorporar los siguientes documentos, por tratarse de una diligencia inconducente, ya que los referidos documentos ya forman parte integrante del expediente del presente procedimiento administrativo sancionatorio y, por tanto, han sido parte de la ponderación realizada por la Superintendencia:

- a) *Fiscalización efectuada los días 11 al 14 de abril de 2022.*
- b) *Oficio Ordinario N° 721, de 26 de mayo de 2022, de esta Superintendencia, que informa resultado de fiscalización a San Francisco Investment S.A. sobre actividad de “Prevención Lavado de Activos”.*
- c) *Carta SFI/138/2022, de fecha 8 de junio de 2022, responde hallazgos Oficio Ordinario N°721 de San Francisco Investment S.A.*
- d) *Oficio Ordinario N°1038, de fecha 25 de julio de 2023, de esta Superintendencia, que informa resultados de fiscalización remota efectuada en junio del 2022, sobre la actividad Gestión de Reclamos.*
- e) *Carta SFI/205/2022 de fecha 8 de agosto de 2022, responde hallazgos Oficio Ordinario N°1038.*
- f) *Oficio Ordinario N°1380, de fecha 28 de septiembre de 2022, de esta Superintendencia, que informa resultados de fiscalización remota sobre la actividad Autoexclusión.*

¹ Luis Cordero Vega. “Lecciones de Derecho Administrativo”. Editorial Legal Publishing Chile, 2015. Pág. 503-504). También aplica la Sentencia de la Excm. Corte Suprema rol N° 24245-2014. Asimismo, las siguientes sentencias de la Excm. Corte Suprema: 24.233-2014; 24.262-2014; 1498-2013, entre otras.

g) *Oficio Ordinario N°1063, de fecha 11 de junio de 2024, que formula cargos a la sociedad operadora San Francisco Investment S.A. por instrucciones de esta Superintendencia por ausencia de registros en la nómina de visitas de clientes PEPs”.*

2. **AGREGANSE** los siguientes documentos al expediente, conforme a lo solicitado en presentación SFI/247/2024, de 23 de julio de 2024:

a) Correo electrónico 03 de junio de 2022, de Erik Garrido, Oficial de Cumplimiento y Encargado de la Prevención a Manuel Rojas Ramírez, Gerente General SFI, asunto: Análisis PEP Sr. Jonathan Velásquez Ramírez, archivo adjunto: Análisis 28-11-21 al 03- 06-22.

b) Correo electrónico 07 de junio de 2022, de Manuel Rojas Ramírez, Gerente General SFI a Erik Garrido, Oficial de Cumplimiento y Encargado de la Prevención, asunto: Re: Análisis PEP Sr. Jonathan Velásquez Ramírez, archivo adjunto: Análisis 28-11-21 al 03- 06-22.

c) Archivo Excel Análisis 28-11-21 al 03-06-22.

d) Instructivo interno debida diligencia de clientes personas expuesta políticamente (PEP).

e) Nómina de visitas de clientes PEP's

f) Carta de fecha 19 de mayo de 2022, SFI/124/2022, respuesta a Ordinario N°674 de fecha 13 de mayo de 2022, que remite a Superintendencia de Casinos de Juego, formulario de reclamos y fotografía de señalética, ambos con alusión de tiempo de almacenamiento;

g) Carta de fecha 07 de marzo de 2023, SFI/067/2023, respuesta a Ordinario N°304 de fecha 28 de febrero de 2023, que remite a Superintendencia de Casinos de Juego, formulario de reclamos y fotografía de señalética, ambos con alusión de tiempo de almacenamiento.

h) Historial de frecuentaciones desde 22-02-2022 hasta 01-09-2022, ID 13569 correspondiente a RUN 10.957.XXX-X;

i) Historial de frecuentaciones desde 04-11-2021 hasta 04-11-2022, ID 13682 correspondiente a RUN 10.681.XXX-X;

j) Historial de frecuentaciones desde 25-02-2022 hasta 17-09-2022, ID 13686 correspondiente a RUN 7.463.XXX-X.

k) Archivo pdf con datos y pantallazos de reportes sobre registros y notificaciones en sistemas (connectus, servicios Chile, Masterbase) al ID 13569;

l) Archivo pdf con pantallazos de reportes sobre registros y notificaciones en sistemas (connectus, servicios Chile, Masterbase) al ID 13569;

m) Archivo pdf con pantallazos de reportes sobre registros y notificaciones en sistemas (connectus, servicios Chile, Masterbase) al ID 13569;

n) Pantallazos de sistema de base de datos de suscritos para los ID 13569, 13682 y 13686”.

3. **DECLÁRASE** que la sociedad operadora **San Francisco Investment S.A.** incurrió en los siguientes incumplimientos señalados en el Oficio Ordinario N°1063, de 11 de junio de 2024, de formulación de cargos, por los razonamientos expuestos en la parte considerativa del presente acto administrativo:

a) Infracción al numeral 1.2. de la Circular Conjunta N°50-57 UAF- SCJ del 28 de agosto de 2014, que imparte Instrucciones para la elaboración de un sistema de prevención del lavado de activos y del financiamiento del terrorismo, como asimismo para el cumplimiento de otras obligaciones por parte de los casinos en actual funcionamiento y las sociedades operadoras de casinos que obtuvieron los permisos de operación respectivos en el marco de la Ley N°19.995, debido a la ausencia de registro en la nómina de visitas de clientes calificados de Personas Expuestas Políticamente (PEPs) para la aprobación de la alta gerencia de las operaciones realizadas por el cliente Rut N°12.837.xxx-7, correspondiente a un cliente con dicha calidad quien desempeña el cargo de alcalde desde el 28 de junio de 2021.

b) Infracción al numeral 2.2. de la Circular N° 13 de 30 de diciembre de 2010, modificada por la Circular N°35 de 21 de febrero de 2013 y por la Circular N°51 de 04 de marzo de 2014, rectificada por la Circular N° 52 de 19 de marzo de 2014 y modificada por la Circular N°128 de 07 de junio de 2022, que imparte instrucciones sobre el conocimiento, tramitación y resolución de los reclamos interpuestos en contra de los casinos de juego autorizados conforme a la Ley N° 19.995, debido a que la sociedad operadora no habría advertido en su formulario digital de reclamos sobre los tiempos que se encuentra obligada a mantener las grabaciones captadas por su CCTV.

c) Infracción al numeral 5 de la Circular N°102, de 2019, que imparte instrucciones sobre los procedimientos que las sociedades operadoras y concesionarias de casinos municipales deben implementar para permitir la autoexclusión voluntaria de los jugadores a las salas de juego de sus casinos de juego (contiene las modificaciones introducidas por la Circular N°122 de 2021), por cuanto habría efectuado de manera extemporáneo el bloqueo de tarjetas de juego y/o fidelización de tres personas autoexcluidas en el período comprendido entre el 1° de febrero y 15 de mayo de 2022.

4. IMPÓNGASE a la sociedad operadora **San Francisco Investment S.A.**, las siguientes sanciones:

a) **MULTA** a beneficio fiscal de **60 UTM (sesenta unidades tributarias mensuales)** por haber incumplido las instrucciones contenidas en el numeral 1.2. de la Circular Conjunta N°50-57 UAF- SCJ del 28 de agosto de 2014, que imparte Instrucciones para la elaboración de un sistema de prevención del lavado de activos y del financiamiento del terrorismo, como asimismo para el cumplimiento de otras obligaciones por parte de los casinos en actual funcionamiento y las sociedades operadoras de casinos que obtuvieron los permisos de operación respectivos en el marco de la Ley N°19.995, en concordancia con lo establecido en el artículo 46 de la Ley N° 19.995.

b) **AMONESTACIÓN** por haber incumplido infracción al numeral 2.2. de la Circular N° 13 de 30 de diciembre de 2010, modificada por la Circular N°35 de 21 de febrero de 2013 y por la Circular N°51 de 04 de marzo de 2014, rectificada por la Circular N° 52 de 19 de marzo de 2014 y modificada por la Circular N°128 de 07 de junio de 2022, que imparte instrucciones sobre el conocimiento, tramitación y resolución de los reclamos interpuestos en contra de los casinos de juego autorizados conforme a la Ley N° 19.995, en concordancia con lo establecido en el artículo 46 de la Ley N° 19.995.

c) **MULTA** a beneficio fiscal de **30 UTM (treinta unidades tributarias mensuales)** por haber incumplido el al numeral 5 de la Circular N°102, de 2019, que imparte instrucciones sobre los procedimientos que las sociedades operadoras y concesionarias de casinos municipales deben implementar para permitir la autoexclusión voluntaria de los jugadores a las salas de juego de sus casinos de juego (contiene las modificaciones introducidas por la Circular N°122 de 2021), en concordancia con lo establecido en el artículo 46 de la Ley N° 19.995.

5. SE HACE PRESENTE que el pago de las multas impuestas deberá efectuarse ante la Tesorería General de la República, en el plazo de 10 días hábiles contado desde que la presente resolución se encuentre ejecutoriada, acreditándose por medio de la correspondiente presentación del comprobante de pago con

referencia al respectivo procedimiento sancionatorio, dirigida a la División Jurídica de esta Superintendencia.

6. SE HACE PRESENTE asimismo que, conforme a lo prescrito en el artículo 55 literal h) de la Ley N° 19.995, este acto administrativo podrá ser reclamado ante esta Superintendente dentro del plazo de 10 días siguientes a su notificación.

7. NOTIFÍQUESE la presente Resolución según lo dispuesto el Oficio Circular N°6, de 2020, de este Servicio.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y AGRÉGUESE

AL EXPEDIENTE.

Distribución

- Sr. Manuel Rojas Ramírez, Gerente General San Francisco Investment S.A.
- Sr. Andrés Herrera Troncoso, Director Nacional SERNAC
- División Jurídica SCJ
- División de Fiscalización.

