PONE TÉRMINO AL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR TRAMITADO EN CONTRA DE LA SOCIEDAD OPERADORA DALMACIA GAMMING S.A.

ROL N° 16/2025

VISTO:

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 Alejandra Villagrán Acuña, como Superintendenta de Casinos de Juegos; en el Decreto Exento RA289/154/2024, de 15.04.2024, del Ministerio de Hacienda, que establece el orden de subrogación de la Superintendencia; en el Oficio Ordinario N°2429, de 6 de noviembre de 2025, de esta Superintendencia, que formula cargos a la sociedad operadora **Dalmacia Gamming S.A.**; en la presentación DAL/179/2025, de 19 de noviembre de 2025, de la misma sociedad operadora; en la Resolución Exenta N° 1062, de 5 de diciembre de 2025, de esta Superintendencia; en la Resolución N°36, de 2024 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° 2429, de 6 de noviembre de 2025, de esta Superintendencia, se formuló cargos e inició un proceso administrativo sancionatorio en contra de la sociedad operadora **Dalmacia Gamming S.A.** por cuanto al 6 de septiembre de 2024, no habría desarrollado un análisis de riesgo de ciberseguridad cuyo resultado debió materializarse en una matriz que identificara los riesgos priorizados y las acciones mitigación mediante planes de gestión de riesgos, todo debiendo estar en conocimiento y validado por el directorio de dicha sociedad operadora.

Segundo) Que, con fecha 6 de noviembre de 2025, se notificó mediante correo electrónico el referido oficio de formulación de cargos, individualizado en el considerando precedente de la presente resolución, al gerente general de la sociedad operadora **Dalmacia Gamming S.A.**

Tercero) Que, mediante su presentación DAL/179/2025, de fecha 19 de noviembre de 2025, la sociedad operadora **Dalmacia Gamming S.A.,** estando dentro de plazo, presentó sus descargos solicitando *"Se disponga el cierre del procedimiento, dado que la documentación requerida existe, está debidamente aprobada y ha sido acompañada con la trazabilidad actualizada.*

- *Se tengan por formulados los descargos de Dalmacia Gamming S.A.*
- *Se considere que la Matriz de Riesgos y los Planes de Gestión fueron elaborados, revisados y aprobados oportunamente por el Directorio, existiendo registro formal de ello.*
- *Se disponga el cierre del procedimiento y se absuelva a esta sociedad operadora de los cargos indicados en el Oficio Ordinario N° 2429 de fecha 06 de noviembre de 2025, considerando que:*
  - *El análisis de riesgos y los planes de gestión sí fueron elaborados oportunamente.*
  - *El Directorio tomó conocimiento de la Matriz y de los planes, existiendo registro formal de ello.*

• En subsidio, y solo en caso de que esa Superintendencia estime necesario proseguir con el procedimiento administrativo sancionatorio, se solicita se aplique únicamente una Amonestación, atendido que:

o El cumplimiento sustantivo y oportuno de las obligaciones técnicas requeridas.

o No existe afectación a las operaciones, riesgo operacional o afectación de las actividades reguladas.

o No existió dolo ni negligencia.

o Se ha actuado en todo momento bajo el principio de buena fe.

o El historial de cumplimiento y la permanente buena disposición de esta Sociedad Operadora.

Finalmente, esta sociedad operadora hace presente que se valdrá de todos los medios de prueba que la Ley le otorga para acreditar los hechos expuestos en estos descargos, incluyendo documentación adicional, declaraciones de responsables y demás elementos pertinentes, una vez fijados los puntos de prueba por esa autoridad".

Cuarto) Que, en particular, la sociedad operadora **Dalmacia Gamming S.A.** señaló en sus descargos, lo siguiente:

"1.- Sobre el cumplimiento efectivo de las instrucciones impartidas por la SCJ

Es relevante precisar a vuestra autoridad que el cumplimiento de los numerales 2.4.1 y 2.4.2 del Capítulo 9 del Compendio de Normas fue acreditado por esta sociedad operadora el día 05 de abril de 2024, mediante comunicación formal enviada a través del sistema SAYN, bajo la Solicitud N° 25394, oportunidad en la que se adjuntó el documento denominado "Procedimiento TI de Ciberincidentes".

Este documento fue:

• Aprobado por el Directorio con fecha 21 de noviembre de 2023.

• Presentado junto con la información de inicio de operación de Dalmacia Gamming S.A.

• Cargado oficialmente ante la SCJ durante la apertura de operaciones.

A juicio de esta sociedad operadora, al momento de la fiscalización remota de julio 2024 y de la posterior formulación de cargos, sí se contaba plenamente con los elementos exigidos en el Compendio, en particular con lo señalado en los numerales citados, los cuales establecen:

"2.4.1. Las sociedades operadoras (…) deberán contar con planes de gestión de riesgos de ciberseguridad, que deben estar documentados; y formulados con arreglo a principios, estándares y directrices que guarden la debida coherencia con las características de las redes, equipos y sistemas (…) indicando acciones inmediatas y medidas progresivas de mejoras, con sus respectivos indicadores, controles y documentación".

"2.4.2. Al menos una vez al año calendario los planes de gestión de riesgo deberán ser revisados y (…) sometidos a conocimiento y aprobación del directorio (…) Durante los 30 días corridos siguientes a su celebración se entregará a la Superintendencia una copia del acta de directorio (…) donde conste la realización de la revisión y aprobación".

El Procedimiento TI de Ciberincidentes, aprobado por el Directorio, cumple plenamente con estas disposiciones al contener:

• Identificación de incidentes.

• Protocolos de respuesta.

• Controles asociados.

- *Responsables y escalamiento.*
- *Medidas inmediatas y planificadas.*

Por tanto, al mejor entender de esta sociedad operadora, sí contaba con los documentos exigidos, aprobados por el Directorio y presentados formalmente a la SCJ.

2.- Sobre la Matriz de Riesgos:

Es necesario aclarar que la matriz de riesgos enviada no reemplaza ni invalida el cumplimiento ya existente mediante el Procedimiento TI de Ciberincidentes, sino que constituye: Una mejora profundizadora implementada en virtud de las observaciones realizadas por la SCJ durante la fiscalización remota.

La matriz:

- *Sistematiza los riesgos previamente considerados en el Procedimiento Ciberincidentes.*
- *Desarrolla una priorización más granular.*
- *Extiende el análisis hacia probabilidad, impacto y vulnerabilidades.*
- *Complementa los planes existentes, pero no enmienda ningún incumplimiento previo, dado que el plan y las medidas de gestión ya estaban aprobados por el Directorio desde noviembre 2023.*

Es decir, la matriz es un nivel de profundización técnica, no un requisito pendiente al momento de la fiscalización.

3.- Sobre la no remisión del acta de Directorio que aprobó la Matriz de Riesgos de Ciberseguridad.:

Que al mejor entendimiento de esta sociedad operadora la verdadera causa de este mal entendido, fue la no remisión del acta de Directorio, que si bien es una falta, esperamos que vuestra autoridad considere la misma como una falta no sustantiva sino a una inconsistencia operativa puntual dentro del proceso interno de gestión documental, la cual fue prontamente advertida y corregida.

4.- Resumen de hechos

- *La Matriz de Riesgos y los Planes de Gestión fueron efectiva y debidamente presentados y discutidos por los miembros del Directorio en sesión ordinaria de fecha 04 de octubre de 2024, en conjunto con materias propias de la operación del Casino. El Directorio revisó el contenido, solicitó aclaraciones y finalmente aprobó la Matriz.*
- *El acta de la sesión de Directorio, fue debidamente confeccionada por el secretario del directorio del periodo, lo que refleja su aprobación formal. Se reconoce omisión exclusivamente en el no de envío a la SCJ mediante el sistema SAYN, debido a un error en el circuito interno de entrega de información regulatoria, quedando pendiente de envío. Este último, no representa sino un evento aislado que no comprometió la integridad, continuidad ni trazabilidad del proceso de revisión efectuada por los órganos de administración, en otras palabras, a nuestro entender no existió un real Dalmacia Gamming S.A. incumplimiento del deber sustantivo de contar con una matriz de riesgos ni de someterla al conocimiento del Directorio, sino una omisión de la que nos hacemos cargo adoptando las medidas que más adelante presentamos.*
- *Finalmente, se acompaña a esta presentación copia del acta de Directorio en la cual fueron tratadas las materias que nos convoca.*

Medidas de fortalecimiento de controles implementadas.

Sin perjuicio de lo señalado en el punto precedente, se informa que a partir de revisiones internas, el área de Cumplimiento

Normativo advirtió que ciertos resguardos de trazabilidad y control, propios de los procesos de remisión documental, podían optimizarse para mejorar el proceso de verificación, asegurando que toda documentación asociada a Cumplimiento Normativo, se encuentre registrada con plena visibilidad para todos los integrantes del equipo. Considerando lo anterior, y si bien el acta de Directorio existía y la Matriz de Riesgo había sido aprobada por el Directorio oportunamente, fueron adoptadas medidas de mejora orientadas a robustecer los flujos internos de registro y disponibilidad documental, entre ellas: adoptando además las siguientes medidas:

Regularización inmediata:

- *El acta se adjunta a este documento.*

- *Revisión y robustecimiento de los procesos internos de control y gestión documental:*

o Optimización de la coordinación del circuito de revisión documental entre la Secretaría de Directorio y Cumplimiento Normativo, estableciendo un control obligatorio, reforzado con una asesoría legal corporativa propia e independiente, muy a diferencia de lo que ocurría a la fecha de la fiscalización en cuestión, donde la gestión documental e instancia de Cumplimiento Normativo se encontraban a cargo del equipo corporativo de Enjoy.

o Implementación de un registro consolidado de obligaciones SCJ, que sistematiza ítems, respaldos y estado de cumplimiento de dichas obligaciones. o Se generó un repositorio interno que impide cierres de procesos sin el correspondiente respaldo documental, asegurando trazabilidad y oportunidad.

- *Refuerzo normativo interno:*

o Se actualizaron los protocolos internos para que toda instrucción emanada de la SCJ incorpore controles de verificación previos a su envío.

o Capacitación interna sobre estándares regulatorios aplicables a documentación proveniente del Directorio. Dalmacia Gamming S.A. Se hace presente que, estas medidas buscan exclusivamente fortalecer la consistencia interna y la disponibilidad documental, y no responden a deficiencias en el contenido ni en la aprobación de los instrumentos de gestión de riesgos.

Buen comportamiento regulatorio y cumplimiento histórico Es necesario destacar que Dalmacia Gamming S.A. ha demostrado permanentemente:

- *Disposición al cumplimiento estricto de las instrucciones de la SCJ.*
- *Presentación oportuna de documentos técnicos, incluso más allá de lo estrictamente instruido, manteniendo un historial consistente de cumplimiento. Es oportuno entonces, destacar que la omisión señalada en el Oficio N° 2429 -consistente únicamente en la falta de envío del acta- no refleja la conducta habitual de esta sociedad, falta de control interno, ni desconocimiento de la normativa, sino un hecho aislado Dentro de procesos amplios y estables de cumplimiento".*

Quinto) Que habiendo efectuado un análisis de los descargos presentados por la sociedad operadora **Dalmacia Gamming S.A.,** se estimó procedente la apertura de un término probatorio, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 55, letra f), de la Ley N°19.995, al existir hechos sustanciales pertinentes y controvertidos, considerando asimismo que la referida operadora manifestó que se valdría de todos los medios de prueba que la ley le otorga para acreditar los puntos de hechos contenidos en sus descargos.

Sexto) Que, en consecuencia, mediante la Resolución Exenta N°1062, de 5 de diciembre de 2025, esta Superintendencia tuvo por presentados los descargos de la sociedad operadora **Dalmacia Gamming S.A.** y abrió un término probatorio fijándose como único punto de prueba:

- Efectividad que la sociedad operadora **Dalmacia Gamming S.A.**, al 6 de septiembre de 2024 había desarrollado un análisis de riesgo de ciberseguridad cuyo resultado debió materializarse en una matriz, donde se identificaron los riesgos priorizados, los cuales debían ser mitigados mediante planes de gestión de riesgos, debiendo estar en conocimiento y validados por el directorio de dicha sociedad.

Séptimo) Que, en el término probatorio de 8 (ocho) días hábiles, la sociedad operadora **Dalmacia Gamming S.A.** no acompañó prueba ni otros nuevos antecedentes.

Octavo) Que, en sus descargos la sociedad operadora **Dalmacia Gamming S.A.** controvirtió los cargos formulados, por lo que, a fin de resolver el presente procedimiento sancionatorio, se analizarán todos los elementos de juicio que permitan llegar a una conclusión absolutoria o sancionatoria respecto al cargo formulado por esta Superintendencia, apreciando los hechos en conciencia, conforme a lo establecido en el literal g), del artículo 55, de la Ley N° 19.995.

Noveno) Que, asimismo, en sus descargos, la sociedad operadora **Dalmacia Gamming S.A.** destacó que con fecha 5 de abril de 2024, mediante la solicitud N° 25394, acompañó a esta Superintendencia el documento denominado “Procedimiento TI de Ciberincidentes”, que fue debidamente aprobado por el directorio con fecha 21 de noviembre de 2023, acreditándose que se efectuó la revisión del directorio para el año 2023.

Sin embargo, esta circunstancia no desvirtúa el hecho de que, a la fecha de la fiscalización remota realizada en el mes de julio de 2024, la sociedad operadora no contaba con planes de gestión de riesgos de ciberseguridad debidamente documentados y formulados con arreglo a principios, estándares y directrices que guarden la debida coherencia con las características de las redes, equipos y sistemas a los cuales se aplican.

En este sentido, la sociedad operadora señaló en sus descargos que la matriz de riesgos es un nivel de profundización técnica, pero no un requisito pendiente y reconoce que el acta del directorio donde constaba su aprobación del año 2024 no fue enviada a la Superintendencia.

A este respecto, por un lado, la alegación de la referida matriz como nivel de profundización técnica, pierde relevancia ante la ausencia de otros instrumentos que materialicen un plan de gestión de riesgo de ciberseguridad, razón por la cual debe ser rechazada y, por otro lado, aunque dicha matriz efectiva haya sido presentada a los miembros del directorio en sesión ordinaria de fecha 4 de octubre de 2024, esto no acredita que haya existido a la fecha en que fue requerida por esta Superintendencia, de modo que no exime de responsabilidad administrativa a la sociedad operadora Dalmacia Gamming S.A.

Décimo) Que, teniendo presente lo anterior, queda en evidencia que, al 6 de septiembre de 2024, la sociedad operadora **Dalmacia Gamming S.A.** no había realizado un análisis de riesgo de ciberseguridad cuyo resultado debió materializarse en una matriz que estuviera en conocimiento y validado por el directorio de dicha sociedad, circunstancia que se habría concretado recién con fecha 4 de octubre de 2024, con posterioridad a la fiscalización realizada por funcionarios de esta Superintendencia.

Luego, revisada el acta correspondiente a la sesión ordinaria de fecha 4 de octubre de 2024, fue posible constatar que en su numeral 6.1. se abordó la aprobación de matriz de ciberseguridad y planes de gestión, dando cuenta de que al menos una vez dentro del año calendario fueron revisados los planes de gestión de riesgo y sometidos a la aprobación del directorio.

Sin embargo, tal como se señaló en el considerando anterior, esta circunstancia no desvirtúa la constatación del incumplimiento establecido en el numeral 2.4.1. del Compendio de Normas de esta Superintendencia, Libro Segundo: Período de Operación del Permiso / Título VII. Administración y Compliance / Capítulo 9. Ciberseguridad / numeral 2. Gestión de Ciberseguridad, ya que a la época en que se requirió la sociedad operadora no poseía un plan de gestión de riesgos, debiendo

tenerlo permanentemente, ni lo dispuesto en el numeral 2.4.2., puesto que, habiendo aprobado un plan de riesgo, el acta no fue enviada oportunamente a esta Superintendencia.

Por lo anteriormente expuesto, solo queda desestimar los alegatos formulados por la sociedad operadora en relación con los cargos notificados.

Décimo primero) 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. DECLÁRASE que la sociedad operadora **Dalmacia Gamming S.A.** incurrió en el incumplimiento consistente en no contar con un análisis de riesgo de ciberseguridad y por tanto tampoco con una matriz en la que se identifique los riesgos priorizados y su mitigación mediante planes de gestión de riesgos, todo lo cual debía estar en conocimiento y validado por el directorio de dicha sociedad, durante el año 2024.

2. IMPONGASE UNA MULTA a beneficio fiscal **de 30 UTM (treinta unidades tributarias mensuales)** a la sociedad operadora **Dalmacia Gamming S.A.** por haberse acreditado el cargo formulado en el presente procedimiento administrativo sancionatorio, fundado en el incumplimiento de los numerales 2.4.1. y 2.4.2. del Libro Segundo: Período de Operación del Permiso / Título VII. Administración y Compliance / Capítulo 9. Ciberseguridad / numeral 2. Gestión de Ciberseguridad, en conformidad con el artículo 46 de la Ley N° 19.995.

3. TÉNGASE PRESENTE que el pago de la multa impuesta deberá efectuarse ante la Tesorería General de la República en el plazo de 10 días hábiles contados desde la notificación de la presente resolución y acreditarse mediante envío de comprobante del pago de la multa a esta Superintendencia, a través del formulario dispuesto para ello en la Oficina de Partes Virtual (https://www.superintendenciadecasinos.cl/form_contacto/index.php).

4. NOTIFÍQUESE la presente Resolución 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.

Anótese, notifíquese y agréguese al expediente.

Distribución:
- Sr. Gerente General Sociedad Operadora Dalmacia Gamming S.A.
- Jefatura División Jurídica SCJ
- Jefatura División de Fiscalización SCJ.

Este documento está firmado con una firma electrónica avanzada, según lo indica la ley N° 19.799. Su validez puede ser consultada a través del código QR, con el que puede obtener una copia del documento original desde el sitio Web de la Superintendencia de Casinos de Juego.

Digitally signed by Eduardo Leonidas Caceres Guzman
Date: 2026.01.20 16:58:41 GMT-03:00
Reason: Superintendencia de Casinos de Juego
Location: Santiago - Chile