

MAT.: Formula cargos a la sociedad operadora Rinconada S.A: S.A. por incumplimientos que indica.

ROL N°46/2025

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

**A : SR. FRANCISCO PRADO CONTRERAS
GERENTE GENERAL
CASINO RINCONADA S.A.**

En virtud de la información contenida en el 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, sus reglamentos y sus instrucciones, atendido lo cual, por este acto, corresponde iniciar un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de la sociedad operadora **Casino Rinconada 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, 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:

Cargo N°1

De una muestra de 49 cámaras de CCTV, se observa que las siguientes no se ajustan a la resolución mínima establecida para cámaras análogas y digitales según establece la normativa vigente:

1.1 Exposición de los hechos relevantes.

1.1.1. En el marco de la fiscalización efectuada en terreno entre los días 13 y 16 de noviembre de 2023, en la actividad “Operación del Sistema de CCTV”, mediante Oficio Ordinario N° 2115, de 6 de diciembre de 2023, esta Superintendencia informó el resultado de la fiscalización, que, en lo relativo a este cargo, dio cuenta de lo siguiente:

“De una muestra de 49 cámaras de CCTV, se observa que las siguientes no se ajustan a la resolución mínima establecida para cámaras análogas y digitales según establece la normativa vigente:

a) Las cámaras digitales deben tener una resolución mínima SVGA 800x600 no obstante la sociedad operadora presenta:

Según sistema CCTV	N° Cámara	Según Anexo 1, versión 37.7 del 24 de octubre de 2023	
		Tecnología	Resolución
D1 720x480	378	Digital	1280x720
4CIF 704x480	654	Digital	1280x720
D1 720x480	893	Digital	1280x720
DESCONOCIDO 384x288	901	Digital	1280x720

b) Las cámaras análogas deben tener una resolución mínima 4CIF 704x576 no obstante, la sociedad operadora presenta:

Según sistema CCTV	N° Cámara	Según Anexo 1, versión 37.7 del 24 de octubre de 2023	
		Tecnología	Resolución
4CIF 704x480	4	Análoga	2CIF
4CIF 704x480	7	Análoga	4CIF
4CIF 704x480	13	Análoga	4CIF
4CIF 704x480	30	Análoga	4CIF
4CIF 704x480	57	Análoga	2CIF
4CIF 704x480	69	Análoga	4CIF
4CIF 704x480	79	Análoga	4CIF
4CIF 704x480	105	Análoga	2CIF
4CIF 704x480	108	Análoga	4CIF
4CIF 704x480	115	Análoga	2CIF
4CIF 704x480	118	Análoga	2CIF
4CIF 704x480	145	Análoga	2CIF
4CIF 704x480	153	Análoga	2CIF
4CIF 704x480	159	Análoga	2CIF
4CIF 704x480	180	Análoga	2CIF
4CIF 704x480	211	Análoga	4CIF
4CIF 704x480	294	Análoga	4CIF
4CIF 704x480	300	Análoga	4CIF

4CIF 704x480	315	Análoga	4CIF
4CIF 704x480	419	Análoga	4CIF
4CIF 704x480	426	Análoga	2CIF
4CIF 704x480	442	Análoga	2CIF
4CIF 704x480	503	Análoga	4CIF
4CIF 704x480	581	Análoga	4CIF
4CIF 704x480	604	Análoga	4CIF
4CIF 704x480	607	Análoga	4CIF
4CIF 704x480	629	Análoga	4CIF
4CIF 704x480	636	Análoga	2CIF
4CIF 704x480	645	Análoga	2CIF
4CIF 704x480	646	Análoga	2CIF
4CIF 704x480	680	Análoga	4CIF

- 1.1.2. En relación con lo anterior, esta Superintendencia mediante el referido Oficio Ordinario N° 2115 instruyó a la sociedad operadora “cambiar o mejorar la resolución de las cámaras de su sistema de CCTV, para dar cumplimiento a la resolución mínima exigida por la normativa vigente a cada zona crítica como no crítica. Esa sociedad deberá remitir como medio de verificación de dicha mejora, imágenes de la configuración de cada cámara detallada en el hallazgo en cuestión”.
- 1.1.3. En respuesta, la sociedad operadora mediante carta RIN/330/2023, de 21 de diciembre de 2023, remitió informe señalando en términos generales, que las cámaras fueron corregidas inmediatamente y adjuntó un respaldo que daría cuenta de la actual configuración en el sistema de CCTV, agregando que ante esta situación fue preciso elaborar un plan de trabajo, para dar solución tanto a las cámaras observadas durante la fiscalización como así también abarcar el parque completo de cámaras, adjuntando una carta Gantt.

1.2. Análisis de los Hechos relevantes.

De los hechos descritos y antecedentes consignados previamente, quedaría en evidencia que las imágenes de las cámaras individualizadas en el numeral 1.1. no se ajustarían al estándar establecido en la Circular N° 94, vigente a la fecha de la fiscalización realizada.

Es importante destacar que la calidad de las imágenes es una característica exigida a las sociedades operadoras que es fundamental para la fiscalización y resolución de controversias en los casinos de juego y no obtener grabaciones con la calidad requerida puede afectar dichas circunstancias.

1.3 Formulación de cargos.

En consecuencia y conforme a los hechos expuestos en el punto 1.1 y 1.2 de este Oficio y, sin perjuicio del análisis que se efectuará una vez que esa sociedad operadora

presente formalmente sus descargos, existen antecedentes que permiten sostener que la sociedad operadora **Casino Rinconada S.A.**, eventualmente habría incurrido en diversos incumplimientos a lo dispuesto en los numerales 6 y 14 de la Circular N° 94, de 6 de febrero de 2018, de esta Superintendencia, los cuales se pasaran a detallar más adelante.

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

CIRCULAR 94 DE FECHA 6 DE FEBRERO DE 2018 QUE IMPARTE INSTRUCCIONES A LAS SOCIEDADES OPERADORAS SOBRE ESTANDAR TECNICO DE SISTEMAS DE CIRCUITO CERRADO DE TELEVISIÓN PARA CASINOS DE JUEGO:

- a) Número 6 “ACTUALIZACIÓN Y DISPOSICIÓN DEL EQUIPAMIENTO DE CCTV”, primer y sexto párrafo, letra b:

“Los Casinos de Juego deberán elaborar un documento con la disposición del equipamiento de CCTV a través del Anexo N°1: “Listado de Cámaras y Equipos de Almacenamiento del Sistema de CCTV” (el cual reemplaza al Anexo N°4 definido en la Circular N°33, de 6 de febrero de 2013, que imparte instrucciones a las sociedades operadoras acerca de la notificación e implementación de modificaciones, aumentos o disminuciones de mesas de juego, máquinas de azar y bingo de su casino de juego y deroga Circular No 15 de 21 de enero de 2011)... Esta misma información se debe registrar y mantener frente a modificaciones (ya sea actualizaciones o mantenciones) que se realicen en el Sistema de CCTV. Todos los sistemas deberán disponer de la siguiente información relacionada: b. Listado de cámaras de CCTV instalada y operativa con el detalle de calidad de video, tipo, alimentación y otras características especificadas en el Anexo N°1, que se incluye en esta Circular.

Esta información permitirá apoyar la labor de fiscalización al describir el tipo de cámara de CCTV que está siendo utilizada, detallando la resolución máxima del equipo y la cantidad de cuadros por segundo (cps o fps) a la cual ha sido programada, según la criticidad del objeto observado y establecido en este mismo documento”.

- b) Número 14. “CALIDAD DE IMAGEN DE CAMARAS DE CCTV”, numeral 14.2.

“Resolución mínima para cámaras de casinos de juego”: “En base a los valores de resolución que determinan el tipo de cámara, se establecen las resoluciones mínimas de grabación y reproducción de imágenes y videos:

RESOLUCIÓN	Dimensión en Megapixel	Términos Broadcast	Otros Términos
704X576	0,4	ANALOGA	4CIF
800X600	0,5	SD	SVGA
1280X720	0,9	720P o HD	WXGA
1280X1024	1,3	HD	SXGA
1920X1080	2,1	1080i o HD o 1080p	HD 1080
2048X1536	3,1	SHD	QXGA

La mínima resolución aceptada para cámaras análogas existentes corresponderá a 4CIF (704x576 pixeles). A su vez, la resolución mínima definida para cámaras digitales es SVGA (800x600)”.

1.5 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”.

Cargo N°2:

La sociedad operadora completó erróneamente el Anexo N° 1: Listado de Cámaras y Equipos de Almacenamiento del Sistema CCTV, versión 37.7 de fecha 24 de octubre de 2023, respecto de 17 cámaras de CCTV, las cuales no contiene la información detallada exigida por las instrucciones de esta Superintendencia.

2.1 Exposición de los hechos relevantes.

2.1.1. En el marco de la fiscalización efectuada en terreno entre los días 13 al 16 de noviembre 2023, en la actividad “Operación del Sistema CCTV”, mediante el Oficio Ordinario N° 2115 de 6 de diciembre de 2023, esta Superintendencia le informó el resultado de la fiscalización a la sociedad operadora, que, en lo relativo a este cargo, dio cuenta de lo siguiente:

“Se identificó que para las siguientes cámaras de CCTV que se encuentran operativas en el casino de juego, los respectivos registros del Anexo N° 1: Listado de Cámaras y Equipos de Almacenamiento del Sistema CCTV, versión 37.7 de fecha 24 de octubre de 2023, contienen el texto “Disponible” en campos que debieran contener otro tipo de información tal como el sector, tipo de cámara, enfoque, resolución, entre otros. En la tabla a continuación se muestra como ejemplo la información contenida en el campo “área operativa”:

Sector al cual apunta	N° Cámara	Área Operativa
Bar Win	162	Disponible
Bar Win	164	Disponible
Ingreso a restaurant Santerra	167	Disponible
No tiene datos en listado	209	Disponible
Panorámica ruletas. No en listado	232	Disponible
Exterior Piccadilly no en listado	234	Disponible
Panorámica estación 3 TGM.	239	Disponible
Acceso hotel	320	Disponible
Panorámica	430	Disponible
Ptz mesas	432	Disponible
Entrada casino	528	Disponible
Panorámica máquinas	550	Disponible
Exterior boulevard	833	Disponible
Bodega máquinas	866	Disponible
Ptz mesas	871	Disponible
Acceso casino	884	Disponible
Acceso casino	886	Disponible

2.1.2. En relación con lo anterior, esta Superintendencia instruyó a la sociedad operadora actualizar el Anexo N°1 Listado de Cámaras y Equipos de Almacenamiento del Sistema CCTV, corrigiendo la información de todas las cámaras que se encuentren operativas en su casino de juegos tanto en zonas críticas como no críticas, debiendo notificar a esta Superintendencia la nueva versión de dicho anexo.

2.1.3. En respuesta a la instrucción impartida, la sociedad operadora señaló mediante carta RIN/330/2023 de 21 de diciembre de 2023, en términos generales, que se identificaron cámaras de CCTV que se encontraban operativas en el casino de juego y en el Anexo de CCTV N°1 “Listado de cámaras y equipos de almacenamiento del sistema CCTV” versión 37.7, que contenía el texto “Disponible” en campos que debiera contener otro tipo de información tal como sector, tipo de cámara, enfoque, resolución, entre otros.

Al respecto, indicó que se ha creado un plan de trabajo para identificar correctamente todas las cámaras que se encuentran como “Disponible” y clasificarlas con la información completa en el respectivo Anexo, dicho plan se encuentra contemplado en la carta Gantt

que se adjuntó en la respuesta.

2.2. Análisis de los Hechos relevantes.

De los hechos descritos y antecedentes consignados previamente quedaría en evidencia que la sociedad operadora, que la circunstancia de no contar con datos específicos sobre las características de cada cámara genera una dificultad para corroborar la conformidad técnica del sistema de CCTV con los estándares exigidos.

En este sentido, un sistema de CCTV sin registro detallado de sus componentes compromete la trazabilidad de imágenes, el análisis forense ante incidentes de seguridad y la capacidad de fiscalizar el sistema.

Por otro lado, la obligación de completar el Anexo N°1 forma parte de los requisitos estructurales permanentes del sistema de CCTV, siendo una obligación que la sociedad debe cumplir habitualmente y, por tanto, debiera tratarse de información fidedigna.

2.3 Formulación de cargos.

En consecuencia, conforme a los hechos expuestos en el punto 2.1 y 2.2 de este Oficio y, sin perjuicio del análisis que se efectuará 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 Rinconada S.A.**, eventualmente habría incumplido lo dispuesto en el numeral 6 de la Circular N° 94, de 6 de febrero de 2028, de esta Superintendencia.

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

CIRCULAR 94 DE 6 DE FEBRERO DE 2018, QUE IMPARTE INSTRUCCIONES A LAS SOCIEDADES OPERADORAS SOBRE ESTANDAR TECNICO DE SISTEMAS DE CIRCUITO CERRADO DE TELEVISIÓN PARA CASINOS DE JUEGO:

Número 6 “Actualización y Disposición del Equipamiento de CCTV”, primer y sexto párrafo, letra b:

“Los Casinos de Juego deberán elaborar un documento con la disposición del equipamiento de CCTV a través del Anexo N°1: “Listado de Cámaras y Equipos de Almacenamiento del Sistema de CCTV” (el cual reemplaza al Anexo N°4 definido en la Circular N°33, de 6 de febrero de 2013, que imparte instrucciones a las sociedades operadoras acerca de la notificación e implementación de modificaciones, aumentos o disminuciones de mesas de juego, máquinas de azar y bingo de su casino de juego y deroga Circular N° 15 de 21 de enero de 2011)...

... Esta misma información se debe registrar y mantener frente a modificaciones (ya sea actualizaciones o mantenciones) que se realicen en el Sistema de CCTV. Todos los sistemas deberán disponer de la siguiente información relacionada: b. Listado de cámaras de CCTV instalada y operativa con el detalle de calidad de video, tipo, alimentación y otras características especificadas en el Anexo N°1, que se incluye en esta Circular”.

2.5 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.”

Cargo N°3: La sociedad operadora posee en su sistema de CCTV 47 cámaras que presentan problemas de nitidez o de cobertura a la fecha de la fiscalización.

3.1 Exposición de los hechos relevantes.

3.1.1. En el marco de la fiscalización efectuada en terreno entre los días 13 al 16 de noviembre 2023, en la actividad “Operación del Sistema CCTV”, mediante Oficio Ordinario N° 2115, de 6 de diciembre de 2023, esta Superintendencia le informó a la sociedad operadora le informó el resultado de la fiscalización, que, en lo relativo a este cargo, dio cuenta de lo siguiente:

“Se constató que en general, las cámaras dispuestas por el casino de juegos no cuentan con una eficiente nitidez y cobertura que permita captar correctamente los procesos críticos que se ejecutan. A modo de ejemplo, se observa que las siguientes cámaras presentan algún problema de nitidez y/o cobertura a la fecha de la presente fiscalización:

N° Cámara	Área Operativa	Sector	Zona	ID o Nombre Cámara
12	Cajas Casino	Of. Cambio 01	Crítica	TO-Cajas-Of. Cambio #01
38	Cajas Casino	Tesorería Operativa	Crítica	TO-Caja High Limit #01
42	Mesas	Midi Punto & Banca #07	Crítica	SSJJ-VIP-MMJJ-MDPB #07A
88	Mesas	Draw Poker #08	Crítica	SSJJ-VIP-MMJJ-DP #08A
120	Mesas	Draw Poker #10	Crítica	SSJJ-VIP-MMJJ-DP #10A
137	Mesas	Texas Hold'em Poker Plus #03	Crítica	SSJJ-MMJJ-THPP #03B
205	Mesas	Panorámica Anillo	Crítica	SSJJ-Pan. Pit2 #03
209	Disponible	Disponible	Disponible	Disponible
214	Mesas	Texas Hold'em Poker Plus #02	Crítica	SSJJ-VIP-MMJJ-THPP #02A
232	Disponible	Disponible	Disponible	Disponible
234	Disponible	Disponible	Disponible	Disponible
239	Disponible	Disponible	Disponible	Disponible
247	Mesas	Midi Punto & Banca #05	Crítica	SSJJ-VIP-MMJJ-MDPB #05A
264	Mesas	Caribbean Poker #02	Crítica	SSJJ-MMJJ-CP #02B
278	Mesas	Go Poker #04	Crítica	SSJJ-MMJJ-GP #04B
282	Mesas	Texas Hold'em Poker #05	Crítica	SSJJ-MMJJ-THPP #05B
283	Mesas	Ruleta Americana #20	Crítica	SSJJ-MMJJ-RA #20B
309	Cajas Casino	Caja-02	Crítica	TO-Cajas-C. #02
311	Cajas Casino	Of. Cambio 02	Crítica	TO-Cajas-Of. Cambio #02
312	Mesas	Black Jack Perfect Pairs #03	Crítica	SSJJ-MMJJ-BJP #03B
314	Cajas Casino	Centro Cajas	Crítica	TO-Caja-(PTZ) #01
320	Disponible	Disponible	Disponible	Disponible
340	Mesas	Draw Poker #02	Crítica	SSJJ-MMJJ-DP #02B
346	Mesas	Black Jack Perfect Pairs #12	Crítica	SSJJ-VIP-MMJJ-BJP #12A
347	Mesas	Black Jack Perfect Pairs #19	Crítica	SSJJ-VIP-MMJJ-BJP #19A
364	Cajas Casino	Centro Cajas	Crítica	TO-Caja-(PTZ) #02
383	Mesas	Black Jack Perfect Pairs #09	Crítica	SSJJ-MMJJ-BJP #09B
386	Mesas	Panorámica Pérgola	Crítica	SSJJ-Panorámica Pérgola #08
430	Disponible	Disponible	Disponible	Disponible
432	Disponible	Disponible	Disponible	Disponible
435	Mesas	Ruleta Americana #07	Crítica	SSJJ-MMJJ-RA #07
443	Mesas	Black Jack Perfect Pairs #11	Crítica	SSJJ-VIP-MMJJ-BJP #11A
528	Disponible	Disponible	Disponible	Disponible
550	Disponible	Disponible	Disponible	Disponible
576	Mesas	Draw Poker #06	Crítica	SSJJ-MMJJ-DP #06B
582	Cajas Casino	Tesorería Operativa	Crítica	TO-Cajas-Pan. Externa High Limit #01
610	Bóveda	Bóveda	Crítica	TO-(PTZ)-Bóveda
613	Bóveda	Bóveda	Crítica	TO-Bóveda #07

623	Bóveda	Sala de Recuento	Crítica	TO-(PTZ)-Recuento
637	Bóveda	Bodega Trolley	Crítica	TO-Trolley #04
654	Mesas	Ruleta Americana #19	Crítica	SSJJ-MMJJ-RA #19
875	Mesas	Midi Punto & Banca #08	Crítica	SSJJ-VIP-MMJJ-MDPB #08A
877	Mesas	Black Jack Perfect Pairs #11	Crítica	SSJJ-VIP-MMJJ-BJP #11B
907	Mesas	Black Jack Perfect Pairs #19	Crítica	SSJJ-VIP-MMJJ-BJP #19B
913	Mesas	Black Jack Perfect Pairs #12	Crítica	SSJJ-VIP-MMJJ-BJP #12B
940	Mesas	Midi Punto & Banca #03	Crítica	SSJJ-VIP-MMJJ-MDPB #03A

3.1.2 En relación con lo anterior, esta Superintendencia instruyó a la sociedad operadora que remitiera grabaciones de al menos 2 minutos de cada una de las cámaras señaladas, dando cuenta de las mejoras realizadas, sean estas de resolución, luminosidad, cambios de lente, cambios de cámara, u otros; debiendo detallar en su respuesta al presente oficio el tipo de mejora aplicada en cada caso.

3.1.3. En respuesta a la instrucción anterior, en términos generales la sociedad operadora señaló mediante carta RIN/330/2023 de 21 de diciembre de 2023, que ante esta situación fue preciso elaborar un plan de trabajo, para dar solución tanto a las cámaras levantadas en fiscalización como así también abarcar el parque completo de cámaras, ante lo cual adjuntó carta Gantt.

3.2. Análisis de los Hechos relevantes.

De los hechos descritos y antecedentes consignados previamente quedaría en evidencia que la sociedad operadora a la fecha de la fiscalización realizada, no cumplía el estándar de calidad de las cámaras individualizadas anteriormente, siendo una circunstancia fundamental para la adecuada operación del casino de juego.

3.3 Formulación de cargos.

En consecuencia, conforme a los hechos expuestos en el punto 2.1 y 2.2 de este Oficio y, sin perjuicio del análisis que se efectuará 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 Rinconada S.A.**, eventualmente habría incumplido lo dispuesto en los numerales 14.3 y 14.4 de la Circular N° 94, de 6 de febrero de 2028, de esta Superintendencia.

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

CIRCULAR 94 DE 6 DE FEBRERO DE 2018, QUE IMPARTE INSTRUCCIONES A LAS SOCIEDADES OPERADORAS SOBRE ESTANDAR TECNICO DE SISTEMAS DE CIRCUITO CERRADO DE TELEVISIÓN PARA CASINOS DE JUEGO:

Número 14. “Calidad de Imagen de Cámaras de CCTV”, numerales 14.3 “Iluminación de escena” y 14.4 “Calibración o ajuste de cámaras”:

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. Se destaca la importancia de la iluminación de campos de imagen de cámaras para el control de mesas de juego y lugares de manejo de valores, como son las cajas, las boleterías y las áreas de conteo. Los campos de imágenes sobre las mesas de juego y áreas (en especial las superficies) donde se transan valores, deben tener la iluminación adecuada para obtener la máxima calidad de imágenes de los objetos observados. 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”.

14.4 CALIBRACIÓN O AJUSTE DE CÁMARAS

“Debido a la importancia de la nitidez de las imágenes para identificar y reconocer objetos en el control de actividades, deberá ser fundamental la labor técnica del operador de Casinos de Juego, en la labor de fijar la correcta calibración y ajuste de cada cámara de CCTV, dependiendo de su uso específico”.

En este sentido, el Decreto Supremo 287 del año 2005 y posteriores modificaciones, artículo 8°, tercer párrafo indica: *“Todas las salas de juego deberán contar con sistemas de circuito cerrado de televisión que permitan un eficiente control, grabación y registro de los diversos juegos que se desarrollan en el establecimiento, sistemas que deberán mantenerse ininterrumpidamente en funcionamiento mientras las salas de juego estén abiertas al público. Asimismo, deberán existir tales sistemas para efectos de la vigilancia y control de las demás operaciones del casino, en especial en las cajas, accesos al casino de juego, salas de recuento y bóveda, los que deberán mantenerse en funcionamiento mientras tales operaciones no hayan concluido”*

2.5 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.”*

Cargo N°4: La sociedad operadora no realiza una adecuada custodia de los valores provenientes de la operación del casino de juego al mantener fichas valoradas sin tapa ni llave sobre la superficie de la mesa Ruleta Americana N°08.

4.1 Exposición de los hechos relevantes.

4.1.1. En el marco de la fiscalización efectuada en terreno entre los días 13 y 16 de noviembre de 2023, en la actividad “Juegos de mesa y Bingo”, mediante Oficio Ordinario N° 2253 de 27 de diciembre de 2023, esta Superintendencia informó a la sociedad operadora el resultado de la fiscalización, que, en lo relativo a este cargo, dio cuenta de lo siguiente:

“... durante la inspección física efectuada en sala de juegos, salón Piccadilly, durante la jornada 13 de noviembre de 2023 entre las 16:30 y 17:30 horas, se observó que sobre la superficie de la mesa Ruleta Americana N°08, se encontraban fichas valoradas sin tapa ni llave, incumpliendo los controles definidos en el contexto de las instrucciones impartidas por esta Superintendencia.”.



4.1.2. En relación con lo anterior, esta Superintendencia instruyó a la sociedad operadora que:

“En relación con lo señalado en la letra b, del mismo numeral 2, deberá reforzar el “Procedimiento Habilitación, reposición, devolución y cierre de mesas de juego”, en relación con los controles diseñados para dar cumplimiento a las instrucciones impartidas por esta Superintendencia, en específico respecto del resguardo de valores en mesas de juego”.

4.1.3. En respuesta a la instrucción anterior, la sociedad operadora mediante carta RIN/029/2024, de 2 de febrero de 2024, señaló:

“Para dar cumplimiento a la planificación de las capacitaciones es que venimos a acompañar los siguientes respaldos:

Reforzamiento de las Prohibiciones de los jugadores así, como el rol del personal de juego.

Reforzamiento el “Procedimiento Habilitación, reposición, devolución y cierre de mesas de juego”, en específico respecto del resguardo de valores en mesas de juego.

4.2. Análisis de los Hechos relevantes.

De los hechos descritos y antecedentes consignados previamente evidenciaría que la sociedad operadora no da cumplimiento a su Procedimiento de Habilitación, reposición, devolución y cierre de mesas de juego Casino Rinconada S.A. versión 16 abril de 2023, literal II Detalle de movimiento, letra a. Habilitación de mesas mediante solicitud en Línea, el cual establece lo siguiente:

“Habilitación sin diferencia

12. Guardar fichas en banca

Responsable: Personal de Mesas de Juego

Herramientas: Llaves

Descripción: Luego de que ha sido aprobada la habilitación de la mesa, el Croupier o quien lo reemplace, procede a guardar las fichas en la banca, colocará la tapa y Personal de mesas de Juego le pondrá llave (en caso de mesas sin juego y que el personal de mesa no esté disponible para resguardar valores en la mesa).

Nota: En caso de querer identificarse de mejor forma las bancas habilitadas, se debe incorporar una tarjeta de color verde para distinguir su condición”.

Lo anterior, daría cuenta que la sociedad operadora no realiza una adecuada custodia de valores.

4.3 Formulación de cargos.

En consecuencia, conforme a los hechos expuestos en el punto 2.1 y 2.2 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 Rinconada S.A., eventualmente habría incumplido lo dispuesto en el inciso 2, del artículo 15, del Decreto Supremo N°287 del año 2005 del Ministerio de Hacienda y posteriores modificaciones.

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

Decreto Supremo N°287 del año 2005 del Ministerio de Hacienda y posteriores modificaciones, artículo 15, inciso segundo:

“El Director General y los demás Directores, en lo que les corresponda, son responsables de la custodia del material de juego, del dinero y valores provenientes de la operación de los juegos, así como de la documentación y registros de las transacciones o movimientos y de aquella en que conste la contabilidad de los mismos”.

4.5 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.”*

Cargo N°5: Personal de la sociedad operadora incumplió la prohibición de transportar o mantener fichas o dinero durante su servicio en el interior del casino, con infracción a los procedimientos previstos en las normas de funcionamiento y realizó el cambio de dinero por fichas fuera de las cajas dispuestas al efecto en las salas de juego no estando habilitado para ello.

5.1 Exposición de los hechos relevantes.

5.1.1. En el marco de la fiscalización efectuada en terreno el día 29 de noviembre de 2024, en la actividad “Juegos de Mesa y Bingo”, mediante Oficio Ordinario N° 410, de 4 de marzo de 2025, esta Superintendencia le informó el resultado de la fiscalización, que, en lo relativo a este cargo, dio cuenta de lo siguiente:

“Se constató que personal de casino de juegos, que no pertenece a personal de cajas, trasladó valores dentro de la sala de juegos y realizó transacciones en la caja, lo cual se encuentra prohibido. Sin perjuicio de lo anterior se advierte adicionalmente que esta circunstancia debilita los controles relacionados con el debido conocimiento de cliente.

Cabe señalar que, según los registros de CCTV, las transacciones estarían asociadas a los clientes que se indican a continuación:

RUT cliente	Jornada casino	Monto de la transacción	Folio CCTV	Hecho
25361XXX-X	01-08-2024	10.000.000	323051	Alrededor de las 20:42 horas del día 01 de agosto de 2024, se observó que personal de juegos traslada fichas de juego valorizadas en \$7.000.000 y dinero en efectivo por \$3.000.000 desde sala “Host”, ubicada frente a caja salón Piccadilly, hasta esta misma caja para efectuar una transacción. Cajero no solicita identificación.
24746XXX-X	17-08-2024	38.000.000	328598	Cerca de las 01:40 horas del día 18 de agosto de 2024, se observa a personal de juego (Jefe de Turno) efectuar transacciones en caja del salón Piccadilly, cambiando \$2.000.000 en efectivo por 2 placas de \$1.000.000 cada una. No se presenta cédula de identidad del referido cliente.
25361XXX-X	12-09-2024	11.000.000	336093	Cerca de las 22:04 horas del día 12 de septiembre de 2024, se observa personal de juego (Jefe de Turno) cambiar fichas en mesa de Midi Punto y Banca N°03 por fichas de menor denominación. Posteriormente, se traslada a caja casino entregando 2 fichas de \$5.000.000 y una ficha de \$1.000.000, junto a la cédula de identidad del cliente. Cajero procede a entregarle \$11.000.000 en dinero en efectivo. Finalmente, el mismo trabajador retira el dinero y se traslada a un pasillo del salón Piccadilly para hacerle entrega del dinero a un cliente.

5.1.2. En relación con lo anterior, esta Superintendencia instruyó a la sociedad operadora:

- 1) Explicar detalladamente las razones por las cuales el personal de juego de mesas realiza transacciones en la caja del salón Piccadilly del casino, manipulando y trasladando valores al interior de los salones, según se expone en el hallazgo anteriormente representado.
- 2) Capacitar a todo su personal de juegos de mesa respecto a la normativa vigente, debiendo remitir registro de asistencia a dicha capacitación y contenidos tratados.

3) Remitir grabaciones continuas correspondientes al sábado siguiente posterior a fecha de notificación de este oficio, desde las 21:00 horas y hasta las 06:00 horas del domingo, de las siguientes cámaras de CCTV:

N° de cámara	ID o Nombre Cámara
30	TO-Caja High Limit #02
37	TO-Cajas-Pan. Interna High Limit #01
38	TO-Caja High Limit #01
582	TO-Cajas-Pan. Externa High Limit #01

5.1.3 En respuesta a la instrucción anterior, la sociedad operadora mediante carta RIN/063/2025 de 19 de marzo de 2025, señaló que esta acción no es una práctica habitual de esa sociedad operadora y sólo se realizó en forma muy exclusiva con clientes que pertenecen al salón Vip de mesas, donde a petición de los mismos clientes por motivos básicamente de estado de ánimo, molestos por malas rachas en el juego, manifestaban su malestar apurando al personal para realizar estas transacciones.

No obstante, se cumplió con entregar al personal de cajas los datos del cliente a quien se le estaba realizando la transacción para que quedará registrado correctamente en los sistemas. Es importante mencionar que de forma inmediata se bajó la instrucción al equipo de jefaturas de mesas y se dejó de realizar esta acción.

Como medida correctiva además de dejar de ejecutar esta acción, se realizó una capacitación al equipo con fecha 07 de marzo 2025 (Anexo 2) a las jefaturas de mesas, reforzando que se encuentra prohibido todo traslado de valores dentro de las salas de juegos.

5.2. Análisis de los Hechos relevantes.

Las transacciones efectuadas por personal de juego, en representación de los clientes, incluyendo traslado de dinero, entrega y retiro de valores, son conductas expresamente prohibidas por la letra e) del artículo 18, del Decreto Supremo N°287 de 2005 del Ministerio de Hacienda, y posteriores modificaciones. La participación directa del personal de juego en estas tareas vulneraría la separación funcional de roles al interior del casino y rompería los mecanismos de control establecidos para mitigar riesgos de fraude, lavado de activos o suplantación de identidad.

5.3 Formulación de cargos.

En consecuencia, conforme a los hechos expuestos en el punto 4.1 y 4.2 de este Oficio y, sin perjuicio del análisis que se efectuará 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 Rinconada S.A., eventualmente habría incumplido lo dispuesto la letra e), del artículo 18, del Decreto Supremo N°287 de 2005 del Ministerio de Hacienda, y posteriores modificaciones.

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

a) **Decreto Supremo N°287 de 2005 del Ministerio de Hacienda, y posteriores modificaciones, artículo 18, letra e):**

“Artículo 18.- *El personal de juego estará sujeto a las siguientes prohibiciones:*

e) *Transportar o mantener fichas o dinero durante su servicio en el interior del casino, con infracción a los procedimientos previstos en las normas de funcionamiento”.*

b) **Decreto Supremo N°547 de 2005 del Ministerio de Hacienda, y posteriores modificaciones, artículo 20, según párrafo:**

“El cambio de dinero por fichas se efectuará, indistintamente, en las cajas dispuestas al efecto en las salas de juego o directamente con el personal que estuviere habilitado para ello”.

5.5 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.”

Cargo N°6: La sociedad operadora habría explotado las salas Enjoy Gestión y Host como servicios anexos no autorizados por esta Superintendencia.

6.1 Exposición de los hechos relevantes.

6.1.1. En el marco de la fiscalización efectuada en terreno el día 29 de noviembre de 2024, en la actividad “Juegos de Mesa y Bingo”, mediante Oficio Ordinario N° 410 de 4 de marzo de 2025, esta Superintendencia le informó a la sociedad operadora el resultado de la fiscalización, que, en lo relativo a este cargo, dio cuenta de lo siguiente:

“... de la revisión de grabaciones de la cámara N°47 entre el 9 y 15 de noviembre de 2024, en forma continua y, de grabaciones de transacciones iguales o superiores a US\$10.000 antes indicadas; se observaron otras situaciones relacionadas con clientes del casino haciendo uso de sectores que no corresponden a servicios anexos aprobados por esta Superintendencia ni a sala de juegos, según se describe a continuación:

a) Se constató que la oficina denominada “Enjoy Gestión”, según layout de la sala de juegos vigente a noviembre de 2024, ubicada a un costado del salón VIP Piccadilly y cuya entrada es a través de dicho salón de juego, funciona como una sala de estar que mantenía permanentemente su puerta cerrada siendo utilizada solo por algunos clientes que tienen acceso al salón VIP.

Asimismo, se verificó que dicha oficina no constituye un servicio anexo aprobado por esta Superintendencia a la fecha de esta fiscalización ni tampoco corresponde a una sala de acceso restringido para el desarrollo de determinados juegos.

Cabe señalar que la sociedad operadora no ha presentado una solicitud de ampliación y/o reducción de servicios anexos ante esta Superintendencia relativa a esta oficina.

b) Adicionalmente se observó que clientes hacen uso de oficina o sala denominada “Host”, según layout vigente de noviembre de 2024, durante el mes de agosto del mismo año en conjunto con el personal de casino de juegos.

Lo anterior, fue constatado a través de grabaciones del sistema de CCTV sobre transacciones iguales o superiores a US\$10.000, donde se observó que distintos clientes ingresan y salen de dicha sala, llevando dinero en efectivo, alimentos, bebidas y otros artículos. En principio se constató que la sala es usada por personal de casino, sin embargo, se verificó posteriormente en imágenes que, en variadas oportunidades, el personal y los clientes accedían a la sala en conjunto y que, la mayor parte del tiempo se encontraba con su puerta cerrada.

Las situaciones donde se constató lo descrito respecto a sala “Host” corresponde a las siguientes grabaciones de transacciones iguales o superiores a US\$10.000:

RUT cliente	Jornada casino	Monto de la transacción	Folio CCTV
25361XXX-X	01-08-2024	10.000.000	323051
20832XXX-X	15-08-2024	11.550.000	327925
25361XXX-X	16-08-2024	24.000.000	328282
20832XXX-X	17-08-2024	18.000.000	328603
24746XXX-X	18-08-2024	26.000.000	328772
24746XXX-X	18-08-2024	10.000.000	329014
25361XXX-X	19-08-2024	12.000.000	329061
24746XXX-X	20-08-2024	25.000.000	329475
24746XXX-X	20-08-2024	12.000.000	329481
25361XXX-X	22-08-2024	17.000.000	329979
25361XXX-X	22-08-2024	30.000.000	329999
25361XXX-X	23-08-2024	27.000.000	330281
25361XXX-X	27-08-2024	33.000.000	331583
25361XXX-X	04-09-2024	10.000.000	333746
25361XXX-X	04-09-2024	10.000.000	333749

Cabe señalar que la sociedad operadora no ha presentado una solicitud de ampliación y/o reducción de servicios anexos ante esta Superintendencia respecto a las oficinas o salas antes citadas.

6.1.2. En relación con lo anterior, esta Superintendencia instruyó a la sociedad operadora:

1) Describir el uso que le dan los clientes a la denominada oficina “Enjoy Gestión” ubicada al interior de salón Piccadilly, indicando entre otras cosas:

- i. Fecha en que fue puesta a disposición de los clientes.
- ii. Personas que pueden o no ingresar y hacer uso de ella, incluyendo clientes, personal de casino, aseo y mantención.
- iii. Situación actual de la oficina “Enjoy Gestión”.

2) Describir el uso que le dan los clientes a la sala denominada “Host”, ubicada al interior de salón Piccadilly frente a cajas, indicando entre otras cosas:

- i. Fecha en que fue puesta a disposición de los clientes.
- ii. Personas que pueden o no ingresar y hacer uso de ella. Indique los nombres y cargos del personal de juego observado en las imágenes de su sistema de CCTV según detalle representado en hallazgo representado anteriormente.
- iii. Indicar qué transacciones u operaciones se desarrollan en esa sala Host, en atención a que se observó que clientes ingresan con altas sumas de dinero en efectivos en sus manos.
- iv. Situación actual de la sala “Host”.

3) Remitir grabaciones del sistema de CCTV a partir de 21 días corridos anteriores, es decir contados hasta la fecha de notificación de este oficio, de las cámaras ubicadas tanto al interior como exterior de la sala denominada “Host”

4) Remitir grabaciones de su sistema CCTV a partir de 21 días corridos anteriores, es decir, contados hasta la fecha de notificación de este oficio, de la cámara N°47 ubicada al interior de la oficina denominada “Enjoy Gestión.

5) Indicar si ha tomado medidas especiales respecto a las conductas de su personal sobre el uso de estas salas y de la relación con sus clientes.

6.1.3. En relación con la instrucción anterior, la sociedad operadora mediante carta RIN/063/2025 de 19 de marzo de 2025, señaló en términos generales que entre el 5 de septiembre de 2024 y fechas anteriores, un sector del casino fue habilitado temporalmente como extensión del Salón Piccadilly, sin constituir un servicio anexo ni ofrecer prestaciones adicionales. Su uso estuvo limitado a jugadores ya presentes en el salón,

además del personal autorizado como aseo, mantención y jefatura de mesas. Posteriormente, el sector volvió a su función original como bodega, en línea con los planos de renovación de licencia y dentro del proceso de verificación del casino.

En cuanto a la sala denominada "Host", la sociedad operadora señaló que consta de dos oficinas separadas: una para custodia de naipes, con medidas de seguridad, y otra para los jefes de turno. Aunque durante un período se permitió el ingreso de clientes para preparar infusiones en una de estas oficinas, los espacios estaban físicamente separados y monitoreados por cámaras. Desde el 5 de septiembre de 2024, la sala "Host" está destinada exclusivamente a funciones administrativas y restringida al personal autorizado, lo cual ha sido reforzado con señalética y respaldo en grabaciones de CCTV.

Finalmente, remite las grabaciones solicitadas por esta Superintendencia.

6.2. Análisis de los Hechos relevantes.

De los hechos descritos y antecedentes consignados previamente se evidenciaría que la sociedad operadora explotaría un servicio anexo que no estaría autorizado por esta Superintendencia.

En efecto, el uso de las salas "Enjoy Gestión" y "Host" como espacios funcionales dentro del casino constituye una forma de explotación de servicios anexos o salas restringidas sin autorización previa ni notificación posterior a la SCJ, vulnerando tanto lo dispuesto en la Ley N° 19.995 como en el Compendio Normativo.

En este contexto, la naturaleza cerrada de las referidas, el acceso selectivo a clientes y el uso compartido con personal del casino refuerzan la calificación de explotación activa de un sector del casino de juego que no contaría con autorización de esta Superintendencia.

Estos espacios no fiscalizados dentro de la sala de juegos podrían ser utilizados para la manipulación de dinero en efectivo, lo que debilita los mecanismos de control y trazabilidad de los valores, podrían facilitar prácticas indebidas, como el otorgamiento indirecto de crédito o la entrega irregular de valores a clientes.

En este caso, la sociedad operadora no habría cumplido con su obligación de solicitar autorización previa al Consejo Resolutivo para operar estos espacios.

Finalmente, se trataría de hechos ocurrieron en distintas fechas, involucraron múltiples clientes y fueron constatados durante varios días de grabación, por lo que existe evidencia suficiente de que la situación no fue puntual ni accidental, sino parte de una práctica sistemática, lo cual agrava la responsabilidad del operador.

6.3 Formulación de cargos.

En consecuencia, conforme a los hechos expuestos en el punto 5.1 y 5.2 de este Oficio y, sin perjuicio del análisis que se efectuará 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 Rinconada S.A.**, eventualmente habría incumplido lo dispuesto en el literal g) del artículo 31 de la Ley N° 19.995.

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

a) Ley N°19.995 de 2005 y posteriores modificaciones, artículo 31, letra g):

"Artículo 31.- El permiso de operación podrá ser revocado por cualquiera de las siguientes causales, sin perjuicio de las multas que sean procedentes:

g) Explotar servicios anexos no contemplados en el permiso de operación, sin contar previamente con la autorización de la Superintendencia".

b) Decreto Supremo N°287 del año 2005 del Ministerio de Hacienda y posteriores modificaciones; artículo 7 segundo párrafo, 21 y 23:

“Artículo 21.- Son servicios anexos, los servicios complementarios a la explotación de los juegos que debe ofrecer un operador, según se establezca en el respectivo permiso de operación, ya sea que se exploten directamente o por medio de terceros”.

“Artículo 23.- Los servicios anexos deberán localizarse en el mismo inmueble o establecimiento que comprenda el casino, pero en sectores diferenciados de aquellos en que funcionan los juegos, aunque no necesariamente cerrados a excepción de la categoría de juego bingo, según se señala en el artículo 7 de este Reglamento”.

c) Compendio Normativo de la Superintendencia de Casinos de Juego, Libro Segundo: Período de Operación del Permiso, Título I “Modificaciones sustanciales al proyecto vigente”, Capítulo “Modificaciones sustanciales al proyecto vigente”, número 3 “Criterios de clasificación de la solicitud”, numeral “3.2 “Ampliación y/o reducción de servicios anexos”:

“Durante la vigencia del permiso de operación otorgados a la sociedad operadora respectiva, todas las solicitudes de ampliación y/o reducción de servicios anexos requieren ser sometidas al pronunciamiento del Consejo Resolutivo de la SCJ.

En esta materia se deberá tener presente:

*b) Para efectos de la obtención de la correspondiente autorización de la SCJ, no se consideran como ampliaciones o reducciones de servicios anexos aquellas modificaciones asociadas a las salas de estar, carros móviles que transporten y ofrezcan alimentos y/o bebidas y que funcionen como accesorio, o dando asistencia a un servicio anexo autorizado; la habilitación de tarimas o escenarios para la realización de presentaciones artísticas o culturales en servicios anexos autorizados; ni aquellos servicios que se presten a los clientes en forma gratuita y que en consecuencia no impliquen una explotación comercial.
se presten a los clientes en forma gratuita y que en consecuencia no impliquen una explotación comercial.
e presten a los clientes en forma gratuita y que en consecuencia no impliquen una explotación comercial.*

No obstante, tales cambios deberán ser notificados a la Superintendencia dentro de los 5 días hábiles siguientes a su realización.

c) Las ampliaciones y reducciones de servicios anexos se refieren a su incorporación o eliminación, no a cambios en su superficie o capacidad”.

6.5 Disposición que establece la sanción asignada a los cargos formulados.

El artículo 50 de la Ley N° 19.995 prescribe que “Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 31, será sancionada con multa de ciento cincuenta a dos mil unidades tributarias mensuales la sociedad operadora que incurra en alguna de las conductas descritas en dicho artículo y que no tenga señalada una sanción diversa en el presente Título. Con todo, lo anterior no será aplicable tratándose de la causal contemplada en el literal a) del referido artículo”.

Cargo N°7: La sociedad operadora no realiza una adecuada custodia de los valores provenientes de la operación del casino de juego, al permitir que el cliente RUT N° 25.361.XXX-X, ingrese su mano al interior del área de caja para manipular el dinero que él pretende cambiar por placas.

7.1 Exposición de los hechos relevantes.

7.1.1. En el marco de la fiscalización efectuada en terreno el día 29 de noviembre de 2024, en la actividad “Apertura y cierre diario”, mediante Oficio Ordinario N° 410 de 4 de marzo de 2025 de esta SCJ, se informa el resultado de la fiscalización, que, en lo relativo a este hallazgo, dio cuenta de lo siguiente:

“Para la jornada del 18 de julio de 2024, según consta en imágenes de CCTV folio 318859, se observó que personal de cajas permite que cliente RUT 25.361.XXX-X, ingrese su mano al interior del área de caja para manipular el dinero que él pretende cambiar por placas. Cabe señalar que el monto de la transacción equivale a \$18.000.000.

Sin perjuicio de lo anterior, de la revisión del correspondiente procedimiento no se advierte que existan controles para evitar situaciones como la descrita”.

7.1.2. En relación con lo anterior, esta Superintendencia instruyó a la sociedad operadora explicar las razones por las cuales el personal de cajas permitió que cliente manipulara los valores dentro del área de conteo al interior de caja, según se expone en el hallazgo anteriormente representado.

7.1.3 En respuesta a la instrucción anterior, la sociedad operadora mediante Carta RIN/063/2025 de 19 de marzo de 2025, respondió lo siguiente:

“Cabe señalar que el monto de la transacción equivale a \$18.000.000, queremos indicar que esta transacción corresponde a un cambio de efectivo por fichas por esta razón los valores son del cliente y no provienen de la operación del juego, con esto somos enfáticos en señalar que la transacción no corresponde a una custodia o un pago de premio, por lo demás el cajero permitió ésta acción teniendo presente que la operación se encontraba en curso y no afecto de ninguna manera el cambio que se estaba llevando a cabo. Como sociedad operadora contamos con barrotes de contención para delimitar el área del cajero con el cliente sin embargo adicionalmente se instalarán letreros con información al público donde se señalará que no puede sobrepasar el límite del paño para entregar o recibir valores”.

7.2. Análisis de los Hechos relevantes.

De los hechos descritos y antecedentes consignados quedaría en evidencia que la sociedad operadora no realiza una adecuada custodia de los valores, toda vez que el acceso de un cliente en el área de caja da cuenta de la falta de estándares mínimos de seguridad. En efecto, la caja es un espacio crítico donde se manipulan grandes sumas de dinero, y debe mantenerse bajo resguardo estricto.

La falta de controles para impedir el acceso del cliente a la caja demostraría una falla sistemática en la gestión de riesgos operativos del casino de juego, lo que aumenta la exposición al fraude o hurto.

7.3 Formulación de cargos.

En consecuencia, conforme a los hechos expuestos en el punto 7.1 y 7.2 de este Oficio y, sin perjuicio del análisis que se efectuará 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 Rinconada S.A., eventualmente habría incumplido lo dispuesto lo señalado en el inciso 2, del artículo 15 Decreto Supremo N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda y posteriores modificaciones.

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

Decreto Supremo N°287 del año 2005 del Ministerio de Hacienda y posteriores modificaciones, artículo 15, inciso segundo:

“El Director General y los demás Directores, en lo que les corresponda, son responsables de la custodia del material de juego, del dinero y valores provenientes de la operación de los juegos, así como de la documentación y registros de las transacciones o movimientos y de aquélla en que conste la contabilidad de los mismos”.

7.5 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.”*

Cargo N°8: La sociedad operadora no realiza una adecuada custodia de los valores provenientes de la operación del casino de juego cuando el personal de juego recibe dinero sin documentar la contraparte real del movimiento, ni dejar constancia del propósito de dicha transacción, lo que podría implicar una falta de integridad contable y una ruptura de la trazabilidad los valores.

8.1. Exposición de los hechos relevantes.

8.1.1. Mediante Oficio Ordinario N° 410, de 4 de marzo de 2025, esta Superintendencia en fiscalización en terreno efectuada en el día 29 de noviembre de 2024, cuyo examen correspondió a la actividad “Prevención de Lavado de Activos” constató lo siguiente:

“... el día 01 de agosto de 2024 alrededor de las 20:42 horas, y según imágenes del sistema de CCTV folio 323051, personal de juego recibe fichas por \$7.000.000 y dinero en efectivo por \$3.000.000 de parte del cliente RUT 25361XXX-X, en sala “Host” ubicada frente a cajas del salón Piccadilly. Posteriormente, el personal de juego se dirige junto al cliente a estas cajas y entrega los valores al cajero quien los presenta a la cámara.

Personal de cajas procede a realizar un recuento, retirando de su caja \$10.000.000 en efectivo, guardando las fichas y efectuando los llamados correspondientes para validar la transacción efectuada.

Finalmente, personal de cajas guardó todos los valores presentados sin entregar ningún tipo de instrumento valorado al citado cliente, es decir, solo recibió los valores trasladados por el personal de mesas sin efectuar cambio.

Lo anterior, se encuentra identificado como “regularización documento con efectivo” en el registro de entrega de estas grabaciones, lo que coincide con la situación observada en imágenes”.

8.1.2. En relación con lo anterior, esta Superintendencia instruyó a la sociedad operadora explicar detalladamente los motivos por los cuales se originó la situación planteada y remitir todos los medios de verificación necesarios que respalden la transacción efectuada, junto al detalle de las acciones implementadas frente a este caso.

8.1.3 En respuesta a la anterior instrucción, la sociedad operadora señaló mediante carta RIN/063/2025, de 19 de marzo de 2025, lo siguiente:

“... el personal de mesas a modo de atención más personalizada con los clientes vip agilizaban estas transacciones en las cajas siempre entregando los datos de los clientes para que estos realizaran los registros correspondientes, sin embargo, estamos conscientes que esta forma de proceder no corresponde, ante lo cual se tomaron las

medidas pertinentes y se capacitó a las jefaturas de mesas sobre la prohibición de trasladar valores”.

8.2. Análisis de los Hechos relevantes.

De los hechos descritos y antecedentes consignados previamente quedaría en evidencia que la sociedad operadora no realiza una adecuada custodia de los valores, toda vez que personal de juego recibe dinero sin documentar la contraparte real del movimiento, ni dejar constancia del propósito de dicha transacción, lo que podría implicar una falta de integridad contable y una ruptura de la trazabilidad los valores.

8.3 Formulación de cargos.

En consecuencia, conforme a los hechos expuestos en el punto 2.1 y 2.2 de este Oficio y, sin perjuicio del análisis que se efectuará 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 Rinconada S.A., eventualmente habría incumplido lo dispuesto lo señalado en el inciso 2, del artículo 15 Decreto Supremo N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda y posteriores modificaciones.

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

Decreto Supremo N°287 del año 2005 del Ministerio de Hacienda y posteriores modificaciones, artículo 15, inciso segundo:

“El Director General y los demás Directores, en lo que les corresponda, son responsables de la custodia del material de juego, del dinero y valores provenientes de la operación de los juegos, así como de la documentación y registros de las transacciones o movimientos y de aquélla en que conste la contabilidad de los mismos”.

8.5 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.”*

Cargo N°9: La sociedad operadora no mantiene de manera permanente una reserva de liquidez suficiente para responder a las apuestas que se realicen diariamente en el establecimiento en los días 17, 18 y 21 de septiembre de 2024.

9.1 Exposición de los hechos relevantes.

9.1.1. En el marco de la fiscalización efectuada en terreno entre los días 15 al 18 de octubre de 2024, en la actividad “Medios de Pago”, mediante Oficio Ordinario N° 463, de 11 de marzo de 2025, esta Superintendencia le informó a la sociedad operadora el resultado de la fiscalización, que, en lo relativo a este cargo, dio cuenta de lo siguiente:

“De la revisión de los arqueos diarios de bóveda correspondiente a las jornadas de los días 16 al 22 de septiembre de 2024, se verificó que la sociedad operadora mantiene en bóveda un monto que los días 17, 18 y 21 de septiembre de 2024 no supera la reserva de liquidez obligatoria, según se detalla a continuación:

Fecha Arqueo	Monto Encaje en Bóveda
16-09-2024	\$ 357.219.091
17-09-2024	\$ 75.932.092
18-09-2024	\$ 153.632.450
19-09-2024	\$ 180.295.731
20-09-2024	\$ 201.576.585
21-09-2024	\$ 143.170.026
22-09-2024	\$ 332.760.750

Nota: Cálculo monto reserva de liquidez exigible a septiembre 2024 (referencia información SIOC agosto 2024):

Casino Rinconada S.A.	Mes 2024-08
(+) Ingresos Brutos Totales de Juego o Win	\$ 3.748.364.219
(/) Dividido por 30 días	30
(=) Promedio diario ingresos	\$ 124.945.473
(*) Multiplicado por factor 1,25	1,25
(=) Monto reserva de liquidez	\$ 156.181.842

9.1.2. En relación con lo anterior, esta Superintendencia instruyó a la sociedad operadora remitir el arqueo correspondiente al 30 de septiembre de 2024, proporcionar las explicaciones pertinentes sobre la situación detectada y señalar los mecanismos para asegurar que el monto de encaje se mantenga durante todos los días del año.

9.1.3. En respuesta a la instrucción anterior, la sociedad operadora mediante carta RIN/072/2025, de 26 de marzo de 2025, señaló en términos generales que la situación de incumplimiento del encaje mínimo se debió a una combinación de factores operativos específicos.

Entre ellos se destacan las pérdidas económicas durante ciertas jornadas del periodo fiscalizado, el alto nivel de juego por parte de clientes que afectó negativamente la liquidez, la limitación en la frecuencia de remesas debido a un convenio con la empresa de transporte de valores, y la imposibilidad de actuar durante días feriados por el cierre de bancos.

A modo de respaldo, la sociedad operadora acompañó cartolas bancarias que evidencian los montos disponibles en las fechas observadas, los cuales representan porcentajes relevantes del encaje mensual.

Como respuesta a esta situación excepcional, la sociedad operadora señaló que implementará una serie de medidas correctivas, incluyendo entre ellas renegociar el convenio con la empresa de transporte para aumentar la frecuencia de remesas, crear un sistema de alerta temprana, optimizar la programación de remesas, capacitar al personal respecto al cumplimiento del encaje, y solicitar remesas dobles en semanas con feriados.

Además, señaló que mantener un encaje elevado conlleva riesgos operacionales, como mayores tiempos de conteo y exposición a delitos, por lo que se busca equilibrar el cumplimiento normativo con la seguridad operativa del casino de juego.

9.2. Análisis de los Hechos relevantes.

De los hechos descritos y antecedentes consignados previamente quedaría en evidencia que la sociedad operadora no habría dado cumplimiento a su obligación de mantener una reserva de liquidez suficiente para responder a las apuestas que se realicen diariamente en el establecimiento.

Esta situación no sería un hecho aislado, puesto que se verificó en tres fechas distintas dentro del mismo mes, por lo que la reiteración evidenciaría una deficiencia estructural en la planificación financiera o en los mecanismos de control de la sociedad operadora.

Una insuficiente reserva de liquidez pone en riesgo la continuidad de las operaciones del casino, dado que, en caso de una jornada de alta demanda o premios significativos, el operador podría no disponer de fondos suficientes para responder, vulnerando los derechos de los jugadores. Este escenario, contemplado expresamente por la norma podría traer aparejado incluso la suspensión inmediata de los juegos.

9.3 Formulación de cargos.

En consecuencia, conforme a los hechos expuestos en el punto 8.1 y 8.2 de este Oficio y, sin perjuicio del análisis que se efectuará 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 Rinconada S.A., eventualmente habría incumplido lo dispuesto en el artículo 23 del Decreto Supremo N°547 de 2005, del Ministerio de Hacienda, y sus modificaciones posteriores.

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

Decreto Supremo N°547 de 2005, del Ministerio de Hacienda, y sus modificaciones posteriores, referido al Reglamento de Juegos de Azar en Casino de Juego y Sistema de Homologación, Título IV Reserva de liquidez y control de recaudación, establece lo siguiente:

“Artículo 23.- Todo casino de juego deberá mantener de manera permanente una reserva de liquidez suficiente para responder a las apuestas que se realicen diariamente en el establecimiento, dicha reserva podrá mantenerse en efectivo o en valores negociables de liquidez inmediata o por cualquier otro medio que asegure la inmediata disponibilidad de los fondos suficientes, según autorice la Superintendencia.

Con todo, la reserva mínima que deberá mantenerse diariamente disponible se calculará, para cada casino de juego, de acuerdo al siguiente procedimiento:

- 1.- Se determinará el monto promedio diario de los ingresos brutos del respectivo casino durante el mes calendario anterior. Dicho promedio diario se obtendrá dividiendo siempre por treinta el total de los ingresos brutos del mes anterior.*
- 2.- El monto promedio diario determinado en el punto precedente se multiplicará por el factor 1,25.*
- 3.- La reserva así calculada regirá por todo el mes siguiente a aquél que sirvió de base para su cálculo.*
- 4.- Sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso primero, también podrán formar parte de la reserva diaria los dineros disponibles en cuenta corriente bancaria a la vista a nombre del casino de juego, debidamente acreditado ante la Superintendencia, pero con un tope del 25% de la reserva.*

Si por cualquier causa el casino no pudiera pagar los premios a los jugadores, el Director General de Juegos deberá ordenar la inmediata suspensión de los juegos, comunicando esta circunstancia a la Superintendencia, y extenderá un acta en que consten las sumas adeudadas a cada jugador, especificándose además los juegos y mesas correspondientes.”

9.5 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.”*

Cargo N°10: La sociedad operadora no habría dado cumplimiento a sus propios procedimientos operativos al no ejecutar las tareas dispuestas para la custodia de valores de clientes, lo cual significaría que no existe una adecuada custodia de valores al interior del casino de juego.

10.1 Exposición de los hechos relevantes.

10.1.1. Mediante Oficio Ordinario N° 410, de 4 de marzo de 2025, esta Superintendencia en fiscalización en terreno efectuada en el día 29 de noviembre de 2024, cuyo examen correspondió a la actividad “Prevención de Lavado de Activos”, constató lo siguiente:

“... a través de grabaciones del sistema CCTV (...) que dentro de la denominada oficina “Enjoy Gestión”, durante el día 9 de noviembre de 2024, a las 04:44 horas, un cliente identificado con el RUT N° 25.361.XXX-X tenía acceso a fichas de juego bajo la mesa ubicada al interior de dicha oficina, sin que existiera custodia a su respecto, por cuanto se constató que estas fichas son resguardadas en un lugar distinto a bóveda central.

Al respecto, sus procedimientos internos relacionados con la custodia de fichas del casino y de clientes, señalan lo siguiente:

Procedimiento “Custodia de Materiales de Juego” Casino Rinconada S.A. versión N°10 del mes de abril de 2023, actividad 3.2 “Almacenamiento y resguardo de las fichas” indica:

“En la bóveda central se mantendrá el stock de fichas valoradas y no valoradas que se definen para la operación del casino de juegos.

Las fichas valoradas y no valoradas quedarán en resguardado en la bóveda central, realizando un “Acta de ingreso de materiales de juego” (Anexo 01), contabilizando todo el material recibido.

El traslado de los materiales de juegos por las distintas dependencias del casino, serán escoltados por personal de seguridad, de acuerdo a las instrucciones internas de la unidad.

Las fichas pueden quedar en las bancas de las mesas de juego, siempre que estas cuenten con las medidas de seguridad para su resguardo bajo cobertura de CCTV”.

Procedimiento “Pago de Premios con Transferencia Electrónica y Custodia de Premios” versión N°9, del mes de marzo de 2022, actividad 7 “Custodia de Pago de Premio” que señala entre otras cosas lo siguiente:

“(...) Personal de caja registrará en el “Registro de Custodia de Valores de Bóveda” (Anexo 9) las custodias de la jornada, durante su turno deberá entregar a bóveda la custodia con todos los respaldos de la transacción y deberá también enviar un correo con el detalle de la custodia a personal bóveda”.

Si el cliente deja el monto total o parcial en custodia se debe completar el formulario de Registro custodia de valores (Anexo 10) y solicitar firma al cliente validando dicha acción. Quedando siempre un original en la unidad y una copia para el cliente.

Cada vez que el cliente desee retirar el saldo total o parcial de lo custodiado, debe solicitar el formulario de “Registro custodia de valores” (anexo 10), formulario en el cual quedo registrado el monto original y en este firmar cada retiro, con esto llevar el control y conformidad de la recepción de los valores.

Personal de cajas con este respaldo “Registro custodia de valores” (Anexo 10), debe solicitar los valores a bóveda para cuadrar su caja”.

10.1.2. En relación con lo anterior, esta Superintendencia instruyó a la sociedad operadora capacitar a todo su personal de cajas respecto a la normativa vigente y de su procedimiento interno sobre resguardo y conteo de valores, junto a las prohibiciones vigentes al respecto, debiendo remitir registro de asistencia de dicha capacitación y contenidos tratados.

10.1.3 En respuesta a la anterior instrucción, la sociedad operadora mediante carta RIN/063/2025, de fecha 19 de marzo de 2025, señaló lo siguiente:

“Se revisó las imágenes corroborando que efectivamente este cliente manipula fichas que son de su propiedad y no tienen relación alguna con fichas que debamos custodiar en bóveda ya que, al pertenecer al cliente, las fichas y su custodia pasan a ser de exclusiva responsabilidad del cliente. Como sociedad operadora tenemos a disposición de nuestros clientes lockers para el resguardo de objetos de valor y el Hotel cuenta con caja fuerte, sin embargo no podemos hacernos responsables de extravío u hurtos de objetos de valor si estos no son declarados o cuidadosamente resguardados por nuestros clientes, es por esta razón que como medida correctiva se instalaran letreros con información a público que se encuentra prohibido dejar objetos de valor sin el debido resguardo en el salón Vip. tos de valor si estos no son declarados o cuidadosamente resguardados por nuestros clientes, es por esta razón que como medida correctiva se instalaran letreros con información a público que se encuentra prohibido dejar objetos de valor sin el debido resguardo en el salón Vip.

Se remiten grabaciones continuas a partir de 21 días a contar del 13 de febrero al 05 de marzo 2025 de la cámara N°47.”

10.2. Análisis de los Hechos relevantes.

De los hechos descritos y antecedentes consignados previamente se evidenciaría que la sociedad operadora no habría dado cumplimiento a sus propios procedimientos operativos al no ejecutar las tareas dispuestas para la custodia de valores de clientes, lo cual significaría que no existe una adecuada custodia del dinero proveniente de la operación de los juegos.

10.3 Formulación de cargos.

En consecuencia, conforme a los hechos expuestos en el punto 2.1 y 2.2 de este Oficio y, sin perjuicio del análisis que se efectuará 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 Rinconada S.A., eventualmente habría incumplido lo dispuesto en el inciso 2, del artículo 15 del Decreto Supremo N°287 del año 2005 del Ministerio de Hacienda y posteriores modificaciones.

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

Decreto Supremo N°287 del año 2005 del Ministerio de Hacienda y posteriores modificaciones, artículo 15, inciso segundo:

“El Director General y los demás Directores, en lo que les corresponda, son responsables de la custodia del material de juego, del dinero y valores provenientes de la operación de los juegos, así como de la documentación y registros de las transacciones o movimientos y de aquélla en que conste la contabilidad de los mismos”.

10.5 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.”

Cargo N°11: La sociedad operadora desde la entrada en vigor de la Circular N° 119 no ha efectuado pruebas de ciberseguridad a pesar de encontrarse obligada a realizar dichas pruebas a lo menos una vez al año.

11.1 Exposición de los hechos relevantes.

11.1.1. En el marco de la fiscalización efectuada en forma remota en el mes de mayo de 2023, en la actividad “Ciberseguridad”, mediante Oficio Ordinario N° 851, de 6 de junio de 2023, esta Superintendencia le informó el resultado de la fiscalización, que, en lo relativo a este cargo, dio cuenta de lo siguiente:

“Se constató que, a la fecha, [desde la entrada en vigencia de la Circular N° 119] la sociedad operadora] no ha efectuado pruebas de ciberseguridad, de acuerdo a lo indicado en carta citada en antecedente N° 2. [carta respuesta RIN/114/2023 de fecha 19 de mayo de 2023].

11.1.2. En relación con lo anterior, esta Superintendencia instruyó a la sociedad operadora la realización de pruebas de ciberseguridad de acuerdo con lo señalado en la normativa vigente.

11.1.3 En respuesta a la anterior instrucción, la sociedad operadora señaló mediante carta RIN/167/2023 de 4 de julio de 2023, lo siguiente:

“La Unidad de Ciberseguridad de Enjoy ha realizado dos pruebas de seguridad basadas en Simulación de seguridad phishing; junto con el proveedor knowbe4 realizaron una prueba de seguridad de phishing, la prueba consistió en enviar 1 correo solicitando la activación de la cuenta O365 y la activación de la cuenta enjoy.buk. Los correos eran enviados al azar a un grupo de usuarios @enjoy.cl, una vez que los usuarios hacían clic, enviaba un mensaje informado que era una prueba de simulación phishing”.

11.2. Análisis de los Hechos relevantes.

De los hechos descritos y antecedentes consignados previamente en el numeral quedaría en evidencia que la sociedad operadora no habría sometido sus redes, equipos y sistemas a pruebas de seguridad, circunstancia que puede acarrear riesgos asociados a la exposición de datos sensibles de clientes, operaciones y transacciones del casino, vulnerabilidad ante ciberataques o accesos no autorizados que comprometan el funcionamiento operativo, financiero o reputacional del casino de juego.

11.3 Formulación de cargos.

En consecuencia, conforme a los hechos expuestos en el punto 11.3 y 11.3 de este Oficio y, sin perjuicio del análisis que se efectuará 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 Rinconada S.A., eventualmente habría incumplido lo dispuesto en el título VIII de la Circular N°119, de 12 de abril de 2021, de esta Superintendencia.

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

Circular N°119, de 12 de abril de 2021, que imparte instrucciones relativas a los lineamientos de ciberseguridad que deben observar las sociedades operadoras y las sociedades concesionarias de casinos de juego, señala lo siguiente:

VIII: SUPERVISIÓN DE SEGURIDAD

“Las sociedades operadoras y las sociedades concesionarias de casinos de juego deberán someter a lomenos una vez al semestre sus redes, equipos y sistemas a pruebas de seguridad. Las pruebas podrán ser efectuadas por las sociedades operadoras y las sociedades concesionarias de casinos de juego en forma interna, o bien, con asistencia por parte de terceros externos especializados en dichos servicios”.

11.5 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.”

Cargo N°12: La sociedad operadora proporcionó parte de un informe de auditoría que no se relaciona con un análisis de riesgo, dado que no detalla los riesgos del ambiente de TI y solamente menciona a "ciberseguridad".

Asimismo, en el citado informe no se verificó una clasificación, probabilidad de materialización, identificación de amenazas, vulnerabilidades e impacto que son parte de un análisis de riesgo.

12.1 Exposición de los hechos relevantes.

12.1.1. En el marco de la fiscalización efectuada de forma remota en el mes de agosto de 2024, en la actividad “Ciberseguridad”, mediante Oficio Ordinario N° 1912, de 4 de octubre de 2024 de esta SCJ, se informa el resultado de la fiscalización, que, en lo relativo a este hallazgo, dio cuenta de lo siguiente:

“Análisis de Riesgo y Seguridad: La sociedad operadora proporcionó parte de un informe de auditoría que no se relaciona con un análisis de riesgo, dado que no detalla los riesgos del ambiente de TI y solamente menciona a "ciberseguridad".

Asimismo, en el citado informe no se verificó una clasificación, probabilidad de materialización, identificación de amenazas, vulnerabilidades e impacto que son parte de un análisis de riesgo”.

12.1.2. En relación con lo anterior, esta Superintendencia instruyó a la sociedad operadora que remitiera la planificación, mediante Carta Gantt que indique los plazos del desarrollo y aprobación de análisis de riesgos de ciberseguridad, en todas sus etapas, cuyo producto final deberá materializarse en una matriz de riesgos, con su respectiva clasificación, materialización, identificación de amenazas, vulnerabilidades e impacto. Este análisis debe ser validado y aprobado por el directorio mediante actas que, posteriormente, deben ser remitidas a esta Superintendencia.

12.1.3 En respuesta a la instrucción anterior, la sociedad operadora mediante carta RIN/257/2024 de 18 de octubre de 2024, remitió informe señalando lo siguiente:

“En relación a lo instruido en el presente oficio ordinario Nro 1912/2024. Adjuntamos la respectiva acta del Directorio con la aprobación del Análisis de Riesgos de ciberseguridad”.

12.2. Análisis de los Hechos relevantes.

De los hechos descritos y antecedentes consignados previamente quedaría en evidencia que la sociedad operadora no realiza un análisis de riesgo de ciberseguridad, lo cual daría cuenta de una deficiencia en la gobernanza de ciberseguridad de la sociedad operadora,

afectando un pilar transversal de los sistemas tecnológicos, y su falla puede comprometer no solo la seguridad del establecimiento, sino también la fe pública en el sistema del casino de juego.

12.3 Formulación de cargos.

En consecuencia, conforme a los hechos expuestos en el punto 2.1 y 2.2 de este Oficio y, sin perjuicio del análisis que se efectuará 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 Rinconada S.A., eventualmente habría incumplido lo dispuesto en los numerales 2.3.2. y 2.3.4 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 / subnumeral 2.3. Análisis de riesgo y seguridad por diseño.

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

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 / subnumeral 2.3. Análisis de riesgo y seguridad por diseño / punto 2.3, que establece lo siguiente:

“2.3.2. El diseño, instalación y operación de sistemas, equipos y procesos utilizados en la operación de los casinos deberá considerar el desarrollo de procesos de análisis y gestión de riesgos, debidamente explicitados en el protocolo, que permitan, por ejemplo, identificar las vulnerabilidades, amenazas y riesgos implícitos en el uso, procesamiento, almacenamiento y transmisión de la información; considerando la protección, detección, respuesta y recuperación ante incidentes de ciberseguridad que se presenten, contribuyendo a un ciberespacio seguro y resiliente”.

“2.3.4. Con el objeto de garantizar la ciberseguridad en la implementación de nuevas tecnologías, las sociedades operadoras y las sociedades concesionarias de casinos de juego deberán considerar un conjunto de medidas de mitigación de riesgos de Ciberseguridad. Lo anterior será validado y aprobado por el directorio o por la alta gerencia, si no cuenta con directorio, de la sociedad operadora y concesionaria municipal, y notificando el acta o documento en que conste la aprobación vía SAYN o a través de la plataforma informática establecida para este trámite, en la sección “Trámites” del sitio web institucional, a la Superintendencia durante los 30 días hábiles siguientes a su aprobación.

En el Anexo N°1 de las presentes instrucciones se detallan el conjunto de materias mínimas para considerar en los análisis de riesgos de ciberseguridad”.

12.5 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.”

Cargo N°13: La sociedad operadora no habría desarrollado un análisis de riesgo cuyo resultado debería materializarse en una matriz, donde se identifiquen riesgos priorizados los cuales serán mitigados mediante planes de gestión de riesgos que deben estar en conocimiento y validadas por el Directorio.

13.1 Exposición de los hechos relevantes.

13.1.1. En el marco de la fiscalización efectuada de forma remota en el mes de agosto de 2024, en la actividad “Ciberseguridad”, mediante Oficio Ordinario N° 1912 de 4 de octubre de 2024 de esta SCJ, se informa el resultado de la fiscalización, que, en lo relativo a este hallazgo, dio cuenta de lo siguiente:

“... la sociedad operadora no ha desarrollado un análisis de riesgo cuyo resultado debería materializarse en una matriz, donde se identifiquen riesgos priorizados los cuales serán mitigados mediante planes de gestión de riesgos que deben estar en conocimiento y validados por el Directorio”.

13.1.2. En relación con lo anterior, esta Superintendencia instruyó a la sociedad operadora remitir la planificación, mediante Carta Gantt que indique los plazos del desarrollo y aprobación, de los planes para la gestión de riesgos identificados en la matriz, que es parte del análisis de riesgo de ciberseguridad. Estos planes deberán ser validados por el directorio y formalizados mediante actas que posteriormente deberán ser comunicadas a esta Superintendencia.

13.1.3 En respuesta a la anterior instrucción, mediante carta RIN/257/2024 de 18 de octubre de 2024, la sociedad operadora remitió informe señalando lo siguiente:

“En relación a lo instruido en el presente oficio ordinario Nro 1912/2024. Adjuntamos la respectiva acta del Directorio con la aprobación del Análisis de Riesgos de ciberseguridad”.

13.2. Análisis de los Hechos relevantes.

De los hechos descritos y antecedentes consignados previamente quedaría en evidencia que la sociedad operadora no identifica adecuadamente sus riesgos de ciberseguridad, los cuales son críticos en los casinos de juego por la posible comisión de fraudes, manipulación de sistemas, pérdida de información sensible y afectación a la integridad del juego.

El hecho de que la sociedad no cuente con una matriz de riesgos priorizados, ni planes de mitigación aprobados por su máximo órgano de decisión, constituiría una falla estructural en su sistema de gestión de riesgos de ciberseguridad.

Asimismo, al no someter los planes al conocimiento del Directorio, se vulneraría el principio de gobernanza y responsabilidad corporativa, pues se espera que la alta dirección debe estar involucrada en la gestión de los riesgos críticos, especialmente aquellos que pueden comprometer la continuidad operacional y la confianza pública en la institución.

13.3 Formulación de cargos.

En consecuencia, conforme a los hechos expuestos en el punto 13.1 y 13.2 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 Rinconada S.A., eventualmente habría incumplido lo dispuesto en los numerales 2.4.1. y 2.4.2. 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 / subnumeral 2.4. Planes de gestión de riesgo / punto 2.4.

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

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 / subnumeral 2.4. Planes de gestión de riesgo / punto 2.4, que establece lo siguiente:

“2.4.1. Las sociedades operadoras y las sociedades concesionarias de casinos de juego 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 a los cuales se aplican. Dichos planes deberán formularse de forma que permitan anticipar consecuencias derivadas de amenazas tales como ciberataques y ciberincidentes no hostiles, en base a un análisis y evaluación de los riesgos a los cuales se exponen sus redes, equipo y sistemas, con el objetivo de evitar o reducir la ocurrencia de tales contingencias y mitigar sus eventuales efectos, 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 en su caso actualizados y sometidos a conocimiento y aprobación del directorio o por la alta gerencia, si no cuenta con directorio, de la sociedad operadora o de la concesionaria municipal. La presentación que se haga deberá mencionar el estado de los riesgos de ciberseguridad e indicadores claves, con los incidentes y planes de acción de mejoras. Durante los 30 días corridos siguientes a su celebración se entregará a la Superintendencia una copia del acta de directorio o de la reunión de la alta gerencia, si la sociedad no cuenta con directorio, donde conste la realización de la revisión y aprobación, de la cual se podrá omitir la información no pertinente a ciberseguridad, y que será tratada con la debida reserva”.

13.5 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.”*

Cargo N°14: Se detecto una transferencia bancaria realizada el día 8 de agosto de 2023 por (...) ascendente a \$5.000.000 abonada en la cuenta corriente destinada para transacciones con jugadores, que no se encuentra registrada en la planilla "Registro de Transacciones igual o sobre US\$3.000" entre julio y agosto de 2023 remitida por la sociedad operadora.

14.1 Exposición de los hechos relevantes.

14.1.1. En el marco de la fiscalización efectuada de manera remota en el mes de julio de 2024, en la actividad “Prevención de Lavado de Activos”, mediante Oficio Ordinario N° 2235, de 21 de diciembre de 2023, esta Superintendencia le informó a la sociedad operadora el resultado de la fiscalización, que, en lo relativo a este cargo, dio cuenta de lo siguiente:

“Se identificó una transferencia bancaria realizada el día 8 de agosto de 2023 por (...) ascendente a \$5.000.000 abonada en la cuenta corriente destinada para transacciones con jugadores, que no se encuentra registrada en la planilla "Registro de Transacciones igual o sobre US\$3.000" entre julio y agosto de 2023 remitida por la sociedad operadora”.

14.1.2. En relación con lo anterior, esta Superintendencia instruyó a la sociedad operadora remitir la ficha de conocimiento de cliente de la operación descrita, como también, la actualización de su registro de transacciones iguales o superiores a US\$3.000.

14.1.3 En respuesta a la anterior instrucción, mediante carta RIN/005/2024 de 5 de enero de 2025, la sociedad operadora remitió informe señalando lo siguiente:

“La transferencia existente en la cartola bancaria observada, tenía por objeto regularizar un cheque que fue protestado. El cliente utilizó este documento para comprar fichas durante la jornada del 3 de junio de 2023, donde fue debidamente registrado.

A continuación, se presenta imagen del registro de DDC (USD 3.000) donde consta la transacción de compra de fichas con cheque:

Rut	Nombre	Apellido Pateri	Apellido Mat	Fecha Transacción	Valor Transacción	Concepto
21717127K	VUAY	KUMAR	GOLANI	03-06-2023	\$ 5.000.000	COMPRA DE FICHAS CON CHEQUE

Por su parte, en las imágenes de a continuación se puede visualizar la devolución del documento por parte del banco y el estado del cheque en el registro respectivo:

Fecha de la transacción	N° de cheq	Banco	N° Cta. Corriente	Montó	Nombre Cliente Completo	Rut	Estado
03-06-2023	2373	BBVA	100002373	\$ 5.000.000	Kumar Golani Vijay	21717127-k	Prot. Recuperado

En base a todo lo expuesto, podemos indicar que no existe un error en el registro de transferencias electrónicas, ya que el dinero recibido en la cuenta bancaria no tenía como destino ser utilizado en una operación de juego, sino que fue enviado y destinado para regularizar el pago de un cheque protestado”

14.2. Análisis de los Hechos relevantes.

De los hechos descritos y antecedentes consignados previamente quedaría en evidencia que la sociedad operadora no registró todas las operaciones que superan el umbral de US\$3.000, lo cual debilita la trazabilidad y transparencia de las transacciones relevantes, a fin de detectar eventuales operaciones sospechosas vinculadas al lavado de activos o financiamiento del terrorismo, comprometiendo la eficacia del sistema de monitoreo.

14.3 Formulación de cargos.

En consecuencia, conforme a los hechos expuestos en el punto 2.1 y 2.2 de este Oficio y, sin perjuicio del análisis que se efectuará 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 Rinconada S.A.**, eventualmente habría incumplido lo dispuesto en el párrafo cuarto del numeral 1.1. de la Circular Conjunta N° 50/57, de 28 de agosto de 2014, de esta Superintendencia.

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

CIRCULAR CONJUNTA 50 UAF y 57 SCJ, DE 28 DE AGOSTO DE 2014, QUE IMPARTE INSTRUCCIONES PARA LA ELABORACIÓN DE UN SISTEMA DE PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y DE 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:

Número 1 “SISTEMA DE PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y DEL FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO”, numeral 1.1 “Conocimiento del cliente” cuarto párrafo:

“En cuanto a los antecedentes mínimos que la empresa debe requerir y registrar de aquellos clientes que realizan operaciones por un monto igual o superior a US\$3.000 (tres mil dólares de los Estados Unidos de Norte América) o su equivalente en otras monedas, no correspondiendo en caso alguno a una enumeración taxativa, estos corresponden a:

- Nombre completo
- Sexo

- Nacionalidad
- Número de Cédula Nacional de Identidad o número de pasaporte (se deberá exigir la exhibición del o los documentos originales)
- Profesión, ocupación u oficio
- Dirección o residencia en nuestro país, o el país de origen
- Teléfono de contacto”

14.5 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.”*

Cargo N°15: Se detectó que la sociedad operadora no identificó oportunamente a un determinado cliente como PEP.

15.1 Exposición de los hechos relevantes.

15.1.1. En el marco de la fiscalización efectuada de forma remota durante el mes de mayo de 2024, en la actividad “Prevención de Lavado de Activos”, mediante el Oficio Ordinario N° 1064, de 11 de junio de 2024 de esta Superintendencia, se informó el resultado de la fiscalización, que, en lo relativo a este hallazgo, dio cuenta de lo siguiente:

“Se detectó que la sociedad operadora no identificó oportunamente al cliente citado en el antecedente N°1 como cliente PEP, toda vez que la ficha de conocimiento de cliente indica como profesión “Comerciante” y la consulta a sistema “Gesintel” fue realizada con fecha 23 de abril de 2024, es decir, con posterioridad al requerimiento de información de esta Superintendencia, por lo tanto no se efectuaron las medidas de debida diligencia y de conocimiento del cliente necesarias en los casos de Personas Expuestas Políticamente, tales como conocer la fuente de riqueza y medidas de debida diligencia continua”.

15.1.2. En relación con lo anterior, mediante el referido Oficio Ordinario N° 1064, esta Superintendencia instruyó a la sociedad operadora actualizar la ficha de conocimiento del cliente PEP identificado y efectuar las medidas de debida diligencia reforzadas necesarias para este tipo de clientes, indicando las medidas que tomará para la correcta clasificación de este tipo de clientes, con la finalidad de que este tipo de situaciones no se repitan en el futuro, para lo cual deberá remitir un informe con el detalle de tales medidas.

15.1.3 En respuesta a la instrucción anterior, la sociedad operadora señaló mediante carta RIN/162/2024, de 26 de junio de 2024, lo siguiente:

“Respecto a las Medidas de Debida Diligencia, la normativa vigente y específicamente en la Circular conjunta 50 de la UAF y 57 de la SCJ indica: “Será obligación, no delegable, de cada de casino de juego o de la sociedad operadora del mismo, identificar y conocer a sus clientes, entendiendo por tales toda persona natural con la cual los casinos de juego realicen operaciones propias de su giro, en que se transen sumas de dinero iguales o superiores a USS 3.000 (tres mil dólares de los Estados Unidos de Norte América) o su equivalente en otras monedas”.

Al respecto, comprendemos que nuestra obligación como sociedad operadora es identificar al cliente que realiza la operación de juego, así como también, realizar la debida consulta de en plataforma GESINTEL como apoyo en base de datos enfocado en Ley 19.913.

En este sentido, nuestra sociedad operadora ha realizado la debida identificación de la persona identificada bajo el RUT 10.129.787-k de manera previa a vuestra fiscalización, mediante una consulta masiva en Plataforma Gesintel de fecha 17-04-2024, toda vez que durante la jornada del día 11-04-2024- esta realiza una visita en nuestras instalaciones y realiza su primera transacción sobre el umbral establecido, alertándonos en esa oportunidad que esta era PEP y el cargo actual que esta detenta, modificándose así en nuestros registros. Se adjunta print de pantalla con evidencia de consulta realizada e información respectiva.



Certificado de Procesos Masivos

Cliente: Enjoy Consultora S.A
Modulo consultado: PEP- PEP Históricos- PEP Candidatos- Personas de Interés- VIP- Dow Jones R&C- Listas Propias

Estimado(a) Natalia Salinas, como resultado del proceso masivo a la base Todas las Bases se obtuvieron los siguientes resultados:

Archivo: 17-04-2024.txt
Resultado: [Descargar](#)
8 Registros
48 Consultas
2 Registros con resultado exitoso

Por su parte, cabe mencionar que dentro de la información enviada en el Oficio Ordinario N°692 entregado a vuestra Superintendencia con fecha 23-04-2024, se realizó una consulta individual de cliente, ello con el objetivo de contar con una mejor visualización de resultado obtenido mediante plataforma antes mencionada.

The screenshot shows a text file with the following content:

RUT	Nombre	Apellido	Apellido	Apellido
032724652	ROBERTO	SILVA	ZAMBRANO	
630687648	XIADDONG	XU		
10129787k	MARGARITA	OSORIO	PIZARRO	
154607636	CAROLINA	RUIZ	GUERRA	
186397762	GEORGE	TUMA	LASNER	
58648078	FRANCISCO	GUERRERO	LEVANCINI	
249529508	HAIZUN	HE		
20335052k	RICARDO	DUMAS	CANDIA	

Nombre	Tipo	Tamaño comprimido	Protegido	Tamaño	Relación	Fecha de modificación
adverno-media-no-result.txt	Documento de texto	1 KB	No	1 KB	26%	17-04-2024 13:03
fp-no-result.txt	Documento de texto	1 KB	No	1 KB	21%	17-04-2024 13:03
listas-propias-no-result.txt	Documento de texto	1 KB	No	1 KB	26%	17-04-2024 13:03
ppp-candidatos-no-result.txt	Documento de texto	1 KB	No	1 KB	23%	17-04-2024 13:03
ppp-historicos-no-result.txt	Documento de texto	1 KB	No	1 KB	26%	17-04-2024 13:03
ppp-no-result.txt	Documento de texto	1 KB	No	1 KB	23%	17-04-2024 13:03
personas-no-result.txt	Documento de texto	1 KB	No	1 KB	23%	17-04-2024 13:03
result.txt	Ficha de cálculo de Merm...	8 KB	No	11 KB	25%	17-04-2024 13:03
vip-no-result.txt	Documento de texto	1 KB	No	1 KB	26%	17-04-2024 13:03
vip-no-result.txt	Documento de texto	1 KB	No	1 KB	26%	17-04-2024 13:03
watchlist-no-result.txt	Documento de texto	1 KB	No	1 KB	26%	17-04-2024 13:03

Asimismo, y reforzando nuestra obligación de identificación, dentro de la evaluación comercial mensual que se realiza, se tomó y aprobó durante el mes de mayo, tal como se ha mencionado a vuestra Superintendencia en carta RIN/113/225 aceptar transacciones con dicha persona”.

15.2. Análisis de los Hechos relevantes.

De los hechos descritos y antecedentes consignados previamente quedaría en evidencia que la sociedad operadora no habría realizado un adecuado monitoreo de clientes PEP, en circunstancias que la omisión de esta identificación comprometería directamente la capacidad del casino para prevenir riesgos asociados al lavado de activos y financiamiento del terrorismo, lo cual presentaría deficiencias de su sistema preventivo.

Resulta evidente que los clientes PEP requieren controles reforzados por su potencial exposición a delitos financieros y la sociedad operadora, al no implementar estos

controles, habría incumplido una obligación crítica que eleva el riesgo de que el casino sea utilizado como vehículo para el lavado de activos.

Por último, cabe señalar que la verificación tardía en el sistema Gesintel se realizó solo como consecuencia de la fiscalización realizada por esta Superintendencia, demostrando la ausencia de procedimientos internos eficaces y oportunos para la gestión del riesgo que supone una PEP.

La normativa exige prevención, no respuestas reactivas frente a requerimientos de fiscalización.

15.3 Formulación de cargos.

En consecuencia, conforme a los hechos expuestos en el punto 15.1 y 15.2 de este Oficio y, sin perjuicio del análisis que se 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 Rinconada S.A.**, eventualmente habría incumplido lo dispuesto numeral 1.2. de la Circular Conjunta N° 50/57, de 28 de agosto de 2014, de esta Superintendencia.

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

Circular conjunta 50 UAF y 57 SCJ, de fecha 28 de agosto de 2014, que imparte instrucciones para la elaboración de un sistema de prevención del lavado de activos y de 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.

“1.2. Personas Expuestas Políticamente.

Será obligación, no delegable, de cada casino de juego o sociedad operadora de los mismos, implementar y ejecutar respecto de Personas Expuestas Políticamente (PEPs), medidas de debida diligencia y de conocimiento de ellas como clientes, teniendo presente que se consideran como tales a los chilenos o extranjeros que desempeñan o hayan desempeñado funciones públicas destacadas en un país, hasta lo menos un año de finalizado el ejercicio de las mismas.

Deben entenderse incluidas dentro de esta categoría, a modo ejemplar, sin que este enunciado sea taxativo, el Presidente de la República; Senadores, Diputados y Alcaldes; Ministros de la Corte Suprema y Cortes de Apelaciones; Ministros de Estado, Subsecretarios, Intendentes, Gobernadores, Secretarios Regionales Ministeriales; Embajadores, Jefes Superiores de Servicio, tanto centralizados como descentralizados, como asimismo el directivo superior inmediato que deba subrogar a cada uno de ellos; Comandantes en Jefe de las Fuerzas Armadas, Director General Carabineros, y Director General de Investigaciones, como asimismo el oficial superior inmediato que deba subrogar a cada uno de ellos; Fiscal Nacional del Ministerio Público y los Fiscales Regionales; Contralor General de la República; Consejeros del Banco Central de Chile; Consejeros del Consejo de Defensa del Estado; Ministros del Tribunal Constitucional; Ministros del Tribunal de la Libre Competencia; Integrantes titulares y suplentes del Tribunal de Contratación Pública; Consejeros del Consejo de Alta Dirección Pública; Directores y ejecutivos principales de empresas públicas, según lo definido por la Ley N° 18.045; Directores de sociedades anónimas nombrados por el Estado o sus organismos; Miembros de las directivas de los partidos políticos, entre otros.

Entre las medidas de debida diligencia y de conocimiento de sus clientes que los casinos de juego o las sociedades operadoras de los mismos deben implementar y ejecutar, cuando dichos clientes correspondan o puedan ser calificadas como Personas Expuestas Políticamente, debe considerarse:

a) *Establecer sistemas apropiados de manejo del riesgo para determinar si un posible cliente, un cliente o el beneficiario final es o no una PEP;*

b) *Obtener y exigir, si procede, aprobación de la alta gerencia del casino de juego para establecer relaciones comerciales con un cliente que es o califica como PEP, o incluso que ha pasado a adquirir dicha calidad cuando la relación comercial es previa a dicha condición. Lo anterior es sin perjuicio de lo establecido en el artículo 7° de la Ley N° 19.995, que prohíbe expresamente el otorgamiento de créditos a sus jugadores;*

c) *Adoptar medidas razonables para definir o determinar la fuente de la riqueza o de los fondos de los clientes y beneficiarios reales, calificados como PEP, como asimismo el motivo de la operación respectiva;*

d) *Implementar procedimientos y medidas de debida diligencia continua sobre la relación comercial establecida con un cliente al que se haya calificado de PEP.*

Finalmente, en este ámbito, los casinos de juego o las sociedades operadoras de los mismos deben registrar cualquier operación en que esté involucrada alguna persona que deba ser calificada como Persona Expuesta Políticamente, debiendo asimismo informarla por vía electrónica a la Unidad de Análisis Financiero en el más breve plazo, cuando una vez analizada consideren que se está en presencia de una operación sospechosa susceptible de ser reportada, de acuerdo a lo previsto en el artículo 3° de la Ley N° 19.913”.

15.5 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.”

Cargo N°16: Personal de cajas, en determinados casos, no solicitó la cédula de identidad de los clientes para efectuar transacciones sobre US\$10.000.

16.1 Exposición de los hechos relevantes.

16.1.1. En el marco de la fiscalización efectuada en terreno el 29 de noviembre de 2024, en la actividad “Prevención de Lavado de Activos”, mediante Oficio Ordinario N° 410 de 11 de junio de 2024, esta Superintendencia le informó a la sociedad operadora el resultado de la fiscalización, que, en lo relativo a este hallazgo, dio cuenta de lo siguiente:

“De la revisión de una muestra de 5 clientes que juegan principalmente en el salón VIP Piccadilly, se solicitaron grabaciones del sistema de CCTV correspondientes a transacciones efectuadas en la caja, por montos iguales o superiores a US\$10.000 entre junio y noviembre de 2024, detectándose que el personal de cajas, en los siguientes casos no solicitó la cédula de identidad de los clientes para efectuar transacciones sobre US\$10.000, según se detalla a continuación:

RUT cliente	Tipo de transacción	Jornada casino	Monto de la transacción	Folio CCTV
20832XXX-X	Cobro de fichas por efectivo	07-06-2024	11.000.000	307101
25361XXX-X	Compra de fichas con efectivo	11-06-2024	10.000.000	308399
25361XXX-X	Compra de fichas con efectivo	11-06-2024	25.000.000	308404
25361XXX-X	Regularización documento con efectivo	01-08-2024	10.000.000	323051
24746XXX-X	Compra de fichas en efectivo	17-08-2024	38.000.000	328598
25361XXX-X	Compra de fichas con efectivo	04-09-2024	10.000.000	333749

16.1.2. En relación con lo anterior, esta Superintendencia instruyó a la sociedad operadora:

- 1) Explicar detalladamente las razones por las cuales no se aplicó el procedimiento establecido, es decir que no se requirió la cédula de identidad en los casos descritos en hallazgo anteriormente representado.
- 2) Capacitar a todo su personal de cajas respecto a la normativa vigente y de su procedimiento interno sobre solicitud de identificación de clientes, debiendo remitir el registro de asistencia de dicha capacitación y contenidos tratados.
- 3) Remitir grabaciones continuas correspondientes al sábado siguiente posterior a fecha de notificación de este oficio, desde las 21:00 horas y hasta las 06:00 horas del domingo, de las siguientes cámaras de CCTV:

N° de cámara	ID o Nombre Cámara
30	TO-Caja High Limit #02
37	TO-Cajas-Pan. Interna High Limit #01
38	TO-Caja High Limit #01
582	TO-Cajas-Pan. Externa High Limit #01

16.1.3. En respuesta a la anterior instrucción, la sociedad operadora mediante Carta RIN/063/2024, de 19 de marzo de 2025, respondió en términos generales que la revisión de las grabaciones del sistema de CCTV respecto de cinco clientes del salón VIP Piccadilly reveló que en algunas transacciones iguales o superiores a US\$10.000 no se visualiza la presentación de la cédula de identidad al momento de la operación.

En el caso del cliente con RUT 20.832.XXX-X, aunque no se ve el documento en una de las transacciones por \$11.000.000, el registro fue correctamente ingresado en el sistema. La evidencia visual demuestra que el cliente sí presentó su cédula en otra transacción realizada el mismo día, lo que refuerza la idea de que la omisión no fue sistemática.

Para el cliente con RUT 25.361.XXX-X se observaron situaciones similares en diversas jornadas. El cliente presentó su cédula en la primera transacción del 11 de junio por \$25.000.000, pero en dos transacciones posteriores del mismo día no se visualizó nuevamente el documento, aunque estas fueron correctamente registradas. En agosto y septiembre, las transacciones del mismo cliente muestran en algunos casos la presentación del documento y en otros no, pero en todos los casos fueron registradas adecuadamente en el sistema. En particular, las grabaciones de septiembre muestran con claridad cómo el cliente presenta la cédula sobre los fajos de dinero antes de realizar la transacción.

Asimismo, la sociedad operadora implementó una capacitación general a todo el personal de cajas, enfatizando que la presentación de la cédula debe exigirse en cada transacción sin excepción, incluso si ya fue presentada anteriormente en la misma jornada, comprometiendo además la instalación de un letrero informativo bilingüe (español y oriental) para recordar esta obligación a los clientes.

Por último, respecto del cliente con RUT 24.746.XXX-X, se confirmó que en las tres transacciones realizadas el 17 de agosto se presentó correctamente la cédula de identidad, aclarando también un error en la glosa reportada, el cual ya estaba corregido en los registros internos entregados a la autoridad fiscalizadora.

16.2. Análisis de los Hechos relevantes.

De los hechos descritos y antecedentes consignados previamente daría cuenta de múltiples transacciones no verificadas mediante la solicitud de cédula de identidad, en distintas fechas, por clientes recurrentes (como el caso del RUT 25.361.XXX-X).

Esto sugiere una falla sistemática en los procedimientos de caja, lo que pone en evidencia la inexistencia o ineficacia de controles internos preventivos.

El debido conocimiento del cliente no es solo un trámite formal y la falta de revisión de la identidad de un cliente impide que la sociedad operadora evalúe adecuadamente los riesgos asociados a una transacción en efectivo, especialmente en montos significativos.

16.3 Formulación de cargos.

En consecuencia, conforme a los hechos expuestos en el punto 16.3 y 16.2 de este Oficio y, sin perjuicio del análisis que se efectuará 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 Rinconada S.A., eventualmente habría incumplido lo dispuesto en el numeral 1.1. de la Circular Conjunta N° 50/57, de 28 de agosto de 2014, de esta Superintendencia.

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

Compendio Normativo de la Superintendencia de Casinos de Juego, Libro Segundo: Período de Operación del Permiso, Título III. Desarrollo del juego, Capítulo 5: Transacciones de entrega de valores, número 2, letra a) y número 5, letra c):

“2. Definiciones

Para efecto de las siguientes instrucciones, se entenderá por:

1) Cliente/a: Toda persona natural con la cual el casino de juego realice operaciones propias de su giro, como compra o canje de instrumentos de juego. Su identificación se acredita mediante cédula de identidad o pasaporte vigente...

Circular Conjunta N°50 UAF – N°57 SCJ, número 1, numeral 1.1 “Conocimiento del cliente”:

“En cuanto a los antecedentes mínimos que la empresa debe requerir y registrar de aquellos clientes que realizan operaciones por un monto igual o superior a US\$3.000 (tres mil dólares de los Estados Unidos) o su equivalente en otras monedas, no correspondiendo en caso alguno a una enumeración taxativa, estos corresponden a:

Nombre completo

Sexo

Nacionalidad

Número de Cédula Nacional de Identidad o número de pasaporte (se deberá exigir la exhibición del o los documentos originales)

Profesión, ocupación u oficio

Dirección o residencia en nuestro país, o el país de origen

Teléfono de contacto”

16.5 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.”

Cargo N°17: la sociedad operadora no mantuvo imágenes de todas las situaciones asociadas al reclamo interpuesto por el Sr. Anthony Maklouf.

17.1 Exposición de los hechos relevantes.

17.1.1. Mediante Oficio Ordinario N° 829, de 5 de junio de 2023, en respuesta al reclamo interpuesto por el Sr. Anthony Maklouf, de 21 de marzo de 2023, por cuanto el casino de juego no habría entregado pruebas claras ni suficientes (imágenes completas de la mesa de juego, grabaciones desde el patio de fumadores hasta la salida), para esclarecer qué ocurrió con sus fichas, el hurto de su celular y un cupón de juego, agregando que fue expulsado por 12 meses sin justificación, se le negó la entrada al VIP y también al casino de Viña, vinculado a un reclamo previo en Enjoy Santiago, esta Superintendencia constató lo siguiente:

Sobre el desarrollo del juego de mesa Black Jack entre las 02:02 am y las 03:52, se señala que: *“no se cuenta con grabaciones por ese periodo de tiempo, debido a que durante ese periodo el cliente simplemente permaneció en la mesa de juego y las imágenes que se respaldaron fueron precisamente el momento que llegó a la mesa y el momento en el cual se retira de la mesa, corroborando con ello que el cliente se levanta por sus propios medios y sin intervención de los guardias de seguridad, dirigiéndose luego hacia el acceso principal Picadilly”.*

A su vez, la sociedad operadora señaló que: *“las grabaciones que nos solicita entre las 04:07 y 04:21 (14 minutos) no quedaron resguardadas por corresponder a los momentos que cliente se encontraba en la máquina de azar sin jugar. Se respalda cuando cliente ya sale de la sala y se dirige al acceso Boulevard y posteriormente se retira del casino, sólo, sin intervención de los guardias de seguridad”.* Agrega que *“la secuencia completa de la estadía no queda resguarda es por el motivo que se resguarda solo los hechos relevantes por lo cual el cliente reclama”.*

17.1.2. En relación con lo anterior, esta Superintendencia instruyó a la sociedad operadora que proceder al almacenamiento de las imágenes de CCTV por un mínimo de 6 meses cuando existan controversias detectadas en el desarrollo de los juegos de azar.

En este sentido, los incidentes reclamados por el Sr. Maklouf sobre lo que ocurrió con sus fichas, ya sea mientras se encontraba jugando en la mesa de Black Jack o previo a su salida, son incidentes que son explícitamente señalados en su primera presentación y, por lo tanto, debieron constituir para dicha sociedad en forma íntegra un “Evento importante o “Evento especial”.

17.1.3. En respuesta, la sociedad operadora mediante Carta RIN/154/2023 de 16 de junio de 2023, señaló lo siguiente:

“Respecto al procedimiento aplicado en el caso del cliente Sr. Anthony Maklouf, donde las imágenes proporcionadas y resguardadas por nuestra sociedad operadora no fueron concluyente para dar respuesta a lo reclamado por el Sr. Maklouf, podemos indicar que para reforzar el correcto registro de las imágenes que tienen relación con reclamos en contra nuestra sociedad operadora se tomó la medida de capacitar al actual personal que está desarrollando las labores de operación de circuito cerrado de televisión para evitar que en el futuro ocurran situaciones similares”.

17.2. Análisis de los Hechos relevantes.

De los hechos descritos y antecedentes consignados previamente quedaría en evidencia que la sociedad operadora presentaría deficiencias en el procedimiento interno de reclamos al no integrar toda la evidencia disponible en el expediente del reclamo.

En efecto, la sociedad operadora debió considerar la totalidad de los incidentes que se describen en la presentación realizada por el Sr. Maklounf, toda vez que al no contar con todos los antecedentes que son requeridos para la tramitación y resolución de un reclamo en segunda instancia, el análisis que pudo realizar esta Superintendencia se vio obstaculizado.

En este contexto, la sociedad operadora al no mantener imágenes de todas las situaciones asociadas a un reclamo afecta la transparencia del proceso. Esto no solo tendría impacto en la correcta ponderación del reclamo del Sr. Maklounf, sino que también la confianza en los mecanismos de resolución de conflictos de los casinos autorizados.

17.3 Formulación de cargos.

En consecuencia, conforme a los hechos expuestos en el punto 17.1 y 17.2 de este Oficio y, sin perjuicio del análisis que se efectuará 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 Rinconada S.A.**, eventualmente habría incumplido lo dispuesto en el numeral 2.4. de la Circular N°13 de 2013, modificada mediante la Circular N°128 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 y casinos municipales, en concordancia con el literal d), del numeral 17, de la Circular N°94 de 2028, que imparte las instrucciones a las sociedades operadoras sobre estándar técnico de Sistemas de Circuito Cerrado de Televisión para casinos de juego.

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

Circular N°13 de 2013, modificada mediante la Circular N°128 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 y casinos municipales, señala lo siguiente:

“2. DE LOS RECLAMOS FORMULADOS POR CLIENTES EN CONTRA DEL CASINO DE JUEGO (...)

2.4 Registro de los Reclamos y Formación de los Expedientes respectivos El expediente deberá contener, a lo menos, la siguiente documentación y/o antecedentes:

i. Formulario de reclamo o presentación del reclamante y todos los documentos que se acompañen a ésta.

ii. Los antecedentes recopilados, entre los que se deberán incluir las grabaciones del Sistema de CCTV del incidente reclamado, y el (los) informe(s) de la investigación realizada por cada área del casino de juego. Para efectos de las grabaciones del Sistema de CCTV, la sola interposición de un reclamo permitirá considerar los hechos como "Evento importante" o "Evento especial", debiéndose proceder a su almacenamiento según lo dispongan las instrucciones impartidas por esta Superintendencia.

iii. Las comunicaciones efectuadas al reclamante.

iv. La copia de la respuesta y el comprobante que acredite su envío por cualquier medio. El expediente deberá estar siempre a disposición de la Superintendencia durante su tramitación, incluyendo las grabaciones del Sistema de CCTV, y permanecerá archivado en medios físicos o digitales, a lo menos, durante el plazo de tres años contado desde el primer día del mes siguiente a aquél en que el casino de juego emita su pronunciamiento”.

Circular N°94 de 2028, que imparte las instrucciones a las sociedades operadoras sobre estándar técnico de Sistemas de Circuito Cerrado de Televisión para casinos de juego, señala en su numeral 17. Obligaciones Generales para Sistemas de Control de CCTV, lo siguiente:

“Para disponer de un completo y confiable sistema de procesamiento de señal de video para un casino de juegos, se debe cumplir con los siguientes aspectos:

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

Controversias detectadas en el desarrollo de los juegos de azar, o desarrollo de los juegos de azar en términos distintos a las reglas de juego contenidas en el Catálogo de Juegos elaborado por esta Superintendencia”.

17.5 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.”*

Cargo N°18: La sociedad operadora no cumplió las instrucciones de esta Superintendencia, al aplicar una prohibición de acceso temporal al casino de juego de 12 meses a la Sra. Carolina Molina Pérez con fecha 24 de febrero de 2023, puesto que no acompañó antecedentes que permitan acreditar las agresiones verbales que se le imputan a la jugadora.

18.1 Exposición de los hechos relevantes.

18.1.1. Mediante Oficio Ordinario N° 628, de 28 de abril de 2023, esta Superintendencia le señaló a la sociedad operadora, en respuesta al reclamo interpuesto por la Sra. Carolina Molina Pérez, en relación con una restricción de acceso que se le aplicó:

“En este contexto, es necesario indicar que a la Sra. Molina se la ha aplicado previamente una prohibición de ingreso al casino de juego que fue reclamada ante esta Superintendencia, la cual fue desestimada mediante el Oficio Ordinario N°960, de 8 de julio de 2022, por no presentar irregularidades en el procedimiento”. Luego, “esta Superintendencia estima que la prohibición de acceso temporal aplicada en contra de la Sra. Carolina Molina no ha sido suficientemente probada por la sociedad operadora”, puesto que “la sociedad operadora solo ha acreditado una “conducta alterada”, de modo que no ha probado el estándar de conducta que habría servido de base para la aplicación de la referida prohibición de acceso temporal al casino de juego”.

18.1.2. En relación con lo anterior, esta Superintendencia instruyó a la sociedad operadora que dejase sin efecto la prohibición de acceso temporal aplicada en contra de la Sra. Carolina Molina, notificada a la afectada y a este Servicio con fecha 24 de febrero de 2023.

18.1.3 En respuesta a la instrucción anterior, la sociedad operadora señaló mediante Carta RIN/102/2023, de 5 de mayo de 2023, lo siguiente:

“Junto con saludarle, por medio de la presente, y en atención a vuestra instrucción de dejar sin efecto la prohibición de acceso a nuestro casino de juegos de la Sra. Carolina Molina Pérez, venimos en solicitar a usted que tenga a bien reconsiderar la medida

instruida, toda vez que el actuar y la conducta de la Sra. Molina en nuestras dependencias es una situación recurrente, generando un ambiente no propicio e inseguro para los demás clientes y en especial para nuestros colaboradores. En efecto, con fecha 11 de abril de 2022, esta sociedad operadora notificó a la Sra. Molina sobre la prohibición de ingreso por el periodo de 6 meses, es decir, hasta el día 9 de octubre de 2022 debido a agresiones verbales a una de nuestras colaboradoras. Dicha medida fue reclamada ante vuestra Superintendencia y desestimada mediante Oficio Ordinario N° 960 de fecha 8 de julio de 2022”.

18.2. Análisis de los Hechos relevantes.

De los hechos descritos y antecedentes consignados previamente quedaría en evidencia que la prohibición de acceso temporal al casino de juego de 12 meses aplicada en contra de la Sra. Molina Pérez con fecha 24 de febrero de 2023, por parte de la sociedad operadora **Casino Rinconada S.A.** no se encuentra debidamente probada, ya que no se han acompañado antecedentes que permitan acreditar las agresiones verbales que se le imputan a la jugadora, lo cual redundaría en una incorrecta aplicación de las instrucciones de esta Superintendencia.

18.3 Formulación de cargos.

En consecuencia, conforme a los hechos expuestos en el punto 18.1 y 18.2 de este Oficio y, sin perjuicio del análisis que se efectuará este 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 Rinconada S.A., eventualmente habría incumplido lo dispuesto en el numeral 2.1. de la Circular N° 108, de 8 de junio de 2020, de esta Superintendencia.

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

Circular N°108, de 8 de junio de 2020, impartió instrucciones a las sociedades operadoras y concesionarias de casinos municipales para la restricción de ingreso o permanencia de jugadores a las salas de juego de sus respectivos casinos, en la que se dispone en su numeral 2, entre otras cosas, lo siguiente:

“2.1 Para efectos de esta circular, constituyen desórdenes, perturbación al normal desarrollo de los juegos o irregularidades en la práctica de los mismos, conductas tales como, y sin que esto sea taxativo: agresión física o verbal o intento de agresión física o amenazas a otros clientes, personal de juego o trabajadores que se encuentren dentro de las salas de juego, así como porteros o guardias que se encuentren en las inmediaciones del casino de juego; modificar o alterar los implementos de juego o su desarrollo y dañar el material de juego disponible del casino; cometer fraude o intento de fraude; encontrarse en manifiesto estado de ebriedad que altere el normal desarrollo del juego; consumo de estupefacientes; daños a propiedad del casino; intento de ingreso al casino con armas blancas o de fuego; entre otras.

2.3 La notificación de la restricción temporal de ingreso no podrá contemplar un plazo superior a 6 meses, salvo autorización judicial expresa que indique un plazo mayor o en casos de reincidencia, en cuyo caso el nuevo plazo que se fije podrá ser ampliado hasta un año”.

18.5 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.”

Cargo N°19: La sociedad operadora llevo a cabo tres torneos en un espacio que no forma parte de la sala de juegos del casino.

19.1 Exposición de los hechos relevantes.

19.1.1. En el marco de la fiscalización efectuada en terreno entre los días 13 y 14 de mayo de 2024, en la actividad “Torneos de Juego”, mediante Oficio Ordinario N° 922, de 23 de mayo de 2024, esta Superintendencia le informó el resultado de la fiscalización a la sociedad operadora, que, en lo relativo a este cargo, dio cuenta de lo siguiente:

“Se constató que los siguientes torneos de mesas de juego fueron realizados en el “Espacio Cenit” de Casino Rinconada, lugar que corresponde a “Sala Multiuso” autorizada como “Obra Complementaria” por esta Superintendencia, por lo cual no forma parte de la sala de juegos del casino.

Fecha Torneo	Torneo
24-03-2024	Poker High Roller EPL Nro 01 Rinconada 2024
24-03-2024	Poker Main Event EPL Nro 01 Rinconada 2024
24-03-2024	Torneo Poker Turbo Knockout EPL Nro 01 Rinconada 2024

19.1.2. En relación con lo anterior, esta Superintendencia instruyó a la sociedad operadora dar estricto cumplimiento a la normativa vigente, por lo que no podrá efectuar torneos de juego en cualquier área que sea distinta de las salas de juego sin autorización de esta Superintendencia, teniendo siempre presente que todo espacio autorizado como “Obra Complementaria” no forma parte de la sala de juegos, debiendo informar las medidas que adoptará para evitar que situaciones como estas se repitan en el futuro.

19.1.3 En respuesta a la instrucción anterior, la sociedad operadora mediante carta RIN/139/2024, de 28 de mayo de 2025, remitió informe señalando, en términos generales, que reconoce la realización de los torneos en dicho espacio, pero argumenta que actuó bajo la creencia de que el espacio podía ser utilizado para tal fin, basándose en una modificación del Catálogo de Juegos en 2020 que habría flexibilizado las normas para torneos, y en la falta de una respuesta negativa previa por parte de la Superintendencia.

Detalló que el "Espacio Cenit" fue originalmente un servicio anexo del casino y luego autorizado como sala multiuso en 2014. Aunque en 2018 se denegó una solicitud para usar este espacio en torneos, la modificación normativa de 2020 permitía, en teoría, habilitar áreas distintas a las salas de juego para este propósito, siempre con autorización previa.

La sociedad operadora sostiene que, al no recibir una respuesta clara a su solicitud de marzo de 2024 y considerando que el espacio cumple con los requisitos de seguridad y acceso similares a las salas de juego, procedió con los torneos bajo una interpretación errónea pero justificada de la normativa.

Finalmente, la sociedad operadora solicitó a la Superintendencia que reconsidere la autorización del "Espacio Cenit" para torneos, destacando los beneficios operativos y económicos que esto generaría. Argumenta que el espacio está físicamente integrado al casino, cumple con los estándares de seguridad y que su uso para torneos atraería más público, aumentando los ingresos del establecimiento.

19.2. Análisis de los Hechos relevantes.

De los hechos descritos y antecedentes consignados previamente quedaría en evidencia que la sociedad operadora realizó tres torneos fuera de la sala de juego del casino, lo cual compromete los mecanismos de supervisión sobre el desarrollo de los mismos

19.3 Formulación de cargos.

En consecuencia, conforme a los hechos expuestos en el punto 2.1 y 2.2 de este Oficio y, sin perjuicio del análisis que se efectuará 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 Rinconada S.A., eventualmente habría incumplido lo dispuesto en el literal e) del numeral 5.2. del Compendio de Normas de la Superintendencia de Casinos de Juego, Libro Segundo Período de Operación del Permiso, Título III Desarrollo del Juego, Capítulo 7 Torneos de Juego, numerales 4.2; y párrafo segundo del título 3, del Capítulo VII Torneos de Juego, del Catálogo de Juegos aprobado mediante Resolución Exenta N°157, de 10 de julio de 2006, de la Superintendencia de Casinos de Juego y sus posteriores modificaciones.

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

a) Compendio de Normas de la Superintendencia de Casinos de Juego, Libro Segundo Período de Operación del Permiso, Título III Desarrollo del Juego, Capítulo 7 Torneos de Juego, Numeral 5. Implementación de los torneos de juego y sus modificaciones, punto 5.2, letra e) que señala lo siguiente:

“5.2 En la implementación de los torneos, las sociedades operadoras deberán dar estricto cumplimiento a las condiciones que se explicitan a continuación:

e) El torneo de juego no podrá ser desarrollado en dependencias distintas a las salas de juego de casino, conforme a lo señalado en el Título VII “Torneos de Juego”, del Catálogo de Juegos.”

b) Catálogo de Juegos aprobado por Resolución Exenta N°157, de 10 de julio de 2006, de la Superintendencia de Casinos de Juego, que podrán desarrollarse en los casinos de juego, versión marzo 2023, Capítulo VII. Torneos de Juego, Título 3 Reglas del Juego, segundo párrafo que señala lo siguiente:

Las sociedades operadoras deberán adoptar todas las medidas necesarias para que los Torneos de Juego, cualquiera sea su modalidad, se lleven a cabo en las salas de juego del casino de juego y se inicien y, salvo circunstancias extraordinarias, finalicen dentro del horario de funcionamiento autorizado al respectivo casino de juego. Por lo anterior, las personas que participen en estos torneos, sea en calidad de jugadores o como espectadores del mismo, si se permiten, deberán haber pagado el impuesto establecido en el artículo 58 de la Ley N°19.995 por concepto de ingreso a la sala de juego.

c) Catálogo de Juegos aprobado por Resolución Exenta N°157, de 10 de julio de 2006, de la Superintendencia de Casinos de Juego, Capítulo VII. Torneos de Juego, Título 4 Requisitos Generales, Numeral 4.2 Segregación del Área de Torneo, que señala lo siguiente:

Para el correcto desarrollo de las actividades de un Torneo de Juego, la sociedad operadora deberá diferenciar el o las áreas donde se desarrollará el torneo, segregando tanto el acceso como la libre circulación por el referido lugar, debiendo velar porque la segregación de estas áreas no entorpezca el normal funcionamiento del resto de las dependencias del casino de juego.

La sociedad operadora podrá habilitar dentro del casino de juegos, un área distinta a la sala de juegos, como sala de juegos ad-hoc, únicamente para la realización del torneo, siempre y cuando solicite la autorización a la Superintendencia y ésta sea concedida.

Con todo, la sociedad operadora deberá, además, adoptar todas las medidas que sean necesarias para que las actividades del Torneo de Juego sean íntegramente grabadas por el Sistema de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV) en los mismos términos y condiciones que el resto de las actividades del casino de juego.

19.5 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.”*

3. Conforme a lo expuesto, los hechos descritos precedentemente, objeto de la presente formulación de cargos, serían constitutivos de las infracciones indicadas en los numerales precedentes.

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.

4. 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.

5. 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.

6. 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.

Por delegación de facultades establecida en la Resolución Exenta N°566, de 26 de julio de 2023 de la Superintendencia de Casinos de Juego.

Distribución:

- Sr. Francisco Prado Contreras, gerente general Rinconada S.A.
- Sra. Andrea Wolleter Eyheramendy, Gerente General Corporativo Enjoy S.A.
- Divisiones SCJ

