

**PONE TÉRMINO A PROCEDIMIENTO
ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO E
IMPONE SANCIÓN QUE INDICA A LA
SOCIEDAD OPERADORA CASINO GRAN
LOS ÁNGELES S.A.**

ROL N°45/2025

VISTOS:

Lo dispuesto en la Ley N°19.995 que Establece las Bases Generales para la Autorización, Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego, de 2005 y sus modificaciones; en la Ley N°19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de Los Órganos de la Administración del Estado, de 2003 y sus modificaciones; en el Decreto RA 289/154/2024, de 2024, del Ministerio de Hacienda, que establece el orden de subrogancia de la Superintendente de Casinos de Juego; en el Oficio Ordinario N°2551, de 19 de noviembre de 2025, de esta Superintendencia, que formula cargos a la sociedad operadora Casino Gran Los Ángeles S.A.; en la presentación ANG/235/2025, de 2 de diciembre de 2025, de la sociedad operadora Casino Gran Los Ángeles S.A.; en la Resolución Exenta N° 43, de 12 de enero de 2026; en la presentación ANG/008/2026, de 20 de enero de 2026, de la sociedad operadora Casino Gran Los Ángeles S.A.; en la Resolución N°36, de 2024, de la Contraloría General de la República y sus modificaciones; y en los demás antecedentes contenidos en el presente procedimiento administrativo sancionatorio.

CONSIDERANDO:

Primero) Que, mediante Oficio Ordinario N°2551, de 19 de noviembre de 2025, de esta Superintendencia, se formuló cargos e inició un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de la sociedad operadora **Casino Gran Los Ángeles S.A.**, atendida las siguientes circunstancias:

a) Ejecución de funciones propias del Área de Tesorería Operativa mediante empleados que no formarían parte del personal de juego, toda vez que personal perteneciente a una empresa relacionada de la sociedad operadora y, por lo tanto, terceros externos a esta sociedad, habrían efectuado transacciones con jugadores interviniendo en las operaciones de éstos con el casino de juego, correspondiente a transferencias electrónicas para el pago de premios y movimientos mediante cheques con los jugadores, de modo que eventualmente habría incumplido lo establecido en el artículo 17 del Decreto Supremo N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda, en concordancia con los artículos 12 y 13 del mismo cuerpo reglamentario y el numeral 3) y 4) de la Circular N° 125, de 1° de febrero de 2022, de esta Superintendencia.

b) A la fecha del requerimiento efectuado mediante el Oficio Ordinario N°1600, de 13 de septiembre de 2023, de esta Superintendencia, el "Protocolo Gestión de Riesgo de Ciberincidentes", de junio 2023 en su versión N°2 de la sociedad operadora, no incluiría el desarrollo de un proceso de análisis y gestión de riesgos que permita identificar vulnerabilidades, amenazas y riesgos implícitos en todo el ambiente relacionado con tecnologías de información, de modo que habría incumplido el numeral 3) de la Circular N°119, de 12 de abril de 2021, y sus posteriores modificaciones, de esta Superintendencia.

c) Durante el año 2023, los planes de gestión de riesgo que deben ser revisados y en su caso actualizados no habrían sido sometidos al conocimiento y a la aprobación del directorio de la sociedad operadora, de modo que eventualmente habría incumplido lo establecido numeral 4) de la Circular N°119, de 12 de abril de 2021, de esta Superintendencia.

d) No habría notificado las pruebas de seguridad que realizó en el primer semestre de 2023, ni tampoco las mismas se encontrarían contenidas en un documento donde se describa las pruebas realizadas, los estándares aplicados, los resultados obtenidos, las medidas adoptadas y las oportunidades de mejora

detectadas, de modo que eventualmente habría incumplido lo establecido en el título VIII, de la Circular N°119, de 12 de abril de 2021, de esta Superintendencia.

Segundo) Que, con fecha 19 de noviembre de 2025, se notificó mediante correo electrónico el oficio de formulación de cargos, individualizado en el considerando precedente de la presente resolución, al gerente general de la sociedad operadora **Casino Gran Los Ángeles S.A.** en la dirección electrónica registrada en esta Superintendencia.

Tercero) Que, mediante su presentación ANG/235/2025, de fecha 2 de diciembre de 2025, la sociedad operadora **Casino Gran Los Ángeles S.A.**, estando dentro de plazo, presentó sus descargos solicitando:

“PETICIONES CONCRETAS: Habida consideración de lo señalado en el desarrollo de esta presentación, solicitamos a la Sra. Superintendente de Casinos de Juego se sirva acoger en todas sus partes las alegaciones formuladas en estos descargos en defensa de Casino Gran Los Ángeles S.A. al resolver los presentes procedimientos sancionatorio y, en definitiva, absolver de los cargos formulados en contra de mi Representada, o en subsidio, aplicar las sanciones de menor entidad que en derecho corresponda”.

Cuarto) Que, la sociedad operadora señaló en sus descargos que:

En relación con el Cargo N° 1:

“Al respecto, venimos en indicar a vuestra Superintendencia que las gestiones específicas que realizó personal de las oficinas corporativas de Enjoy en ese momento, eran netamente la aprobación de transferencias electrónicas como apoderados bancarios de Gran Casino Los Ángeles S.A., además de la gestión de envío a cobro de los cheques al banco, estando dichos apoderados autorizados respectivamente por vuestra autoridad como tales. En este sentido, queremos aclarar que la interacción inmediata con los clientes dentro de las salas de juego y funciones específicas de pago de premios fue siempre y oportunamente realizada por colaboradores que sí se encontraban dentro de la nómina de personal de juego.

A mayor abundamiento, en aquellos casos cuando se acordaba que el pago de un premio sería pagado por transferencia electrónica, el personal de juego firmaba un documento (folio) y solicitaba vía correo electrónico que se realizara simplemente la transferencia, siendo los del área de finanzas y contabilidad quienes efectivamente realizaban la aprobación de la transacción desde la cuenta del banco, pero toda la gestión de cara al cliente era realizada por personal de juego.”

Junto con estos descargos, la sociedad operadora presentó, a modo de ejemplo, un folio de aquella misma fecha, indicando que es posible acreditar lo anteriormente expuesto y que fue explicado en la fiscalización.

Continúa sus descargos la sociedad operadora, señalando que:

“Todo ello por lo demás, se encontraba debidamente establecido en el Procedimiento de Medios de pago versión 2 informado a vuestra SCJ con fecha 08 de mayo de 2023.

Sobre este cargo queremos ser enfáticos Sra. Superintendente en que si bien es posible interpretar que toda la función de pago era realizada por personal que no figuraba en la nómina de personal de juego, aclarar que toda interacción y gestión con los clientes sí fue realizada por personal de juego, limitándose solamente la gestión de aprobación desde el banco (click de aprobación) – contabilización - y en su caso el envío a depósito de los cheques respectivos que era realizado por apoderados de la sociedad operadora autorizados, pero que efectivamente, y en esto nos allanamos a sus dichos, no se encontraban en la nómina de personal al ser no una función, sino solo una gestión dentro de un proceso debidamente informado a vuestra autoridad.

Como queda de manifiesto, desde el inicio de la fiscalización que dio origen al presente procedimiento administrativo sancionatorio, Gran Casino Los Ángeles ha prestado toda su colaboración a la SCJ, y ha dado estricto cumplimiento a cada una de las instrucciones emanadas desde esta autoridad, lo cual debe ser evidentemente considerado por esta Superintendencia al momento de resolver estos autos administrativos, así como el hecho también que se modificó oportunamente el procedimiento tras su observación.”

En relación con el Cargo N° 2:

La sociedad operadora señaló que “En cuanto a esta formulación de cargos, venimos en indicar que esta sociedad operadora tras la observación realizada durante la fiscalización y al recibir el Oficio Ordinario N° 2152 de 11 de diciembre de 2023, aclaró inmediatamente la observación realizada, indicando que el proceso de análisis y gestión de riesgo respectivo sí estaba incluido en el apartado 3.0.

En este sentido, nos llama profundamente la atención la circunstancia que frente a un hecho aclarado y subsanado y enviado respectivamente dentro de plazo se nos exponga a un proceso sancionatorio como tal, sobre todo a sabiendas que efectivamente la Sociedad Operadora cuenta, como se acreditó a vuestra autoridad, con un Protocolo de Gestión de Riesgo de Ciberincidentes que contempla un proceso de análisis y gestión de riesgo.

Al respecto, los hechos imputados mediante el segundo cargo, son incorrectos, habiéndose aclarado que esta sociedad operadora si cuenta con un proceso de análisis y gestión de riesgo en el punto 3.0. del Protocolo, debiendo esto ser completamente desestimado.

En relación con el Cargo N° 3:

La sociedad operadora señaló que “En cuanto a este cargo, venimos en allanarnos a la referida observación, toda vez que, si bien efectivamente se aprobó el respectivo Protocolo de Gestión de Riesgo en el acta de directorio de fecha 20/09/2023, no se realizó detalladamente en el acta de directorio una presentación detallada de los planes de gestión de riesgos propiamente tales y su actualización.

Sin perjuicio de lo anterior, indicamos que mediante nuestra presentación de fecha 26 de diciembre de 2023 mediante carta ANG/175/2023 se dejó constancia acerca de la actualización e implementación de la gestión de riesgos y su periodicidad.

A saber, los hechos imputados corresponden a un error involuntario, sin intención premeditada de infringir la legalidad vigente, completamente aislado, sin que constituya una práctica habitual de mi Representada, lo cual solicitamos sea considerado por esta Superintendencia al momento de resolver estos autos administrativos.

A mayor abundamiento, somos contestes y nos allanamos de buena fe a la circunstancia que en dicha oportunidad no se incluyó con detalle los planes de gestión de riesgos propiamente tales y su actualización en el Acta respectiva, pero si se aprobó de manera íntegra el Protocolo.

Debemos señalar que Gran Casino de Los Ángeles opera bajo los más altos estándares de exigencia y permanentemente se encuentra realizando revisión de sus protocolos internos y capacitaciones a sus trabajadores, orientando todos estos esfuerzos a cumplir de la mejor forma con las todas y cada una de las normas legales y reglamentarias que regulan la actividad.

En el mismo sentido, nos encontramos constantemente reforzando la importancia del cumplimiento de las normas internas.

Lamentablemente, como en todo sistema humano falible por naturaleza, se presentan hechos aislados que deben ser corregidos, y en los cuales nos encontramos trabajando constantemente.

En relación con el Cargo N° 4:

La sociedad operadora señaló que *“En relación con este cargo, debemos mencionar que efectivamente por un error involuntario del personal de nuestra sociedad operadora olvidó dentro de los plazos enviar los respaldos de las pruebas debidamente realizadas, frente a lo cual hemos efectuado controles internos para evitar que situaciones como estas vuelvan a ocurrir. En cuanto a que la sociedad operadora no haya respondido a vuestra instrucción mediante Oficio Ordinario N° 2152 de 11 de diciembre de 2023, se debió a que dicha instrucción se interpretó que a futuro se debe tener ello en consideración en atención a que se indicó “En lo sucesivo debe dar cumplimiento a la normativa asociadas, remitiendo a esta Superintendencia la ejecución de sus pruebas a más tardar 15 días hábiles, luego de realizarlas” razón por la cual no se envió respuesta alguna”.*

Quinto) Que habiendo efectuado un análisis de los descargos presentados por la sociedad operadora **Casino Gran Los Ángeles S.A.**, se estimó procedente la apertura de un término probatorio, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 55, letra f), de la Ley N°19.995, ya que existían hechos sustanciales pertinentes y controvertidos, por cuanto en su escrito de descargos, presentación COL/214/2025, de 24 de diciembre de 2025, la mencionada sociedad contravirtió los cargos formulados.

Sexto) Que, en consecuencia, mediante la Resolución Exenta N°43, de 12 de enero de 2026, esta Superintendencia tuvo por presentados los descargos de la sociedad operadora **Casino Gran Los Ángeles S.A.**, abrió un término probatorio y fijó como puntos de prueba los siguientes, puntualmente respecto de los cargos 1) y 2) formulados:

a) Efectividad que la sociedad operadora realizó transferencias electrónicas para el pago de premios y movimientos mediante cheques con jugadores mediante empleados debidamente registrados en la nómina de personal de juego.

b) Efectividad que el “Protocolo Gestión de Riesgo de Ciberincidentes”, de junio 2023 en su versión N°2, de la sociedad operadora contenía el desarrollo de un proceso de análisis y gestión de riesgos que permita identificar vulnerabilidades, amenazas y riesgos implícitos en todo el ambiente relacionado con tecnologías de información a la fecha del requerimiento efectuado mediante el Oficio Ordinario N°1600, de 13 de septiembre de 2023, de esta Superintendencia.

Séptimo) Que, en el término probatorio de 8 (ocho) días hábiles, mediante presentación ANG/008/2026, de 20 de enero de 2026, la sociedad operadora **Casino Gran Los Ángeles S.A.** acompañó los siguientes documentos:

a) Planilla Excel del año 2023 con los cheques recibidos por la Unidad donde se demuestra que el responsable de recibir los cheques era personal de juego registrado.

b) Correo electrónico de fecha 26 de julio de 2023 donde se demuestra que la gestión de cara al cliente es realizada por personal de juego y que tan solo la aprobación de la transferencia electrónica era gestionada por personal de Finanzas del Corporativo de Enjoy a través de apoderados debidamente autorizados por la sociedad operadora.

c) Planilla Excel de transferencias de pago de premios del año 2023 donde figuran como responsables el personal de juego, siendo ellos quienes autorizan y firman el folio.

d) El Protocolo de Gestión de Riesgo de Ciberincidentes de junio de 2023 V2, donde en su apartado 3.0. se cuenta con el proceso de análisis de gestión de riesgos respectivo.

e) Carta ANG/173/2023 a través de la cual se adjuntó el proceso de análisis y gestión de riesgo respectivo y se indicó que en el apartado 3.0 del Protocolo de Gestión de Riesgo de Ciberincidentes, ya previamente entregado, se encontraba descrito el referido proceso.

Octavo) Que, en relación con el **primer** cargo formulado, habiendo apreciado los hechos en conciencia, conforme a lo establecido en el literal g), del artículo 55, de la Ley N°19.995, se expone, analiza y pondera lo siguiente:

Cargo Formulado	Normativa infringida	Descargos
Ejecutaría funciones propias del Área de Tesorería Operativa mediante empleados que no formarían parte del personal de juego, toda vez que personal perteneciente a una empresa relacionada de la sociedad operadora y, por lo tanto, terceros externos a esta sociedad, efectúan transacciones con jugadores interviniendo en las operaciones de éstos con el casino de juego, correspondiente a transferencias electrónicas para el pago de premios y movimientos mediante cheques con los jugadores, de modo que eventualmente habría incumplido lo establecido en el	Artículo 17 del Decreto Supremo N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda, en concordancia con los artículos 12 y 13 del mismo cuerpo reglamentario y el numeral 3 y 4 de la Circular N° 125, de 1° de febrero de 2022, de esta Superintendencia. Norma que establece la sanción: Artículo 46 de la Ley N°19.995.	1. Las gestiones específicas que realizó personal de las oficinas corporativas de Enjoy en ese momento, eran netamente la aprobación de transferencias electrónicas como apoderados bancarios de Gran Casino Los Ángeles S.A. 2. La interacción inmediata con los clientes dentro de las salas de juego y funciones específicas de pago de premios fue siempre y oportunamente realizada por colaboradores que sí se encontraban dentro de la nómina de personal de juego. 3. No se encontraban en la nómina de personal al ser no una función, sino solo una gestión dentro de un proceso debidamente informado a vuestra autoridad. 4. Gran Casino Los Ángeles ha prestado toda su colaboración a la SCJ, y ha dado estricto cumplimiento a cada una de las instrucciones emanadas desde esta autoridad, lo cual debe ser evidentemente considerado por esta Superintendencia al momento de resolver estos autos administrativos, así como el hecho también que se modificó oportunamente el procedimiento tras su observación.
Análisis del descargo		
Se considera personal de juego a todas aquellas personas que se desempeñen en la operación y desarrollo de los juegos, como también quienes cumplan funciones en la tesorería destinada a la operación de los juegos y, asimismo, todo aquel que ejerza labores de dirección, supervisión y jefatura en las áreas señaladas.¹ En este contexto, cabe señalar que la “Tesorería Operativa” es el área del casino de juego que organiza la recaudación de los dineros obtenidos durante la explotación del establecimiento. Por lo anterior, los trabajadores de un casino de juego que organizan la referida recaudación y forman parte directa del proceso de pago de premios a los jugadores, debe entenderse que pertenecen al área de “Tesorería Operativa”. Lo anterior implica, por ejemplo, que una persona que realiza una transferencia desde una cuenta corriente a un proveedor del casino de juego no debe ser considerado personal de juego, ya que no interviene en ninguna fase del desarrollo del juego, pero si por el contrario procede a pagar un premio obtenido por un jugador, ya está cumpliendo funciones de tesorería operativa. Así, la interacción inmediata con los clientes no define la participación de los trabajadores de los casinos de juego en las funciones propias del área de tesorería operativa, pues existen determinadas actividades en que no interviene ningún cliente y no cabe duda de que forman parte del proceso de recaudación de los dineros obtenidos por la explotación de los juegos de azar, como por ejemplo el recuento de stackers. En consecuencia, toda aquella persona que participa directamente en el referido proceso debe encontrarse registrado en la nómina que para estos efectos lleva la Superintendencia, cumpliendo entre otros con el requisito de no haber sido condenada por delito que merezca pena afflictiva². Por		

¹ Artículo 12 del DS N° 287
² Artículo 17 del DS N° 287 de 2005, del Ministerio de Hacienda.

lo anterior, el listado de dichas personas debe ser notificado conforme a lo establecido en el Compendio de Normas donde se imparten instrucciones sobre el contenido y periodicidad con que la sociedad operadora debe remitir a la Superintendencia la información que indica respecto del personal de juego de los casinos de juego, siendo insuficiente que hayan sido informadas

En cuanto a la posibilidad de encomendar las funciones de “Tesorería Operativa” mediante un poder, cabe señalar que el artículo 17 del Decreto N°287, de 2015, de Hacienda, establece que en la nómina de personal debe incorporarse el personal de juego cualquiera sea “su calidad contractual”. Luego, si las personas que realizan el pago de premios a jugadores cuentan con un poder otorgado por la sociedad operadora, no estarían cumpliendo dicha función debido a un contrato, sino que debido a un acto jurídico unilateral que solo genera obligaciones para una de las partes.

Luego, las funciones del personal de juego correspondiente a “Tesorería Operativa” establecido en el artículo 13 del referido Decreto N°287, no podría ser ejercida por una persona contratada por el “Corporativo”, sino que debe ser ejercida por una persona contratada directamente por la sociedad operadora (cualquiera sea su calidad contractual). Con todo, en el caso que no existiese el pago de premios a los jugadores como una función específica, el operador podrá contemplar adicionalmente otras funciones, lo que en todo caso deberá ser informado a la Superintendencia antes de su implementación³.

Sin perjuicio de lo anterior, independientemente de su calidad contractual, el personal de “Tesorería Operativa” se encuentra sujeto a las prohibiciones del artículo 18 del referido decreto. Tampoco dicho personal podrá desempeñar funciones sucesiva ni simultáneamente en las Áreas de Mesas de Juego, Máquinas de Azar y Bingo.⁴ Asimismo, el “Director General de Juegos” no podrá ser reemplazado, cualquiera sea el intervalo de tiempo en que se ausente de sus funciones, por personal dependiente del área de “Tesorería Operativa” del casino de juego⁵.

Finalmente, la sociedad operadora señaló en sus descargos que ha dado estricto cumplimiento a cada una de las instrucciones emanadas desde esta autoridad. Sin embargo, de los antecedentes tenidos a la vista en el presente procedimiento administrativo sancionatorio no consta que se haya dado cumplimiento a la instrucción impartida en el Oficio Ordinario N° 1868, de 24 de octubre de 2023, de esta Superintendencia, en el sentido de actualizar las personas que aprueban o emiten transferencias bancarias y gestionen los cheques de sus clientes, los cuales deberán corresponder a personal de juego.

Noveno) Que, en relación con el **segundo** cargo formulado, habiendo apreciado los hechos en conciencia, conforme a lo establecido en el literal g), del artículo 55, de la Ley N°19.995, se expone, analiza y pondera lo siguiente:

Cargo Formulado	Normativa infringida	Descargos
El “Protocolo Gestión de Riesgo de Ciberincidentes”, de junio 2023 en su versión N°2, no incluiría el desarrollo de un proceso de análisis y gestión de riesgos que permita identificar vulnerabilidades, amenazas y riesgos implícitos en todo el ambiente relacionado con tecnologías de información, a la fecha del requerimiento efectuado mediante el Oficio Ordinario N°1600, de 13 de septiembre de 2023, de esta Superintendencia.	El numeral 3 de la Circular N°119, de 12 de abril de 2021, y sus posteriores modificaciones, de esta Superintendencia. Norma que establece la sanción: Artículo 46 de la Ley N° 19.995	1. La sociedad operadora tras la observación realizada durante la fiscalización y al recibir el Oficio Ordinario N° 2152 de 11 de diciembre de 2023, aclaró inmediatamente la observación realizada, indicando que el proceso de análisis y gestión de riesgo respectivo sí estaba incluido en el apartado 3.0. 2. Nos llama profundamente la atención la circunstancia que frente a un hecho aclarado y subsanado y enviado respectivamente dentro de plazo se nos exponga a un proceso sancionatorio como tal. 3. Los hechos imputados mediante el segundo cargo son incorrectos, habiéndose aclarado que esta sociedad operadora si cuenta con un proceso de análisis y gestión de riesgo en el punto 3.0. del Protocolo,

³ Inciso 2°, artículo 13. DS N° 287 de 2005, del Ministerio de Hacienda.

⁴ Inciso 2°, artículo 13. DS N° 287 de 2005, del Ministerio de Hacienda.

⁵ Inciso 1°, artículo 15 DS N° 287 de 2005, del Ministerio de Hacienda.

		debiendo esto ser completamente desestimado.
Análisis del descargo		
En cuanto al alegato consistente en que el hecho reprochado habría sido aclarado y subsanado, cabe señalar que dichas acciones se han realizado evidentemente solo como consecuencia de la fiscalización efectuada por esta Superintendencia y por tanto no pueden eximir a la sociedad operadora de su responsabilidad administrativa por el incumplimiento objeto del cargo formulado. En este contexto, cabe señalar que la sanción administrativa persigue principalmente dos objetivos: un fin represivo y uno preventivo. Por un lado, la sanción busca sancionar los incumplimientos a obligaciones previamente tipificadas. Desde este punto de vista, la sanción busca imponer una consecuencia jurídica gravosa al responsable de la conducta infractora. Por otro lado, la sanción administrativa también tiene un fin de prevención general, pues no solo tiene por objetivo sancionar a quien incurre en una conducta prohibida, sino que busca prevenir que el sujeto infractor (reincidencia) y ni tampoco otras sociedades operadoras incurran en dicha conducta. Así, cuando la sociedad operadora acredita que ha adoptado medidas correctivas respecto de conductas que no se ajustan a la regulación se ha cumplido el fin preventivo de la sanción respecto de ella, pero también un efecto para el resto de las sociedades operadoras. Finalmente, es útil recalcar que la sociedad operadora no poseía el desarrollo de un proceso de análisis y gestión de riesgos que permitiese identificar vulnerabilidades, amenazas y riesgos implícitos en todo el ambiente relacionado con tecnologías de información, a la fecha del requerimiento efectuado mediante el Oficio Ordinario N°1600, de 13 de septiembre de 2023, de esta Superintendencia, razón por la cual la circunstancia de que la posea actualmente no altera el hecho descrito anteriormente.		

Décimo) Que, en relación con el **tercer** cargo formulado, habiendo apreciado los hechos en conciencia, conforme a lo establecido en el literal g), del artículo 55, de la Ley N°19.995, se expone, analiza y pondera lo siguiente:

Cargo Formulado	Normativa infringida	Descargos
No habría sometido, durante el año 2023, los planes de gestión de riesgo que deben ser revisados y en su caso actualizados, sometidos a conocimiento y a la aprobación del directorio de la misma, de modo que eventualmente habría incumplido lo establecido	Numeral 4 de la Circular N°119, de 12 de abril de 2021, de esta Superintendencia Norma que establece la sanción: Artículo 46 de la Ley N° 19995	- Venimos en allanarnos a la referida observación, toda vez que, si bien efectivamente se aprobó el respectivo Protocolo de Gestión de Riesgo en el acta de directorio de fecha 20/09/2023, no se realizó detalladamente en el acta de directorio una presentación detallada de los planes de gestión de riesgos propiamente tales y su actualización. - Los hechos imputados corresponden a un error involuntario, sin intención premeditada de infringir la legalidad vigente, completamente aislado, sin que constituya una práctica habitual de mi Representada, lo cual solicitamos sea considerado por esta Superintendencia al momento de resolver estos autos administrativos.
Análisis del descargo		
1. En relación con el allanamiento explícitamente reconocido por la sociedad operadora, cabe señalar que esta Superintendencia considerará esta circunstancia para los efectos de determinar el monto de la sanción a aplicar.		

2. Asimismo, en cuanto a que los hechos imputados corresponderían a un error involuntario, sin intención premeditada de infringir la legalidad vigente, cabe indicar que el Excmo. Tribunal Constitucional ha señalado que la aplicación del principio de culpabilidad en el sancionatorio administrativo debe ser efectuada con matices, permitiendo un ajuste del principio de culpabilidad en un sentido penal, pero manteniendo su esencia.

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

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

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

Durante el último tiempo, la jurisprudencia respecto de la responsabilidad administrativa ha aplicado la teoría de la culpa infraccional, según la cual basta acreditar la infracción o mera inobservancia de la norma para dar por establecida la culpa, luego el ejercicio de subsunción que realiza esta Superintendencia no se efectúa dentro de un marco de arbitrariedad.

En efecto, la jurisprudencia ha señalado que: *“Al analizar la legislación regulatoria, se puede constatar que gran parte de estas normas, cuyo incumplimiento es la causa que motiva la puesta en acción de las facultades sancionadoras de los órganos administrativos sectoriales, están configuradas de manera que imponen a los administrados regulados una serie de obligaciones dentro del marco de las actividades que desarrollan (...) Estas exigencias típicas y objetivas de cuidado que se establecen, a fin de cautelar la gestión de intereses generales en materias especialmente reguladas, colocan a los entes objeto de fiscalización en una especial posición de obediencia respecto a determinados estándares de diligencia, cuya inobservancia puede dar lugar a la aplicación de las sanciones respectivas (...) Al ser el legislador, o bien la autoridad pública, según el caso, quien viene en establecer el deber de cuidado debido en el desempeño de las actividades tipificadas, cabe asimilar el principio de culpabilidad del Derecho Administrativo Sancionador al de la noción de la culpa infraccional, en la cual basta acreditar la infracción o mera inobservancia de la norma para dar por establecida la culpa; lo cual se ve agravado en los casos que se trate de sujetos que cuenten con una especialidad o experticia determinada, donde el grado de exigencia a su respecto deberá ser más rigurosamente calificado”*.⁶

Habida consideración de lo expuesto, esta Superintendencia viene a desestimar la alegación presentada por la sociedad operadora en relación con el carácter de error involuntario para los efectos de considerarlo suficiente para eximirla de la responsabilidad administrativa respectiva.

Décimo primero) Que, finalmente en relación con el **cuarto** cargo formulado, habiendo apreciado los hechos en conciencia, conforme a lo establecido en el literal g), del artículo 55, de la Ley N° 19.995, se expone, analiza y pondera lo siguiente:

⁶ Luis Cordero Vega. “Lecciones de Derecho Administrativo”. Editorial Legal Publishing Chile, 2015. Pág. 503-504). También aplica la Sentencia de la Excma. Corte Suprema rol N° 24245-2014. Asimismo, las siguientes sentencias de la Excma. Corte Suprema: 24.233-2014; 24.262-2014; 1498-2013, entre otras.

Cargo Formulado	Normativa infringida	Descargos
No habría notificado las pruebas de seguridad que realizó en el primer semestre de 2023, ni tampoco las mismas se encontrarían contenidas en un documento donde se describa las pruebas realizadas, los estándares aplicados, los resultados obtenidos, las medidas adoptadas y las oportunidades de mejora detectadas	Título VIII, de la Circular N°119, de 12 de abril de 2021, de esta Superintendencia. Norma que establece la sanción: Artículo 46 de la Ley N° 19995	Efectivamente por un error involuntario del personal de nuestra sociedad operadora olvidó dentro de los plazos enviar los respaldos de las pruebas debidamente realizadas, frente a lo cual hemos efectuado controles internos para evitar que situaciones como estas vuelvan a ocurrir.
Análisis del descargo		
En relación con la existencia de un error involuntario, esta Superintendencia reitera lo ya indicado a propósito del cargo numero 3), razón por la cual dicho alegato debe ser desestimado.		

Décimo segundo) Que, en lo relativo a la resolución del presente procedimiento administrativo sancionatorio, en la especie, y valorando la prueba en conciencia según lo prescribe expresamente el literal g) del artículo 55 de la Ley N°19.995, cabe concluir que los hechos que sustentan los cargos formulados han quedado debidamente acreditados.

Décimo tercero) Que, alguno de los hechos anteriormente descritos constituyen infracciones a lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley N°19.995, el cual 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”*.

Décimo cuarto) Que, en la determinación del monto de la sanción a aplicar respecto de cada una de las infracciones acreditadas en el presente procedimiento administrativo sancionador, se ha tenido en especial consideración la relevancia de las conductas acreditadas, como asimismo los reconocimientos de responsabilidad expresos tratándose de los cargos 3) y 4) formulados.

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

RESUELVO:

1. DECLÁRASE que la sociedad operadora **Casino Gran Los Ángeles S.A.** incurrió en los siguientes incumplimientos indicados en el Oficio Ordinario N°2551, de 19 de noviembre de 2025, de formulación de cargos, por los razonamientos expuestos en los anteriores considerandos del presente acto administrativo:

a) Ejecutó funciones propias del Área de Tesorería Operativa mediante empleados que no formarían parte del personal de juego, toda vez que personal perteneciente a una empresa relacionada de la sociedad operadora y, por lo tanto, terceros externos a esta sociedad, efectúan transacciones con jugadores interviniendo en las operaciones de éstos con el casino de juego, correspondiente a transferencias electrónicas para el pago de premios y movimientos mediante cheques con los jugadores, infringiendo lo establecido en el artículo 17 del Decreto Supremo N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda, en concordancia con los artículos 12 y 13 del mismo cuerpo reglamentario y el numeral 3) y 4) de la Circular N° 125, de 1° de febrero de 2022, de esta Superintendencia.

b) A la fecha del requerimiento efectuado mediante el Oficio Ordinario N°1600, de 13 de septiembre de 2023, el "Protocolo Gestión de Riesgo de Ciberincidentes", de junio 2023 en su versión N°2, no incluía el desarrollo de un proceso de análisis y gestión de riesgos que permita identificar vulnerabilidades, amenazas y riesgos implícitos en todo el ambiente relacionado con tecnologías de información, de modo que incumplió el numeral 3 de la Circular N°119, de 12 de abril de 2021, y sus posteriores modificaciones, de esta Superintendencia.

c) Durante el año 2023, no sometió los planes de gestión de riesgo a la revisión y en su caso al ser actualizados, al conocimiento y a la aprobación del directorio de la misma, incumpliendo lo establecido numeral 4 de la Circular N°119, de 12 de abril de 2021, de esta Superintendencia.

d) Finalmente, no notificó las pruebas de seguridad que realizó en el primer semestre de 2023, ni tampoco las mismas se encontraban contenidas en un documento donde se describa las pruebas realizadas, los estándares aplicados, los resultados obtenidos, las medidas adoptadas y las oportunidades de mejora detectadas, incumpliendo lo establecido en el título VIII, de la Circular N°119, de 12 de abril de 2021, de esta Superintendencia.

2. IMPÓNGASE a la sociedad operadora **Casino Gran Los Ángeles S.A.**, en conformidad a lo establecido en el artículo 46 de la Ley N°19.995, las siguientes sanciones:

a) Una **MULTA** a beneficio fiscal de **80 UTM** (ochenta unidades tributarias mensuales) por haber infringiendo lo establecido en el artículo 17 del Decreto Supremo N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda, en concordancia con los artículos 12 y 13 del mismo cuerpo reglamentario y el numeral 3) y 4) de la Circular N° 125, de 1° de febrero de 2022, de esta Superintendencia.

b) Una **MULTA** a beneficio fiscal de **10 UTM** (diez unidades tributarias mensuales) incumplió el numeral 3 de la Circular N°119, de 12 de abril de 2021, y sus posteriores modificaciones, de esta Superintendencia.

c) Una **MULTA** a beneficio fiscal de **10 UTM** (diez unidades tributarias mensuales) por haber incumplido lo establecido numeral 4 de la Circular N°119, de 12 de abril de 2021, de esta Superintendencia.

d) Una **AMONESTACIÓN** por haber incumplido lo establecido en el título VIII, de la Circular N°119, de 12 de abril de 2021, de esta Superintendencia.

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

4. TÉNGASE PRESENTE asimismo que la presente resolución, conforme a lo prescrito en el artículo 55 literal h) de la Ley N°19.995, podrá ser reclamada ante la Superintendente dentro de los 10 días siguientes a su notificación.

5. NOTIFÍQUESE la presente Resolución conforme a lo dispuesto en el Oficio Circular N°8, 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 han sido 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.

**ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y AGRÉGUESE AL
EXPEDIENTE.**

Distribución:

- Gerente General Casino Gran Los Ángeles S.A.
- Jefatura DJUR de la SCJ
- Jefatura DFIS de la SCJ
- Jefatura DAUT de la SCJ
- Jefatura UES de la SCJ

