

**PONE TÉRMINO A PROCEDIMIENTO
ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO E
IMPONE SANCIÓN QUE INDICA A LA
SOCIEDAD CASINO RINCONADA S.A.**

ROL N°46/2025

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 que establece orden de subrogancia de la Superintendente de Casinos de Juego; en el Oficio Ordinario N° 2500, de 11 de noviembre de 2025, de esta Superintendencia, que formula cargos a la sociedad operadora Casino Rinconada S.A.; en la presentación RIN/343/2025, de 21 de noviembre de 2025, de la sociedad operadora; en la Resolución Exenta N° 1041, de 24 de noviembre de 2025, de esta Superintendencia; en la presentación RIN/368/2025, de 3 de diciembre de 2025, de la sociedad operadora; en la Resolución Exenta N° 85, de 20 de enero de 2026; en la presentación RIN/033/2026, de 27 de enero de 2026, de la sociedad operadora; en la Resolución Exenta N° 200, de 16 de febrero de 2026, de esta Superintendencia; en la presentación RIN/053/2026, de 18 de febrero de 2026, de la sociedad operadora; en la Resolución Exenta N° 218, de 19 de febrero de 2026, de esta Superintendencia; en la presentación RIN/069/2026, de 27 de febrero de 2026, de la sociedad operadora; en la Resolución Exenta N° 264, de 4 de marzo de 2026, de esta Superintendencia; en la Resolución N°36, de 2024, de la Contraloría General de la República y sus modificaciones; y en los demás antecedentes contenidos en el presente procedimiento administrativo sancionatorio.

CONSIDERANDO:

Primero) Que, mediante Oficio Ordinario N° 2500, de 11 de noviembre de 2025, de esta Superintendencia, se formuló cargos e inició un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de la sociedad operadora **Casino Rinconada S.A.**, atendida las siguientes circunstancias:

Cargo N° 1: De una muestra de 49 cámaras de CCTV, 35 de ellas no se ajustarían a la resolución mínima establecida para cámaras análogas y digitales según establece la normativa vigente, de modo que eventualmente se 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.

Cargo N° 2: Habría completado 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 contienen la información detallada exigida por las instrucciones de esta Superintendencia, de modo que eventualmente se habría incumplido lo dispuesto en el numeral 6 de la Circular N° 94, de 6 de febrero de 2018, de esta Superintendencia.

Cargo N° 3: Poseería en su sistema de CCTV 47 cámaras que presentan problemas de nitidez o de cobertura a la fecha de la fiscalización, de modo que eventualmente se habría incumplido lo dispuesto en los numerales 14.3 y 14.4 de la Circular N° 94, de 6 de febrero de 2018, de esta Superintendencia.

Cargo N° 4: No habría realizado 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, durante la jornada 13 de noviembre de 2023 entre las 16:30 y 17:30 horas, de modo que

eventualmente se 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.

Cargo N° 5: Su personal de juego habría incumplido 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, de modo que eventualmente se habría incumplido lo dispuesto la letra e), del artículo 18, del Decreto Supremo N°287 de 2005 del Ministerio de Hacienda, y posteriores modificaciones.

Cargo N° 6: Habría explotado las salas Enjoy Gestión y Host como servicios anexos no autorizados por esta Superintendencia, de modo que eventualmente se habría incumplido lo dispuesto en el literal g) del artículo 31 de la Ley N° 19.995.

Cargo N° 7: No habría realizado 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, ingresara su mano al interior del área de caja para manipular el dinero pretendiendo cambiarlo por placas, de modo que eventualmente se 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.

Cargo N° 8: No habría realizado 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 de los valores, de modo que eventualmente se 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.

Cargo N° 9: No habría mantenido 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, de modo que eventualmente se habría incumplido lo dispuesto en el artículo 23 del Decreto Supremo N°547 de 2005, del Ministerio de Hacienda, y sus modificaciones posteriores.

Cargo N° 10: 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, de modo que 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.

Cargo N° 11: Desde la entrada en vigor de la Circular N° 119, no habría efectuado pruebas de ciberseguridad a pesar de encontrarse obligada a realizar dichas pruebas a lo menos una vez al año, de modo que eventualmente se habría incumplido lo dispuesto en el título VIII de la Circular N°119, de 12 de abril de 2021, de esta Superintendencia.

Cargo N° 12: Habría proporcionado un informe de auditoría que no se relacionaría con un análisis de riesgo, al no detallar los riesgos del ambiente de TI y solamente menciona a la "ciberseguridad".

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

Cargo N° 13: No habría desarrollado un análisis de riesgo cuyo resultado debería materializarse en una matriz, donde se identifiquen riesgos priorizados los cuales serían mitigados mediante planes de gestión de riesgos que deben estar en conocimiento y validados por el Directorio, de modo que eventualmente se 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.

Cargo N° 14: Habría recibido una transferencia bancaria el día 8 de agosto de 2023 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, de modo que eventualmente se 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.

Cargo N° 15: No habría identificado oportunamente a un determinado cliente como 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", de modo que eventualmente se habría incumplido lo dispuesto numeral 1.2. de la Circular Conjunta N° 50/57, de 28 de agosto de 2014, de esta Superintendencia.

Cargo N° 16: Personal de cajas del casino de juego, en determinados casos, no habría solicitado la cédula de identidad de los clientes para efectuar transacciones sobre US\$10.000, de modo que eventualmente se 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.

Cargo N° 17: No habría mantenido imágenes de todas las situaciones asociadas al reclamo interpuesto por el Sr. Anthony Maklouf con fecha 21 de marzo de 2023, de modo que eventualmente se 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 2018, que imparte las instrucciones a las sociedades operadoras sobre estándar técnico de Sistemas de Circuito Cerrado de Televisión para casinos de juego.

Cargo N° 18: Habría aplicado 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, de manera injustificada, puesto que no acompañó antecedentes que permitan acreditar las agresiones verbales que se le imputan a la jugadora, de modo que eventualmente se habría incumplido lo dispuesto en el numeral 2.1. de la Circular N° 108, de 8 de junio de 2020, de esta Superintendencia.

Cargo N° 19: Habría llevado a cabo tres torneos en un espacio que no forma parte de la sala de juegos del casino, de modo que se 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.

Segundo) Que, con fecha 12 de noviembre de 2025, se envió 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 Rinconada S.A.** en la dirección electrónica registrada en esta Superintendencia.

Tercero) Que, mediante su presentación RIN/343/2025, de fecha 21 de noviembre de 2025, la sociedad operadora **Casino Rinconada S.A.**, estando dentro de plazo, solicitó a esta Superintendencia se sirva disponer, en conformidad al artículo 26 de la Ley N°19.880, la ampliación del plazo para evacuar descargos y ofrecer o solicitar diligencias probatorias otorgado originalmente por el Oficio Ordinario N° 2500/2025, de 11 de noviembre de 2025, por el máximo legal permitido, extendiéndose definitivamente el respectivo plazo hasta el 3 de diciembre del año en curso, atendido que ello resulta fundamental para ejercer adecuadamente su derecho a defensa en el presente procedimiento administrativo sancionatorio.

Cuarto) Que, mediante Resolución Exenta N° 1041, de 24 de noviembre de 2025, esta Superintendencia otorgó una prórroga de 5 días hábiles a la sociedad operadora **Casino Rinconada S.A.** para la presentación de sus descargos, pudiendo realizarlo hasta el 3 de diciembre de 2025.

Quinto) Que, mediante su presentación RIN/368/2025, de fecha 3 de diciembre de 2025, la sociedad operadora **Casino Rinconada S.A.**, estando dentro de plazo, presentó sus descargos solicitando que *“se sirva acoger en todas sus partes las alegaciones formuladas en estos descargos en defensa de Casino Rinconada S.A. al resolver el presente procedimiento administrativo sancionatorio y, en definitiva, dejarlo sin efecto o desestimar sus cargos por completo, procediéndose a su absolución, o en subsidio, a la aplicación de la sanción de menor entidad que en estricto derecho corresponda”*.

Sexto) Que, la sociedad operadora **Casino Rinconada S.A.** señaló en sus descargos que:

Alegaciones comunes a los cargos:

a) PRECLUYÓ LA OPORTUNIDAD DE INICIAR UN PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO, HABIÉNDOSE GENERADO LA CORRESPONDIENTE CONFIANZA LEGÍTIMA EN CASINO RINCONADA

- *“Así, como queda en evidencia del propio Oficio de Cargos, luego de una sucesión de actuaciones, constituidas por visitas inspectivas, acto administrativos y presentaciones de Casino Rinconada respecto de los hechos en que se fundarían las imputaciones contra mi Representada, se advierte que ellos fueron objeto únicamente de los requerimientos de la SCJ antes señalado, los cuales se cumplieron diligentemente o garantizados a futuro. Mi Representada atendió todas las instrucciones dispuestas por esta Superintendencia e informó de su adecuado cumplimiento o de su garantía a futuro en cuanto le fue posible, sin que la autoridad se hubiere pronunciado sino hasta ahora, a través de este procedimiento administrativo sancionatorio”*.

- *“... dada la baja entidad de cada uno de los hallazgos observados en su momento y su atención inmediata por Casino Rinconada, la Superintendencia optó deliberadamente por evitar realizar imputaciones por los hechos en cuestión, a cambio de atenderlos a través de los respectivos requerimientos y las respectivas medidas correctivas”*.

- *“... una eventual sanción no es la medida idónea para que esta la operadora cumpla con el propósito de las disposiciones supuestamente infringidas, dado que bastó con las observaciones realizadas por la Superintendencia en las respectivas fiscalizaciones, para que se subsanara los hechos objetados y se diera cumplimiento o se garantizara a futuro”*.

- “... considerando el tiempo transcurrido desde dichos hallazgos, así como las posteriores actuaciones de la SCJ al respecto, resulta improcedente que recién ahora se inicie un único procedimiento administrativo sancionatorio por todos los hechos, en circunstancias que la oportunidad para el ejercicio de la facultad para iniciarlo precluyó. Todo lo anterior generó en mi Representada una confianza legítima en que los hechos advertidos en los procesos investigativos no serían objeto de un proceso de estas características”.

- “actualmente mi Representada opera un permiso de operación que fue renovado por quince años, que rige desde el 30 de agosto de 2024 hasta el 30 de agosto de 2039. Sin embargo, diversas imputaciones contenidas en el Oficio Ordinario N° 2500/2025 se fundarían en hechos que ocurrieron con anterioridad al 30 de agosto de 2024”. Agrega que “En ese sentido, dichas supuestas infracciones se encuentran acotadas al lapso de tiempo de vigencia del permiso de operación que rigió hasta esa fecha, correspondiente al permiso de operación originario, no siendo procedente iniciar un procedimiento administrativo sancionatorio contra Casino Rinconada por un marco temporal que se encuentra agotado. En otras palabras, la Superintendencia debió haber formulado los respectivos cargos mientras se encontraba vigente el permiso de operación que rigió hasta el 29 de agosto de 2024, puesto que su facultad sancionatoria se encontraba indisolublemente ligada a la vigencia de dicha autorización”.

- “... casi la mitad de las imputaciones efectuadas en contra de mi Representada, se basan en supuestas infracciones a circulares de la SCJ que a estas alturas se encuentran derogadas”.

b) EL EJERCICIO DE LA FACULTAD SANCIONATORIA DE LA SUPERINTENDENCIA NO RESULTA RAZONABLE EN LA ESPECIE

- “la improcedencia del ejercicio de la potestad sancionatoria de la SCJ en estos autos se refuerza considerando que no todos los desajustes en la operación de un casino de juegos deben ser necesariamente objeto de la instrucción de un procedimiento administrativo sancionatorio. La facultad fiscalizadora de los órganos de la Administración del Estado sí bien se entrelaza con su facultad sancionatoria, aquélla no necesariamente conlleva el ejercicio de esta última”. Agrega que “así, cuando existen inconsistencias o desalineaciones operativas, por ejemplo, y se ha procedido a su detección mediante una fiscalización adecuada y colaborativa, y luego aquellas han sido corregidas, entonces no se justifica y, por tanto, resulta improcedente el ejercicio de la actividad sancionatoria estatal, como ha ocurrido en estos autos administrativos”.

- “En primer lugar, la legitimidad del poder sancionador exige la existencia de un daño significativo concreto para bienes jurídicos relevantes. Si la conducta reprochada no cumple con causar consecuencias sustantivas negativas, la intervención represiva deviene innecesaria, por basarse más bien en cuestiones formalistas y no sustantivas”.

- “En segundo lugar, el principio de proporcionalidad demanda que la sanción sea el último recurso”.

- “En tercer lugar, la eficiencia administrativa exige priorizar la actuación sancionadora en función del impacto real de la infracción, no de su mera tipicidad formal”.

c) DESVIACIÓN y DESPROPORCIONALIDAD EN LA INSTRUCCIÓN DEL PRESENTE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO POR LA SUPERINTENDENCIA

- “Esas circunstancias poseen una entidad que, cada una por sí sola, no amerita ser objeto de un procedimiento administrativo sancionatorio. En efecto, ellas no tienen mérito suficiente para ser objeto de la presente formulación de cargos, considerando que responden a situaciones del todo extraordinarias y de poca magnitud”. Agrega que “No obstante lo distinto y variado de dichas circunstancias, su antigua y diferente data, su excepcionalidad y su baja entidad, la

Superintendencia decidió considerarlas a todas ellas para formular un único procedimiento sancionatorio, siendo que lo que hubiera correspondido es no iniciarlo o, a lo sumo, hubiera procedido instruir oportunamente distintos procedimientos administrativos sancionatorios basado en las distintas fiscalizaciones. Lo anterior, reforzado con que las supuestas infracciones se encuentran subsanadas de iniciativa propia o por instrucción de la Superintendencia”.

- *“De esta manera, esta acumulación de cargos en contra de mi Representada en un solo procedimiento administrativo sancionatorio responde a una actuación arbitraria e ilegal de la Superintendencia”. Agrega que “existe una manifiesta desviación de la potestad sancionatoria de la SCJ al actuar de esta manera en un procedimiento masivo y tardíamente instruido, siendo una dilación indebida no imputable a mi Representada, actuando la Superintendencia con una finalidad distinta de la prevista por la ley”. Entiende que “la acumulación de numerosos cargos heterogéneos y antiguos en un solo procedimiento administrativo sancionatorio implica una actuación desproporcionada de la SCJ en contra de mi Representada. La proporcionalidad exige adecuación, necesidad y racionalidad, todo lo que no ocurre en la especie”. Finalmente, señala que “agrupar hechos antiguos solo intensifica la carga sancionadora sin justificación, deviniendo el presente procedimiento administrativo sancionatorio, en un mecanismo punitivo exacerbado e injustificado”.*

- *“... también es dable señalar que la Superintendencia no acompaña ninguno de los antecedentes en que fundaría las respectivas imputaciones del Oficio de Cargos. En ese sentido, debe llamar la atención que la autoridad señala livianamente que “los documentos señalados como antecedentes en el presente Oficio se encuentran a disposición de la sociedad operadora en caso de ser requeridos”.*

- *“... la deficiente formulación de cargos, al extremo de ser inválida, se agudiza si se toma en cuenta que distintas imputaciones que la SCJ formula contra mi Representada no son ilustradas con las respectivas imágenes, en circunstancias que el contenido de aquéllas tiene únicamente sustento en material visual. Tan es así, que la Superintendencia descansa únicamente en meros extractos de actos administrativos que corresponden a procedimientos de fiscalización, sacándolos de todo su contexto integral y fundante”. Señala que “lo anterior no es sino una manifestación de la obstaculización del ejercicio del derecho a defensa de mi Representada, así como una inversión probatoria de las imputaciones formuladas contra de ella, toda vez que cada cargo debió acompañarse de los respectivos antecedentes”.*

d) EN EL EVENTO DE SANCIONAR A CASINO RINCONADA POR ALGUNO DE LOS CARGOS FORMULADOS EN SU CONTRA, LA SANCIÓN IMPUESTA DEBE RESPETAR EL PRINCIPIO DE PROPORCIONALIDAD

- *“la Superintendencia debe aplicar el principio de proporcionalidad, elemento cardinal del Derecho Administrativo Sancionador, tanto en la determinación de la sanción a aplicar, como también en la cuantía en caso de que se decidiera imponer una multa”.*

- *“En primer lugar, Casino Rinconada desde el inicio de la primera fiscalización llevada a cabo en el año 2023, ha prestado toda la colaboración requerida a la SCJ, facilitando la labor de los funcionarios de esta Superintendencia durante las visitas inspectivas, como también al responder y atender diligente y debidamente cada uno de sus requerimientos surgidos a propósito de todas las fiscalizaciones llevadas a cabo”.*

- *“Casino Rinconada, tan pronto tuvo conocimiento de los hallazgos levantados en las fiscalizaciones, emprendió las medidas necesarias encaminadas para la subsanación de éstos, de iniciativa propia o por instrucción de la Superintendencia”*

- *“... los hechos en que se fundaría la batería de cargos formulados contra mi Representada son de escasísima extensión, como también de baja entidad. Por lo demás, ellos no reportaron mayores beneficios económicos a Casino Rinconada”.*

- La Superintendencia debe tener presente que la sociedad operadora *“... no ha sido sancionada en los últimos años por el tipo de conductas que se le imputan ahora en estos autos administrativos, gozando de una irreproachable conducta anterior. En ese sentido, debe recalcar que durante la vigencia del permiso de operación actual no lo ha sido, además de que gran parte de los cargos se fundarían en hechos que ocurrieron en los años comprendidos en el permiso de operación originario”*.

- *“... cabe considerar la buena fe y falta de intencionalidad de mi Representada en los diversos cargos”. Agrega que “corresponden a situaciones completamente puntuales (en casos respondiendo a conductas de carácter netamente personal), involuntarios, sin intención premeditada de infringir la legalidad vigente, completamente aislados, sin que constituya una práctica habitual de mi Representada”*.

Cargo N° 1:

a) *“... mi Representada inmediatamente adoptó medidas correctivas, cambiando todas y cada una de las cámaras objeto de reproche, adjuntando un respaldo que dio cuenta en ese momento de la que fuera la actual configuración del sistema CCTV, tal como fue acreditado mediante Carta RIN/330/2023, de 21 de diciembre de 2023”*.

b) *“... las cámaras objeto del presente cargo se encuentran completamente ajustadas a los requerimientos de resolución exigidos por la normativa”*.

c) Se debe tener presente que la sociedad operadora *“se comprometió a realizar una revisión del parque completo de cámaras, adjuntando una carta Gantt con tal objetivo, demostrando con ello buena fe en su accionar para cumplir con la legalidad vigente, yendo más allá de lo constatado en la respectiva fiscalización, subsanando la gran mayoría de ellas”*.

d) *“...las cámaras objetadas corresponden a un número reducido y, por tanto, proporcionalmente menor en comparación al total de cámaras existentes en el parque que conforma el circuito CCTV, que abarca más de quinientas (500) cámaras”*.

e) El hecho objeto de los cargos *“... corresponde a situaciones puntuales y específicas, y no a una situación masiva, ni menos habitual en que incurra mi Representada al respecto”*.

f) *“Del mismo modo, debe hacerse presente que la resolución que poseían las cámaras objetadas era bastante cercana al estándar exigido por la normativa vigente a esa fecha. Agrega que “la resolución objetada igualmente era adecuada para cumplir con la finalidad de registrar imágenes útiles para la supervisión y solución de conflictos”*.

g) *“No hubo perjuicios concretos derivados de la situación en comento que hubiere afectado a los jugadores como tampoco al normal desarrollo de los juegos en el casino”*.

h) *“Tampoco hubo beneficios económicos por los hechos objetados”*.

Cargo N° 2

a) *“la deficiencia identificada por la autoridad dice relación con cuestiones de naturaleza más bien formal, por cuanto ella se refiere al llenado de un formulario, mas no a la operatividad y funcionamiento del set de cámaras en cuestión”*.

b) *“debe destacarse que las cámaras cuya identificación precisa se objeta solo se mantenían hasta ese momento para no perder el correlativo histórico”*.

c) *“el resto de las cámaras se encontraban funcionando, dirigidas a áreas específicas, sin que hubiese algún lugar del casino que no contase con la suficiente cobertura visual, debiendo estarlo”*.

d) "... el Anexo N° 1 contenía imprecisiones corresponden a un número reducido y, por tanto, proporcionalmente menor en relación al total de cámaras dispuestas para el sistema CCTV del casino. Eso si se tiene en cuenta que las cuestionadas cámaras corresponden a solo diecisiete (17) de un parque que comprende más de quinientas (500) cámaras".

e) "... mediante Carta RIN/330/2023, de 21 de diciembre de 2023", la sociedad operadora comunicó a esta Superintendencia la creación de "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, para lo cual ideó una carta Gantt, demostrando su avance mediante la Carta RIN/152 de 2025".

f) "... las deficiencias detectadas en las respectivas cámaras en ningún momento pusieron en peligro la supervisión de las actividades desarrolladas en el casino ni la resolución de conflictos". Agrega que "no hubo perjuicios concretos" ni "tampoco hubo beneficios económicos".

Cargo N° 3

a) "... la imputación de la Superintendencia no cumple con la precisión que exige una correcta formulación de cargos para que ella sea válida. En efecto, al identificar las respectivas cámaras, la SCJ omite referirse a cuál es la deficiencia específica que posee cada una de ellas.

b) "... tampoco la imputación formulada en contra de mi Representada precisa qué nivel de problema tendría cada una de las cámaras objetadas. Tan es así, que no es posible desprender si las deficiencias advertidas son minucias o corresponden a una gravedad tal que amerite la formulación de un cargo por ese motivo". Agrega que "lo anterior impide, además, que mi Representada pueda comprender por qué no se logró una "óptima calidad de imagen" con los factores de iluminación a los que alude el numeral 14.3 Iluminación de Escena de la Circular N° 94 de 2018 de la SCJ, que se mantenían en ese momento".

c) "... resulta improcedente formular un cargo como el de la especie, con toda la deficiencia anteriormente señalada, dado que no cumplir con el estándar en cuestión no puede ser objeto de una sanción administrativa, no es un incumplimiento propiamente tal, por sí mismo".

d) "... mi Representada se hizo cargo con medidas correctivas inmediatas de las situaciones detectadas por la Superintendencia. Es más, Casino Rinconada amplió su reacción a todas las cámaras que forman parte de todo el sistema CCTV del recinto, mostrando buena fe en el cumplimiento de la normativa para cámaras que no habían sido objeto de reparos".

e) "Tampoco hubo beneficios económicos por los hechos objetados".

Cargo N° 4

a) "... la norma reglamentaria que cita la SCJ no resulta pertinente invocarla en este cargo, ni tampoco se encuentra infringida por mi Representada". Agrega que "En primer lugar, debe señalarse que la norma reglamentaria en cuestión es una disposición de distribución de funciones respecto del personal que se desempeña prestando funciones en el desarrollo de casinos de juego. Más precisamente, lo que efectúa dicha disposición es radicar en determinados funcionarios la responsabilidad de custodia de material de juego, dinero y valores". Concluye que el hecho consistente en que "fichas valoradas se hubieren encontrado sin tapa ni llave, y esa situación no se encuentra contenida, ni menos especificada, en dicha disposición reglamentaria".

b) "... lo cuestionado por la SCJ únicamente se encuentra descrito en el Procedimiento de Habilitación, Reposición Devolución y Cierre de Mesas de Juego".

c) "la presente formulación de cargos, exclusivamente señala el inciso segundo del artículo 15 del DS N° 287, sin que indique con precisión que lo vulnerado sería el procedimiento que dictó el propio Casino Rinconada el que, por lo demás, corresponde a una ordenación de conducta autogenerada por mi Representada, que escapa a sus competencias fiscalizadoras y sancionadoras".

d) "Casino Rinconada cumplió a cabalidad dicho reforzamiento y oportunamente, toda vez que como consta de la Carta RIN/029/2024, de 2 de febrero de 2024, se implementó la planificación de las capacitaciones sobre i) Reforzamiento de las Prohibiciones de los jugadores así como el rol del personal de juego, y ii) Reforzamiento del "Procedimiento Habilitación, Reposición, Devolución y Cierre de Mesas de Juego, en específico respecto del resguardo de valores en mesas de juego".

e) "la situación identificada por la SCJ como reprochable, corresponde a un hecho absolutamente aislado, completamente acotado a una situación puntualmente particular que se dio en forma temporal (una hora) en una sola mesa de juego específica del salón Piccadilly (mesa Ruleta Americana N° 08), sin que se hubieren detectado situaciones similares en otras mesas de juego. En ese sentido, el hallazgo en 18 cuestión resulta menor en comparación al total de mesas de juego implementadas en el casino".

f) "cabe descartar por completo que el hecho sindicado corresponda a una práctica institucional ideada en contra de las normas reguladoras de la actividad de casinos de juegos".

g) "no consta que hubiere algún riesgo asociado a esa situación, ni menos un perjuicio efectivo".

Cargo N° 5.

a) "Como consta de la Carta RIN/063/2025, de 19 de marzo de 2025, en tanto medida correctiva, Casino Rinconada acreditó que se realizó una capacitación al equipo el 7 de marzo de 2025 y a las jefaturas de las mesas, reforzando que se encuentra prohibido todo traslado de valores dentro de las salas de juego".

b) "Casino Rinconada emitió la correspondiente instrucción a las jefaturas de mesas para dejar de ejecutar inmediatamente la acción reprochada por la Superintendencia".

c) "las acciones criticadas por la autoridad se constató que se entregaron al personal de cajas los respectivos datos de los únicos tres clientes en representación de quienes se realizó las tres transacciones para que quedara registrado correctamente en los sistemas, por lo que no hubo riesgo de fraude, lavado de activos o suplantación de identidad".

d) "no consta que hubiere algún riesgo asociado a las situaciones en comento, ni menos un perjuicio efectivo".

e) "solo fueron tres jornadas en dos meses en las que se identificaron las tres únicas conductas en cuestión, las que se efectuaron solo respecto de tres clientes, demostrando que ellas no corresponden a una práctica habitual de Casino Rinconada". Agrega que "cabe descartar por completo que los hechos sindicados correspondan a un sistema institucional ideado en contra de las normas reguladoras de la actividad de casinos de juegos".

Cargo N° 6:

a) "El cargo imputado no resulta claro ni específico".

- “En primer lugar, en la descripción de los hechos, particularmente cuando se refiere a la fiscalización respectiva, la Superintendencia establece que existirían sectores en el casino operados por mi Representadas que no corresponderían a servicios anexos aprobados por la autoridad ni tampoco a salas de acceso restringido para el desarrollo de determinados juegos”. Agrega que “tampoco existe claridad si lo que se ha imputado a mi Representada se refiere a servicios gratuitos y que no son explotados comercialmente y que, por tanto, no son servicios anexos, pero que igualmente debieron notificarse posteriormente a su implementación a la Superintendencia”.

- “En segundo lugar, tampoco resulta jurídicamente procedente que un mismo hecho pueda servir de fundamento para configurar dos tipos infraccionales, que se refieren a dos supuestos normativos completamente distintos, a saber, servicios anexos sin autorización de la SCJ y salas de acceso restringido para el desarrollo de determinados juegos. Justamente los primeros son definidos legalmente como servicios complementarios a la explotación de juegos y las segundas son precisamente donde se éstos se desarrollan”.

- “En tercer lugar, lo que ha realizado la Superintendencia a través de la formulación del cargo en cuestión, demuestra que ha optado por subsumir erróneamente los hechos que lo fundan en una hipótesis normativa distinta a la que efectivamente corresponde con el solo propósito de ampliar la cuantía de la eventual multa con la que la SCJ decida sancionar a Casino Rinconada”. Agrega que “Lo anterior demuestra no solo una evidente desviación de las facultades de la Superintendencia al formular el presente cargo, sino también de la finalidad de la normativa que cita la autoridad para imputar que mi Representada habría operado servicios anexos sin contar con la respectiva autorización”.

- “En cuarto lugar, el cargo tampoco tiene la especificidad requerida para que Casino Rinconada comprenda el rango de tiempo específico en que ocurrieron los hechos que fundan la imputación en cuestión, aspecto elemental para poder ejercer eficaz y adecuadamente su derecho a defensa con la evacuación de estos descargos”.

- “En quinto lugar, cabe señalar que tampoco responde al estándar de precisión para una válida imputación infraccional el hecho que la Superintendencia, cuando se refiere a la eventual operación de servicios anexos por mi Representada sin autorización, el hecho que no indique con especificidad cuáles serían los servicios anexos que estaría explotando Casino Rinconada”.

b) No resulta procedente ninguna de las eventuales imputaciones:

i. “Casino Rinconada no operó la Sala Enjoy Gestión como servicio anexo ni como sala de acceso restringido”:

- “En primer lugar, debe descartarse categóricamente que la Sala Enjoy Gestión hubiere sido utilizada como una nueva sala de acceso restringido para el desarrollo de determinados juegos, tal como señala el artículo 7 del Reglamento de Casinos”.
- “En segundo lugar, debe descartarse categóricamente que mi Representada hubiere utilizado la sala en cuestión como un servicio anexo”.
- “Al ser parte de un Salón VIP, al interior del cual se desarrollan juegos, la Sala Enjoy Gestión tuvo su misma naturaleza, sin que se demuestre de ello que ésta hubiere sido utilizada como un actividad o instancia de conexión o vinculación directa con el juego”.
- “el mismo hecho que la sala hubiese actuado como una extensión temporal del Salón Piccadilly remarca que ello es de una entidad menor tal que no corresponde concebirla como una modificación de infraestructura que requiriera de algún permiso sectorial, ni menos concebirla como un servicio anexo. En efecto, la acotada temporalidad de la situación en cuestión, así como la reducida magnitud

sustantiva de la misma y la cantidad reducida de clientes que hacían uso de la sala en cuestión, demuestran que ésta no debe ser objeto de reparo de la Superintendencia”.

- *“Como resulta evidente, el uso de dicha sala resultó completamente gratuito para los clientes del Salón Piccadilly Casino Rinconada, los cuales eran los únicos que podían acceder”.*
- *“debe descartarse categóricamente que mi Representada hubiere utilizado la Sala Enjoy Gestión como un espacio para manipulación de dinero, ni mucho menos el otorgamiento indirecto de crédito o la entrega irregular de valores, como desliza la Superintendencia”.*

ii. Casino Rinconada no operó la Sala Host como servicio anexo ni como sala de acceso restringido:

- *“En primer lugar, no existe ninguna evidencia de que al interior de ese lugar se hubieren desarrollado juegos ni practicados torneos, ya que efectivamente ellos nunca se realizaron ahí. No se advierte ningún indicio de ello”.*
- *“En segundo lugar, cabe señalar que la Sala Host, tal como se acreditó mediante la Carta RIN/063, está compuesta de dos oficinas separadas: una para custodia de naipes y otra para los jefes de turno, habiéndose ésta utilizada temporalmente para que los clientes prepararan sus infusiones de forma gratuita que, como parte de su cultura, consumen habitualmente, ocupándose la primera de dichas oficinas por los jefes de turnos”.*

c) En todo caso, el uso de las Salas Enjoy Gestión y Host se encontraba expresamente exceptuado de obtener autorización previa:

- *“... el propio Compendio Normativo de la Superintendencia de Casinos de Juego establece expresamente que no se requiere la correspondiente autorización de la SCJ si se trata de “aquellos servicios que se presten a los clientes en forma gratuita y que en consecuencia no impliquen una explotación comercial”*
- *“... a lo sumo, lo que la SCJ debió imputar a mi Representada es que ella utilizó dichas salas sin que lo hubiera puesto en conocimiento posteriormente a la Superintendencia, situación que lleva aparejada la sanción residual del artículo 46 de la Ley de Casinos”.*

Cargo N° 7

a) “En primer lugar, cabe señalar que esto no corresponde a una situación sistemática, ni repetitiva en el tiempo, sin que se hubieren detectado situaciones similares. Por el contrario, obedece a una situación aislada, puntual, ya que la instrucción tajante de mi Representada en este sentido es que el área de cajas solo debe ser objeto de intervención de personal del casino, específicamente, del personal de cajas.

b) “... debe destacarse que mi Representada tiene implementado un sistema de barrotes de contención para delimitar el área del cajero con el cliente. Así, no es posible predicar respecto de Casino Rinconada que no posea estándares mínimos para la seguridad del sector de cajas, considerando que dicho sistema de abarotes ha surtido efecto en la operación del casino desde que es primera vez que se le formula un cargo de esta naturaleza a mi Representada”.

c) “... no hubo beneficios económicos por los hechos objetados”.

d) “... la norma reglamentaria que invoca la SCJ no resulta pertinente para fundar el presente cargo, ni tampoco se encuentra infringida por mi Representada”. Agrega que “la norma reglamentaria en cuestión es una disposición de distribución de funciones respecto del personal que se desempeña prestando funciones

en el desarrollo de casinos de juego”, concluye que “haber permitido ingresar su mano al interior del área de cajas para manipular el dinero que se cambió por placas, y esa situación no se encuentra contenida, ni menos especificada, en dicha disposición reglamentaria”.

e) “... la situación en comento no afectó el cambio preciso de dinero por placas, ni tampoco hubo algún problema con dinero o fichas/placas que no fueran del cliente. En efecto, el cambio efectuado correspondió al que debía realizarse, sin que hubiese habido ningún tipo de altercado o incidente al respecto, cumpliéndose así con la finalidad de la norma reglamentaria invocada”.

Cargo N° 8

a) “... no corresponde a una situación sistemática, repetitiva en el tiempo, sin que se hubieren detectado situaciones similares. Por el contrario, obedece a una situación aislada, puntual.”

b) “... cabe descartar por completo que el hecho sindicado corresponda a una práctica institucional ideada en contra de las normas reguladoras de la actividad de casinos de juegos”.

c) “... la norma reglamentaria que invoca la SCJ no resulta pertinente para fundar el presente cargo, ni tampoco se encuentra infringida por mi Representada”.

d) “... la norma reglamentaria en cuestión es una disposición de distribución de funciones respecto del personal que se desempeña prestando labores en el desarrollo de casinos de juego”.

e) “Lo que en realidad la Superintendencia ha realizado es una imputación por una supuesta falta de integridad contable y una eventual ruptura de la trazabilidad de los valores, todo lo cual no se encuentra acreditado en estos autos, y tampoco puede ser subsumible en el supuesto tipo infraccional invocado”.

f) “... solo alude al artículo 15, inciso segundo, del Reglamento de Funcionamiento, sin que invoque ninguna otra norma reglamentaria o administrativa que hubiese sido pertinente establecer para los efectos que en realidad pretende, o incluso para estimar que ordena específicamente documentar o registrar la situación en comento”.

Cargo N° 9

a) “... cabe señalar que las insuficientes reservas de liquidez que se imputan corresponden a los montos de aproximadamente \$76.000.000, \$154.000.000 y \$144.000.000, en circunstancias que el cálculo del monto de reserva de liquidez exigible a septiembre de 2024 correspondía a aproximadamente a \$156.000.000. Como es posible apreciar, los dos últimos guarismos de insuficiencias detectadas se encuentran muy cercanos al parámetro exigido”.

b) “Casino Rinconada explicó que las situaciones advertidas son completamente excepcionales y que tuvieron lugar por una serie de factores operativos que se combinaron para no llegar al mínimo exigible únicamente en esos tres días, que correspondieron a parte del fin de semana extendido en el cual se celebraron las fiestas patrias de Chile”.

c) “la conjugación de todos esos factores, entre otros, configuran una situación excepcional que perjudicó a Casino Rinconada solo en esos tres días en cuestión, sin que pueda presumirse por ello que responde a una deficiencia estructural o una práctica deliberadamente habitual de mi Representada”.

d) “como medidas correctivas y para evitar que se repitan situaciones como las advertidas, mi Representada estableció la implementación de i) un sistema de alerta temprana; ii) Programación de remesas; iii) Capacitación al Personal respecto del cumplimiento del encaje; iv) Solicitud de remesas

dobles en semanas con feriados, y v) Renegociación del convenio con empresa de transporte para aumentar la frecuencia de remesas”.

e) “Asimismo, debe destacarse que en las situaciones en comento no hubo beneficios económicos, como tampoco hubo un perjuicio concreto en la operación del casino, ni menos un impedimento para pagar premios a los jugadores.”

Cargo N° 10

a) “la norma reglamentaria que cita la SCJ no resulta pertinente invocarla en este cargo, ni tampoco se encuentra infringida por mi Representada”.

b) “En primer lugar, debe señalarse que la norma reglamentaria en cuestión es una disposición de distribución de funciones respecto del personal que se desempeña prestando funciones en el desarrollo de casinos de juego”.

c) “lo cuestionado por la SCJ es específicamente que un cliente haya tenido acceso a fichas de juego bajo una mesa de la oficina en comento, situación no se encuentra contenida, ni menos especificada, en dicha disposición reglamentaria”.

d) “corresponde a una ordenación de conducta autogenerada por mi Representada, que escapa a sus competencias fiscalizadoras y sancionadoras”.

e) “para que una conducta pueda ser objeto de una fiscalización y, eventualmente, de una sanción válida por parte de un órgano de la administración, se requieren de ciertos elementos, entre los que destaca que dicha conducta se encuentre contenida en una norma jurídica con la respectiva obligación o tipo infraccional, es decir, que dicha conducta sea antijurídica”.

f) “Sin perjuicio de todo lo anterior, cabe señalar que, tal como se señaló y acreditó mediante Carta RIN/063/2025, la conducta reprochada tampoco se encuentra infringida en el sentido que la Superintendencia pretende, esto es, que mi Representada no habría custodiado las fichas en cuestión. La supuesta infracción que la SCJ intenta imputar no se corresponde con los hechos ocurridos efectivamente, dado que los valores que la autoridad identificó como el fundamento de la supuesta infracción son de propiedad del cliente referido”.

g) “Como medida adoptada de iniciativa propia por mi Representada, se instalaron letreros con información al público consistente en alertar al público sobre la prohibición de dejar objetos de valor sin el debido resguardo en el Salón VIP”.

h) “corresponde a un hecho absolutamente aislado, completamente acotado a una situación puntualmente particular, sin que se hubieren detectado situaciones similares”.

i) “Tampoco hubo beneficios económicos por los hechos objetados”.

j) “no consta que hubiere algún riesgo asociado a esa situación, ni menos un perjuicio efectivo”.

Cargo N° 11

a) “... cabe señalar que de acuerdo a la propia Circular N° 119 en comento, ella señalaba que entraría en vigencia luego de seis (6) meses de que ella fuere dictada, esto era, octubre de 2021. No obstante, mediante Resolución Exenta N° 18/2021, de 8 de octubre de 2021, la Superintendencia postergó su vigencia hasta el 12 de enero de 2022”. Agrega que “la obligación que habría incumplido mi Representada debe computarse únicamente desde esa fecha. En consecuencia, de acuerdo al cargo formulado por la SCJ en contra de mi Representada, a la fecha de la fiscalización que sería el antecedente de la presente imputación, Casino Rinconada habría tenido que realizar una prueba correspondiente al año 2022”.

b) "... mi Representada informó y describió mediante Carta RIN/167/2023, de 4 de julio de 2023, que a esa fecha había realizado dos pruebas de seguridad basadas en Simulación de Seguridad Phishing, junto al proveedor knowbe4".

c) "Pues bien, cabe señalar que dichas pruebas fueron realizadas por esta sociedad operadora con asistencia por parte de terceros externos especializados en dichos servicios, tal como mandata la norma supuestamente infringida que invoca la SCJ".

d) "cabe señalar que Casino Rinconada no ha sufrido ningún daño a datos sensibles de clientes, operaciones y transacciones del casino, ciberataques ni tampoco ha sido objeto de accesos no autorizados que comprometan el funcionamiento operativo, financiero o reputacional, por lo que la finalidad de la norma supuestamente infringida por mi Representada se encuentra cumplida".

Cargos N° 12 y 13

a) "este análisis es prácticamente idéntico entre ambos cargos, lo que permite concluir que la infracción que se intenta imputar en este cargo contiene al de la anterior. Esto es razón suficiente para desestimar ambas imputaciones, por haber una clara infracción al principio de non bis in idem, siendo mi Representada sometida a dos sanciones diferentes por un mismo hecho".

b) "se puede apreciar una contradicción en ambos cargos, por cuanto esta Superintendencia le imputa a Casino Rinconada no contar con la documentación respectiva, pero también le imputa que ella no estaría aprobada por el directorio".

c) "De todas maneras, cabe señalar que mediante Carta RIN/257/2024 del 18 de octubre de 2024, Casino Rinconada informó a la Superintendencia que el informe en cuestión había sido aprobado por acta de su Directorio, la cual fue acompañada a dicha comunicación. Además, en los antecedentes remitidos a esta Superintendencia se puede apreciar que están los análisis de riesgos y que sí se incluye una matriz de riesgos con su respectiva "clasificación, materialización, identificación de amenazas, vulnerabilidades e impacto", además de las respectivas formas de mitigación".

d) "debe señalarse que no hubo beneficios económicos por los hechos objetados. Asimismo, tampoco se produjo ningún perjuicio efectivo por las situaciones detectadas por la Superintendencia, sin que hubiera acontecido comisión de fraudes, manipulación de sistemas, pérdida de información sensible o la afectación a la integridad del juego".

Cargo N° 14

a) "mediante Carta RIN/005/2024 de 5 de enero de 2024, mi Representada acreditó que la transferencia en cuestión tuvo por objeto regularizar un cheque que fue protestado, mediante el cual el respectivo cliente compró fichas el 3 de junio de 2023".

b) "Dicha transacción, la compra de fichas a través del cheque en cuestión, sí fue oportuna y debidamente registrada, ya que correspondía estrictamente a una de las operaciones que debe ser parte del "Registro de Transacciones igual o sobre US\$3.000".

c) "Casino Rinconada actuó bajo la legítima creencia de que la regularización de una transferencia que ya había sido registrada no debía ser nuevamente incorporada al registro en comento, como ocurrió con el cheque que fue protestado por el Banco BBVA. En efecto, dicha regularización no tenía como destino ser utilizada en una operación de juego, sino que fue enviado y destinado para regularizar el pago del cheque protestado, por una compra de fichas que ya se había realizado y debidamente registrado".

d) "cabe señalar que la situación identificada por la SCJ como reprochable, correspondió solo a una única vez, sin que pueda predicarse que ella corresponde a una práctica habitual de mi Representada,

además de ser menor en comparación al total de transacciones de dicha índole. En ese sentido, correspondería a una contravención de muy baja entidad”.

e) “cabe descartar por completo que los hechos sindicados correspondan a un sistema institucional ideado en contra de las normas reguladoras de la actividad de casinos de juegos, sino que corresponde única y exclusivamente a conductas administrativas personales, sin intención premeditada de infringir la legalidad vigente, completamente aisladas, sin que constituyan una práctica cotidiana de mi Representada. Por el contrario, responde a una conductas infrecuentes e irregulares, completamente aisladas”.

f) “Asimismo, como medida correctiva, en la especie Casino Rinconada procedió a la actualización de su registro de transacciones iguales o superiores a US\$3.000”.

g) “Tampoco hubo beneficios económicos por los hechos objetados”.

Cargo N° 15

a) “... tal como lo acreditó mi Representada mediante Carta RIN/162/2024 de 26 de junio de 2024, Casino Rinconada sí realizó la debida identificación de la persona en cuestión, considerando que con fecha 17 de abril de 2024, esto es, previamente a la fiscalización de autoridad, mi Representada efectivamente llevó a cabo una consulta masiva en la plataforma GESINTEL”.

b) “con fecha 23 de abril de 2024, es decir, tan solo una semana posterior a esa consulta masiva, mi Representada realizó una nueva consulta, pero esta vez de naturaleza individual, es decir, en forma más acotada y personal del cliente PEP en comento. Ello con el objeto de obtener una mejor y más acertada visualización del resultado obtenido mediante la plataforma GESINTEL”.

c) “la situación en cuestión identificada por la SCJ como reprochable, resulta un caso completamente aislado, sin que responda a una conducta habitual ni sistemática de Casino Rinconada”.

d) “Desde la fecha de la fiscalización en que se detectó la supuesta deficiencia en el monitoreo de clientes PEP, no ha vuelto a producirse una situación como ésta, dado que mi Representada ha actuado con la mayor diligencia posible”.

e) “... tampoco hubo beneficios económicos por los hechos objetados”.

Cargo N° 16

a) “... en la especie no se configura el tipo infraccional por el cual se formula el presente cargo contra Casino Rinconada. En efecto, el numeral 1.1. “Conocimiento del Cliente” de la Circular Conjunta N° 50 UAF - 57 SCJ, solo dispone que deben requerirse y registrarse por la sociedad operadora ciertos antecedentes, entre los cuales se encuentra la exhibición de la cédula de identidad, “de aquellos clientes que realizan operaciones por un monto igual o superior a US\$3000 (tres mil dólares de los Estados Unidos)”. Agrega que “la norma que invoca la Superintendencia para imputar el presente cargo establece una exigencia para las operaciones en general, mas no establece explícitamente que deba requerirse y, por tanto, exhibirse, la cédula de identidad cada vez que se realice una operación igual o mayor a dicho valor”. En este sentido, de acuerdo al tenor literal y al sentido de dicha disposición, la conducta exigida a una sociedad operadora consiste en que verifique y le conste la identidad de un mismo cliente que realiza distintas operaciones”.

b) “cabe descartar que la conducta reprochada a mi Representada responde a numerosas o muchas transacciones. En efecto, las transacciones reprochadas solo consisten en cinco (5) operaciones que corresponden a solo tres (3) jugadores. Además, las únicas transacciones cuestionadas ocurrieron en un

extenso período de tiempo que cubrió los meses de junio a noviembre de 2024, esto es, seis (6) meses”.

c) “cabe señalar que, tal como se acreditó en Carta RIN/063/2024, de 19 de Marzo de 2024, a la que se refiere el Oficio de Cargos, al personal de cajas de Casino Rinconada ya se le había presentado la cédula de identidad del respectivo jugador anteriormente, por lo que ya le constaba su identidad”.

d) “en el caso del cliente Rut N° 20.832.XXX-X, durante el día 7 de junio de 2024, consta que el personal de cajas de mi representada con anterioridad a la transacción cuestionada, pero ese mismo día, ya había verificado la identidad de dicho jugador mediante cédula de identidad”.

e) “Lo mismo ocurrió en el caso del cliente Rut N° 25.361.XXX-X para el día 11 de junio de 2024. En efecto, las dos transacciones cuestionadas por la autoridad en esa fecha habían sido precedidas de otra operación en ese mismo día, para la cual el personal de cajas de Rinconada ya había verificado la identidad del jugador mediante su cédula de identidad”.

f) “en ninguna de las jornadas (días) en que se efectuaron las operaciones reprochadas por la autoridad, el personal de cajas de mi Representada aceptó transacciones con los clientes individualizados en el Oficio de Cargos, sin que hubiera previamente verificado su identidad mediante su respectiva cédula de identidad. En efecto, dicho personal desde un principio comprobó la identidad de los clientes en cuestión”.

g) “las transacciones cuestionadas por la autoridad se ejecutaron en el salón VIP Piccadilly del Casino Rinconada, lugar que por su naturaleza tiene una menor afluencia de público. En ese sentido, debe tenerse presente que los clientes que concurren ahí son fácilmente distinguibles, sin que exista una multitud que dificulte o confunda su identificación. Ello, unido a que en un principio su identidad fue correctamente verificada mediante su cédula de identidad, lleva inexorablemente a que la finalidad de la norma supuestamente infringida se haya cumplido”.

h) “Mi representada, tal como lo indica el Oficio de Cargos, como medida correctiva, implementó una capacitación general a todo el personal de cajas, enfatizando que la presentación de la cédula de identidad debe exigirse en cada transacción sin excepción”.

i) “cabe descartar por completo que los hechos sindicados correspondan a un sistema institucional ideado en contra de las normas reguladoras de la actividad de casinos de juegos, sino que corresponde única y exclusivamente a conductas administrativas personales, sin intención premeditada de infringir la legalidad vigente, completamente aisladas, sin que constituyan una práctica cotidiana de mi Representada”.

Cargo N° 17

a) “debe descartarse que Casino Rinconada no hubiera incorporado al respectivo expediente de reclamo información y antecedentes que sí poseía. En efecto, de acuerdo a lo sostenido y constatado en dichos antecedentes, las deficiencias identificadas como reprochables se refieren más bien a que no había información disponible para ciertos aspectos del reclamo del Sr. Maklouf, antecedentes de imágenes asociadas a dichas circunstancias”.

b) “no existe ningún tipo de ocultamiento de información al cliente ni a la Superintendencia, sino más bien una falta de registro visual de ciertos períodos de tiempo en los que habrían ocurrido las situaciones reclamadas por el Sr. Maklouf. Precisamente por la ausencia de dichas grabaciones es que no pudieron ser integradas al respectivo expediente de reclamo”. Agrega que “Sí se guardaron registros disponibles del evento reclamado y se incorporaron al respectivo expediente de reclamo”.

c) “Por lo mismo, con el objeto de reforzar el correcto registro de las imágenes asociadas reclamos contra Casino Rinconada, mi Representada adoptó la medida correctiva 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. Todo ello con el objeto de entregar las respuestas adecuadas a los reclamos que se presenten”.

d) “De todas maneras, cabe descartar por completo que los hechos sindicados correspondan a un sistema institucional ideado en contra de las normas reguladoras de la actividad de casinos de juegos, sino que corresponde única y exclusivamente a conductas administrativas personales, sin intención premeditada de infringir la legalidad vigente, completamente aisladas, sin que constituyan una práctica cotidiana de mi Representada”.

e) “cabe tener presente que el presente cargo corresponde a una deficiencia relacionada a un solo reclamo, lo que es ínfimo en relación con la cantidad total de reclamos que pudiera conocer mi Representada”.

f) “tampoco hubo beneficios económicos por los hechos objetados”.

Cargo N° 18

a) “el cargo formulado contra mi Representada dice relación únicamente con un déficit probatorio de la justificación por la cual se aplicó la prohibición de acceso temporal de juego a la Sra. Molina Pérez. Es decir, a esta Superintendencia no le satisfizo la prueba rendida por Casino Rinconada que fundó la prohibición temporal en comento”.

b) “es posible desprender que la sociedad operadora legítimamente tuvo la convicción, de buena fe, de que la reprochable conducta en la que incurrió la jugadora en contra de su personal se encontraba establecida entre los motivos para prohibirle el acceso temporal a su casino y que, por lo tanto, se había configurado efectivamente una causal que le permitiera aplicar dicha medida. Para tal efecto, entonces, Casino Rinconada aportó la evidencia que demostraba, en su opinión, la verificación del hecho habilitante para adoptar tal determinación”.

c) “la medida adoptada por mi Representada no respondió a su mera discrecionalidad sino que, por el contrario, a la creencia razonada y fundada que la censurable conducta en que incurrió la jugadora debía ser objeto de la medida en cuestión, la cual se adoptó siguiendo el procedimiento establecido al efecto”.

d) “el cargo formulado por la SCJ en contra de mi Representada dice relación más que con una infracción al numeral 2 de la ya derogada Circular N° 108 de la SCJ, con que Casino Rinconada no alcanzó el umbral requerido por la Superintendencia para confirmar y mantener la medida de prohibición provisoria de acceso al casino”.

e) “el tipo infraccional por el cual se formula el presente cargo contra mi Representada no se habría configurado en la especie, toda vez que el numeral 2 del citado cuerpo normativo no exige la comprobación efectiva de la conducta reprochada, ni tampoco un estándar de prueba en tal sentido. En efecto, dicha disposición solo establece qué debe entenderse por “perturbación al normal desarrollo de los juegos o irregularidades en la práctica de los mismos”, entre los cuales justamente se encuentra el motivo aducido por mi Representada para haber adoptado la medida en cuestión: agresión verbal.

f) “cabe señalar que Casino Rinconada en todo momento actuó apegado al procedimiento establecido en la normativa para aplicar la medida de prohibición temporal de acceso al casino (...) cumplió con notificar oportuna y adecuadamente la medida cuestionada a la jugadora y a la Superintendencia. Por otra parte, mi Representada aplicó una medida de doce (12) meses de prohibición provisional de ingreso al casino, considerando que la reprochable conducta en que incurrió la jugadora en el año 2023 fue precedida de otro también censurable comportamiento de la misma jugadora acontecido en el año 2022, al cual mi Representada le aplicó igual medida, pero por un plazo de seis (6) meses, lo que fue confirmado por la SCJ ante el respectivo reclamo de la jugadora”.

g) “en ningún momento Casino Rinconada se extralimitó en sus facultades ni reservó ningún antecedente a la autoridad, toda vez que puso en conocimiento a los sujetos que correspondía de la medida que adoptó convencida de la concurrencia del supuesto habilitante, así como también respetó el período de tiempo por el que correspondía jurídicamente aplicar la medida a la jugadora, considerando que ésta reunía la calidad de reincidente”.

h) “mi Representada al momento de notificar a la Superintendencia mediante el formulario dispuesto en la respectiva plataforma institucional, puso en conocimiento de la autoridad los antecedentes y descripción de los hechos que fundaron la medida en cuestión. Así, la SCJ al tomar conocimiento del actuar de Casino Rinconada no la objetó ni requirió mayores detalles, operando a este respecto una conformidad de la autoridad respecto del supuesto habilitante para tomar la determinación objeto del presente cargo”.

i) “la Superintendencia debe tener en cuenta que la jugadora no posee una conducta intachable al interior de las dependencias del casino, lo que ya la ha llevado a que se le impida provisionalmente el acceso al recinto”.

j) “la situación de la jugadora en cuestión fue rápidamente enmendada por mi Representada, siendo la prohibición temporal aplicada, en la práctica, de reducida duración, a pesar que mi Representada se encontraba firmemente segura que su reprochable conducta merecía la aplicación efectiva de doce (12) meses de prohibición de acceso al casino”.

k) “el actuar de mi Representada a este respecto no le reportó ningún tipo de beneficio económico, ni menos fue una conducta dolosa que tuvo la intención directa de infringir la normativa, sino que estuvo motivado porque Casino Rinconada estaba totalmente persuadida que correspondía aplicar la medida en pos de mantener un ambiente propicio para el desarrollo del juego al interior de su recinto”.

Cargo N° 19

a) “la normativa no establece una prohibición absoluta de realización de juegos fuera de las salas de juegos, pero dentro del casino de juegos. En otras palabras, si bien la normativa ordena que el desarrollo de juegos tenga lugar en salas de juego, también permite que ellos se lleven a cabo en áreas distintas de ellas, con su autorización”.

b) “Para que la Superintendencia autorice esa situación, las sociedades operadoras deben adoptar todas las medidas que sean necesarias para que el torneo se desarrolle bajo la supervisión del CCTV, en los mismos términos que el resto de las actividades del casino de juegos”. Agrega que “Esa es la conclusión a la que se arriba si se observan las modificaciones que incorporó la Resolución Exenta 715 de 11 de noviembre de 2020 de la SCJ al Catálogo de Juegos aprobado por Resolución Exenta N° 157, de 10 de julio de 2006”. Concluye que “Así, con posterioridad a dicha modificación, se terminó con la rigidez que existía anteriormente, flexibilizándose las áreas donde se pueden desarrollar torneos, lográndose distintas ventajas operativas y económicas asociadas.”

c) “Casino Rinconada solicitó la autorización de la SCJ para el desarrollo de los torneos en el área en cuestión, “Espacio Cenit”, habilitada como Obra Complementaria por la Superintendencia, en la cual se cumplen con requisitos de seguridad y acceso similares a las salas de juego propiamente tales. Así, mi Representada realizó en marzo de 2024, mes en que se desarrollaron los torneos en comento, una solicitud en conformidad a la normativa para proceder apegada a la misma”.

d) “No obstante la falta de una respuesta del todo clara de la Superintendencia a su solicitud, en una malinterpretación y comprensión de la misma y de la normativa, considerando que el cuestionado espacio corresponde a una “Sala Multiuso” autorizada como Obra Complementaria, Casino Rinconada realizó solo tres torneos en dicha área en un solo día, bajo la creencia que en el espacio en cuestión podía ser habilitado para tal propósito”.

e) *“Sin perjuicio de lo anterior, como muestra de su buena fe en su actuación y dado el profundo convencimiento de Casino Rinconada sobre la idoneidad del área en cuestión para realizar torneos, mi Representada solicitó a la SCJ reconsiderar la autorización del “Espacio Cenit” para que tuvieran lugar otros torneos”.*

f) *“Dicho eso, debe tenerse en cuenta que mi Representada utilizó ese espacio solo para la realización de únicamente tres torneos, en un mismo día, los cuales cumplieron con toda la normativa asociada a su respecto. Por lo tanto, cabe descartar que la conducta reprochada sea una práctica habitual que acontezca al interior del casino sino que, por el contrario, ella respondió a un hecho puntual en que incurrió mi Representada bajo la creencia errónea de que “Espacio Cenit” podía ser utilizado para desarrollar torneos”.*

Séptimo) Que, en sus descargos, la sociedad operadora **Casino Rinconada S.A.** asimismo solicitó que se tuvieran por acompañados los siguientes documentos, los cuales ya obran en poder de la Superintendencia:

1. Carta RIN/330/2023 de fecha 21 de diciembre de 2023, enviada por Casino Rinconada S.A. a la Superintendencia de Casinos de Juego.

2. Registro de la configuración de las cámaras de CCTV N°378, 654, 893 y 901, en donde se aprecia su resolución.

3. Carta Gantt en donde se indica el plan de trabajo para dar solución al problema de resolución de las cámaras de CCTV y al problema del Anexo de CCTV N°1.

4. Carta RIN/029/2024 de 2024, enviada por Casino Rinconada S.A. a la Superintendencia de Casinos de Juego.

5. Carta RIN/063/2025 de fecha 19 de marzo de 2025, enviada por Casino Rinconada S.A. a la Superintendencia de Casinos de Juego.

6. Certificado de capacitación realizada por Casino Rinconada S.A. al personal de mesas el 7 de marzo de 2025.

7. Carta RIN/072/2025 de fecha 26 de marzo de 2025 enviada por Casino Rinconada S.A. a la Superintendencia de Casinos de Juego.

8. Carta RIN/167/2023 de fecha 4 de julio de 2023 enviada por Casino Rinconada S.A. a la Superintendencia de Casinos de Juego.

9. Carta RIN/257/2024 del 18 de octubre de 2024 enviada por Casino Rinconada S.A. a la Superintendencia de Casinos de Juego.

10. Acta de Directorio de Casino Rinconada S.A. de fecha 20 de agosto de 2024 mediante el cual se aprobó el protocolo de “Gestión de Riesgos de Ciberincidentes” y el Plan de Crisis de 2024.

11. Informe de Matriz de riesgos de activos elaborados por Casino Rinconada S.A., en donde se indican los riesgos priorizados.

12. Carta RIN/005/2024 de fecha 5 de enero de 2024, enviada por Casino Rinconada S.A. a la Superintendencia de Casinos de Juego.

13. Registro de identificación de Conocimiento de Clientes en relación con el cargo N°14 en donde se registra las operaciones de más de USD 3.000 realizadas por los clientes indicados en dicho cargo para los años 2022 y 2023.

14. Registro DDC para las transacciones por montos superiores a USD 3.000 para el año 2019.

15. Registro DDC en donde se indican las transacciones superiores a USD 3.000 para el año 2020.

16. Registro DDC en donde se indican las transacciones superiores a USD 3.000 para el año 2021.

17. Registro DDC en donde se indican las transacciones superiores a USD 3.000 para el año 2022.

18. Registro DDC en donde se indican las transacciones superiores a USD 3.000 para el año 2023.

19. Ficha de Conocimiento de cliente indicado en el cargo N°14 con el registro de la operación de compra de fichas con cheque el 3 de junio de 2023.

20. Carta RIN/162/2024 de fecha 26 de junio de 2024, enviada por Casino Rinconada S.A. a la Superintendencia de Casinos de Juego.

21. Carta RIN/113/2024 de fecha 25 de abril de 2024, enviada por Casino Rinconada S.A. a la Superintendencia de Casinos de Juego.

22. Planilla en formato Excel que contiene el registro de conocimiento del cliente PEP, el tracking de juego de esta persona, y el programa de fidelización al que pertenece.

23. Carta de aprobación de alta gerencia para transacciones comerciales respecto de determinadas PEP, en donde consta la persona indicada en el cargo N°15, suscrita por el gerente general de Casino Rinconada S.A. con fecha 19 de abril de 2024.

24. Certificado de capacitación del personal de cajas de Casino Rinconada S.A. recordando la necesidad de solicitar la cédula de identidad a los clientes en todo momento, de marzo de 2025.

25. Carta RIN/154/2023 de fecha 16 de junio de 2023, enviada por Casino Rinconada S.A. a la Superintendencia de Casinos de Juego.

26. Certificado de capacitación de operadores de CCTV para reforzar el protocolo de resguardo de grabaciones, de fecha 13 de junio de 2023, elaborado por Casino Rinconada S.A.

27. Carta RIN/102/2023 de fecha 5 de mayo de 2023, enviada por Casino Rinconada S.A. a la Superintendencia de Casinos de Juego.

28. Correo electrónico de fecha 30 de noviembre de 2022 en el cual el cliente don Julio Salazar Vega presenta un reclamo en contra de Casino Rinconada S.A. por la situación de agresiones verbales causada por la cliente involucrada en el cargo N°18.

29. Formulario de reclamo de fecha 26 de noviembre de 2022 relleno por doña Fresia Plaza Barraza en el cual esta presenta un reclamo a Casino Rinconada S.A. por las agresiones verbales causadas por la cliente involucrada en el cargo N°18.

30. Carta RIN/139/2024 de fecha 28 de mayo de 2024, enviada por Casino Rinconada S.A. a la Superintendencia de Casinos de Juego.

31. Carta RIN/059/2024 de fecha 13 de marzo de 2024, enviada por Casino Rinconada S.A. a la Superintendencia de Casinos de Juego.

32. Carta RIN/152/2025 de 2025 enviada por Casino Rinconada S.A. a la Superintendencia de Casinos de Juego.

33. Escritura pública de fecha 5 de agosto de 2025 otorgada en la notaría de Santiago de don Eduardo Diez Morello, en la cual consta la calidad de representante legal de Casino Rinconada S.A. de don Francisco Prado Contreras

Octavo) Que habiendo efectuado un análisis de los descargos presentados por la sociedad operadora **Casino Rinconada 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, ante la existencia de hechos sustanciales pertinentes y controvertidos, por cuanto en su escrito de descargos, la mencionada sociedad controvertió los cargos formulados.

Noveno) Que, en consecuencia, mediante la Resolución Exenta N°85, de 20 de enero de 2026, esta Superintendencia tuvo por presentados los descargos de la sociedad operadora **Casino Rinconada S.A.**, por acompañados los documentos individualizados en el considerando 7, abrió un término probatorio y fijó como puntos de prueba los siguientes:

a) Efectividad que las siguientes cámaras poseían la resolución mínima exigida en la Circular N° 94, a la fecha de la fiscalización efectuada en terreno entre los días 13 y 16 de noviembre de 2023:

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

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

b) Efectividad que la sociedad operadora completó correctamente 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 las siguientes 17 cámaras de CCTV:

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

c) Efectividad que las siguientes 47 cámaras de CCTV que se indican a continuación poseían adecuada nitidez y cobertura a la fecha de la fiscalización efectuada en terreno entre los días 13 al 16 de noviembre 2023:

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

- d) Efectividad que la sociedad operadora realizó una adecuada custodia de los valores provenientes de la operación del casino de juego, durante la jornada 13 de noviembre de 2023, entre las 16:30 y 17:30 horas, manteniendo fichas valoradas con adecuada protección en la mesa Ruleta Americana N°08.
- e) Efectividad que el personal de juego que no pertenecía a personal de cajas de la sociedad operadora no transportó o mantuvo fichas o dinero durante su servicio dentro de la sala de juegos y realizó transacciones en la caja, en las jornadas del 1 y 17 de agosto y 12 de septiembre de 2024.
- f) Efectividad que en la oficina denominada “Enjoy Gestión” y la sala denominada “Host” se desarrollaban prestaciones de carácter gratuitas entre el 9 y 15 de noviembre de 2024.
- g) Efectividad que, en la jornada de 18 de julio de 2024, personal de cajas habría impedido que el cliente RUT 25.361.XXX-X, ingrese su mano al interior del área de caja para manipular el dinero que dicho cliente pretendía cambiar por placas.
- h) Efectividad que el día 01 de agosto de 2024 alrededor de las 20:42 horas, el personal de juego entrega algún tipo de instrumento valorado al cliente RUT 25361XXX-X en la operación consistente en la recepción de fichas por \$7.000.000 y dinero en por \$3.000.000 de parte del referido cliente, en sala “Host” ubicada frente a cajas del salón Piccadilly. Donde 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 y el 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.
- i) Efectividad que la sociedad operadora mantuvo en bóveda un monto en los días 17, 18 y 21 de septiembre de 2024 que superara la reserva de liquidez obligatoria.
- j) Efectividad que en la jornada del día 9 de noviembre de 2024, a las 04:44 horas, la sociedad operadora dio cumplimiento a su 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”, en

relación con la conducta del cliente identificado con el RUT N° 25.361.XXX-X, quien tenía acceso a fichas de juego bajo la mesa ubicada al interior de dicha oficina, resguardando las fichas en la bóveda central.

k) Efectividad que la sociedad operadora desde la fecha de la entrada en vigor de la Circular N° 119 y el 19 de mayo de 2023, realizó pruebas de ciberseguridad.

l) Efectividad que a la fecha de la fiscalización de carácter remota realizada en el mes de agosto de 2024, la sociedad operadora realizó un análisis de riesgos de ciberseguridad, realizando una clasificación, probabilidad de materialización, identificación de amenazas, vulnerabilidades e impacto.

m) Efectividad que a la fecha de la fiscalización de carácter remota realizada en el mes de agosto de 2024, la sociedad operadora realizó un análisis de riesgo que se encontrase materializado en una matriz *donde se identificaran riesgos priorizados los cuales serían mitigados mediante planes de gestión de riesgos que estuviesen en conocimiento y validados por el Directorio.*

n) Efectividad que la 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, se encontraba registrada en la planilla "Registro de Transacciones igual o sobre US\$3.000" entre julio y agosto de 2023.

o) Efectividad que la sociedad operadora identificó oportunamente al cliente RUT 10.129.787-k, a la fecha del requerimiento efectuado por el Oficio Ordinario N°692, de fecha 19 de abril de 2024, que instruyó a Casino Rinconada S.A. remitir información sobre la actividad "Prevención de Lavado de Activos".

p) Efectividad que la sociedad operadora solicitó la cédula de identidad de los clientes para efectuar transacciones sobre US\$10.000, en los siguientes casos:

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

q) Efectividad que la sociedad operadora entregó a esta Superintendencia pruebas claras y suficientes (imágenes completas de la mesa de juego, grabaciones desde el patio de fumadores hasta la salida), en relación con el reclamo presentado por el Sr. Anthony Makloun, de 21 de marzo de 2023.

r) Efectividad que la sociedad operadora acompañó a esta Superintendencia documentación suficiente para probar la prohibición de acceso temporal aplicada en contra de la Sra. Carolina Molina.

s) Efectividad que las fechas de torneos de mesa Poker High Roller EPL Nro 01 Rinconada 2024, Poker Main Event EPL Nro Rinconada 2024 y Torneo Poker Turbo Knockout EPL Nro 01 Rinconada 2024, realizadas el 24 de marzo de 2024, se realizaron en salas de juego del establecimiento.

Décimo) Que, mediante la presentación RIN/033/2026, de fecha 27 de enero de 2026, la sociedad operadora **Casino Rinconada S.A.** solicitó a esta Superintendencia tener por acompañados nuevos documentos además de su lista de testigos, solicitando en el segundo otrosí, fijar día y hora para que se realice audiencia de prueba testimonial, con la comparecencia de los siguientes testigos:

- i. Sra. Isbeth Chiquinquira Arias Padilla, Rut N° 23.203.763-6, Directora de Mesas de Juego.
- ii. Sr. Maikol Benigno Ponce Brito, Rut N° 16.347.564-2, Jefe de Bóveda y Cajas.
- iii. Sr. Luis Alejandro Astudillo Astudillo, Rut N° 17.164.185-3, Supervisor de Clientes AV.
- iv. Sr. Daniel Enrique González Contador, Rut N°15.091.198-2, Jefe Soporte TIC.
- v. Sr. Fabián Alexis Alarcón Covarrubias, Rut N°15.640.200-1, Jefe Técnico
- vi. Sr. Fabián Emilio Rojas Arruez, Rut N° 12.622.352-8, Arquitecto TI.
- vii. Sra. Camila Francisca Vergara Zúñiga, Rut N°17.674.527-4, Asistente Oficial de Cumplimiento.
- viii. Sr. Sergio Alejandro Salazar Núñez, Rut N° 13.766.178-0, Jefe de Seguridad y CCTV Security.
- ix. Sra. María José Guerrero Ortiz, Rut N° 16.334.338-K, Ejecutiva Back Office.
- x. Sr. Rafael Esteban Castillo Araya, Rut N° 13.749.737-9, Oficial de Cumplimiento Normativo.
- xi. Sr. Oscar Antonio Vásquez Martínez, RUT N°16.169.342-1, Jefe de Turno Mesas.

Décimo primero) Que, mediante Resolución Exenta N° 200 de 16 de febrero de 2026, de esta Superintendencia, se tuvieron por incorporados los nuevos documentos al expediente indicados en el considerado anterior, se tuvo por presentada la lista de testigos acompañada, se acogió la prórroga del término probatorio y se fijó fecha y hora para la rendición de prueba testimonial.

Décimo segundo) Que, la sociedad operadora **Casino Rinconada S.A.** en su presentación RIN/053/2026 de 18 de febrero de 2026, se desistió de la declaración testimonial de los señores Fabián Alarcón, Óscar Vásquez y María José Guerrero y solicitó nuevo día y hora para rendir prueba testimonial del resto de los testigos presentados.

Décimo tercero) Que, mediante Resolución Exenta N° 218, de 19 de febrero de 2026, esta Superintendencia, tuvo por desistida la declaración testimonial de los señores Fabián Alarcón y Óscar Vásquez y de doña María José Guerrero, y fijó como nueva fecha y hora para rendir prueba testimonial solicitada por el representante legal de la sociedad operadora **Casino Rinconada S.A.**, el día 6 de marzo de 2026.

Décimo cuarto) Que, mediante presentación RIN/069/2026, de 27 de febrero de 2026, la sociedad operadora **Casino Rinconada S.A.** comunicó la imposibilidad del señor Axel Preuss para comparecer, como receptor ad-hoc, a la nueva fecha fijada por la Superintendencia y, en su reemplazo, designó en la calidad de nuevo receptor ad hoc, para la realización de las declaraciones testimoniales del 6 de marzo de 2026, al señor José Domingo Méndez Casanueva, Rut N°19.892.453-9.

Décimo quinto) Que, mediante Resolución Exenta N° 264, de 4 de marzo de 2026, esta Superintendencia tuvo presente la designación del nuevo receptor Ad Hoc en la prueba testimonial decretada en el presente procedimiento administrativo sancionatorio.

Décimo sexto) Que, con fecha 6 de marzo de 2026, se llevó a cabo la rendición de la prueba testimonial de las siguientes personas presentadas por la sociedad operadora **Casino Rinconada S.A.**:

- a) Sr. Daniel González Contador
- b) Sra. Camila Vergara Zúñiga
- c) Sr. Rafael Castillo Araya
- d) Sr. Sergio Salazar Núñez
- e) Sra. Isbeth Arias Padilla
- f) Sr. Fabián Rojas Arruez

Décimo séptimo) Que, el Sr. Daniel González Contador, señaló en su declaración, en términos generales, en relación con el cargo N° 1, que se desempeña como coordinador de informática, con aproximadamente 12 años en el cargo dentro de una trayectoria de 14 años en la empresa, y con responsabilidad directa en el área técnica de CCTV desde hace 4 años, agregando que entre sus funciones se encuentran la supervisión del funcionamiento de las cámaras, su configuración en red, el cumplimiento normativo exigido por la autoridad (SCJ) y la gestión administrativa asociada.

Señala que tomó conocimiento de eventuales incumplimientos en la resolución de ciertas cámaras durante una fiscalización en la que estuvo presente, destacando que en revisiones anteriores no se habían formulado observaciones similares. Asimismo, afirma que no recibió ni impartió instrucciones para instalar cámaras con estándares distintos a los exigidos.

En relación con las cámaras cuestionadas, indica que el sistema cuenta con alrededor de 1100 equipos, muchos de ellos de tecnología análoga y algunos modelos antiguos que podrían no haber permitido alcanzar la resolución requerida.

Estima que las diferencias detectadas eran menores —inferiores a 100 píxeles— y prácticamente imperceptibles para el usuario final, calificando el incumplimiento como un aspecto más bien técnico.

Señala desconocer la existencia de perjuicios concretos derivados de esta situación y agrega que, como parte de las medidas correctivas, se realizaron reemplazos de cámaras durante las fiscalizaciones, llegando a cambiar hasta 100 dispositivos en una de las instancias.

Décimo octavo) Que, la Sra. Camila Vergara Zúñiga, señaló en su declaración, en términos generales, en relación con el cargo N° 15, que se desempeña como Asistente de Oficial de Cumplimiento desde agosto de 2018, cumpliendo funciones vinculadas a la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, incluyendo el registro de transacciones relevantes, la identificación de clientes PEP y su seguimiento.

Señala que tomó conocimiento de los hechos a través de un oficio de la SCJ, en el que se indicaba que no se habría identificado oportunamente a un cliente. Afirma que no recibió ni impartió instrucciones para omitir dicha identificación.

Explica que la observación de la autoridad se basó en que la respuesta formal se entregó el 23 de abril, mediante una consulta individual en la plataforma Gesintel, posterior al oficio de fiscalización de fecha 19 de abril.

Sin embargo, aclara que previamente, el 17 de abril, se había realizado una consulta masiva en la misma plataforma, la cual ya permitía identificar al cliente como PEP, aunque sin el nivel de detalle de la consulta individual. Esta última se efectuó posteriormente con el fin de complementar la información y presentarla de manera más clara.

Describe que el procedimiento habitual consiste en identificar a clientes que realizan transacciones sobre USD 3.000, efectuar consultas masivas y, en caso de detectar PEP, incorporarlos a una nómina para su debida diligencia y seguimiento, complementando con consultas individuales cuando es necesario.

Finalmente, indica que no se trata de una práctica habitual, que no tiene conocimiento de perjuicios derivados de la situación y que no presenta dificultades para referirse a los hechos.

Décimo noveno) Que, el Sr. Rafael Castillo Araya señaló en su declaración, en términos generales, en relación con el cargo N° 6, que se desempeña como encargado de cumplimiento normativo desde finales de 2025, habiendo ejercido previamente como asistente en el área, agregando que sus funciones comprenden la supervisión del cumplimiento regulatorio, la gestión de notificaciones y documentación, la atención de fiscalizaciones y auditorías, así como el control de movimientos operativos dentro del salón de juegos. Además, realiza labores en terreno, incluyendo validaciones de material de juego, auditorías periódicas y revisiones aleatorias en los distintos salones, lo que le permitió tomar conocimiento de los hechos en cuestión.

En relación con los espacios denominados “Sala Enjoy Gestión” y “Host”, señala que se trataba de áreas disponibles dentro de los salones VIP que no eran explotadas comercialmente, no tenían costo asociado y no generaban ingresos para la sociedad operadora. Indica que no existía evidencia de que en dichos espacios se desarrollaran actividades comerciales, transacciones, operaciones de crédito ni prestación de servicios, ni por parte del casino ni de terceros.

Asimismo, afirma que no había promoción, publicidad ni gestión operativa específica sobre estos espacios, ni personal dedicado a su administración.

Respecto de su uso, indica que estos espacios eran de acceso libre para los clientes que ingresaban a los salones VIP, sin restricciones, registros, ni necesidad de coordinación previa, siendo utilizados principalmente como zonas de descanso. No existían requisitos especiales, cobros, ni contraprestaciones por su utilización, y tampoco se limitaba el acceso a ciertos clientes en particular.

Añade finalmente que contaban con cámaras de vigilancia y un mobiliario básico, y que actualmente algunos de estos espacios han sido destinados a oficinas de jefaturas y áreas de apoyo operativo dentro del casino.

Vigésimo) Que, el Sr. Sergio Salazar señaló en su declaración, en términos generales, en relación con los cargos N° 2 y 17.

Respecto del cargo N° 2, que se desempeña como Jefe de Seguridad y de CCTV en Casino Rinconada S.A. desde enero de 2024, habiendo ejercido funciones similares desde 2020 como coordinador de operaciones, agregando que sus responsabilidades incluyen la supervisión del personal de seguridad y operadores de cámaras, la gestión de información para autoridades como el Ministerio Público, la respuesta a reclamos de clientes y el resguardo de imágenes ante incidentes.

Asimismo, participa en la elaboración del Anexo N°1 en conjunto con el área informática, aportando información sobre la ubicación, función y pertinencia de las cámaras dentro del sistema de vigilancia.

Indica que tomó conocimiento de los hechos mediante un oficio del área normativa que dio inicio al proceso sancionatorio, negando haber recibido o impartido instrucciones para omitir información en el Anexo N°1.

Explica que la observación de la autoridad se relaciona con la inclusión de cámaras marcadas como “disponibles”, lo que respondía a una práctica interna destinada a mantener el orden correlativo del sistema. Estas cámaras permanecían instaladas, pero sin grabar, en sectores donde se habían retirado máquinas o mesas, con el fin de facilitar su reutilización futura sin alterar la numeración ni generar confusión operativa. Finalmente, señala que esta práctica era habitual en la época, aunque no obedecía a instrucciones formales y no había sido previamente objetada por la autoridad.

Afirma que la existencia de estas cámaras como “disponibles” no generó insuficiencias en la cobertura de seguridad ni afectó la supervisión o resolución de conflictos, ni produjo perjuicios concretos. Añade que la situación fue posteriormente corregida, eliminándose dicha nomenclatura, y que en la

actualidad el Anexo N°1 se encuentra completo y conforme a las exigencias, con un sistema de CCTV que actualmente cuenta con alrededor de 970 cámaras.

En relación con el cargo N° 17 señaló que tomó conocimiento del reclamo del Sr. Maklouf a través de un oficio de la autoridad, recordando que este alegaba haber sido retirado por guardias, no haber recibido fichas por aproximadamente \$2,5 millones, haber sido agredido y que un guardia le habría quitado su celular. Indica que se elaboró un expediente en dos etapas (enero y marzo de 2023), aunque en la segunda el cliente agregó antecedentes fuera del plazo de 21 días, lo que dificultó su verificación. Si bien no participó directamente en la confección del expediente, aportó información desde el área de seguridad y CCTV, incluyendo imágenes y una cronología de los hechos.

Respecto del contenido del expediente, explica que las grabaciones muestran el ingreso del cliente, su permanencia en mesas de juego, el conflicto con colaboradoras, su desplazamiento posterior, una caída, el olvido de su celular —el cual habría sido sustraído por otro cliente— y su retiro voluntario del recinto.

A su juicio, estas imágenes permiten descartar las acusaciones, evidenciando que no hubo agresión ni desalojo por parte de guardias, que el cliente no tenía fichas en juego al retirarse y que no existió apropiación de su celular por parte del personal. Añade que la selección de imágenes se realiza conforme a la relevancia de los hechos denunciados, sin omitir información por instrucciones superiores, y que este caso fue tratado conforme a los procedimientos habituales, sin presentar irregularidades.

Vigésimo primero) Que, la Sra. Isbeth Arias Padilla señaló en su declaración, en términos generales, en relación con el cargo N° 6, que se desempeña como Directora de Mesas desde octubre de 2025, habiendo iniciado previamente como reemplazo en agosto del mismo año, agregando que sus funciones incluyen supervisar el cumplimiento de los procedimientos establecidos en el catálogo de juegos, velar por las medidas de seguridad, dirigir a crupieres y jefes de mesa, y mantener un vínculo directo con los clientes, especialmente en lo relativo a su conducta y comportamiento en sala. Señala que tomó conocimiento de los hechos de manera informal, posiblemente a través de un mensaje de la anterior directora, sin recordar con precisión el contenido.

En relación con los espacios denominados “Sala Enjoy Gestión” y “Host”, indica que no tiene conocimiento de que hayan sido explotados comercialmente ni de que generaran ingresos o contraprestaciones para el casino. Describe que se trataba de lugares simples, equipados con sillas y una pequeña cocinilla, donde los clientes —sin distinción dentro del salón VIP— podían reunirse de forma libre para beber té y conversar. Afirma que no existían restricciones de acceso, cobros, publicidad, promoción, ni gestión operativa asociada, tampoco personal encargado de su administración, ni sistemas de agendamiento o uso exclusivo.

Finalmente, señaló que en dichos espacios no se desarrollaban actividades comerciales, operaciones de crédito ni intervenciones por parte del personal del casino o terceros. Su uso era más bien transitorio y espontáneo por parte de los clientes. Añade que actualmente uno de estos espacios ha sido destinado a oficina, específicamente como lugar de trabajo de la Dirección de Mesas, donde realiza labores administrativas, coordinación interna, comunicación con otras áreas y gestión de información relacionada con la operación del casino.

Vigésimo segundo) Que, el Sr. Fabián Rojas Arruez señaló en su declaración, en términos generales, en relación con el cargo N° 11, que se desempeña como Líder de Unidad de Ciberseguridad, con funciones orientadas a la gestión de riesgos, cumplimiento normativo, auditorías y fiscalizaciones, así como la protección de la información y activos de la compañía. Señala que trabaja en la organización desde 1999 y que asumió específicamente el rol de ciberseguridad entre 2021 y 2022, periodo en el que comenzó a aplicar las exigencias del compendio normativo de la autoridad, incluyendo la realización periódica de pruebas de ciberseguridad.

Indica que tomó conocimiento de la observación de la autoridad a raíz de una comunicación interna, aclarando que las pruebas de ciberseguridad sí se realizaron, particularmente mediante ejercicios de phishing utilizando herramientas especializadas, pero que no fueron informadas oportunamente a través del sistema correspondiente (SAYN). Explica que esta omisión se debió a un periodo de adaptación al nuevo marco normativo, ya que el proceso de reporte tiene plazos específicos posteriores a la ejecución. Detalla que las pruebas consistían en simulaciones de ataques mediante correos electrónicos enviados a los colaboradores, con el objetivo de evaluar su comportamiento y reforzar buenas prácticas mediante capacitación posterior.

Asimismo, afirma que estas pruebas se ejecutaban de manera transversal en todas las sociedades operadoras del grupo, sin que otras hayan sido objeto de sanción. Sostiene que se trató de una situación puntual y no de una práctica habitual, destacando que desde entonces no se han registrado nuevas observaciones. Finalmente, señala que no existieron perjuicios concretos, brechas de seguridad, accesos no autorizados ni exposición de datos sensibles, ya que la prueba fue efectivamente realizada, aunque no reportada, añadiendo que, debido al tiempo transcurrido, algunos detalles podrían ser respaldados mediante revisión de correos electrónicos.

Vigésimo tercero) 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
De una muestra de 49 cámaras de CCTV, 35 de ellas no se ajustarían a la resolución mínima establecida para cámaras análogas y digitales según establece la normativa vigente, de modo que 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 numerales 6 y 14 de la Circular N° 94, de 6 de febrero de 2018, de esta Superintendencia Norma que establece la sanción: Artículo 46 de la Ley N°19.995.	1. La sociedad operadora adoptó medidas correctivas, cambiando todas y cada una de las cámaras objeto de reproche. 2. Las cámaras objeto del presente cargo se encuentran completamente ajustadas a los requerimientos de resolución exigidos por la normativa 3. La sociedad operadora se comprometió a realizar una revisión del parque completo de cámaras, adjuntando una carta Gantt con tal objetivo, demostrando con ello buena fe en su accionar para cumplir con la legalidad vigente, yendo más allá de lo constatado en la respectiva fiscalización. 4. Las cámaras objetadas corresponden a un número reducido y, por tanto, proporcionalmente menor en comparación al total de cámaras existentes en el parque que conforma el circuito CCTV. 5. Corresponde a situaciones puntuales y específicas, y no a una situación masiva, ni menos habitual. 6. La resolución que poseían las cámaras objetadas era bastante cercana al estándar exigido por la normativa vigente a esa fecha. 7. No hubo perjuicios concretos

		derivados de la situación en comento que hubiere afectado a los jugadores como tampoco al normal desarrollo de los juegos en el casino. 8. Tampoco hubo beneficios económicos por los hechos objetados.
Análisis de los descargos		
De la apreciación en conciencia de los medios probatorios que constan en el expediente del presente procedimiento administrativo sancionatorio, se ha podido constatar que la sociedad operadora al momento de la fiscalización en terreno desarrollada entre los días 13 y 16 de noviembre de 2023, no cumplió con las instrucciones de esta Superintendencia, esto es, poseer cámaras en su sistema de CCTV que tengan la resolución mínima establecida para cámaras análogas y digitales exigidos, razón por la cual ha quedado acreditada su responsabilidad respecto de este cargo. En este contexto, la medida adoptada por esa sociedad operadora, consistente en el cambio de las cámaras de CCTV, se produjo como efecto directo de la acción fiscalizadora de este Servicio, razón por la cual no será considerada al momento de determinar el monto de la sanción. Lo anterior, también resulta aplicable respecto de la revisión completa de las cámaras de CCTV, pues se trata de una actividad necesaria para cumplir con lo estándares de nitidez, cobertura e iluminación exigidos. Así, cabe señalar que la sanción administrativa persigue principalmente dos grandes fines: un fin represivo y uno preventivo. Por un lado, la sanción busca reprimir toda conducta considerada un ilícito administrativo. Desde este punto de vista, la sanción busca castigar a quien incurre en una conducta infractora. Por otro lado, la sanción tiene un fin preventivo, pues no solo busca castigar o reprimir a quien incurre en una conducta prohibida, sino que busca prevenir que el sujeto infractor y terceros agentes del mercado 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, lográndose que los actores de la industria cumplan a través de dichas correcciones con lo previsto en la norma, pero no con una finalidad punitiva. En cuanto al alegato consistente en que las cámaras detectadas sin cumplir con las instrucciones de esta Superintendencia corresponderían a un número reducido proporcionalmente menor en comparación al total de cámaras existentes en el parque que conforma el circuito CCTV y considerando lo señalado por el Sr. Daniel González, en que las diferencias detectadas eran casi imperceptibles para el usuario final, cabe señalar que el principio de proporcionalidad tiene por objetivo que la intervención pública ha de ser susceptible de alcanzar la finalidad perseguida, necesaria o imprescindible al no haber otra medida menos restrictiva de la esfera de libertad de los ciudadanos (es decir, por ser el medio más suave y moderado de entre todos los posibles -ley del mínimo intervencionismo) y "proporcional" en sentido estricto, es decir, "ponderada" o equilibrada por derivarse de aquélla más beneficios o ventajas para el interés general que perjuicios sobre otros bienes, valores o bienes en conflicto, en particular sobre los derechos y libertades (considerandos 13° y 14° de la sentencia de la Corte de Apelaciones de Santiago, Rol N° 2804-2017). Así, considerando la aplicación del principio de proporcionalidad, esta Superintendencia estima que se trata de una situación que afectó el funcionamiento del sistema de CCTV del casino de juego, que no hubiese sido corregida de no mediar la acción de fiscalización, teniendo por consecuencia la afectación de la transparencia en la explotación de dicho establecimiento, todas circunstancias que no permiten dar lugar al alegato de que se trató de un hecho de bajo riesgo real, donde no existió perjuicio alguno. Por otro lado, la circunstancia que la sociedad operadora realice los ajustes necesarios a su equipamiento de CCTV, solo una vez que se detectan incumplimientos por parte de esta Superintendencia, da cuenta de un ahorro de recursos en el adecuado control de su infraestructura, de modo que este alegato debe ser desechado. Finalmente, que la resolución que poseían las cámaras de CCTV fuera cercana a lo exigido por esta Superintendencia, no comprueba en ningún sentido que se haya dado cumplimiento estricto		

a la norma y, por tanto, las alegaciones formuladas por la sociedad operadora **Casino Rinconada S.A.** serán desestimadas.

Vigésimo cuarto) 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
Habría completado 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 contienen la información detallada exigida por las instrucciones de esta Superintendencia, de modo que eventualmente habría incumplido lo dispuesto en el numeral 6 de la Circular N° 94, de 6 de febrero de 2018, de esta Superintendencia.	Numeral 6 de la Circular N° 94, de 6 de febrero de 2018, de esta Superintendencia. Norma que establece la sanción: Artículo 46 de la Ley N° 19.995	1. La deficiencia identificada por la autoridad dice relación con cuestiones de naturaleza más bien formal, por cuanto ella se refiere al llenado de un formulario, mas no a la operatividad y funcionamiento del set de cámaras en cuestión. 2. Las cámaras cuya identificación precisa se objeta solo se mantenían hasta ese momento para no perder el correlativo histórico. 3. El resto de las cámaras se encontraban funcionando, dirigidas a áreas específicas, sin que hubiese algún lugar del casino que no contase con la suficiente cobertura visual, debiendo estarlo. 4. El Anexo N° 1 contenía imprecisiones corresponden a un número reducido y, por tanto, proporcionalmente menor en relación con el total de cámaras dispuestas para el sistema CCTV del casino. 5. La sociedad operadora comunicó a esta Superintendencia la creación de “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, para lo cual ideó una carta Gantt. 6. Las deficiencias detectadas en las respectivas cámaras en ningún momento pusieron en peligro la supervisión de las actividades desarrolladas en el casino ni la resolución de conflictos”. Agrega que “no hubo perjuicios concretos” ni “tampoco hubo beneficios económicos.
Análisis de los descargos		
De la apreciación en conciencia de los medios probatorios que constan en el expediente del presente procedimiento administrativo sancionatorio, se ha podido constatar que la sociedad operadora al momento de la fiscalización en terreno desarrollada entre los días 13 y 16 de noviembre de 2023, no cumplió con las instrucciones de esta Superintendencia, esto es, registrar adecuadamente el Anexo N° 1: Listado de Cámaras y Equipos de Almacenamiento del Sistema CCTV.		

En cuanto que la observación tuvo un carácter formal, este alegato debe ser desestimado completamente, pues de lo contrario surge el riesgo que la normativa que regula la operación de los casinos de juego pierda su relevancia y se crea que su cumplimiento no aporta circunstancias de fondo de la explotación de dicha industria. Por otro lado, que la sociedad operadora posea una lógica distinta en el llenado de los instrumentos que deben ser comunicados a la Superintendencia no justifica el hecho reprochado, ya que entrega información inexacta a este Servicio. Así, la circunstancia que las demás cámaras tuvieran las coberturas correspondientes, conforme también lo declara el Sr. Sergio Salazar no es óbice para que se entregue información correcta. Por lo anterior, este alegato debe ser desestimado. Así, considerando la aplicación del principio de proporcionalidad, esta Superintendencia estima que se trata de una situación que incumple derechamente sus instrucciones que afecta la transparencia en la explotación de los casinos de juego. En este contexto, respecto de la medida adoptada por esa sociedad operadora, consistente en un plan de trabajo para identificar correctamente todas las cámaras, el cual también habría sido señalado en la presentación RIN/330/2023, de 21 de diciembre de 2023, cabe señalar que ésta se ha producido como efecto directo de la acción fiscalizadora de este Servicio, razón por la cual no será considerada al momento de determinar el monto de la sanción. Luego, el registro inadecuado de las cámaras de CCTV es una situación que afectó el funcionamiento del sistema de CCTV del casino de juego, disminuyendo la transparencia en la explotación de dicho establecimiento, todas circunstancias que no permiten dar lugar al alegato de que no existió perjuicio alguno. Asimismo, en relación con que no existieron sectores sin cobertura, esta defensa debe ser descartada conforme a los cargos de inadecuada cobertura que también constan en el presente procedimiento administrativo sancionatorio. Por otro lado, la circunstancia que la sociedad operadora realice los ajustes necesarios a la información que envía a esta Superintendencia, solo una vez que se detectan incumplimientos por parte de esta última, da cuenta de un ahorro de recursos en el adecuado control de su infraestructura, de modo que este alegato debe ser desechado. Dadas las cosas, la sanción administrativa persigue principalmente dos grandes fines: un fin represivo y uno preventivo. Por un lado, la sanción busca reprimir toda conducta considerada un ilícito administrativo. Desde este punto de vista, la sanción busca castigar a quien incurre en una conducta infractora. Por otro lado, la sanción tiene un fin preventivo, pues no solo busca castigar o reprimir a quien incurre en una conducta prohibida, sino que busca prevenir que el sujeto infractor y terceros agentes del mercado incurran en dicha conducta. Finalmente, 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, lográndose que los actores de la industria cumplan a través de dichas correcciones con lo previsto en la norma, pero no con una finalidad punitiva. Por las consideraciones expuestas, las alegaciones formuladas por la sociedad operadora Casino Rinconada S.A. serán desestimadas.

Vigésimo quinto) 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
Poseería en su sistema de CCTV 47 cámaras que presentan problemas de nitidez o de cobertura a la fecha de la fiscalización, de modo que eventualmente habría	Numerales 14.3 y 14.4 de la Circular N° 94, de 6 de febrero de 2018, de esta Superintendencia. Norma que establece la sanción: Artículo 46 de la Ley N°	1. La imputación de la Superintendencia no cumple con la precisión que exige una correcta formulación de cargos para que ella sea válida. En efecto, al identificar las respectivas cámaras, la SCJ omite referirse a cuál es la deficiencia específica que posee cada una de ellas.

incumplido lo dispuesto en los numerales 14.3 y 14.4 de la Circular N° 94, de 6 de febrero de 2018, de esta Superintendencia.	19.995	2. No se precisa qué nivel de problema tendría cada una de las cámaras objetadas. 3. Al existir una formulación de cargos que no cumple con el estándar de precisión no puede ser objeto de una sanción administrativa. 4. La sociedad operadora adoptó medidas correctivas inmediatas de las situaciones detectadas por la Superintendencia. 5. No hubo beneficios económicos por los hechos objetados.
Análisis de los descargos		
De la apreciación en conciencia de los medios probatorios que constan en el expediente del presente procedimiento administrativo sancionatorio, se ha podido constatar que la sociedad operadora al momento de la fiscalización en terreno desarrollada entre los días 13 y 16 de noviembre de 2023, no cumplió con las instrucciones de esta Superintendencia, esto es, debido a que 47 cámaras no cumplen con la nitidez o cobertura exigida por este Servicio, razón por la cual ha quedado acreditada su responsabilidad respecto de este cargo. En cuanto a que la imputación de esta Superintendencia no cumple con una adecuada precisión, pues omite señalar cual es la deficiencia específica, cabe señalar que los cargos formulados señalan específicamente las cámaras que poseen problemas de nitidez o cobertura, lo cual permite una adecuada defensa por parte de la sociedad operadora. De hecho, queda en evidencia en la carta RIN/330/2023, de 21 de diciembre de 2023, que esta última se encontraba en condiciones de dar solución a las cámaras levantadas en la fiscalización. En este contexto, es útil hacer presente que el artículo 43 de la Ley N° 19.995, establece que los funcionarios de la Superintendencia habilitados como fiscalizadores tendrán el carácter de ministros de fe respecto de todas las actuaciones que realicen en el ejercicio de sus funciones, dentro de las cuales podrán tomar declaraciones bajo juramento y que los hechos constatados por dichos funcionarios y de los cuales deban informar de oficio o a requerimiento, constituirán presunción legal de veracidad para todos los efectos legales, incluso para los efectos de la prueba judicial. Por lo anterior, no es posible advertir la imprecisión que alega la sociedad operadora, pues las cámaras se encuentran debidamente individualizadas y también se ha indicado el problema que presentaban, sin que exista ningún antecedente en el expediente que acredite el adecuado funcionamiento de las 47 cámaras en el expediente. Por otro lado, respecto de las medidas adoptadas por esa sociedad operadora, cabe señalar que éstas se han producido como efecto directo de la acción fiscalizadora de este Servicio, razón por la cual no será considerada al momento de determinar el monto de la sanción. Luego, tener 47 cámaras de CCTV que no cumplen con los requisitos de nitidez o cobertura es una situación que claramente afecta el funcionamiento del sistema de CCTV del casino de juego, disminuyendo la transparencia en la explotación de dicho establecimiento, todas circunstancias que no permiten dar lugar al alegato de que no existió perjuicio alguno. Por otro lado, la circunstancia que la sociedad operadora realice los ajustes necesarios a la información que envía a esta Superintendencia, solo una vez que se detectan incumplimientos por parte de esta última, da cuenta de un ahorro de recursos en el adecuado control de su infraestructura, de modo que este alegato debe ser desechado. Dadas las cosas, la sanción administrativa persigue principalmente dos grandes fines: un fin represivo y uno preventivo. Por un lado, la sanción busca reprimir toda conducta considerada un ilícito administrativo. Desde este punto de vista, la sanción busca castigar a quien incurre en una conducta infractora. Por otro lado, la sanción tiene un fin preventivo, pues no solo busca castigar o reprimir a quien incurre en una conducta prohibida, sino que busca prevenir que el sujeto infractor y terceros agentes del mercado incurran en dicha conducta. Finalmente, 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, lográndose que los actores de la industria cumplan a través de dichas correcciones con lo previsto en la norma, pero no con el fin represivo.

Por tanto, las alegaciones formuladas por la sociedad operadora **Casino Rinconada S.A.** serán desestimadas.

Vigésimo sexto) Que, 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:

Cargo Formulado	Normativa infringida	Descargos
No realizaría 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, durante la jornada 13 de noviembre de 2023 entre las 16:30 y 17:30 horas,	Inciso 2, del artículo 15, del Decreto Supremo N°287 del año 2005 del Ministerio de Hacienda y posteriores modificaciones Norma que establece la sanción: Artículo 46 de la Ley N° 19.995	1. La norma reglamentaria que cita la SCJ no resulta pertinente invocarla en este cargo, ni tampoco se encuentra infringida por mi Representada, pues se trata de una disposición de distribución de funciones respecto del personal que se desempeña prestando funciones en el desarrollo de casinos de juego. 2. Lo cuestionado por la SCJ únicamente se encuentra descrito en el Procedimiento de Habilitación, Reposición Devolución y Cierre de Mesas de Juego. 3. La formulación de cargos no señala con precisión que lo vulnerado sería el procedimiento que dictó el propio Casino Rinconada el que, por lo demás, corresponde a una ordenación de conducta autogenerada por mi Representada, que escapa a sus competencias fiscalizadoras y sancionadoras. 4. La sociedad operadora cumplió a cabalidad con el reforzamiento solicitado por la SCJ y oportunamente. 5. La situación identificada por la SCJ como reprochable, corresponde a un hecho absolutamente aislado, completamente acotado a una situación puntualmente particular que se dio en forma temporal (una hora) en una sola mesa de juego específica del salón Piccadilly (mesa Ruleta Americana N° 08), sin que se hubieren detectado situaciones similares en otras mesas de juego. 6. No consta que hubiere algún riesgo asociado a esa situación, ni menos un perjuicio efectivo”.
Análisis de los descargos		
De la apreciación en conciencia de los medios probatorios que constan en el expediente del presente procedimiento administrativo sancionatorio, se ha podido constatar que la sociedad operadora al momento de la fiscalización en terreno desarrollada entre los días 13 de noviembre de 2023 entre las 16:30 y 17:30 horas, no cumplió con una adecuada custodia de los valores		

provenientes de la operación del casino de juego, pues sobre la superficie de la mesa Ruleta Americana N°08, se encontraban fichas valoradas sin tapa ni llave.

Sin embargo, la sociedad operadora alega que el inciso 2, del artículo 15, del Decreto Supremo N° 287, de 2005, del Ministerio de Hacienda, se trataría de una norma reglamentaria que no resulta pertinente invocarla en este cargo, ni tampoco se encuentra infringida por esa sociedad, pues se trataría de una disposición de distribución de funciones respecto del personal que se desempeña prestando funciones en el desarrollo de casinos de juego.

Al respecto, cabe señalar que la interpretación entregada por la sociedad operadora no es efectiva, pues establece claramente la obligación de los casinos de juego de mantener una adecuada custodia de los valores. Luego, no se advierte de que manera esta circunstancia podría exonerar a la sociedad operadora de su responsabilidad de custodiar el material de juego, el dinero y los valores provenientes de la operación de juegos, pues estima que sería una obligación que recaería en el personal de juego y conforme al alegato presentado, habría que asumir que estas normas no alcanzarían a la sociedad operadora. Pues bien, debe desecharse esta interpretación que realiza la sociedad operadora pues implicaría que toda la operación de los juegos del casino no depende de ella, lo cual no resiste mayor análisis.

En cuanto a que lo reprochado, en el fondo, sería el procedimiento que dictó la propia sociedad operadora, cabe señalar, por un lado, que la mera circunstancia de que no cumpla con sus procedimientos de control, ratifica la circunstancia de que no realiza una adecuada custodia de los valores provenientes de la operación del casino de juego y, por el otro, cabe recalcar que el artículo 27 del Decreto Supremo N° 547, de 2005, del Ministerio de Hacienda y sus posteriores modificaciones, establece que las sociedades operadoras deben poseer procedimientos de registro y control a los cuales deben ajustarse.

En este sentido, si la sociedad operadora incumple su procedimiento de Habilitación, reposición, devolución y cierre de mesas de juego Casino Rinconada S.A. versión 16 abril de 2023, en relación con el literal II Detalle de movimiento, letra a. Habilitación de mesas mediante solicitud en Línea, estaría incumpliendo el referido artículo 27 del Decreto Supremo N° 547, sin embargo al tenor de los hechos observados, esta circunstancia redundaría en que no posee un adecuado control del material de juego, el dinero y los valores provenientes de la operación de juegos. Luego, no se advierte como el alegato presentado podría exonerar de responsabilidad a la sociedad operadora.

Por otro lado, tal como se señaló en la Resolución Exenta N° 23 de 18 de marzo de 2024, que rechazó el recurso de reclamación interpuesto por esa sociedad operadora en otro procedimiento administrativo sancionatorio, se le señaló a esta última que *“las sociedades operadoras deben contar con un procedimiento que aborde los controles efectuados sobre los medios de pago, el cual debe ser puesto en conocimiento de esta Superintendencia y, por tanto, resulta evidente que, atendida la adecuada protección que debe ejercer la Superintendencia, asegurando no se vulnere la fe pública en la explotación autorizada de los juegos de azar, así este procedimiento debe ser ejecutado conforme al contenido que ha sido comunicado”* y si bien, esta circunstancia no era conocida a la fecha de ejecución de los hechos reprochados, debiese ser considerada al momento de presentar sus descargos, porque demuestra que es una conducta que sigue manteniendo la sociedad operadora en la explotación del casino de juego.

Luego, el desarrollo y aplicación de un procedimiento en términos distintos a los comunicados frustra las expectativas de esta Superintendencia relacionadas con los aspectos que serán fiscalizados en el casino de juego y también de los jugadores en relación con su funcionamiento, implicando asimismo que se estaría entregando a este Servicio información manifiestamente errónea y que no se ajusta a la realidad de lo declarado en el procedimiento comunicado.

En este sentido, la sociedad operadora debe enviar un procedimiento que está dispuesto seriamente a cumplir, pues de lo contrario para esta Superintendencia la obligación que evidentemente va más allá de enviar un conjunto de actividades incumplidas en la realidad, no puede llevar a la conclusión que la obligación esta cumplida, más aún cuando, al menos a propósito de este procedimiento administrativo sancionatorio, dichas reglas ni siquiera se cumplen, lo cual deviene en que la operadora puede comprometer actividades pretendiendo que luego sea irrelevante cumplirlas o no. Esa circunstancia, se traduce en el incumplimiento de una instrucción de esta Superintendencia, de modo que no se advierte como este reproche podría infringir el principio de legalidad o de reserva legal en relación con la tipicidad infraccional como pretende la reclamante.

Por otro lado, exigirle a una sociedad operadora que cumpla con el procedimiento en los términos comunicados no infringe el principio de juridicidad, puesto que esta Superintendencia posee facultades para requerir todos los antecedentes que juzgue necesarios para la mejor inteligencia de

sus labores de fiscalización y resulta plenamente razonable que los organismos fiscalizados se ajusten a lo que han informado.

Luego, el argumento solicitado solo daría cuenta de la contumacia de la sociedad operadora que busca no cumplir con sus propios procedimientos bajo la argumentación errónea de que esta circunstancia “escapa a [las] competencias fiscalizadoras y sancionadoras” de esta Superintendencia.

En cuanto a que la sociedad operadora habría realizado el reforzamiento del procedimiento entre sus trabajadores, cabe señalar que dicha circunstancia se ha producido como efecto directo de la acción fiscalizadora de este Servicio, razón por la cual no será considerada al momento de determinar el monto de la sanción. Luego, el hecho de no cumplir con procedimientos de control de juego pone en riesgo la adecuada explotación de los juegos de azar dentro de dicho establecimiento, todas circunstancias que no permiten dar lugar al alegato de que no existió perjuicio alguno. Por otro lado, la circunstancia que la sociedad operadora realice los ajustes necesarios a sus controles, solo una vez que se detectan incumplimientos por parte de esta última, da cuenta de un ahorro de recursos en el adecuado control de su infraestructura, de modo que este alegato debe ser desechado.

Dadas las cosas, la sanción administrativa persigue principalmente dos grandes fines: un fin represivo y uno preventivo. Por un lado, la sanción busca reprimir toda conducta considerada un ilícito administrativo. Desde este punto de vista, la sanción busca castigar a quien incurre en una conducta infractora. Por otro lado, la sanción tiene un fin preventivo, pues no solo busca castigar o reprimir a quien incurre en una conducta prohibida, sino que busca prevenir que el sujeto infractor y terceros agentes del mercado incurran en dicha conducta. Entonces, 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, lográndose que los actores de la industria cumplan a través de dichas correcciones con lo previsto en la norma, pero no con el fin represivo.

Finalmente, cuando se evidencia la falta de controles por parte de la sociedad operadora, la circunstancia que haya sido constatada en una ocasión por la acción de fiscalización, no le resta la gravedad a la situación.

Por tanto, las alegaciones formuladas por la sociedad operadora **Casino Rinconada S.A.** serán desestimadas.

Vigésimo séptimo) Que, en relación con el **quinto** 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
Su personal de juego habría incumplido 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	Letra e), del artículo 18, del Decreto Supremo N°287 de 2005 del Ministerio de Hacienda, y posteriores modificaciones. Norma que establece la sanción: Artículo 46 de la Ley N° 19995	1. Como medida correctiva, la sociedad operadora Rinconada acreditó que se realizó una capacitación al equipo el 7 de marzo de 2025 y a las jefaturas de las mesas, reforzando que se encuentra prohibido todo traslado de valores dentro de las salas de juego. 2. La sociedad operadora emitió la correspondiente instrucción a las jefaturas de mesas para dejar de ejecutar inmediatamente la acción reprochada por la Superintendencia. 3. Dentro de las acciones criticadas por la autoridad se constató que se entregaron al personal de cajas los respectivos datos de los únicos tres clientes en representación de quienes se realizó las tres transacciones para que quedara registrado correctamente en los sistemas, por lo que no hubo

		riesgo de fraude, lavado de activos o suplantación de identidad. 4. No consta que hubiere algún riesgo asociado a las situaciones en comento, ni menos un perjuicio efectivo. 5. Solo fueron tres jornadas en dos meses en las que se identificaron las tres únicas conductas en cuestión, las que se efectuaron solo respecto de tres clientes, demostrando que ellas no corresponden a una práctica habitual de Casino Rinconada”. Agrega que “cabe descartar por completo que los hechos sindicados correspondan a un sistema institucional ideado en contra de las normas reguladoras de la actividad de casinos de juegos”.
Análisis de los descargos		
De la apreciación en conciencia de los medios probatorios que constan en el expediente del presente procedimiento administrativo sancionatorio, se ha podido constatar que la sociedad operadora al momento de la fiscalización en terreno desarrollada el 29 de noviembre de 2024, 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. La sociedad operadora alegó que no hubo riesgo de fraude, lavado de activos o suplantación de identidad. Sin embargo, dicha circunstancia no se encuentra contenida dentro del hecho típico infraccionado, esto es, que el personal de juego no debe transportar fichas de dinero durante su servicio en el interior del casino de juego y que el cambio de dinero por fichas se realice fuera de las cajas dispuestas al efecto en las salas de juego, de modo que no se requiere que haya existido un fraude, lavado de activos o suplantación de identidad para que el hecho infraccional se configure. En cuanto a que la sociedad operadora habría realizado una capacitación entre sus trabajadores e impartió instrucciones a las jefaturas de mesa, cabe señalar que esta circunstancia se ha producido como efecto directo de la acción fiscalizadora de este Servicio, razón por la cual no será considerada al momento de determinar el monto de la sanción. Por otro lado, la circunstancia que la sociedad operadora realice acciones que mitiguen la situación reprochada, solo una vez que se detectan incumplimientos por parte de esta última, da cuenta de un ahorro de recursos en el adecuado control de su infraestructura, de modo que este alegato debe ser desechado. Luego, el hecho de que el personal de juego infrinja las prohibiciones que expresamente establece el reglamento, pone en riesgo la adecuada explotación de los juegos de azar dentro de dicho establecimiento, lo cual no permite dar lugar al alegato de que no existió perjuicio alguno. Dadas las cosas, la sanción administrativa persigue principalmente dos grandes fines: un fin represivo y uno preventivo. Por un lado, la sanción busca reprimir toda conducta considerada un ilícito administrativo. Desde este punto de vista, la sanción busca castigar a quien incurre en una conducta infractora. Por otro lado, la sanción tiene un fin preventivo, pues no solo busca castigar o reprimir a quien incurre en una conducta prohibida, sino que busca prevenir que el sujeto infractor y terceros agentes del mercado incurran en dicha conducta. Entonces, 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, lográndose que los actores de la industria cumplan a través de dichas correcciones con lo previsto en la norma, pero no con el fin represivo. Finalmente, cuando se evidencia la infracción de prohibiciones explícitas por parte del personal de la sociedad operadora, la circunstancia que haya sido constatada en una ocasión por la acción de fiscalización, no le resta la gravedad a la situación. Por tanto, las alegaciones formuladas por la sociedad operadora Casino Rinconada S.A. serán desestimadas.		

Vigésimo octavo) Que, en relación con el **sexto** 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
Habría explotado las salas Enjoy Gestión y Host como servicios anexos no autorizados por esta Superintendencia	Literal g) del artículo 31 de la Ley N° 19.995 Norma que establece la sanción: Artículo 46 de la Ley N° 19.995	1. El cargo imputado no resulta claro ni específico. 2. No resulta procedente ninguna de las eventuales imputaciones. 3. El uso de las Salas Enjoy Gestión y Host se encontraba expresamente exceptuado de obtener autorización previa.
Análisis de los descargos		
De la apreciación en conciencia de los medios probatorios que constan en el expediente del presente procedimiento administrativo sancionatorio, se ha podido constatar que la sociedad operadora al momento de la fiscalización en terreno el día 29 de noviembre de 2024, explotó las salas Enjoy Gestión y Host, como salas de estar. Sin embargo, la sociedad operadora ha acreditado que dichos espacios fueron utilizados como salas de estar donde no se desarrollaba una explotación comercial, pues los clientes prepararían allí infusiones. Esta circunstancia se encuentra en contradicción con lo observado en la acción de fiscalización, donde se advirtió que los clientes ingresaban en la sala llevando dinero en efectivo, ingresando juntamente con personal del casino de juego, lo que daría cuenta de acciones que podrían significar una explotación comercial. A mayor abundamiento, incluso en la sala “Host” se constataron transacciones iguales o superiores a US\$10.000, reforzándose la idea de que allí se desarrollarían actividades correspondientes a cajas. Ahora bien, cabe señalar que efectivamente el literal a), del numeral 3.2. del Capítulo Modificaciones sustanciales al proyecto vigente, del Título I, del Libro Segundo, del Compendio de Normas de esta Superintendencia establece que 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, ni aquellos servicios que se presten a los clientes en forma gratuita y que en consecuencia no impliquen una explotación comercial y, atendido que mediante los medios probatorios acompañados por esa sociedad operadora, dentro de los cuales se ha considerado la declaración del Sr. Rafael Castillo, se aclararía que las salas “Enjoy Gestión” y “Host”, corresponden efectivamente a salas de estar, donde no se hace una explotación comercial, se debe absolver a la sociedad operadora por este cargo. Lo anterior, sin perjuicio del reproche que debe formularse a esa sociedad operadora por no haber notificado el uso de esas salas en conformidad al mencionado numeral del Compendio Normativo y debe hacerse presente que en dicho sector sí se estaban desarrollando actividades comerciales, pues habrían sido habilitadas cajas (conforme lo resuelto en el cargo anterior), lo cual, si constituye una actividad comercial, pero en ningún caso puede ser considerada como una actividad asociada a un servicio anexo, pues corresponde a una actividad propia del casino de juego, lo que de todas formas desvirtúa el cargo formulado. Asimismo, esa sociedad operadora debe tener presente que a futuro debe evitar la utilización de salas sin informar a esta Superintendencia, pues el desarrollo de actividades propias del casino de juego, sin los controles necesarios, puede afectar la transparencia con la cual debe ser explotado el establecimiento. Por tanto, las alegaciones formuladas por la sociedad operadora Casino Rinconada S.A. serán acogidas, pero con las prevenciones señaladas anteriormente.		

Vigésimo noveno) Que, en relación con el **Séptimo** 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 realizaría 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, de modo que 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.	Inciso 2, del artículo 15 Decreto Supremo N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda y posteriores modificaciones. Norma que establece la sanción: Artículo 46 de la Ley N° 19.995	1. No corresponde a una situación sistemática, ni repetitiva en el tiempo, sin que se hubieren detectado situaciones similares. 2. La sociedad operadora tiene un sistema de barrotes de contención para delimitar el área del cajero con el cliente. 3. No hubo beneficios económicos por los hechos objetados. 4. La norma reglamentaria que invoca la SCJ no resulta pertinente para fundar el presente cargo, ni tampoco se encuentra infringida por mi Representada, pues se trata de una disposición de distribución de funciones respecto del personal que se desempeña prestando funciones en el desarrollo de casinos de juego. 5. La situación en comento no afectó el cambio preciso de dinero por placas, ni tampoco hubo algún problema con dinero o fichas/placas que no fueran del cliente.
Análisis de los descargos		
De la apreciación en conciencia de los medios probatorios que constan en el expediente del presente procedimiento administrativo sancionatorio, se ha podido constatar que, 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. Sin embargo, la sociedad operadora alegó que tiene un sistema de barrotes de contención para delimitar el área del cajero con el cliente, pero en la práctica el cliente tiene acceso a los valores libremente sin que exista ningún llamado de atención por parte de los cajeros. Ahora bien, cabe señalar que este hecho debe quedar subsumido en el cuarto cargo, relacionado con la falta de controles de los valores, siendo aplicables las consideraciones expuestas en dicho cargo.		

Trigésimo) Que, en relación con el octavo 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 realizaría una adecuada custodia de los valores provenientes de la operación del casino de	Inciso 2, del artículo 15 Decreto Supremo N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda y posteriores	1. No corresponde a una situación sistemática, repetitiva en el tiempo, sin que se hubieren detectado situaciones similares.

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 de los valores	modificaciones. Norma que establece la sanción: Artículo 46 de la Ley N° 19.995	2. Cabe descartar por completo que el hecho sindicado corresponda a una práctica institucional ideada en contra de las normas reguladoras de la actividad de casinos de juegos. 3. “... la norma reglamentaria que invoca la SCJ no resulta pertinente para fundar el presente cargo, ni tampoco se encuentra infringida por mi Representada. 4. La Superintendencia ha realizado una imputación por una supuesta falta de integridad contable y una eventual ruptura de la trazabilidad de los valores, todo lo cual no se encuentra acreditado en estos autos, y tampoco puede ser subsumible en el supuesto tipo infraccional invocado. 5. La Superintendencia solo alude al artículo 15, inciso segundo, del Reglamento de Funcionamiento, sin que invoque ninguna otra norma reglamentaria o administrativa que hubiese sido pertinente establecer para los efectos que en realidad pretende.
--	---	--

Análisis de los descargos
De la apreciación en conciencia de los medios probatorios que constan en el expediente del presente procedimiento administrativo sancionatorio, se ha podido constatar que, 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. En este contexto, la sociedad operadora alegó que no se ha probado la falta de integridad contable y una eventual ruptura de la trazabilidad de los valores, pero desconoce que dicha circunstancia se encuentra debidamente constatada por el fiscalizador de esta Superintendencia, ya que “<i>el personal de juego recibe dinero sin documentar la contraparte real del movimiento, ni dejar constancia del propósito de dicha transacción</i>”. En este sentido, al efectuar el alegato le corresponde a la sociedad operadora probar que efectivamente no se ha afectado la integridad contable y que existió trazabilidad de los valores, luego intenta descartar lo observado en la acción de fiscalización sin aportar prueba alguna. En el voto de disidencia de la sentencia de 21 de diciembre de 2020, dictada en el Rol N° 8823-20, se señaló que “desde sus inicios, la jurisprudencia del Tribunal Constitucional ha reiterado que a los procedimientos administrativos sancionatorios se les aplican los principios penales con matices (STC 2946, 2264, 1413, entre otras). Si bien el Tribunal no ha explicitado suficientemente estos “matices”, la doctrina afirma que los fundamentos punitivos del derecho penal y del derecho administrativo son ontológicamente distintos. “El derecho penal es retrospectivo –sin perjuicio de que por añadidura pueda cumplir funciones preventivas–, mientras que el derecho sancionatorio administrativo es prospectivo, es decir, se legitima con miras al buen funcionamiento de un sector, atiende a la evitación o control de fuentes de peligro y, por lo mismo, es particularmente receptivo respecto de consideraciones prevencionistas o de disuasión. Así se reconoce ampliamente desde la dogmática administrativa y ha quedado plasmado en la jurisprudencia reciente del Tribunal Constitucional. En el derecho penal, en cambio, mantienen amplia primacía los puntos de vista –deontológicos y consecuencialistas– que solo consideran como legítima la pena “merecida” por el injusto cometido, con relativa independencia, en el plano de la fundamentación general de la sanción, de consideraciones pragmáticas preventivas o disuasivas.” [V.W., A. (2017): «Sobre la necesidad de un cambio de paradigma en el derecho sancionatorio administrativo», Política Criminal, Vol. 12, N° 24, pp. 997-1043, pp. 1008-9]”.

Luego, haciendo presente la función que posee el derecho sancionatorio administrativo, la sociedad operadora cuestiona el resultado de lo observado por el fiscalizador, pero no aporta ninguna prueba que permita descartar las conclusiones del hallazgo, es decir, realiza una calificación jurídica sin basarse en ningún hecho que se encuentre acreditado.

En el considerando trigésimo segundo de la sentencia dictada por el Tribunal Constitucional con fecha 31 de marzo de 2022, en el Rol N° 10.576-21, se señaló que “entre las garantías del racional y justo procedimiento se encuentra una regla general en materia de **prueba**, cual es que la **carga** de la **prueba** corresponde a quien alega un hecho o un derecho o una obligación, así como a quien alega la extinción de una de estas últimas. Dicho principio general admite límites y excepciones, como los hechos públicos y notorios, los de la naturaleza y aquellos que la ley presume. A su vez, la atribución del legislador para determinar presunciones tiene límites: no puede presumir de derecho la responsabilidad penal, y en la misma área del derecho se proclama la presunción de inocencia como principio general y derecho fundamental a la vez. A fortiori, la prohibición de presunciones de derecho en materia penal ha llevado a esta M. a sostener que no son inconstitucionales las presunciones legales, es decir, las presunciones que admiten prueba en contrario, pues la Constitución sólo prohíbe presumir de derecho la responsabilidad penal”.

Luego, la sociedad operadora en sus alegatos intenta invertir la carga de la prueba, solamente porque no comparte los resultados de la fundamentación que realiza esta Superintendencia sobre los resultados del hallazgo.

Ahora bien, cabe señalar que este hecho debe quedar subsumido en el cuarto cargo, relacionado con la falta de controles de los valores, siendo aplicables las consideraciones expuestas en dicho cargo.

Trigésimo primero) Que, en relación con el **noveno** 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 mantendría 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, de modo que eventualmente habría incumplido lo dispuesto en el artículo 23 del Decreto Supremo N°547 de 2005, del Ministerio de Hacienda, y sus modificaciones posteriores.	Artículo 23 del Decreto Supremo N°547 de 2005, del Ministerio de Hacienda, y sus modificaciones posteriores. Norma que establece la sanción: Artículo 46 de la Ley N° 19.995	1. Las insuficientes reservas de liquidez que se imputan corresponden a los montos de aproximadamente \$76.000.000, \$154.000.000 y \$144.000.000, en circunstancias que el cálculo del monto de reserva de liquidez exigible a septiembre de 2024 correspondía a aproximadamente a \$156.000.000. Como es posible apreciar, los dos últimos guarismos de insuficiencias detectadas se encuentran muy cercanos al parámetro exigido. 2. Las situaciones advertidas son completamente excepcionales y que tuvieron lugar por una serie de factores operativos que se combinaron para no llegar al mínimo exigible únicamente en esos tres días. 3. Se configuró una situación excepcional que perjudicó a Casino Rinconada solo en esos tres días en cuestión, sin que pueda presumirse por ello que responde a una deficiencia estructural o una práctica deliberadamente habitual de mi Representada.

		4. Como medidas correctivas y para evitar que se repitan situaciones como las advertidas, mi Representada estableció la implementación de i) un sistema de alerta temprana; ii) Programación de remesas; iii) Capacitación al Personal respecto del cumplimiento del encaje; iv) Solicitud de remesas dobles en semanas con feriados, y v) Renegociación del convenio con empresa de transporte para aumentar la frecuencia de remesas. 5. Asimismo, debe destacarse que en las situaciones en comento no hubo beneficios económicos, como tampoco hubo un perjuicio concreto en la operación del casino, ni menos un impedimento para pagar premios a los jugadores.
--	--	---

Análisis de los descargos		
De la apreciación en conciencia de los medios probatorios que constan en el expediente del presente procedimiento administrativo sancionatorio, se ha podido constatar que la sociedad operadora no mantuvo 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. Sin embargo, la sociedad operadora señala que los dos últimos guarismos de insuficiencias detectadas se encuentran muy cercanos al parámetro exigido y que se habría configurado una situación excepcional que perjudicó a Casino Rinconada solo en esos tres días en cuestión, sin que pueda presumirse por ello que responde a una deficiencia estructural. En relación con el alegato consistente en la ocurrencia de una situación excepcional, así como también se señalará en respuesta a sus alegatos transversales, cabe señalar que el Excmo. Tribunal Constitucional ha señalado que la aplicación del principio de culpabilidad en el sancionatorio administrativo debe ser efectuada con matices, permitiendo un ajuste del principio de culpabilidad en un sentido penal, pero manteniendo su esencia. De este modo, hace referencia directa a la necesidad del ordenamiento de hacer una distinción entre lo que tanto el orden penal como el administrativo tratan. Así, en sentencia de la Excmo. Corte Suprema de 30 de octubre de 2014, en causa Rol N° 1079-2014 (considerando 9°) señala que “(...) dicha carencia legislativa y el común origen de ambas sanciones no autorizan para aplicar de manera automática las normas y principios propios del derecho penal al derecho administrativo sancionador, sino que tal aplicación debe efectuarse dentro de los márgenes del procedimiento administrativo en general y del sancionatorio en particular, sin perder de vista el contexto que tuvo en vista el legislador para optar por una u otra sanción.” Por otro lado, la Excmo. Corte Suprema, en sentencia dictada en Rol N° 2968-2010, de 25 de abril de 2012, señaló que en el establecimiento o determinación de la responsabilidad por la infracción de un ilícito penal y uno administrativo, existe una diferencia fundamental entre la responsabilidad penal y la administrativa, la que radica en que la primera se hace efectiva con la sentencia condenatoria ejecutoriada dictada por un órgano jurisdiccional. 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. En relación precisamente con la responsabilidad administrativa, en la actualidad, el máximo tribunal 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”*.¹

Luego, es posible que la concurrencia del caso fortuito o fuerza mayor se configure como un elemento que eventualmente pudiera relevar de responsabilidad a la sociedad operadora, siempre y cuando dicha situación sea suficientemente probada en el correspondiente proceso sancionatorio, aunque previamente haya sido probada la acción constitutiva de la infracción por la cual se le han formulado cargos.

Así, en conformidad al artículo 45 del Código Civil “se llama fuerza mayor o caso fortuito el imprevisto a que no es posible resistir, como un naufragio, un terremoto, el apresamiento de enemigos, los actos de autoridad ejercidos por un funcionario público, etc”. De esta manera, según ha señalado la Corte Suprema en causa rol N° 2037-2011, “dicho concepto supone la concurrencia copulativa de tres características que debe revestir el hecho que deba subsumirse en la norma pertinente, a saber, inimputabilidad, imprevisibilidad e irresistibilidad, circunstancias a las que se ve expuesto el afectado por el caso fortuito o la fuerza mayor. Ciertamente, como se dijo, constituyen requisitos copulativos”. Igual criterio ha seguido la Contraloría General de la República, desde hace mucho tiempo en el Dictamen 31.644, de 21 de agosto de 2000. Dadas las cosas, el caso fortuito o fuerza mayor debe provenir de una causa enteramente ajena a la voluntad de las partes; que no se haya podido prever dentro de los cálculos ordinarios y corrientes y que no se haya podido evitar, ni aun en el evento de oponerse las defensas idóneas para lograr tal objetivo.

Ahora bien, cabe señalar que en su presentación RIN/072/2025, de 26 de marzo de 2025, la sociedad operadora señaló una serie de razones para no tener la reserva de liquidez obligatoria. Sin embargo, en dicha oportunidad no acompañó ningún medio probatorio que respaldara sus dichos, pero además se trataba de circunstancias que dependen de una adecuada gestión de la sociedad operadora.

La mantención de las reservas de liquidez no proviene de una causa enteramente ajena a la voluntad de la sociedad operadora, pues se trata de una circunstancia que debe ser considerada dentro de la operación del casino de juego y es posible de prever dentro de los cálculos ordinarios y corrientes, pudiéndose evitar.

Pues bien, de los antecedentes acompañados se desprende que la referida circunstancia no se configura como un hecho irresistible, donde una falencia como la que argumenta la sociedad operadora obedece a una falta de la administración destinada a cumplir con una obligación impuesta por el reglamento.

Por lo anterior, no ha quedado suficientemente acreditada por parte de la sociedad Casino Rinconada S.A. la concurrencia de un caso fortuito o fuerza mayor en la mantención de una reserva de liquidez suficiente.

En cuanto a que la sociedad operadora habría realizado medidas correctivas, cabe señalar que éstas se han producido como efecto directo de la acción fiscalizadora de este Servicio, razón por la cual no será considerada al momento de determinar el monto de la sanción. Luego, el hecho de no cumplir con las reservas de liquidez pone en riesgo la adecuada explotación de los juegos de azar dentro de dicho establecimiento, todas circunstancias que no permiten dar lugar al alegato de que no existió perjuicio alguno. Por otro lado, la circunstancia que la sociedad operadora realice los ajustes necesarios a sus controles, solo una vez que se detectan incumplimientos por parte de esta

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

última, da cuenta de un ahorro de recursos en el adecuado control de su infraestructura, de modo que este alegato debe ser desechado.

Dadas las cosas, la sanción administrativa persigue principalmente dos grandes fines: un fin represivo y uno preventivo. Por un lado, la sanción busca reprimir toda conducta considerada un ilícito administrativo. Desde este punto de vista, la sanción busca castigar a quien incurre en una conducta infractora. Por otro lado, la sanción tiene un fin preventivo, pues no solo busca castigar o reprimir a quien incurre en una conducta prohibida, sino que busca prevenir que el sujeto infractor y terceros agentes del mercado incurran en dicha conducta.

En definitiva, 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, lográndose que los actores de la industria cumplan a través de dichas correcciones con lo previsto en la norma, pero no con una finalidad punitiva.

Por tanto, las alegaciones formuladas por la sociedad operadora **Casino Rinconada S.A.** serán desestimadas.

Trigésimo segundo) Que, en relación con el **décimo** 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 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	Inciso 2, del artículo 15 del Decreto Supremo N°287 del año 2005 del Ministerio de Hacienda y posteriores modificaciones. Norma que establece la sanción: Artículo 46 de la Ley N° 19.995	1. La norma reglamentaria que cita la SCJ no resulta pertinente invocarla en este cargo, ni tampoco se encuentra infringida por mi Representada. 2. La norma reglamentaria en cuestión es una disposición de distribución de funciones respecto del personal que se desempeña prestando funciones en el desarrollo de casinos de juego. 3. Lo cuestionado por la SCJ es específicamente que un cliente haya tenido acceso a fichas de juego bajo una mesa de la oficina en comento, situación no se encuentra contenida, ni menos especificada, en dicha disposición reglamentaria. 4. Corresponde a una ordenación de conducta autogenerada por la sociedad operadora que escapa a sus competencias fiscalizadoras y sancionadoras. 5. Para que una conducta pueda ser objeto de una fiscalización y, eventualmente, de una sanción válida por parte de un órgano de la administración, se requieren de ciertos elementos, entre los que destaca que dicha conducta se encuentre contenida en una norma jurídica con la respectiva obligación o tipo infraccional, es decir, que dicha conducta sea antijurídica. 6. La sociedad operadora no habría custodiado las fichas en cuestión.

		7. Se instalaron letreros con información al público consistente en alertar al público sobre la prohibición de dejar objetos de valor sin el debido resguardo en el Salón VIP. 8. Corresponde a un hecho absolutamente aislado, completamente acotado a una situación puntualmente particular, sin que se hubieren detectado situaciones similares. 9. No hubo beneficios económicos por los hechos objetados. 10.No consta que hubiere algún riesgo asociado a esa situación, ni menos un perjuicio efectivo.
Análisis de los descargos		
De la apreciación en conciencia de los medios probatorios que constan en el expediente del presente procedimiento administrativo sancionatorio, se ha podido constatar 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. Sin embargo, cabe señalar que este hecho debe quedar subsumido en el cuarto cargo, pues resulta evidente que no existió custodia de los valores del casino de juego. Sin perjuicio de lo anterior, es importante señalar que precisamente el inciso 2, del artículo 15 del Decreto Supremo N°287 del año 2005 del Ministerio de Hacienda y posteriores modificaciones, se refiere a circunstancias de falta de custodia en que pueda incurrir la sociedad operadora, de modo que no se advierte una infracción al principio de tipicidad, de modo que este alegato debe ser desestimado. Finalmente, la circunstancia de que hayan acumulado cuatro cargos relacionados con la adecuada custodia de valores permite dar cuenta de que no se trata de hechos aislados. Por tanto, las alegaciones formuladas por la sociedad operadora Casino Rinconada S.A. serán desestimadas.		

Trigésimo tercero) Que, en relación con el **décimo primero** 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
Desde la entrada en vigor de la Circular N° 119 no habría efectuado pruebas de ciberseguridad a pesar de encontrarse obligada a realizar dichas pruebas a lo menos una vez al año, de modo que eventualmente habría incumplido lo dispuesto en el título VIII de la Circular N°119, de 12 de abril de 2021, de esta Superintendencia.	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° 19.995	1. Cabe señalar que de acuerdo con la propia Circular N° 119 en comento, ella señalaba que entraría en vigor luego de seis (6) meses de que ella fuere dictada, esto era, octubre de 2021. No obstante, mediante Resolución Exenta N° 18/2021, de 8 de octubre de 2021, la Superintendencia postergó su vigencia hasta el 12 de enero de 2022. Agrega que la obligación que habría incumplido mi Representada debe

		computarse únicamente desde esa fecha. En consecuencia, de acuerdo con el cargo formulado por la SCJ en contra de mi Representada, a la fecha de la fiscalización que sería el antecedente de la presente imputación, Casino Rinconada habría tenido que realizar una prueba correspondiente al año 2022. 2. La sociedad operadora informó y describió mediante Carta RIN/167/2023, de 4 de julio de 2023, que a esa fecha había realizado dos pruebas de seguridad basadas en Simulación de Seguridad Phishing, junto al proveedor knowbe4. 3. Las pruebas fueron realizadas por esta sociedad operadora con asistencia por parte de terceros externos especializados en dichos servicios, tal como mandata la norma supuestamente infringida que invoca la SCJ. 4. No ha sufrido ningún daño a datos sensibles de clientes, operaciones y transacciones del casino, ciberataques ni tampoco ha sido objeto de accesos no autorizados que comprometan el funcionamiento operativo, financiero o reputacional, por lo que la finalidad de la norma supuestamente infringida por mi Representada se encuentra cumplida.
Análisis de los descargos		
Desde la entrada en vigor de la Circular N° 119 no habría efectuado pruebas de ciberseguridad a pesar de encontrarse obligada a realizar dichas pruebas a lo menos una vez al año, de modo que eventualmente habría incumplido lo dispuesto en el título VIII de la Circular N°119, de 12 de abril de 2021, de esta Superintendencia. La sociedad operadora señaló que habría realizado dos pruebas de seguridad basadas en Simulación de Seguridad Phishing, junto al proveedor knowbe4, pero no ha sido posible advertir dentro de los antecedentes que constan en el expediente del presente procedimiento administrativo sancionatorio, las pruebas que ratifiquen lo afirmado por la sociedad operadora. Esta afirmación la sostiene ya en su presentación RIN/167/2023, de 4 de julio de 2023, pero no acompañó ningún medio probatorio que acreditase dicha situación. Ahora bien, en la declaración del Sr. Fabián Rojas señaló que las pruebas de ciberseguridad sí se realizaron, pero tampoco aportó ningún medio probatorio que lo ratificara. Finalmente, la circunstancia de que no haya sufrido daños a datos sensibles de clientes, operaciones y transacciones del casino, ciberataques ni tampoco ha sido objeto de accesos no autorizados que comprometan el funcionamiento operativo, financiero o reputacional, no está discutida en la formulación de cargos, de modo que no se advierte su vínculo con los hechos reprochados. Por tanto, las alegaciones formuladas por la sociedad operadora Casino Rinconada S.A. serán desestimadas.		

Trigésimo cuarto) Que, en relación con el **décimo 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
Habría proporcionado parte de un informe de auditoría que no se relacionaría con un análisis de riesgo, dado que no detallan los riesgos del ambiente de TI y solamente menciona a la "ciberseguridad". Asimismo, en el citado informe no se habría verificado una clasificación, probabilidad de materialización, identificación de amenazas, vulnerabilidades e impacto que son parte de un análisis de riesgo	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. Norma que establece la sanción: Artículo 46 de la Ley N° 19.995	1. Se deben desestimar ambas imputaciones (cargos 12 y 13) por haber una clara infracción al principio de non bis in ídem, siendo mi Representada sometida a dos sanciones diferentes por un mismo hecho. 2. Se puede apreciar una contradicción en ambos cargos, por cuanto esta Superintendencia le imputa a Casino Rinconada no contar con la documentación respectiva, pero también le imputa que ella no estaría aprobada por el directorio. 3. Mediante Carta RIN/257/2024 del 18 de octubre de 2024, Casino Rinconada informó a la Superintendencia que el informe en cuestión había sido aprobado por acta de su Directorio, la cual fue acompañada a dicha comunicación. Además, en los antecedentes remitidos a esta Superintendencia se puede apreciar que están los análisis de riesgos y que sí se incluye una matriz de riesgos con su respectiva "clasificación, materialización, identificación de amenazas, vulnerabilidades e impacto", además de las respectivas formas de mitigación". 4. Debe señalarse que no hubo beneficios económicos por los hechos objetados. Asimismo, tampoco se produjo ningún perjuicio efectivo por las situaciones detectadas por la Superintendencia, sin que hubiera acontecido comisión de fraudes, manipulación de sistemas, pérdida de información sensible o la afectación a la integridad del juego".
Análisis de los descargos		
La sociedad operadora alega que los cargos decimo segundo y décimo tercero corresponden a una misma circunstancia que estaría siendo sancionada dos veces, afectando el principio del non bis in ídem. Al respecto, cabe señalar que "El principio ne bis in ídem o non bis in ídem, dispone que nadie puede ser juzgado o sancionado dos veces por un mismo hecho. De este modo, el referido principio, tiene, por una parte, una versión sustantiva – sanción múltiple – y, por otra, una connotación procesal – persecución múltiple. El principio requiere cumplir con la triple identidad, es		

decir que concurren los mismos hechos, sujetos y causa en las sanciones aplicadas, para que solo sea procedente una sanción por un mismo hecho”².

En este sentido, se puede señalar que “en su origen este principio fue una derivación de la cosa juzgada, ya sea porque lo declarado en una sentencia se tiene como la verdad jurídica (vertiente positiva) y, además, porque resulta imposible volver sobre la misma materia una vez resuelta (vertiente negativa). Desde el ámbito procesal adquirió un componente sustantivo que se traduce en la imposibilidad de sancionar dos veces por un mismo hecho. Como bien destaca Alejandro Nieto, la cuestión central que plantea este principio es la existencia de un concurso de leyes que tipifican como infracción un mismo hecho. Sin embargo, también este principio ha sido aplicado por la Contraloría como un criterio que se debe seguir en la actuación administrativa para evitar la aplicación indebida de una doble sanción, como habitualmente ha ocurrido dentro de la propia Administración, o del ejercicio de poderes punitivos concurrentes, en donde existe distinto fundamento para su aplicación o, derechamente, en los casos en que uno de los órganos está actuando al margen de su competencia”.³

Pues bien, es posible advertir que la falta de desarrollo de un análisis de riesgo impactó en dos instrumentos distintos: en las auditorías y en la matriz de riesgos de ciberseguridad. Luego, al no existir dicho análisis de riesgos, menos pudo el directorio conocerlos. En consecuencia, no se advierte la aparente contradicción que señala la sociedad operadora en sus alegatos.

En este contexto, la sociedad operadora acompañó en su presentación RIN/257/2024 de 18 de octubre de 2024, el acta del directorio de 20 de agosto de 2024, que no se encontraba firmada por ninguno de los directores, restándole total mérito probatorio al documento. Luego, dicha acta tampoco hace una referencia explícita sobre el conocimiento del análisis de riesgos en cuestión y no se puede advertir que se haya efectuado.

Asimismo, en la misma presentación RIN/257/2024 se acompaña una matriz de riesgos, que se entiende fue acompañada solo como consecuencia de la acción de fiscalización que le fuera comunicada a la sociedad operadora mediante el Oficio Ordinario N° 1912, de 4 de octubre de 2024 y, por tanto, no permiten exonerarla de responsabilidad.

Ahora bien, revisados los cargos décimo segundo y décimo tercero al tenor de los alegatos formulados por la sociedad operadora, resulta razonable concluir que deben ser incluidos en un solo cargo, pero no tienen el efecto deseado por la sociedad operadora de dejarlos sin efectos, ya que este principio lo que busca es que nadie sea sancionado dos veces por un mismo hecho.

En cuanto a que no se haya perjuicio efectivo por las situaciones detectadas por la Superintendencia, sin que hubiera acontecido comisión de fraudes, manipulación de sistemas, pérdida de información sensible o la afectación a la integridad del juego se trata de una circunstancia que no está discutida en la formulación de cargos, de modo que no se advierte su vínculo con los hechos reprochados.

Finalmente, en cuanto a que no hubo beneficios económicos por los hechos objetados, cabe señalar que la circunstancia de que la sociedad operadora realice los ajustes necesarios a sus controles y procesos, solo una vez que se detectan incumplimientos por parte de esta Superintendencia, da cuenta de un ahorro de recursos en el adecuado control de su infraestructura, de modo que este alegato debe ser desechado.

Por lo anteriormente expuesto, de la apreciación en conciencia de los medios probatorios que constan en el expediente del presente procedimiento administrativo sancionatorio, se ha podido constatar a la fecha de la fiscalización remota realizada en agosto de 2024, la sociedad operadora no desarrolló un análisis de riesgo cuyo resultado debió materializarse en una matriz de riesgos y en un informe de auditoría que no fueron sometidos al directorio.

Por tanto, las alegaciones formuladas por la sociedad operadora **Casino Rinconada S.A.** serán desestimadas.

Trigésimo quinto) Que, en relación con el **décimo tercero** cargo formulado, habiendo apreciado los hechos en conciencia, conforme

² <https://www.osva.cl/wp/2018/02/01/el-non-bis-in-idem-en-el-derecho-administrativo-sancionador/>

³ Eduardo Cordero Quinzacara. Los principios que rigen la potestas sancionadora de la Administración en el derecho chileno.

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 desarrollado un análisis de riesgo cuyo resultado debería materializarse en una matriz, donde se identifiquen riesgos priorizados los cuales serían mitigados mediante planes de gestión de riesgos que deben estar en conocimiento y validados por el Directorio, de modo que 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. Norma que establece la sanción: Artículo 46 de la Ley N° 19.995.	Los mismos que los formulados respecto del cargo anterior.
Análisis de los descargos		
Atendido lo señalado en el cargo anterior, se acumulará el cargo décimo tercero al décimo segundo.		

Trigésimo sexto) Que, en relación con el **décimo 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:

Cargo Formulado	Normativa infringida	Descargos
Habría recibido una transferencia bancaria el día 8 de agosto de 2023 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.	Numeral 1.1. de la Circular Conjunta N° 50/57, de 28 de agosto de 2014, de esta Superintendencia. Norma que establece la sanción: Artículo 46 de la Ley N° 19.995	- Mediante Carta RIN/005/2024 de 5 de enero de 2024, mi Representada acreditó que la transferencia en cuestión tuvo por objeto regularizar un cheque que fue protestado, mediante el cual el respectivo cliente compró fichas el 3 de junio de 2023. - La compra de fichas a través del cheque en cuestión sí fue oportuna y debidamente registrada, ya que correspondía estrictamente a una de las operaciones que debe ser parte del "Registro de Transacciones igual o sobre US\$3.000". - Casino Rinconada actuó bajo la legítima creencia de que la regularización de una transferencia que ya había sido registrada no debía ser nuevamente incorporada al registro en comento, como ocurrió con el cheque que fue protestado por el Banco BBVA. En efecto, dicha regularización no tenía como destino ser utilizada en

		una operación de juego, sino que fue enviado y destinado para regularizar el pago del cheque protestado, por una compra de fichas que ya se había realizado y debidamente registrado. 4. La situación identificada por la SCJ como reprochable, correspondió solo a una única vez, sin que pueda predicarse que ella corresponde a una práctica habitual de la sociedad operadora. 5. Cabe descartar por completo que los hechos sindicados correspondan a un sistema institucional ideado en contra de las normas reguladoras de la actividad de casinos de juegos, sino que corresponde única y exclusivamente a conductas administrativas personales, sin intención premeditada de infringir la legalidad vigente, completamente aisladas, sin que constituyan una práctica cotidiana de mi Representada. 6. Como medida correctiva, en la especie Casino Rinconada procedió a la actualización de su registro de transacciones iguales o superiores a US\$3.000”. 7. No hubo beneficios económicos por los hechos objetados”.
Análisis de los descargos		
De la apreciación en conciencia de los medios probatorios que constan en el expediente del presente procedimiento administrativo sancionatorio, se ha podido constatar que, a la fecha de la fiscalización remota realizada en julio de 2024, la sociedad operadora realizó una transferencia el 8 de agosto de 2023. En este contexto, la sociedad operadora señaló que la compra de fichas a través del cheque en cuestión sí fue oportuna y debidamente registrada, ya que correspondía estrictamente a una de las operaciones que debe ser parte del “Registro de Transacciones igual o sobre US\$3.000” y que actuó bajo la legítima creencia de que la regularización de una transferencia que ya había sido registrada no debía ser nuevamente incorporada al registro en comento. En este sentido, la sociedad operadora Casino Rinconada S.A. debe tener presente que se le reprocha la forma de registrar los datos de los clientes, pues se deben registrar todas las transacciones que superen el mencionado umbral. En cuanto un adecuado registro debe permitir administrar los riesgos de manera eficaz, productiva y en caso de ser solicitado, poner a disposición no solo la identificación del cliente, sino que también el conocimiento que se ha obtenido al respecto; en otras palabras, su clara identificación (nombre, número de documento de identificación, profesión o actividad, fechas de las operaciones realizadas y propias del giro del casino de juego, entre otros), como asimismo su patrón de juego en el casino, criterios que lógicamente no se satisfacen al completar los datos de los clientes en instrumentos distintos a la ficha requerida. En este contexto, dentro de las operaciones propias de su giro, se encuentran la regularización de transferencias después de tener el protesto de un cheque que fue utilizado para la compra de fichas. Estos registros deben permitir un análisis sistematizado del cliente por parte de la sociedad operadora – que no olvidemos es también un sujeto obligado por la Ley N° 19.913 - y dadas las		

cosas, los registros relacionados con los clientes individualizados en el presente procedimiento administrativo sancionatorio deben cumplir con los formatos que exigen las instrucciones de esta Superintendencia.

En cuanto a que la sociedad operadora habría realizado medidas correctivas, esto es, proceder a la actualización de su registro de transacciones iguales o superiores a US\$3.000, cabe señalar que éstas se han producido como efecto directo de la acción fiscalizadora de este Servicio, razón por la cual no será considerada al momento de determinar el monto de la sanción. Luego, el hecho de no cumplir con los registros de las operaciones con los clientes pone en riesgo la transparencia del sistema de prevención contra el lavado de activos y combate del terrorismo dentro de dicho establecimiento, todas circunstancias que no permiten dar lugar al alegato de que no existió perjuicio alguno. Por otro lado, la circunstancia que la sociedad operadora realice los ajustes necesarios a sus controles y procesos, solo una vez que se detectan incumplimientos por parte de esta Superintendencia, da cuenta de un ahorro de recursos en el adecuado control de su infraestructura, de modo que este alegato debe ser desechado.

Dadas las cosas, la sanción administrativa persigue principalmente dos grandes fines: un fin represivo y uno preventivo. Por un lado, la sanción busca reprimir toda conducta considerada un ilícito administrativo. Desde este punto de vista, la sanción busca castigar a quien incurre en una conducta infractora. Por otro lado, la sanción tiene un fin preventivo, pues no solo busca castigar o reprimir a quien incurre en una conducta prohibida, sino que busca prevenir que el sujeto infractor y terceros agentes del mercado incurran en dicha conducta. Entonces, 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, lográndose que los actores de la industria cumplan a través de dichas correcciones con lo previsto en la norma, pero no con el fin represivo.

Por otro lado, alega que el hecho reprochado no se enmarcaría en una política institucional. Sin embargo, del propio alegato se desprende que la interpretación de la sociedad operadora permitía no registrar determinadas operaciones cuando la operación a reversar ya se encontraba registraba, dejando de lado las instrucciones de la Circular Conjunta, que dan cuenta del registro de todas las operaciones que superan el mencionado umbral.

Finalmente, la circunstancia que la sociedad operadora solo efectúe controles una vez que esta Superintendencia realiza acciones de fiscalización llevan a descartar el alegato del beneficio económico, pues queda claro que de esta forma ahorraría económicamente el desarrollo de dichos controles.

Por tanto, las alegaciones formuladas por la sociedad operadora **Casino Rinconada S.A.** serán desestimadas.

Trigésimo séptimo) Que, en relación con el **décimo quinto** 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 identificado oportunamente a un determinado cliente como 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	Numeral 1.2. de la Circular Conjunta N° 50/57, de 28 de agosto de 2014, de esta Superintendencia. Norma que establece la sanción: Artículo 46 de la Ley N° 19.995	1. Sí realizó la debida identificación de la persona en cuestión, considerando que con fecha 17 de abril de 2024, esto es, previamente a la fiscalización de autoridad, mi Representada efectivamente llevó a cabo una consulta masiva en la plataforma GESINTEL”. 2. Con fecha 23 de abril de 2024, es decir, tan solo una semana posterior a esa consulta masiva, mi Representada realizó una nueva consulta, pero esta vez de naturaleza individual, es decir, en forma más acotada y personal del cliente PEP en comento. Ello con el objeto de obtener una mejor y más acertada

conocimiento del cliente necesarias en los casos de Personas Expuestas Políticamente, tales como conocer la fuente de riqueza y medidas de debida diligencia continua”		visualización del resultado obtenido mediante la plataforma GESINTEL. 3. La situación en cuestión identificada por la SCJ como reprochable, resulta un caso completamente aislado, sin que responda a una conducta habitual ni sistemática de Casino Rinconada. 4. Desde la fecha de la fiscalización en que se detectó la supuesta deficiencia en el monitoreo de clientes PEP, no ha vuelto a producirse una situación como ésta, dado que mi Representada ha actuado con la mayor diligencia posible. 5. No hubo beneficios económicos por los hechos objetados.
--	--	---

Análisis de los descargos	
La sociedad operadora alegó que sí realizó la debida identificación de la persona en cuestión, considerando que con fecha 17 de abril de 2024, esto es, previamente a la fiscalización realizada de forma remota por esta Superintendencia, habría llevado a cabo una consulta masiva en la plataforma GESINTEL. Luego, para la sociedad operadora el debido conocimiento del cliente se habría visto satisfecho mediante esta consulta masiva. Los registros obtenidos a través de medidas de Debida Diligencia y Conocimiento de los clientes de los casinos de juego, conforme la calidad de sujetos obligados que éstos tienen en cumplimiento de la Ley N° 19.913, deben contener información completa, integra y veraz, permitiendo cumplir así los objetivos que dichos registros tienen, permitiendo así la reconstrucción de las transacciones individuales para eventuales fines de investigación financiera e incluso de persecución penal, expectativa que sin duda se ve comprometida al consignar en el respectivo Registro de Transacciones sobre US\$3.000, una profesión distinta a la real⁴. En este sentido, la Sra. Camila Vergara declaró que previo a la acción de fiscalización habría realizado una consulta masiva en la plataforma Gesintel, la cual ya permitía identificar al cliente como PEP, pero no señala si se determinó adecuadamente el cargo que poseía el PEP. Asimismo, se acompañó una aprobación de alta gerencia donde aparece el PEP en cuestión en el cargo de alcaldesa. Sin embargo, este documento tiene la misma fecha que el Oficio Ordinario N° 692, de 19	

⁴ Recomendaciones Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI). R. 22. APNFD: debida diligencia del cliente. Los requisitos de debida diligencia del cliente y el mantenimiento de registros establecidos en las Recomendaciones 10, 11, 12, 15 y 17, se aplican a las Actividades y Profesiones No Financieras Designadas (APNFD) en las siguientes situaciones: (a) Casinos – cuando los clientes se involucran en transacciones financieras por un monto igual o mayor al umbral designado aplicable.

NOTA INTERPRETATIVA DE LA RECOMENDACIÓN 22 (APNFD – DEBIDA DILIGENCIA DEL CLIENTE) (...) 2. Los Casinos deben implementar la Recomendación 10, incluyendo la identificación y verificación de la identidad de los clientes, cuando sus clientes se involucran en transacciones financieras por el monto de USD/EUR 3,000 o una cantidad superior. La identificación del cliente a la entrada de un Casino pudiera ser suficiente, aunque no necesariamente. Los países tienen que exigir a los Casinos que aseguren que sean capaces de enlazar la información de la debida diligencia del cliente para un cliente en particular, con las transacciones que el cliente realiza en el Casino.

R. 11. Mantenimiento de registros. Debe exigirse a las instituciones financieras que mantengan, por un período de al menos cinco años, todos los registros necesarios sobre las transacciones, tanto locales como internacionales, para que éstas puedan cumplir con rapidez con las peticiones de información solicitadas por las autoridades competentes. Estos registros tienen que ser suficientes para permitir la reconstrucción de transacciones individuales (incluyendo los montos y tipos de moneda involucrada, de haber alguna) de manera tal que se ofrezca evidencia, de ser necesario, para el procesamiento de una actividad criminal. Debe exigirse a las instituciones financieras que conserven todos los registros obtenidos a través de medidas de DDC (ej.: copias o registros de documentos oficiales de identificación como pasaportes, tarjetas de identidad, licencias de conducción o documentos similares), expedientes de cuentas y correspondencia comercial, incluyendo los resultados de los análisis que se hayan realizado (ej.: investigaciones preliminares para establecer los antecedentes y el propósito de transacciones complejas, inusualmente grandes), por un período de al menos cinco años luego de terminada la relación comercial o después de la fecha de efectuada la transacción ocasional. Debe exigirse a las instituciones financieras, por ley, que mantengan los registros sobre las transacciones y la información obtenida mediante las medidas de DDC. La información de DDC y los registros de transacciones deben estar a disposición de las autoridades competentes locales con la debida autorización.

de abril de 2024, quedando en evidencia que el documento se construyó después del requerimiento efectuado por esta Superintendencia.

Luego, como medida de debida diligencia, la sociedad operadora Casino Rinconada S.A. debió identificar claramente al cliente, pues en este caso, el hecho de tratarse de una alcaldesa debió activar todos los controles que posee el sistema, el cual no es un sistema contable, sino que por el contrario, es un sistema de trazabilidad de operaciones y de conocimiento de las personas que intervienen en ellas, para efecto de poder detectar, según los antecedentes y patrones de conducta conocidos, situaciones que, en atención a sus particularidades, eventualmente deban ser reportadas como sospechosas a la Unidad de Análisis Financiero.

La sociedad operadora señala que se trata de un caso aislado, lo cual deja en evidencia un desconocimiento de la importancia del sistema, pues un solo caso que no es identificado correctamente puede poner en riesgo todo el funcionamiento de los controles que se han establecido para el combate del lavado de activos y prevención del terrorismo. Luego, los perjuicios que se producen en la confiabilidad de la industria de casinos de juego son importantes y los beneficios económicos son evidentes cuando la sociedad operadora aumenta solo sus controles como resultado de las acciones de fiscalización de esta Superintendencia.

Finalmente, dadas las cosas, la consulta masiva que realizó la sociedad operadora no satisface en nada el estándar de control que se debe aplicar en el debido conocimiento del cliente, razón por la cual sus alegatos serán desestimados.

Por tanto, las alegaciones formuladas por la sociedad operadora **Casino Rinconada S.A.** serán desestimadas.

Trigésimo octavo) Que, en relación con el **décimo sexto** 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
Personal de cajas del casino de juego, en determinados casos, no habría solicitado la cédula de identidad de los clientes para efectuar transacciones sobre US\$10.000	Numeral 1.1. de la Circular Conjunta N° 50/57, de 28 de agosto de 2014, de esta Superintendencia. Norma que establece la sanción: Artículo 46 de la Ley N° 19.995	1. De acuerdo con el tenor literal y al sentido de dicha disposición, la conducta exigida a una sociedad operadora consiste en que verifique y le conste la identidad de un mismo cliente que realiza distintas operaciones. 2. Las transacciones reprochadas solo consisten en cinco (5) operaciones que corresponden a solo tres (3) jugadores. Además, las únicas transacciones cuestionadas ocurrieron en un extenso período de tiempo que cubrió los meses de junio a noviembre de 2024, esto es, seis (6) meses”. 3. Al personal de cajas de Casino Rinconada ya se le había presentado la cédula de identidad de los jugadores, por lo que ya le constaba su identidad. 4. En ninguna de las jornadas (días) en que se efectuaron las operaciones reprochadas por la autoridad, el personal de cajas de mi Representada aceptó transacciones con los clientes individualizados en el Oficio de Cargos, sin que hubiera previamente verificado su identidad

		mediante su respectiva cédula de identidad. 5. Debe tenerse presente que los clientes que concurren ahí son fácilmente distinguibles, sin que exista una multitud que dificulte o confunda su identificación. Ello, unido a que en un principio su identidad fue correctamente verificada mediante su cédula de identidad, lleva inexorablemente a que la finalidad de la norma supuestamente infringida se haya cumplido. 6. La sociedad operadora implementó una capacitación general a todo el personal de cajas, enfatizando que la presentación de la cédula de identidad debe exigirse en cada transacción sin excepción. 7. Cabe descartar por completo que los hechos sindicados correspondan a un sistema institucional ideado en contra de las normas reguladoras de la actividad de casinos de juegos, sino que corresponde única y exclusivamente a conductas administrativas personales, sin intención premeditada de infringir la legalidad vigente, completamente aisladas, sin que constituyan una práctica cotidiana.
Análisis de los descargos		
De la apreciación en conciencia de los medios probatorios que constan en el expediente del presente procedimiento administrativo sancionatorio, se ha podido constatar que, a la fecha de la fiscalización efectuada en terreno el 29 de noviembre de 2024, personal de cajas de la sociedad operadora, en determinados casos, no solicitó la cédula de identidad de los clientes para efectuar transacciones sobre US\$10.000. Luego, la sociedad operadora alegó que dicha circunstancia se debió a que los clientes ya habían presentado sus cédulas de identidad con anterioridad al personal y que los clientes que concurren ahí son fácilmente distinguibles, sin que exista una multitud que dificulte o confunda su identificación, de modo que ya le constaba su identidad. En este contexto, en la presentación RIN/063/2025 de 19 de marzo de 2025, señaló que uno de los clientes no habría presentado el documento de identidad, porque ya lo habría presentado en una transacción anterior. Ahora bien, cabe señalar que las instrucciones contenidas en la Circular Conjunta dan cuenta que en cada operación se debe solicitar el referido documento. Es útil destacar que el sistema de prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo es de tal importancia que la falta de registros genera un alto riesgo en la explotación de los casinos de juego en la fe pública en el desarrollo de los juegos de azar. Por esta razón, el alegato consistente en que solo habrían sido cinco transacciones las reprochadas debe ser descartado, pues desconoce la cantidad en este caso no se vuelve un factor de relevancia. Por otro lado, alega que los hechos reprochados no corresponden a un sistema institucional. Sin embargo, de sus alegatos se desprende que la sociedad operadora justificaría el actuar del personal de casino cuando se trata de clientes a salones especiales, dando cuenta de una falta de control. Finalmente, que la sociedad operadora realice una capacitación a su personal sobre la materia, da		

cuenta del cumplimiento de una instrucción de esta Superintendencia y se efectúa como consecuencia del actuar de esta última, no como efecto de controles propios de la sociedad operadora.

Con todo, atendido que esta circunstancia se refiere a falta de control en registros, este cargo deberá subsumirse en el cargo décimo cuarto.

Por tanto, las alegaciones formuladas por la sociedad operadora **Casino Rinconada S.A.** serán desestimadas.

Trigésimo noveno) Que, en relación con el **décimo séptimo** 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 mantenido imágenes de todas las situaciones asociadas al reclamo interpuesto por el Sr. Anthony Maklouf con fecha 21 de marzo de 2023	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 2018, que imparte las instrucciones a las sociedades operadoras sobre estándar técnico de Sistemas de Circuito Cerrado de Televisión para casinos de juego. Norma que establece la sanción: Artículo 46 de la Ley N° 19.995	1. Debe descartarse que la sociedad operadora Casino Rinconada S.A. no hubiera incorporado al respectivo expediente de reclamo información y antecedentes que sí poseía. En efecto, de acuerdo con lo sostenido y constatado en dichos antecedentes, las deficiencias identificadas como reprochables se refieren más bien a que no había información disponible para ciertos aspectos del reclamo del Sr. Maklouf, antecedentes de imágenes asociadas a dichas circunstancias. 2. No existe ningún tipo de ocultamiento de información al cliente ni a la Superintendencia, sino más bien una falta de registro visual de ciertos períodos de tiempo en los que habrían ocurrido las situaciones reclamadas por el Sr. Maklouf. Precisamente por la ausencia de dichas grabaciones es que no pudieron ser integradas al respectivo expediente de reclamo”. Agrega que “Sí se guardaron registros disponibles del evento reclamado y se incorporaron al respectivo expediente de reclamo”. 3. Adoptó la medida correctiva 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. Todo ello con el objeto de entregar las respuestas adecuadas a los reclamos que se presenten. 4. Cabe descartar por completo que los hechos sindicados correspondan a un sistema institucional ideado en contra de las normas reguladoras de la actividad de casinos de juegos, sino que

		corresponde única y exclusivamente a conductas administrativas personales, sin intención premeditada de infringir la legalidad vigente, completamente aisladas, sin que constituyan una práctica cotidiana de mi Representada. 5. Cabe tener presente que el presente cargo corresponde a una deficiencia relacionada a un solo reclamo, lo que es ínfimo en relación con la cantidad total de reclamos que pudiera conocer mi Representada. 6. No hubo beneficios económicos por los hechos objetados.
Análisis de los descargos		
La sociedad operadora alegó que no habría resguardado algunas imágenes relacionadas con el reclamo presentado por el Sr. Anthony Maklouf, pues éstas darían cuenta de intervalos de tiempo donde no habría ocurrido nada relevante. Agrega que sí se guardaron los registros relevantes en el expediente, lo cual corrobora el Sr. Sergio Salazar. Luego, corresponde determinar cuándo se debe entender que un registro de CCTV es relevante para resolver un reclamo, pues en el caso concreto del Sr. Anthony Maklouf se reclamó la pérdida de fichas, el hurto de su celular y un cupón de juego. En este contexto, ante la ausencia de la secuencia total de la estadía del mencionado cliente en el casino de juego no se puede determinar la veracidad de sus afirmaciones, provocando una falta de transparencia en el desarrollo de los juegos que afecta la fe pública en su explotación. En este tipo de situaciones es relevante, aunque sea puntual y se produce en una situación correspondiente a un solo reclamo, ya que los efectos de la falta de elementos claros para su resolución pueden generar un detrimento grave en la forma que se solucionan los conflictos dentro del casino de juego afectando la fe pública en el desarrollo de los juegos. Por otro lado, la sociedad operadora alega que no hubo beneficios económicos por los hechos que conforman el cargo formulado, pero no considera el ahorro que implica no tener todas las grabaciones y lo que constantemente se ha señalado en este procedimiento administrativo sancionatorio, en cuanto solo reacciona o adopta medidas de control como efecto de la acción fiscalizadora de esta Superintendencia, ahorrando recursos para realizar controles efectivos. Por tanto, las alegaciones formuladas por la sociedad operadora Casino Rinconada S.A. serán desestimadas.		

Cuadragésimo) Que, en relación con el **décimo octavo** 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
Habría aplicado 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, de manera injustificada, puesto que no acompañó	Numeral 2.1. de la Circular N° 108, de 8 de junio de 2020, de esta Superintendencia. Norma que establece la sanción: Artículo 46 de la Ley N°	1. El cargo formulado contra mi Representada dice relación únicamente con un déficit probatorio de la justificación por la cual se aplicó la prohibición de acceso temporal de juego a la Sra. Molina Pérez. Es decir, a esta Superintendencia no le satisfizo la prueba rendida por Casino Rinconada que fundó la

antecedentes que permitieran acreditar las agresiones verbales que se le imputan a la jugadora.	19.995	prohibición temporal en comento. 2. Es posible desprender que la sociedad operadora legítimamente tuvo la convicción, de buena fe, de que la reprochable conducta en la que incurrió la jugadora en contra de su personal se encontraba establecida entre los motivos para prohibirle el acceso temporal a su casino y que, por lo tanto, se había configurado efectivamente una causal que le permitiera aplicar dicha medida. Para tal efecto, entonces, Casino Rinconada aportó la evidencia que demostraba, en su opinión, la verificación del hecho habilitante para adoptar tal determinación. 3. La medida adoptada no respondió a la mera discrecionalidad de la sociedad operadora, sino que, por el contrario, a la creencia razonada y fundada que la censurable conducta en que incurrió la jugadora debía ser objeto de la medida en cuestión, la cual se adoptó siguiendo el procedimiento establecido al efecto. 4. El cargo formulado por la SCJ dice relación más que con una infracción al numeral 2 de la ya derogada Circular N° 108 de la SCJ, pues no alcanzó el umbral requerido por la Superintendencia para confirmar y mantener la medida de prohibición provisoria de acceso al casino. 5. El tipo infraccional por el cual se formula el presente cargo no se habría configurado en la especie, toda vez que el numeral 2 del citado cuerpo normativo no exige la comprobación efectiva de la conducta reprochada, ni tampoco un estándar de prueba en tal sentido. En efecto, dicha disposición solo establece qué debe entenderse por “perturbación al normal desarrollo de los juegos o irregularidades en la práctica de los mismos”, entre los cuales justamente se encuentra el motivo aducido por la sociedad operadora para haber adoptado la medida en cuestión: agresión verbal. 6. En todo momento actuó apegado al procedimiento establecido en la normativa para aplicar la medida de prohibición temporal de acceso al casino. 7. En ningún momento Casino Rinconada se extralimitó en sus facultades ni reservó ningún
---	--------	---

		antecedente a la autoridad, toda vez que puso en conocimiento a los sujetos que correspondía de la medida que adoptó convencida de la concurrencia del supuesto habilitante, así como también respetó el período de tiempo por el que correspondía jurídicamente aplicar la medida a la jugadora, considerando que ésta reunía la calidad de reincidente. 8. La SCJ al tomar conocimiento del actuar de Casino Rinconada no la objetó ni requirió mayores detalles, operando a este respecto una conformidad de la autoridad respecto del supuesto habilitante para tomar la determinación objeto del presente cargo. 9. La Superintendencia debe tener en cuenta que la jugadora no posee una conducta intachable al interior de las dependencias del casino, lo que ya la ha llevado a que se le impida provisionalmente el acceso al recinto. 10.El actuar no le reportó ningún tipo de beneficio económico, ni menos fue una conducta dolosa que tuvo la intención directa de infringir la normativa, sino que estuvo motivado porque Casino Rinconada estaba totalmente persuadida que correspondía aplicar la medida con el fin de mantener un ambiente propicio para el desarrollo del juego al interior de su recinto.
Análisis de los descargos		
La sociedad operadora alega que el cargo formulado se produce por un déficit probatorio de la justificación de la prohibición de acceso temporal al casino de juego a la Sra. Molina Pérez, en circunstancias que legítimamente tenía la convicción de la procedencia de dicha medida, atendido que existían antecedentes de la conducta en que incurrió la jugadora, que sería reincidente y, por tanto, no poseía una conducta intachable. Alega que las instrucciones de esta Superintendencia no exigen la comprobación efectiva de la conducta reprochada, ni tampoco un estándar de prueba en tal sentido. Estima que en todo momento aplicó correctamente el procedimiento y que no se reservó ningún antecedente a esta Superintendencia. Respecto de que las instrucciones de esta Superintendencia no exigen la comprobación efectiva de la conducta reprochada, cabe señalar que dicho alegato debe ser rechazado porque implicaría el reconocimiento de un actuar arbitrario de la sociedad operadora, ya que toda causal de restricción de acceso que sea aplicada por esta debe ser debidamente respaldada por los medios de verificación correspondientes. Lo anterior, por cuanto la restricción de acceso a un casino de juego es una medida que afecta los derechos de los particulares, de modo que los fundamentos y medios de verificación se vuelven relevantes. Con todo, corresponde dilucidar si resulta procedente sancionar a una sociedad operadora cuando aplica una causal sin contar con medios de verificación que respalden íntegramente su decisión. En el caso concreto, si bien la sociedad no logra acreditar plenamente los fundamentos de la medida adoptada, ello no la torna arbitraria, por cuanto dispone de otros antecedentes que contribuyen a sustentarla. En este contexto, considerando además la existencia de un procedimiento de reclamo que permite al ciudadano impugnar y eventualmente revertir la decisión del casino de juego, se concluye que el reproche solo sería procedente en aquellos casos en que exista una ausencia total		

de medios de prueba y de fundamentación. De otra manera, esta Superintendencia tendría que sancionar a todas las sociedades operadoras respecto de los cuales se decide dejar sin efecto la medida de restricción adoptada, lo cual no resulta razonable. En mérito de lo expuesto, se procederá a absolver a la sociedad operadora respecto de este cargo.

Sin embargo, en cuanto al alegato consistente en que esta Superintendencia al tomar conocimiento de los hechos no objetó ni requirió mayores antecedentes señalando que existiría una especie de conformidad respecto de estos, debe descartarse completamente y se hace hincapié en que las notificaciones que se efectúan a este Servicio no lo obligan a desarrollar acciones concretas sobre las mismas. En este sentido, el artículo 56 bis de la Ley N° 19.995 establece que las acciones de la Superintendencia para imponer las sanciones que correspondan prescribirán en el plazo de tres años desde la ocurrencia de las infracciones. Luego, la ausencia de acciones por esta Superintendencia dentro del plazo señalado anteriormente no valida ninguna de las conductas notificadas por la sociedad operadora.

Respecto del alegato consistente en que los hechos que sustentan los cargos formulados no habrían reportado beneficio económico alguno a la sociedad operadora, cabe señalar que, aun cuando dicha circunstancia fuere efectiva, esta Superintendencia estima que carece de incidencia en la determinación de responsabilidad. En efecto, tal argumento no constituye un elemento del tipo infraccional ni presenta una vinculación relevante con los hechos imputados, por lo que no resulta idóneo para exonerar ni para atenuar la responsabilidad derivada de los mismos.

Por tanto, las alegaciones formuladas por la sociedad operadora **Casino Rinconada S.A.** serán desestimadas.

Cuadragésimo primero) Que, en relación con el **décimo noveno** 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
Habría llevado a cabo tres torneos en un espacio que no forma parte de la sala de juegos del casino	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 Norma que establece la sanción: Artículo 46 de la Ley N° 19.995	1. La normativa no establece una prohibición absoluta de realización de juegos fuera de las salas de juegos, pero dentro del casino de juegos. En otras palabras, si bien la normativa ordena que el desarrollo de juegos tenga lugar en salas de juego, también permite que ellos se lleven a cabo en áreas distintas de ellas, con su autorización. 2. Para que la Superintendencia autorice esa situación, las sociedades operadoras deben adoptar todas las medidas que sean necesarias para que el torneo se desarrolle bajo la supervisión del CCTV, en los mismos términos que el resto de las actividades del casino de juegos. Agrega que esa es la conclusión a la que se arriba si se observan las modificaciones que incorporó la Resolución Exenta 715 de 11 de noviembre de 2020 de la SCJ al Catálogo de Juegos aprobado por Resolución Exenta N° 157, de 10 de julio de 2006”. Concluye que “Así, con posterioridad a dicha modificación, se terminó con la rigidez que existía anteriormente, flexibilizándose las áreas donde se

		pueden desarrollar torneos, lográndose distintas ventajas operativas y económicas asociadas 3. Casino Rinconada solicitó la autorización de la SCJ para el desarrollo de los torneos en el área en cuestión, “Espacio Cenit”, habilitada como Obra Complementaria por la Superintendencia, en la cual se cumplen con requisitos de seguridad y acceso similares a las salas de juego propiamente tales 4. La falta de una respuesta del todo clara de la Superintendencia a su solicitud, en una malinterpretación y comprensión de la misma y de la normativa, considerando que el cuestionado espacio corresponde a una “Sala Multiuso” autorizada como Obra Complementaria, Casino Rinconada realizó solo tres torneos en dicha área en un solo día, bajo la creencia que en el espacio en cuestión podía ser habilitado para tal propósito 5. Solicitó a la SCJ reconsiderar la autorización del “Espacio Cenit” para que tuvieran lugar otros torneos 6. Utilizó ese espacio solo para la realización de únicamente tres torneos, en un mismo día, los cuales cumplieron con toda la normativa asociada a su respecto. Por lo tanto, cabe descartar que la conducta reprochada sea una práctica habitual que acontezca al interior del casino, sino que, por el contrario, ella respondió a un hecho puntual en que incurrió mi Representada bajo la creencia errónea de que “Espacio Cenit” podía ser utilizado para desarrollar torneos”.
--	--	---

Análisis de los descargos
De la apreciación en conciencia de los medios probatorios que constan en el expediente del presente procedimiento administrativo sancionatorio, se ha podido constatar que con fecha 24 de marzo de 2024, se realizaron tres torneos en el “Espacio Cenit”, que se encontraba considerada como “obra complementaria” por esta Superintendencia. El literal c) del artículo 3 de la Ley N° 1995, establece que el casino de juego es el establecimiento, inmueble o parte de un inmueble, consistente en un recinto cerrado, en cuyo interior se desarrollarán los juegos de azar autorizados, se recibirán las apuestas, se pagarán los premios correspondientes y funcionarán los servicios anexos. Luego, el literal h), del referido artículo 3, establece que la sala de juego es cada una de las dependencias de un casino de juego en donde se desarrollan los juegos de azar autorizados en el permiso de operación. A mayor abundamiento el literal e) del numeral 5, del Capítulo 7, del Título III del Libro segundo del Compendio de normas de esta Superintendencia, establece que el torneo de juego no podrá ser efectuado en dependencias distintas a las salas de juego del casino, conforme a lo señalado en el Título VII “Torneo de Juego”, del Catálogo de Juegos.

Por su parte, el Catalogo de Juegos aprobado por Resolución Exenta N°157, de 10 de julio de 2006, de esta Superintendencia, y sus posteriores modificaciones, establece que “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”.

Luego, queda claro que la normativa sobre el desarrollo de juegos establece que las obras complementarias no son un lugar habilitado para el desarrollo de torneos, no siendo procedente la relativización que hace la sociedad operadora en sus alegatos. Sin embargo, la sociedad operadora para evitar el cumplimiento de dicha normativa señaló en su presentación RIN/139/2024 de 28 de mayo de 2024, que al no contar con una respuesta a su solicitud de autorización contenida en la presentación RIN/059/2024, de 13 de marzo de 2024, que negara la realización de los torneos se sintió en libertad de realizarlos en dicho sector. Pues bien, dicho argumento debe ser descartado enfáticamente pues la sociedad operadora se encontraba ante una normativa clara al respecto y del alegato presentado queda en evidencia que solo intenta trasladarle la responsabilidad a esta Superintendencia ante una supuesta omisión. Con todo, el ordenamiento jurídico administrativo chileno establece el silencio positivo en el artículo 64 de la Ley N° 19.880, estableciendo requisitos que no se cumplieron en el caso concreto.

Por tanto, las alegaciones formuladas por la sociedad operadora **Casino Rinconada S.A.** serán desestimadas.

Cuadragésimo segundo) Que, en relación con las alegaciones realizadas por la sociedad operadora **Casino Rinconada S.A.** respecto de los cargos formulados, además del análisis realizado respecto cada uno de ellos, cabe señalar además de manera general lo siguiente:

a) No es efectivo que haya precluido la oportunidad de esta Superintendencia para iniciar un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de la sociedad operadora Casino Rinconada S.A., ya que, conforme con lo establecido en el artículo 56 bis de la Ley N° 19.995, las acciones de este Servicio para imponer las sanciones a que se refiere dicho cuerpo legal prescribirán en el plazo de tres años desde la ocurrencia de las infracciones respectivas. En este contexto, cabe señalar que todos los hechos que sustentan los cargos formulados se encuentran dentro del referido plazo.

Por otro lado, cabe señalar que la sociedad operadora no posee la legítima confianza de que sus potenciales infracciones no sean objeto de un procedimiento administrativo sancionatorio si los hechos que la sustentan se encuentran dentro del período de prescripción que ha establecido la ley. Luego, no se encuentra en condiciones de considerar que su actuar se ha ajustado a derecho y que no recibirá sanción alguna solo porque estima que ha transcurrido demasiado tiempo. Este alegato debe ser desechado con especial énfasis, porque si fuera aceptado en los términos que plantea la sociedad operadora esta Superintendencia abdicaría de sus facultades sancionatorias, incurriendo en una falta de servicio grave.

Asimismo, la sociedad operadora califica los hallazgos observados de baja entidad, arrogándose una facultad que posee al órgano administrativo que sanciona, a quien le corresponde precisar la medida concreta y proporcionada dentro del marco legal. (considerando 75. Sentencia Rol N° 3542-17, del Tribunal constitucional, de 7 de mayo de 2028). Luego, estima que la sanción no es idónea para que la operadora cumpla con las disposiciones supuestamente infringidas, pues alega que luego de ser efectuados los hallazgos por esta Superintendencia ella informó de su adecuado cumplimiento, pero desconoce que dicho actuar se ha efectuado como consecuencia de las acciones de fiscalización de este Servicio y no por los controles que la propia sociedad operadora debió haber establecido para cumplir con la regulación correspondiente.

En este contexto, corresponde reiterar que la sanción administrativa es el medio idóneo pues la sociedad operadora debe adquirir el convencimiento que el cumplimiento de la regulación debe provenir de su propio actuar y no de los efectos de las acciones de esta Superintendencia. En el fondo, la sociedad

operadora obtiene un beneficio económico cuando actúa solo como consecuencia de las acciones de fiscalización de esta Superintendencia, ya que no aplica sus propios controles.

También señala que *“casi la mitad de las imputaciones efectuadas en contra de mi Representada, se basan en supuestas infracciones a circulares de la SCJ que a estas alturas se encuentran derogadas”*, desconociendo completamente que eran las instrucciones que se encontraban vigentes a la fecha de la comisión de los hechos reprochados y que, en la práctica fueron compilados en el compendio normativo de esta Superintendencia sin que se afectara su esencia.

Finalmente, alega que no podría imputársele hechos que fueron anteriores a la renovación de su permiso de operación, que ocurrió el 30 de agosto de 2024, sin embargo, esto debe ser desestimado, pues, como reconoce la propia sociedad operadora, se refiere a una renovación y, por tanto, no ha habido solución de continuidad en la explotación en la explotación del casino de juego.

b) El ejercicio de la facultad sancionatoria de esa Superintendencia se encuentra ajustado a la Ley N°19.995, se ha fundamentado en acciones de la sociedad operadora que infringen dicho cuerpo legal, sus reglamentos y las instrucciones de este Servicio, siendo analizados sus alegatos con imparcialidad. En este contexto, el alegato de la sociedad operadora busca que este organismo fiscalizador abdique de sus facultades sancionatorias pues entiende que basta con la corrección de los hallazgos detectados sean corregidos para que no se proceda tal ejercicio.

Como se ha señalado en el análisis particular de sus alegatos, es importante recalcar que la corrección de un hallazgo constatado por esta Superintendencia no posee el efecto de eximir de responsabilidad a la sociedad operadora. En este contexto, cabe señalar que la sanción administrativa persigue principalmente dos grandes fines: un fin represivo y uno preventivo. Por un lado, la sanción busca reprimir toda conducta considerada un ilícito administrativo. Desde este punto de vista, la sanción busca castigar a quien incurre en una conducta infractora. Por otro lado, la sanción tiene un fin preventivo, pues no solo busca castigar o reprimir a quien incurre en una conducta prohibida, sino que busca prevenir que el sujeto infractor y terceros agentes del mercado 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, lográndose que los actores de la industria cumplan a través de dichas correcciones con lo previsto en la norma, pero no con el fin represivo.

Luego, estima que ha tenido un actuar colaborativo de las acciones de fiscalización de este Servicio, desconociendo que el artículo 14 de la Ley N° 19.995 establece que el operador deberá otorgar todas las facilidades necesarias para efectuar dicha fiscalización. En este contexto, dicho actuar colaborativo solo se enmarca en las obligaciones que el referido cuerpo legal le ha impuesto a dicha sociedad operadora y no tiene ningún efecto sobre responsabilidad de esta última.

Por otro lado, alega que la intervención de esta Superintendencia se basa solamente en cuestiones formalista y no sustantivas. Sin embargo, de aceptarse este alegato surge el riesgo de que la normativa que regula la operación de los casinos de juego y las instrucciones de este Servicio pierdan su relevancia y se crea que su cumplimiento no aporta circunstancias de fondo de la explotación de la industria de casinos de juego.

En cuanto al ejercicio de la actividad sancionatorio, cabe señalar que el considerando tercero, de la sentencia dictada por el Tribunal Constitucional con fecha 27 de julio de 2006, en causa rol N° 480-2026 señaló que *“la actividad sancionadora del Estado (...) opera a través de una diversidad de normas que cumplen funciones diversas. Entre ellas, se encuentran al menos tres tipos que interesa destacar para efectos de este fallo:*

Las que establecen las conductas debidas para los administrados. En el derecho administrativo no se vinculan en una misma norma, como

típicamente ocurre en el derecho penal, la descripción de una conducta antijurídica con su correspondiente sanción, sino que se describen deberes u obligaciones de los administrados (...).

Aquellas que entregan potestades sancionatorias a la Administración y establecen, de un modo más o menos general, que el incumplimiento a los deberes contenidos en otras normas debe ser sancionado (...)

Además de estas clases de normas, el derecho administrativo sancionador establece, típicamente en otros preceptos, los órganos que pueden juzgar las conductas que infringen deberes y los procedimientos a que debe someterse esta actividad sancionadora.

Para resolver las cuestiones planteadas, lo primero que debe dilucidarse es si este conjunto de normas impugnadas, estrechamente vinculadas entre sí, como puede apreciarse, y que llamaremos el derecho administrativo sancionador aplicable al caso, está o no constitucionalmente sujeto al principio de legalidad.

Sujeción del Derecho Administrativo Sancionador al Principio de Legalidad”.

Luego, como ha señalado el Tribunal Constitucional, el ejercicio de la potestad sancionatoria se basa en las conductas que infringen deberes de los regulados, pudiéndose advertir que la ley N° 19.995 no ha considerado “el daño significativo” a los bienes jurídicos protegidos como requisito para su ejercicio.

Ahora bien, la proporcionalidad el principio constitucional en virtud del cual la intervención pública ha de ser susceptible de alcanzar la finalidad perseguida, necesaria o imprescindible al no haber otra medida menos restrictiva de la esfera de libertad de los ciudadanos (es decir, por ser el medio más suave y moderado de entre todos los posibles -ley del mínimo intervencionismo) y “proporcional” en sentido estricto, es decir, “ponderada” o equilibrada por derivarse de aquella más beneficios o ventajas para el interés general que perjuicios sobre otros bienes, valores o bienes en conflicto, en particular sobre los derechos y libertades (considerandos 13° y 14° de la sentencia de la Corte de Apelaciones de Santiago, Rol N° 2804-2017). En este caso, las conductas reprochadas se basan en la infracción de obligaciones en la explotación de los casinos de juego, y resultan necesarios para que la sociedad operadora Casino Rinconada S.A.

En el Derecho Administrativo Chileno, este principio aparece como un límite al ejercicio del poder de dicha Administración⁵. En este sentido “(..) el fundamento normativo de la proporcionalidad es la racionalidad⁶, en virtud del cual es perentorio que las decisiones administrativas tengan motivos, las que deben (...) adecuarse a sus destinatarios. En el Derecho Administrativo, la racionalidad se relaciona con la proporcionalidad, pues una decisión razonable conlleva que ésta -el medio- y su fundamento se adecúen a las concretas necesidades públicas que se satisfacen por su intermedio-la finalidad”.⁷ “Es por ello que en nuestro país una decisión será irracional en caso que carezca de fundamentos, o bien estos sean erróneos, inexistentes o impertinentes o, desproporcionados.”⁸

⁵ Véase a modo ejemplar el artículo 2° inciso 2° de la Ley N° 18.575 que de Bases Generales de la Administración del Estado que proscribe los abusos o excesos en el ejercicio de las competencias administrativas, por lo que de concretarse se darán lugar a las acciones y recursos correspondientes. Por otro lado, en su artículo 53 el legislador reconoce la racionalidad al expresar que una de las manifestaciones del interés general en el poder público está en “lo razonable e imparcial de sus decisiones”.

Por su parte, la Ley N° 19.880, que actúa de manera supletoria para los órganos de la administración de Estado menciona en su artículo 11 inciso 2° que “los hechos y fundamentos de Derecho deberán siempre expresarse en aquellos actos que afectaren los Derechos de los particulares”.

⁶ El fundamento constitucional de la racionalidad se encuentra a modo ejemplar en los artículos 19N°2 por cuanto proscribe a los órganos del estado a realizar diferencias arbitrarias, artículo 1° en cuanto llama a los órganos a materializar el bien común; artículo 8° relacionado a la publicidad en cuanto al fundamento y procedimiento de sus actos y resoluciones.

⁷ Nicolás Enteiche Rosales, Las Sanciones Administrativas el problema de la proporcionalidad, Ediciones Tirant lo Blanch, 2017, página 30.

⁸ Eduardo Soto Kloss, Discrecionalidad Administrativa, prólogo a la obra de Pablo Alarcón Jaña Editorial Jurídica ConoSur, 2000, página 6.

La Excma. Corte Suprema en sentencia de 19 de mayo de 2016, Rol N° 7560-2015, ha señalado que *"la doctrina se ha referido a la importancia del respeto al principio de proporcionalidad en la imposición de sanciones administrativas. Al respecto se sostiene -Bermúdez Soto- que "La aplicación de este principio -de proporcionalidad- obliga a encontrar una solución justa, frente al espectro de posibilidades sancionatorias que tiene la Administración (...) La potestad sancionadora de la Administración debe ejercerse ponderando las circunstancias concurrentes, a objeto de alcanzar la necesaria y debida proporción entre los hechos imputados y la responsabilidad exigida. Las sanciones deben determinarse para el caso, en congruencia con la entidad de la infracción cometida y según un criterio de proporcionalidad en relación con las circunstancias de hecho". En lo tocante a la denominada regla del daño causado. La infracción administrativa se entiende cometida con la sola vulneración, sin que el daño o perjuicio causado por la conducta forme parte imprescindible de la tipificación del ilícito. Sin embargo, siempre deberá tomarse en cuenta la existencia o no de un daño, la naturaleza del mismo y la cuantía de éste, al momento de la aplicación de la sanción correspondiente a la infracción"* (considerando 9° de la sentencia de reemplazo)".

Por su parte, el profesor y ex Contralor General de la República Sr. Jorge Bermúdez Soto señala que *"la Potestad Sancionadora de la Administración debe ejercerse ponderando las circunstancias concurrentes, a objeto de alcanzar la necesaria y debida proporción entre los hechos imputados y la responsabilidad exigida. La responsabilidad debe determinarse para el caso, en congruencia con la entidad de la infracción cometida y según un criterio de proporcionalidad en relación con las circunstancias del hecho"*⁹. Asimismo, agrega que *"no existen reglas para la imposición de las sanciones administrativas, sin embargo, menciona que es posible sistematizarlas en virtud de los principios de la lógica y de diversas disposiciones del ordenamiento jurídico: En específico, la regla de la sanción mínima o beneficio económico y jurídico del infractor; la regla de la gravedad de la infracción; la regla del daño causado; situación económica del infractor; intencionalidad; existencia de reiteración y reincidencia."*¹⁰.

Luego, las conductas que han incurrido han sido valoradas conforme a los estándares establecidos en la Ley N° 19.995 y su sanción será resuelta conforme a su envergadura y magnitud.

c) No existe desviación y desproporcionalidad en la instrucción del presente procedimiento administrativo sancionatorio, pues la sola circunstancia que la sociedad operadora intente restarle mérito a los cargos formulados calificándolas de poca magnitud no significa que esta Superintendencia deba tener la misma apreciación.

Dentro de las razones por las cuales estima que los cargos formulados poseen una entidad menor serían:

- Serían distintas y variadas: lo cual más que restarle mérito, dan cuenta de la falta de control de la sociedad operadora en distintas materias.

- Antigüedad: desconociendo completamente las normas de prescripción establecidas en la Ley N° 19.995.

- Excepcionalidad y baja entidad: en circunstancias que existen múltiples hallazgos que dan cuenta de la falta de control en varios casos y restándole importancia de situaciones que afectan la fe pública en los juegos de azar y que pueden afectar la credibilidad de las personas en su desarrollo.

- Acumulación de hallazgos: que no solo pone en tela de juicio el ejercicio de las potestades de esta Superintendencia sin fundamento y que además considera una desviación, señalando que intensifica la carga sancionatoria sin justificación exacerbándola, en circunstancias que el principio de eficiencia precisamente

⁹ Jorge Soto Bermúdez. Derecho Administrativo General, 2° edición, Editorial Legal Publishing, Santiago, Chile, 2001, Pág 290- 293.

¹⁰ Ibid

busca que las actuaciones de la Administración tiendan al menor desgaste procedimental en conformidad con el artículo 9° de la Ley N° 19.880. Si la sociedad operadora posee un número exacerbado de cargos, es precisamente porque no ha ejercido adecuados controles internos y que incluso podrían dar cuenta de la gravedad de su incumplimiento, permitiendo evaluar, incluso, el inicio de un proceso revocatorio de su permiso en conformidad con el artículo 31 de la Ley N° 19.995.

Luego, alega que esta Superintendencia no acompañaría ninguno de los antecedentes en que funda sus cargos, señalando por liviandad que en el numeral 5 del oficio de formulación de cargos señala expresamente que *“los documentos señalados como antecedentes en el presente Oficio se encuentran a disposición de la sociedad operadora en caso de ser requeridos”*, en circunstancias que ninguno de los documentos que formaron parte de dicha formulación es ajena a la sociedad operadora y se encuentran en su poder. Por otro lado, esta Superintendencia cuenta con mecanismos eficaces para entregarlos con rapidez en el caso de ser requeridos. No es un acto de liviandad, es una circunstancia de eficiencia.

Tampoco se ha obstaculizado, el ejercicio de la defensa de esa sociedad operadora pues como es sabido, conforme lo establece el artículo 43 de la Ley N° 19.995, los funcionarios de la Superintendencia habilitados como fiscalizadores tendrán el carácter de ministros de fe respecto de todas las actuaciones que realicen en el ejercicio de sus funciones, dentro de las cuales podrán tomar declaraciones bajo juramento. Los hechos constatados por los funcionarios y de los cuales deban informar de oficio o a requerimiento, constituirán presunción legal de veracidad para todos los efectos legales, incluso para los efectos de la prueba judicial. Por lo anterior, los hechos constatados por dichos funcionarios, que además son puestos en conocimiento de la sociedad operadora en las visitas que se realizan en terreno, no podrían constituirse en una obstaculización.

Finalmente, esta Superintendencia, considera que la presentación de descargos también se enmarca del derecho de petición establecido en el numeral 14, del artículo 19 de la Constitución Política, el cual debe ser ejercido sin más límites que la de proceder en términos respetuosos y convenientes, pues bien tratar a este órgano fiscalizador acusándolo de un actuar liviano, de desviación de poder y de actuar deficiente puede considerado como una transgresión a ese límite y, por tanto, se dejará constancia de esta circunstancia en el presente procedimiento administrativo sancionatorio para que en lo sucesivo se ajuste la forma en que esa sociedad operadora se dirige a este Servicio.

d) Al momento de determinar la sanción correspondiente esta Superintendencia considera el principio de proporcionalidad, pues en el Derecho Administrativo Chileno, este principio aparece como un límite al ejercicio del poder de dicha Administración¹¹. En este sentido *“(..) el fundamento normativo de la proporcionalidad es la racionalidad¹², en virtud del cual es perentorio que las decisiones administrativas tengan motivos, las que deben (...) adecuarse a sus destinatarios. En el Derecho Administrativo, la racionalidad se relaciona con la proporcionalidad, pues una decisión razonable conlleva que ésta -el medio- y su fundamento se adecúen a las concretas necesidades públicas que se satisfacen por su intermedio-la finalidad”*.¹³ *“Es por*

¹¹ Véase a modo ejemplar el artículo 2° inciso 2° de la Ley N° 18.575 que de Bases Generales de la Administración del Estado que proscribe los abusos o excesos en el ejercicio de las competencias administrativas, por lo que de concretarse se darán lugar a las acciones y recursos correspondientes. Por otro lado, en su artículo 53 el legislador reconoce la racionalidad al expresar que una de las manifestaciones del interés general en el poder público está en “lo razonable e imparcial de sus decisiones”.

Por su parte, la Ley N° 19.880, que actúa de manera supletoria para los órganos de la administración de Estado menciona en su artículo 11 inciso 2° que *“los hechos y fundamentos de Derecho deberán siempre expresarse en aquellos actos que afectaren los Derechos de los particulares”*.

¹² El fundamento constitucional de la racionalidad se encuentra a modo ejemplar en los artículos 19N°2 por cuanto proscribe a los órganos del estado a realizar diferencias arbitrarias, artículo 1° en cuanto llama a los órganos a materializar el bien común; artículo 8° relacionado a la publicidad en cuanto al fundamento y procedimiento de sus actos y resoluciones.

¹³ Nicolás Enteiche Rosales, Las Sanciones Administrativas el problema de la proporcionalidad, Ediciones Tirant lo Blanch, 2017, página 30.

ello que en nuestro país una decisión será irracional en caso que carezca de fundamentos, o bien estos sean erróneos, inexistentes o impertinentes o, desproporcionados.”¹⁴

La Excm. Corte Suprema en sentencia de 19 de mayo de 2016, Rol N° 7560-2015, ha señalado que *“la doctrina se ha referido a la importancia del respeto al principio de proporcionalidad en la imposición de sanciones administrativas. Al respecto se sostiene -Bermúdez Soto- que “La aplicación de este principio -de proporcionalidad- obliga a encontrar una solución justa, frente al espectro de posibilidades sancionatorias que tiene la Administración (...) La potestad sancionadora de la Administración debe ejercerse ponderando las circunstancias concurrentes, a objeto de alcanzar la necesaria y debida proporción entre los hechos imputados y la responsabilidad exigida. Las sanciones deben determinarse para el caso, en congruencia con la entidad de la infracción cometida y según un criterio de proporcionalidad en relación con las circunstancias de hecho”. En lo tocante a la denominada regla del daño causado. La infracción administrativa se entiende cometida con la sola vulneración, sin que el daño o perjuicio causado por la conducta forme parte imprescindible de la tipificación del ilícito. Sin embargo, siempre deberá tomarse en cuenta la existencia o no de un daño, la naturaleza del mismo y la cuantía de éste, al momento de la aplicación de la sanción correspondiente a la infracción” (considerando 9° de la sentencia de reemplazo)”.*

Por su parte, el ya referido profesor Sr. Bermúdez Soto señala que *“la Potestad Sancionadora de la Administración debe ejercerse ponderando las circunstancias concurrentes, a objeto de alcanzar la necesaria y debida proporción entre los hechos imputados y la responsabilidad exigida. La responsabilidad debe determinarse para el caso, en congruencia con la entidad de la infracción cometida y según un criterio de proporcionalidad en relación con las circunstancias del hecho”¹⁵*. Asimismo, agrega que *“no existen reglas para la imposición de las sanciones administrativas, sin embargo, menciona que es posible sistematizarlas en virtud de los principios de la lógica y de diversas disposiciones del ordenamiento jurídico: En específico, la regla de la sanción mínima o beneficio económico y jurídico del infractor; la regla de la gravedad de la infracción; la regla del daño causado; situación económica del infractor; intencionalidad; existencia de reiteración y reincidencia.”¹⁶*

Por su parte la I.C.A. de Santiago en causa Rol N° 7288-2015 señaló que *“debe recordarse que la proporcionalidad es uno de los principios que inspiran el derecho administrativo sancionador, con miras a impedir la adopción de sanciones que devengan en excesivas o innecesarias, de manera que debe procurarse siempre un cierto nivel de correspondencia entre la envergadura de la infracción y la magnitud del castigo”.*

En ese contexto, como se ha señalado previamente, la colaboración que preste una sociedad operadora a las fiscalizaciones de esta Superintendencia no tiene por consecuencia aminorar su responsabilidad, pues conforme con el inciso 1°, del artículo 14 de la Ley N° 19.995, esta deberá otorgar todas las facilidades necesarias para efectuar dicha fiscalización.

Asimismo, las medidas que la sociedad operadora haya adoptado como consecuencia de las acciones de fiscalización tampoco tienen como consecuencia aminorar su responsabilidad y obedece al cumplimiento de instrucciones de esta Superintendencia.

Por otro lado, la valoración que realiza la sociedad operadora sobre la entidad de los hechos constatados obedece a un análisis que no considera los bienes jurídicos afectados como la fe pública en los juegos de azar, cuestión que se ve afectada por los hechos que fundamentan los cargos formulados. Con todo, este argumento, de ser aceptado, solo daría cuenta de que la sociedad operadora

¹⁴ Eduardo Soto Kloss, Discrecionalidad Administrativa, prólogo a la obra de Pablo Alarcón Jaña Editorial Jurídica ConoSur, 2000, página 6.

¹⁵ Jorge Soto Bermúdez. Derecho Administrativo General, 2° edición, Editorial Legal Publishing, Santiago, Chile, 2001, Pág 290- 293.

¹⁶ Ibid

disminuye sus controles cuando estima que las circunstancias son de baja envergadura, privilegiando el incumplimiento de la ley N° 19.995, sus reglamentos y las instrucciones de esta Superintendencia, lo cual, igualmente resulta reprochable.

En este mismo orden de ideas, la sociedad operadora al no presentar controles adecuados y solo aplicarlos una vez que esta Superintendencia constata posibles infracciones, da cuenta de una decisión económica, debiendo ser descartado el alegato de que su actuar no le reporta mayores beneficios económicos.

Además, la sociedad operadora no puede considerar procedente una irreprochable conducta anterior, en circunstancias que posee durante la explotación del casino de juego el inicio de 20 procedimientos administrativos sancionatorios, razón por la cual este alegato debe ser desestimado.

Finalmente, en cuanto al alegato de buena fe y falta de intencionalidad, cabe señalar que el Excmo. Tribunal Constitucional ha señalado que la aplicación del principio de culpabilidad en el sancionatorio administrativo debe ser efectuada con matices, permitiendo un ajuste del principio de culpabilidad en un sentido penal, pero manteniendo su esencia.

De este modo, hace referencia directa a la necesidad del ordenamiento de hacer una distinción entre lo que tanto el orden penal como el administrativo tratan. Así, en sentencia de la Excma. Corte Suprema de 30 de octubre de 2014, en causa Rol N° 1079-2014 (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.

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.

En relación precisamente con la responsabilidad administración, en la actualidad del máximo tribunal 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”.*¹⁷

Luego, el alegato de la sociedad operadora tampoco tiene por consecuencia aminorar o exonerar su responsabilidad respecto de los cargos formulados.

Cuadragésimo tercero) 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.

Cuadragésimo cuarto) Que, los hechos anteriormente descritos constituyen una infracción 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*”.

Cuadragésimo quinto) Que, en la determinación del monto de la sanción a aplicar en el presente procedimiento administrativo sancionador, se ha tenido en especial consideración la relevancia de las conductas acreditadas.

Cuadragésimo sexto) 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. TÉNGASE POR INCORPORADOS al expediente las declaraciones de los siguientes testigos presentados por la sociedad operadora **Casino Rinconada S.A.:**

- a) Sr. Daniel González Contador
- b) Sra. Camila Vergara Zúñiga
- c) Sr. Rafael Castillo Araya
- d) Sr. Sergio Salazar Núñez
- e) Sra. Isbeth Arias Padilla
- f) Sr. Fabián Rojas Arruez

2. DECLÁRASE que la sociedad operadora **Casino Rinconada 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 considerandos del presente acto administrativo:

a) **Cargo N° 1:** De una muestra de 49 cámaras de CCTV, 35 de ellas no se ajustan a la resolución mínima establecida para cámaras análogas y digitales según establece la normativa vigente, de modo que incurrió 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.

b) **Cargo N° 2:** 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

¹⁷ 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.

contiene la información detallada exigida por las instrucciones de esta Superintendencia, de modo que incumplió lo dispuesto en el numeral 6 de la Circular N° 94, de 6 de febrero de 2018, de esta Superintendencia.

c) **Cargo N° 3:** Posee en su sistema de CCTV 47 cámaras que presentan problemas de nitidez o de cobertura a la fecha de la fiscalización, de modo que incumplió lo dispuesto en los numerales 14.3 y 14.4 de la Circular N° 94, de 6 de febrero de 2028, de esta Superintendencia.

d) **Cargos N° 4, 7, 8 y 10:** No realizó 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, durante la jornada 13 de noviembre de 2023 entre las 16:30 y 17:30 horas; no realizó una adecuada custodia de los valores provenientes de la operación del casino de juego cuando el personal de juego recibió 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 de los valores; no realizó 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 y no dio cumplimiento a sus propios procedimientos operativos al no ejecutar las tareas dispuestas para la custodia de valores de clientes todos hechos por los cuales la sociedad operadora ha 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.

e) **Cargo N°5:** Su personal de juego 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, de modo que 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.

f) **Cargo N° 9:** No mantendría 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, de modo que eventualmente habría incumplido lo dispuesto en el artículo 23 del Decreto Supremo N°547 de 2005, del Ministerio de Hacienda, y sus modificaciones posteriores.

g) **Cargo N° 11:** Desde la entrada en vigor de la Circular N° 119 no efectuó pruebas de ciberseguridad a pesar de encontrarse obligada a realizar dichas pruebas a lo menos una vez al año, de modo que eventualmente habría incumplido lo dispuesto en el título VIII de la Circular N°119, de 12 de abril de 2021, de esta Superintendencia.

h) **Cargos N° 12 y 13:** No proporcionó un análisis de riesgo, dado que no detalló los riesgos del ambiente de TI y solamente menciona a la "ciberseguridad", pero no efectuó una clasificación, probabilidad de materialización, identificación de amenazas, vulnerabilidades e impacto que son parte de un análisis de riesgo, de modo que 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 y No desarrolló un análisis de riesgo cuyo resultado debería materializarse en una matriz, donde se identifiquen riesgos priorizados los cuales serían mitigados mediante planes de gestión de riesgos que deben estar en conocimiento y validados por el Directorio, de modo que 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.

i) **Cargo N° 14 y 16:** Recibió una transferencia bancaria el día 8 de agosto de 2023 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 y personal de cajas del casino de juego, en determinados casos, no solicitó la cédula de identidad de los clientes para efectuar transacciones sobre US\$10.000, incumpliendo lo dispuesto en el numeral 1.1. de la Circular Conjunta N° 50/57, de 28 de agosto de 2014, de esta Superintendencia.

j) **Cargo N° 15:** No identificó oportunamente a un determinado cliente como 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", de modo que eventualmente habría incumplido lo dispuesto numeral 1.2. de la Circular Conjunta N° 50/57, de 28 de agosto de 2014, de esta Superintendencia.

k) **Cargo N° 17:** No mantuvo imágenes de todas las situaciones asociadas al reclamo interpuesto por el Sr. Anthony Maklouf con fecha 21 de marzo de 2023, incumpliendo 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 2018, que imparte las instrucciones a las sociedades operadoras sobre estándar técnico de Sistemas de Circuito Cerrado de Televisión para casinos de juego.

l) **Cargo N° 19:** Llevó a cabo tres torneos en un espacio que no forma parte de la sala de juegos del casino, de modo que 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.

3. ABSUELVASE a la sociedad operadora de los cargos N° 6 y N° 18, por cuanto tratándose del primer cargo, habría explotado las salas Enjoy Gestión y Host como servicios anexos de carácter gratuito razón por la cual no habría incumplido lo dispuesto en el literal g) del artículo 31 de la Ley N° 19.995, ya que se trataba de una situación que debía ser notificada, y aunque tampoco la sociedad operadora realizó esto último, esta circunstancia no hace aplicable dicha normativa; y respecto del segundo cargo aplicó 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, mediante antecedentes que permitían presumir las agresiones verbales que se le imputaron a la jugadora, pero que no tenían la fuerza suficiente como para resolver el reclamo a su favor, de modo que sí dio cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 2.1. de la Circular N° 108, de 8 de junio de 2020, de esta Superintendencia.

4. IMPÓNGANSE a la sociedad operadora **Casino Rinconada S.A.**, en conformidad a lo establecido en el artículo 46 de la Ley N°19.995, un total de 1090 UTM, que se desglosa en las siguientes sanciones:

a) Una **MULTA** a beneficio fiscal de **80 UTM** (ochenta unidades tributarias mensuales) por incumplir lo dispuesto en los numerales 6 y 14 de la Circular N° 94, de 6 de febrero de 2018, de esta Superintendencia, correspondiente al cargo n° 1.

b) Una **MULTA** a beneficio fiscal de **40 UTM** (cuarenta unidades tributarias mensuales) por haber incumplido lo dispuesto en el numeral

6 de la Circular N° 94, de 6 de febrero de 2028, de esta Superintendencia, correspondiente al cargo n° 2

c) Una **MULTA** a beneficio fiscal de **80 UTM** (ochenta unidades tributarias mensuales) por haber incumplido los numerales 14.3 y 14.4 de la Circular N° 94, de 6 de febrero de 2028, de esta Superintendencia, correspondiente al cargo n° 3.

d) Una **MULTA** a beneficio fiscal de **150 UTM** por haber incumplido el inciso 2, del artículo 15, del Decreto Supremo N°287 del año 2005 del Ministerio de Hacienda y posteriores modificaciones, correspondiente a los cargos N°s 4, 7, 8 y 10.

e) Una **MULTA** a beneficio fiscal de **100 UTM** (cien unidades tributarias mensuales), por haber incumplido lo dispuesto en la letra e), del artículo 18, del Decreto Supremo N°287 de 2005 del Ministerio de Hacienda, y posteriores modificaciones, correspondiente al cargo n° 5.

f) Una **MULTA** a beneficio fiscal de **150 UTM**, por haber incumplido lo dispuesto en el artículo 23 del Decreto Supremo N°547 de 2005, del Ministerio de Hacienda, y sus modificaciones posteriores, correspondiente al cargo n° 9.

g) Una **MULTA** a beneficio fiscal de **30 UTM**, por haber incumplido lo dispuesto en el título VIII de la Circular N°119, de 12 de abril de 2021, de esta Superintendencia, correspondiente al cargo n° 11.

h) Una **MULTA** a beneficio fiscal de **50 UTM**, por incumplir los numerales 2.3.2., 2.3.4 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 / subnumerales 2.3 y 2.4, correspondiente a los cargos N°s 12 y 13.

i) Una **MULTA** a beneficio fiscal de **100 UTM**, por incumplir lo dispuesto en el numeral 1.1. de la Circular Conjunta N° 50/57, de 28 de agosto de 2014, de esta Superintendencia, correspondiente a los cargos N°s 14 y 16.

j) Una **MULTA** a beneficio fiscal de **60 UTM**, por incumplir lo dispuesto numeral 1.2. de la Circular Conjunta N° 50/57, de 28 de agosto de 2014, de esta Superintendencia, correspondiente al cargo n° 15.

k) Una **MULTA** a beneficio fiscal de **100 UTM**, por incumplir 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 2018, que imparte las instrucciones a las sociedades operadoras sobre estándar técnico de Sistemas de Circuito Cerrado de Televisión para casinos de juego, correspondiente al cargo n° 17.

l) Una **MULTA** a beneficio fiscal de **150 UTM**, por incumplir 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, correspondiente al cargo n° 19.

5. 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).

6. 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.

7. 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:

- Sr. Gerente General Sociedad Operadora Rinconada S.A.
- Jefatura de la División Jurídica SCJ
- Jefatura de la División de Fiscalización SCJ.

