

**RESUELVE RECURSO DE RECLAMACIÓN  
PRESENTADO POR CASINO DE JUEGOS  
DE COYHAIQUE S.A. EN CONTRA DE LA  
RESOLUCIÓN EXENTA N°34, DE 08 DE  
ENERO DE 2026, DE LA  
SUPERINTENDENCIA DE CASINOS DE  
JUEGO.**

**ROL N°19/2025**

**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 Organos de la Administración del Estado, de 2003 y sus modificaciones; en el Decreto Exento RA289/154/2024, de 15 de abril de 2024, del Ministerio de Hacienda, que establece el orden de subrogación de la Superintendencia; en el Oficio Ordinario N°2510, de 13 de noviembre de 2025, de esta Superintendencia, que formula cargos a la sociedad operadora Casino de Juegos de Coyhaique S.A.; en la presentación CJC/211/2025, de 27 de noviembre de 2025, de la sociedad operadora Casino de Juegos de Coyhaique S.A.; en la Resolución Exenta N°1093, de 10 de diciembre de 2025, de esta Superintendencia, en la Resolución Exenta N°34, de 8 de enero 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:**

1. Que, mediante Oficio Ordinario N°2510, de 13 de noviembre de 2025, de esta Superintendencia, se formuló cargos e inició un proceso administrativo sancionatorio en contra de la sociedad operadora **Casino de Juegos de Coyhaique S.A.** por las siguientes circunstancias:

- a) A la fecha de la fiscalización efectuada entre los días 14 al 17 de noviembre de 2022, habría realizado recuentos parciales de stacker de todas las máquinas de azar, lo cual habría originado un cálculo distorsionado de los ingresos brutos diarios por cada máquina de azar, según informa en el aplicativo SIOC, de modo que habría incurrido en una carga errónea de la información operacional del casino de juego, la cual no es consistente con las definiciones establecidas para ingresos brutos de las máquinas de azar por haber incumplido lo establecido en el Capítulo I de la Circular N°34, de fecha 19 de febrero de 2013, modificada por la Circular N°82, de fecha 9 de febrero de 2017, que imparte instrucciones de carácter general sobre el envío de la información operacional y de reclamos a la Superintendencia.
- b) Personal de las Áreas de Mesas de Juego, Máquinas de Azar y Bingo desempeñaría funciones sucesivas y simultáneas correspondientes a Tesorería Operativa, por lo que habría infringido la prohibición establecida en el artículo 13 del Decreto Supremo N° 287, de 2005, del Ministerio de Hacienda y sus posteriores modificaciones, por haber incumplido lo establecido en el artículo 13 del Decreto Supremo N° 287, de 2005, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego y, sus posteriores modificaciones.
- c) Falta de grabaciones de 261 cámaras de su sistema de CCTV, por fallas originadas en los servidores del sistema derivadas de un corte de energía en la ciudad, el día 15 de agosto de 2023 entre las 14:00 hrs. y 18:45 hrs. aproximadamente, no habría aplicado estrategias que permitieran asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información del Sistema CCTV, a través de metodologías redundantes, de tal forma de asegurar la continuidad operativa ante todo evento o

circunstancia, incumpliendo lo establecido en la Circular N°94 de fecha 6 de febrero de 2018, en particular lo dispuesto en el Número 17 "Obligaciones generales para sistemas de control de CCTV", letras b) y g), en concordancia con el inciso 3°, del artículo 8° del Decreto Supremo N°287 del año 2005 y posteriores modificaciones.

2. Que, con fecha 13 de noviembre de 2025, se notificó mediante correo electrónico el oficio de formulación de cargos, individualizado en el considerando precedente de la presente resolución, al gerente general de la sociedad operadora **Casino de Juegos de Coyhaique S.A.** en la dirección electrónica registrada en esta Superintendencia.

3. Que, mediante su presentación CJC/211/2025, de fecha 27 de noviembre de 2025, la sociedad operadora **Casino de Juegos de Coyhaique S.A.**, estando dentro de plazo, presentó sus descargos solicitando a esta Superintendente, como petición principal, tenerlos por evacuados, en tiempo y forma, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 55 letras e) y f) de la Ley N° 19.995, en contra de la formulación contenida en el Oficio Ordinario N°2510, de fecha 13 de noviembre de 2025, como asimismo, desestimar los cargos imputados, dejando sin efecto el presente procedimiento administrativo sancionador en contra de la sociedad operadora; y como petición subsidiaria, se tenga a bien, conforme a sus facultades y potestad, atendida su estimación de los hechos que dan lugar al presente procedimiento administrativo sancionador, aplicar la mínima sanción que contempla el ordenamiento jurídico.

4. Que, de un análisis de los descargos formulados por la sociedad operadora **Casino de Juegos de Coyhaique S.A.** resultó posible concluir que, respecto del primer cargo formulado, existen hechos controvertidos, sustanciales y pertinentes y, por ende, resulta necesario abrir un término probatorio, en los términos establecidos en el literal f) del inciso 1° del artículo 55 de la Ley N°19.995.

5. Que, por consiguiente, 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, dada la presencia de hechos sustanciales pertinentes y controvertidos y a que la propia sociedad operadora manifestó que se valdría de todos los medios de prueba que la ley le otorga para acreditar los puntos de hechos contenidos en sus descargos.

6. Que, en consecuencia, mediante la Resolución Exenta N°1093, de 10 de diciembre de 2025, esta Superintendencia tuvo por presentados los descargos de la sociedad operadora **Casino de Juegos de Coyhaique S.A.**, por acompañados los documentos ofrecidos en su presentación, abrió un término probatorio y fijó puntos de prueba.

7. Que, mediante la presentación CJC/229/2025, de 23 de diciembre de 2025, la sociedad operadora **Casino de Juegos de Coyhaique S.A.**, estando dentro de plazo, acompañó nuevos documentos y expuso alegaciones respecto a los puntos de prueba fijados, solicitando tener por presentados los descargos de conformidad los artículos 55 y siguientes de la Ley N°19.995, someterlos a conocimiento, estimarlos en su resolución del asunto, eximiendo de toda sanción a la operadora por no verificarse las conductas que se reprochan, o en subsidio, de considerar alguna conducta reprochable jurídicamente, tenga bien imponer amonestación, o la mínima sanción pecuniaria, que el proceso administrativo permita

8. Que, conforme consta en la Resolución Exenta N°34, de 08 de enero de 2026, se puso término al presente procedimiento administrativo infraccional, determinándose absolver a Casino de Juegos de Coyhaique S.A. del cargo individualizado en el literal b) del considerando 1 de este cado, y, en lo pertinente, la aplicación fundada a **Casino de Juegos de Coyhaique S.A.**, en conformidad a lo establecido en el artículo 46 de la Ley N°19.995, de:

- a) Una multa a beneficio fiscal de **100 UTM (cien tributarias mensuales)** por haber incumplido lo establecido en el capítulo I de la Circular N°34, de fecha 19 de febrero de 2013, modificada por la Circular N°82, de fecha 9 de febrero de 2017, que imparte

instrucciones de carácter general sobre el envío de la información operacional y de reclamos a la Superintendencia, y

- b) Una multa a beneficio fiscal de **100 UTM (cien tributarias mensuales)** por haber incumplido lo establecido en la Circular N°94 de fecha 96 de febrero de 2018, Número 17 "Obligaciones generales para sistemas de control de CCTV", letras b) y g) en concordancia con el inciso 3°, del artículo 8° del Decreto Supremo N°287 del año 2005 y posteriores modificaciones.

9. Que, la mencionada Resolución Exenta N°34, fue notificada el 09 de enero de 2026 por correo electrónico a la casilla registrada en esta Superintendencia conforme a lo dispuesto en el Oficio Circular N°18, de 6 de abril de 2020, dictado por este servicio.

10. Que, la operadora **Casino de Juegos de Coyhaique S.A.** interpuso el 22 enero de 2026, dentro de plazo y ante esta Superintendencia, un recurso de reclamación administrativa en contra de lo resuelto en la Resolución Exenta N°34, ya citada, en los términos previstos en el artículo 55 de la Ley N°19.995.

11. Que, en particular, la sociedad operadora señala en su reclamación, como fundamentos de hecho y de derecho, los siguientes:

a) *"En principio y como manifestación clara por parte de esta sociedad operadora, realizamos una defensa negativa en el sentido de negar las imputaciones y los hechos aludidos, salvo en lo que se reconozca expresamente, y de estimar que algunos puntos no son controvertidos, no es menos cierto que esta sociedad operadora ha alegado ante vuestra entidad que la magnitud y efectos de estos no ameritan aplicación de una sanción como la indicada."*

b) En relación con las conclusiones planteadas por este Servicio respecto de los descargos vertidos respecto del cargo siguiente: *"A la fecha de la fiscalización efectuada entre los días 14 al 17 de noviembre de 2022, habría realizado recuentos parciales de stacker de todas las máquinas de azar, lo cual habría originado un cálculo distorsionado de los ingresos brutos diarios por cada máquina de azar, según informa en el aplicativo SIOC, de modo que habría incurrido en una carga errónea de la información operacional del casino de juego, la cual no es consistente con las definiciones establecidas para ingresos brutos de las máquinas de aza."*, la reclamante señala lo siguiente:

b.1. *"Se viene en solicitar su reconsideración en lo concluido, por cuanto es relevante que la SCJ y las sociedades operadoras son colaboradores, que, de buena fe, desean dar cumplimiento a las normas que nos regulan."*

b.2 *"Tomando en consideración este principio de colaboración, respecto de la subsanación, ella se ejecutó para ajustarse a sus indicaciones, no como parte de un hecho infraccional, incluso, se sugirieron medidas de mejora, no obligatorias, para mejor registro, por medio de carta CJC/187/2022 de 28 de diciembre de 2022lo que no tuvo respuesta o acogida de su parte."*

b.3. *"Además, esta Administración indicó a vuestra SCJ, que la generación y carga de la información operacional de la sociedad operadora era consistente y coherente con las transacciones efectuadas en la operación diaria de las máquinas de azar. Al efecto, se acompañaron reportes y documentación de respaldo que se generan como sustento de la información operacional en el Sistema de Información Operacional de Casinos (SIOC) de vuestra entidad, contando con los comprobantes contables y libros mayores que se emiten a partir del Sistema de Monitoreo de Control en Línea (SMC)"*.

b.4. *"Estos registros y respaldos no tuvieron objeción de vuestra parte luego de recibir la información operacional en SIOC. Esto nos permite sostener que no hubo vulneración alguna al proceso regulado ni se ejecutaron actos prohibidos, ya que los registros existen, ya se ajustaron los procesos y no se ha*

*generado perjuicio fiscal ni a clientes, manteniendo una operación ordenada y responsable.”.*

c) En relación a las conclusiones planteadas por este Servicio respecto de los descargos vertidos respecto del siguiente cargo: *“Al verse afectada con la falta de grabaciones de 261 cámaras de su sistema de CCTV, por fallas originadas en los servidores del sistema derivadas de un corte de energía en la ciudad, el día 15 de agosto de 2023 entre las 14:00 hrs. y 18:45 hrs. aproximadamente, no habría aplicado estrategias que permitan asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información del Sistema CCTV, a través de metodologías redundantes, de tal forma que se asegure la continuidad operativa ante todo evento o circunstancia”,* la reclamante señala:

c.1. *“Respecto de este cargo, y multa, es necesario reiterar, como se indicó en los descargos, que los sistemas de respaldo sí funcionaron de acuerdo con su diseño; la falla ocurrió en un componente específico informado y documentado ante vuestra Superintendencia. La Circular N°94 (hoy incorporada al Compendio de Normas) exige mecanismos de continuidad operativa, los cuales existían y operaron oportunamente, siendo la incidente consecuencia de un cortocircuito en un equipo puntual, y no de una ausencia de procedimientos, protocolos o medidas de redundancia.”.*

c.2. *“En ese sentido, la calificación de gravedad de la infracción nos parece inadecuada, ya que tuvo un carácter excepcional y no generó un daño efectivo acreditado a procesos críticos. Su estándar de gravedad no posee un correlativo en la normativa, siendo meramente discrecional en su determinación para aplicar la multa. Dada la ausencia de una definición normativa clara de “interrupción grave”, así como la falta de un umbral temporal expreso, lo que otorga a la sanción un carácter más interpretativo y arbitrario que reglado.”.*

c.3. *“Como da cuenta los informes de reclamos de las fechas asociadas, que cuenta en sus propios registros vuestra Superintendencia, no existieron reclamos asociados a este hecho, o asociados a dificultades producto del mismo.”.*

c.4. *“Las mejoras realizadas posterior al incidente, entendiéndolo esta parte que se trató de algo excepcional e inesperado, no un hecho previsible, no fueron subsanaciones, sino refuerzo y actualización tecnológica destinadas a reducir significativamente la probabilidad de fallas similares. Esto es relevante, ya que vuestra entidad estima que toda subsanación es un reconocimiento de responsabilidad, culpa o dolo, quedando la sociedad operadora sin posibilidad de desvirtuar un cargo.”.*

c.5. *“Por ende, solicitamos ponderar el funcionamiento permanente, que ha sido fiscalizado en ocasiones anteriores y dar fe de esto, siendo la situación un hecho imprevisible, o poco probable, al que responder. Todo cuanto se ha expuesto por esta parte, han sido acciones de buena fe, todos los hechos son excepcionales, de menor envergadura, puntuales y/o debidamente corregidos, siendo diligente la sociedad operadora en aportar todos los antecedentes posibles para acreditar sus dichos, evidenciando en la resolución impugnada, que sólo se ha ponderado el hecho específico para determinar la sanción sin valorar lo demás, lo que reclamamos en esta instancia.”.*

12. Que, conforme los argumentos esgrimidos por **Casino de Juegos de Coyhaique S.A.** en su reclamación administrativa, solicita que todas las alegaciones expresadas en los descargos, se tenga como parte de esta reclamación, complementados e interpuestos en esta instancia, como parte de la defensa jurídica de esta parte.

Asimismo, reiterando su postura sobre la inexistencia del perjuicio fiscal, ni daño a las arcas fiscales o personas, tratándose de hechos imprevistos o excepcionales, solicita tener por interpuesto reclamo en contra de la Resolución Exenta N°34/2026 de 08 de enero de 2026, solicitando en definitiva: que declare la absoluta inocencia de la operadora en los hechos que dan forma al presente procedimiento administrativo sancionador, y, en subsidio de lo anterior, reducir la(s) sanción(es) pecuniarias impuesta(s) a la pena de amonestación, o al monto mínimo asignado por la norma o a conforme lo autoriza el artículo 46 de la Ley N°19.995, respecto de las multas aplicadas.

13. Que, por su parte, luego de un análisis de los argumentos de la reclamación evacuada por **Casino de Juegos de Coyhaique S.A.**, siempre de conformidad al estándar de apreciación en conciencia de aquellos, esta Superintendencia pasa a exponer lo siguiente:

a) Luego de una revisión de los argumentos de la reclamación presentada por **Casino de Juegos de Coyhaique S.A.**, esta Superintendencia concluye que, no aportándose nuevos elementos al caso, distintos a los ya expuestos en estos autos infraccionales que permitan una nueva apreciación de los hechos y una nueva ponderación de la sanción aplicada, corresponde mantener el criterio sostenido y sus fundamentos, como asimismo las decisiones adoptadas respecto de las sanciones impuestas en la resolución reclamada.

b) Sin perjuicio de lo anterior, resulta pertinente precisar lo siguiente:

b.1. La Buena Fe constituye un principio general del Derecho, que se extiende a todo el ordenamiento jurídico, y constituyéndose en un elemento fundamental de éste. De esta forma la buena fe es un presupuesto que se tiene siempre en consideración tanto respecto del actuar de este Servicio como de las operadoras de casinos. Lo anterior no obsta a que se materialicen incumplimientos a las normas que las regulan, siendo posible entonces la coexistencia de un comportamiento colaborativo y transparente con un incumplimiento a una disposición jurídica, sin que dichas conductas tengan la virtud, por una parte, de borrar o eliminar el hecho que vulnera la norma, y, por otra, de inhibir a este Servicio de ejercer las atribuciones sancionatorias que le competen.

b.2. Este Servicio ha señalado en reiteradas oportunidades que la subsanación de un hallazgo no tiene como consecuencia la desaparición del hecho levantado como tal, ni de de las obligaciones que pesan en esta institución como ente regulador, ni de sus potestades sancionatorias, de lo que no se deriva un impedimento o merma al ejercicio de defensa que tiene la operadora de juego sometida a un procedimiento sancionatorio, para efectos de ponderar la sanción o eventualmente desestimarla.

b.3. Por su parte, las multas aplicadas en estos autos infraccionales se estiman ajustadas a la relevancia de las materias que se cautelan con las normas infringidas. El sistema de CCTV, entre otros aspectos, resguarda el correcto desarrollo del juego, la seguridad al interior del casino; como también el control de los ingresos operacionales brinda un importante apoyo a la verificación de la conformación del win, del que se deriva el pago de impuesto al juego, que va beneficio regional y comunal.

b.4. Respecto de lo indicado por la operadora, en el sentido que la que la generación y carga de la información operacional de la sociedad operadora fue consistente y coherente con las transacciones efectuadas en la operación diaria de las máquinas de azar, se hace presente que la fiscalización que detectó el hallazgo se realizó entre los días 14 al 17 de noviembre de 2022, la cual considero una muestra correspondiente a los días 01, 16 y 30 de septiembre del mismo año.

Concretamente el día 01 de septiembre de 2022 se verificó que los reportes de win teórico - el win que genera el sistema de monitoreo y control - no cuadró con la información reportada en SIOC, para la variable efectivo o Bill in, esta diferencia se explicaría dado que la operadora realiza recuentos parciales, vale decir que no retira los stacker todos los días del mes, y, por lo tanto registra valor "0" en la variable "efectivo" o "Bill in", sin embargo el reporte del sistema de monitoreo sí considera el dinero que está en el stacker y que no es retirado. Esto se verificó para el día 01 de septiembre de 2022, fecha de la muestra de la fiscalización.

Por su parte, la operadora remitió un reporte con recuentos de noviembre de 2022 (desde el 14 al 17 de noviembre), que efectivamente considera la totalidad de las máquinas en el recuento, pero refiere a una fecha muy posterior a la fecha del hallazgo (reportes de septiembre de 2022), lo que implica que reflejaría una corrección del hallazgo con posterioridad.

14. Que, de acuerdo con los hechos descritos en los considerandos anteriores y atendida las facultades que me confiere la Ley N°19.995:

**RESUELVO:**

**1. SE RECHAZA** la reclamación presentada por la sociedad **Casino de Juegos de Coyhaique S.A.** en contra de la Resolución Exenta N°34, de 08 de enero de 2026, mediante la cual se puso término al presente procedimiento administrativo infraccional iniciado, por las consideraciones contenidas en la presente resolución exenta, manteniéndose en consecuencia la aplicación fundada de las siguientes multas a beneficio fiscal, respectivamente:

a) Una multa a beneficio fiscal de **100 UTM** (cien tributarias mensuales) por haber incumplido lo establecido en el capítulo I de la Circular N°34, de fecha 19 de febrero de 2013, modificada por la Circular N°82, de fecha 9 de febrero de 2017, que imparte instrucciones de carácter general sobre el envío de la información operacional y de reclamos a la Superintendencia, y

b) Una multa a beneficio fiscal de **100 UTM** (cien tributarias mensuales) por haber incumplido lo establecido en la Circular N°94 de fecha 96 de febrero de 2018, Número 17 "Obligaciones generales para sistemas de control de CCTV", letras b) y g) en concordancia con el inciso 3°, del artículo 8° del Decreto Supremo N°287 del año 2005 y posteriores modificaciones.

**2. TÉNGASE PRESENTE** que el pago de la multa impuesta deberá efectuarse ante la Tesorería General de la República en el plazo de 15 días hábiles contado desde la notificación de la presente resolución y acreditarse por medio de la correspondiente presentación dirigida a la División Jurídica de esta Superintendencia.

Una vez ejecutoriada la presente resolución exenta, se comunicará a la Tesorería General de la República la multa impuesta a la sociedad operadora **Casino de Juegos de Coyhaique S.A.**, para los fines legales pertinentes.

**3. TÉNGASE PRESENTE** asimismo que, sin perjuicio de lo resuelto por la presente resolución, conforme a lo prescrito en el artículo 55 literal h) de la Ley N°19.995, ésta podrá ser reclamada ante el tribunal ordinario civil que corresponda al domicilio de la sociedad operadora, dentro de los 10 días siguientes a su notificación.

**4. NOTIFÍQUESE** la presente resolución conforme a lo dispuesto en el Oficio Circular N°18, de 6 de abril de 2020, de esta Superintendencia, mediante correo electrónico dirigido al gerente general de la sociedad operadora y a las casillas electrónicas que 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 Casino de Juegos de Coyhaique S.A.
- Sr. Presidente del Directorio Casino de Juegos de Coyhaique S.A.
- Sr. Gerente General Dreams S.A.
- Sr. Director del Servicio Nacional del Consumidor.
- Sr. Jefe División jurídica
- Sr. Jefe División de Autorizaciones
- Sr. Jefe de unidad de Estudios.
- Oficina de Partes/Archivo

