

PONE TÉRMINO AL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR E IMPONE LAS SANCIONES QUE INDICA A LA SOCIEDAD OPERADORA CASINO DE JUEGOS DE COYHAIQUE S.A.

ROL N° 19/2025

VISTO:

Lo dispuesto en la Ley N° 19.995 que Establece las Bases Generales para la Autorización, Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego, de 2005 y sus modificaciones; en la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de Los Órganos de la Administración del Estado, de 2003 y sus modificaciones; en los Decretos N°32 de 2017, N°248 de 2020 y N°412 de 2023, todos del Ministerio de Hacienda, el primero que designa y los siguientes que renuevan en el cargo a la Superintendente de Casinos de Juego a doña Vivien Villagran Acuña; 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 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° 2510, de 13 de noviembre de 2025, de esta Superintendencia, se formuló cargos e inició un procedimiento 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) El personal de las Áreas de Mesas de Juego, Máquinas de Azar y Bingo desempeñaría funciones sucesivas y simultaneas 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) 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 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

96, 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.

Segundo) 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.

Tercero) 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:

*Petición principal: Debido a todo lo expuesto en esta presentación, el procedimiento establecido en los artículos 55 y ss. de la Ley N°19.995, los principios y normas, es que respetuosamente le solicitamos a vuestra Superintendente de Casinos de Juego, tener por evacuados, en tiempo y forma, los descargos en conformidad a lo dispuesto en el artículo 55 letras e) y f), en contra de la formulación contenida en el Oficio Ordinario N°2459, de fecha 07 de noviembre de 2025, **como asimismo, desestimar los cargos imputados, dejando sin efecto el presente procedimiento administrativo sancionador en contra de Casino de Juegos Coyhaique S.A.***

Petición subsidiaria: De estimar que lo expuesto en el presente documento, no permite resolver desestimando el procedimiento sancionatorio, esta parte viene en solicitar tenga 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.

Cuarto) Que habiendo efectuado un análisis de los descargos presentados por la sociedad operadora **Casino de Juegos de Coyhaique S.A.**, se estimó procedente la apertura de un término probatorio, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 55, letra f), de la Ley N°19.995, ya que existían hechos sustanciales pertinentes y controvertidos y la propia sociedad 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.

Quinto) 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 de descargos, abrió un término probatorio y fijó como puntos de prueba los siguientes:

a) Efectividad que la sociedad operadora, entre los días 14 al 17 de noviembre de 2022, habría realizado los recuentos de stacker de las máquinas de azar informando correctamente los ingresos brutos diarios de cada máquina, esto es, de forma consistente con las definiciones establecidas para ingresos brutos de dichos implementos de juego.

b) Efectividad que el personal de las Áreas de Mesas de Juego, Máquinas de Azar y Bingo no desempeñó materialmente funciones sucesiva y simultáneamente en labores de Tesorería Operativa entre el 15 de marzo de 2022 y el 31 de julio de 2023, por lo que no habría existido materialización alguna de la conducta prohibida por la normativa aplicable.

c) Efectividad que la sociedad operadora, el día 15 de agosto de 2023, entre las 14:00 hrs. y 18:45 hrs., aproximadamente, habría aplicado estrategias que permitieron asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información del sistema de CCTV, a través de metodologías redundantes, asegurando la continuidad operativa ante todo evento o circunstancia.

Sexto) 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 documentos y expuso alegaciones respecto a los puntos de prueba fijados, del siguiente tenor:

“1. RATIFICACION

Previo a la presentación de documento, solicitamos tenga por ratificados e incorporados a este procedimiento, los documentos aludidos en los descargos, citados en el antecedente de esta carta, los cuales de conformidad al artículo 16 y 17 de la Ley N°19.880 sobre bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado, solicitamos se traieran y se tengan a la vista, con todos sus antecedentes asociados, para resolución de este expediente:

2.- ACOMPAÑA DOCUMENTOS

Respecto de los nuevos antecedentes que se acompañan, podemos indicar:

Al punto 1.- de prueba (...)

Se adjunta registro de “Bill In Soft” por contadores y Efectivo por recuento extraído del SMC para el periodo del 14 al 17 de noviembre 2022, emitida por el área analista de MDA, dando cuenta que se realizaron los recuentos parciales que finalmente terminan cuadrando de manera consistente con las definiciones establecidas por la autoridad para los ingresos brutos de las máquinas de azar.”.

Al punto de prueba 2 (...)

Se adjunta extracto de informe de caja desde Sistema Interno Casino Dreams (SCD) que prueba la no existencia de transacciones de pago de premios a través de cheques (Winner Check).

Además, se adjunta correo de fecha 28 de noviembre de 2025, en que el Banco BCI informa que las personas del listado mencionado en carta CJC/038/2022 de fecha 15 de marzo de 2022, no tienen poderes de firma para emitir cheques, respecto de Casino de Juegos Coyhaique.

Lo anterior da cuenta que el personal de mesa, máquinas y de bingo NO desempeñó funciones de Tesorería Operativa en el período que la autoridad imputa erradamente que dicho personal si las realizó.

Al punto de prueba 3 (...)

Se adjunta los informes de Sistema de Seguridad Integral del área de CCTV y Seguridad, de fecha 22 de diciembre de 2025 e Informe Técnico de 15 de agosto de 2023, respectivamente, los cuales dan cuenta de la falla técnica ocurrida el día 15 de agosto y de la continuidad operativa luego del incidente. Lo anterior, complementado con los documentos ya remitidos dan cuenta de haberse aplicado estrategias y medidas concretas para asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información del sistema de CCTV en los términos que la autoridad indica”.

Séptimo) Que, a fin de resolver el presente procedimiento sancionatorio, todos los hechos se apreciaron en conciencia, conforme a lo establecido en el literal g), del artículo 55, de la Ley N° 19.995.

Octavo) Que, cabe tener presente que, en sus descargos, la sociedad operadora alegó respecto de cada uno de los cargos formulados, las razones por las cuales esta Superintendencia debía aplicar una sanción disminuida según cada uno de ellos, los que serán analizados de la misma forma a continuación.

Noveno) Que, en relación con el primer cargo formulado se expone, analiza y pondera lo siguiente:

Cargo Formulado	Normativa infringida	Descargos
<p>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.</p>	<p>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.</p> <p>Norma que establece la sanción: Artículo 46 de la Ley N°19.995.</p>	<p><i>“no se configuró la infracción sancionada por la normativa, toda vez que el hecho observado fue subsanado inmediatamente vuestro Organismo de Control de acuerdo con lo instruido a través del aludido Oficio Ordinario SCJ N°1850.</i></p> <p><i>Por otra parte, y una vez atendido a lo instruido por parte vuestra Superintendencia -al objeto de subsanar el cálculo diario de la variable WIN en las máquinas de azar donde no se realiza el recuento físico-, nuestra sociedad operadora propuso realizar la carga diaria de la variable “Recuento Teórico” del Sistema de Monitoreo y Control en Línea (SMC), correspondiente al contador de billetes entrantes, según se indica para esa variable en el certificado de homologación del Sistema SMC “Galaxys”.</i></p> <p><i>Lo anterior, por cuanto en cada máquina de azar donde pudiese ocurrir dicha situación de recuento parcial, la referida variable “Recuento Teórico” (capturada por el Sistema SMC, que administra la operación de máquinas de azar) se registra la información asimilable a la indicada de “recuento teórico” diario de efectivo de acuerdo con lo informado en carta respuesta CJC/187/2022 de 28 de diciembre de 2022, indicando a su vez que esta propuesta con ajuste mencionados pudieran ejecutarse a partir del 01 de enero de 2023, sin respuesta alguna por parte de vuestro Organismo de Control y sin indicaciones a lo expuesto en dicha misiva.</i></p> <p><i>Por consiguiente, esta Administración solicita a vuestra Superintendencia que se tenga por acreditado que no se configuró la infracción material señalada, toda vez que la generación y carga de la información operacional de nuestra sociedad operadora es consistente y coherente con las transacciones efectuadas en la operación diaria de las máquinas de azar.</i></p> <p><i>Se mantienen 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 Superintendencia, contando además con los comprobantes contables y libros mayores que se emiten a partir del Sistema de Monitoreo de Control en Línea (SMC). Todo lo anterior no ha recibido objeción alguna por parte de esa Superintendencia con posterioridad a la fiscalización realizada de acuerdo con la información operacional entregada mensualmente en el SIOC.</i></p> <p><i>Considerando que no hubo vulneración alguna al proceso regulado ni se ejecutaron actos prohibidos, se solicita respetuosamente la no aplicación de sanciones, atendida la naturaleza meramente formal del error, la actuación preventiva y oportuna de esta Administración y la permanente disposición de colaboración con vuestra Superintendencia”</i></p>
Análisis de los descargos		
<p>El alegato de la sociedad operadora consistente en que “no hubo vulneración alguna al proceso regulado”, no resultaría efectivo por cuanto la circunstancia de que la sociedad operadora haya subsanado un hallazgo constatado por esta Superintendencia, no implica que el hecho reprochado no haya ocurrido en la realidad, no teniendo por consecuencia la justificación de dejar sin efecto la infracción.</p> <p>En relación con lo anterior, resulta pertinente recordar que la sanción administrativa persigue principalmente dos finalidades principales: una de carácter punitivo y otra con una finalidad preventiva. Por un lado, la sanción busca reprimir toda conducta considerada un ilícito administrativo, castigando a quien incurre en una conducta infractora. Paralelamente la sanción tiene también una finalidad preventiva, promoviendo que el sujeto infractor y terceros agentes del mercado no incurran en dicha conducta en el futuro.</p> <p>En este contexto, cuando el presunto infractor afirma y acredita en el procedimiento administrativo sancionatorio que ha subsanado la infracción administrativa se ha cumplido el fin preventivo de la sanción, lográndose que los actores de la industria cumplan a través de la subsanación, con lo previsto en la norma, pero no con el fin represivo.</p>		

Para el caso particular, la subsanación que alega la sociedad operadora se produce como efecto de la acción de fiscalización de la SCJ y no se produce voluntaria ni preventivamente, por lo que si considerara esta alegación como eximente de responsabilidad, esto podría generar la sensación de impunidad en la aplicación de sanciones por parte de este organismo, volviendo inútil el cumplimiento de sus instrucciones por cuanto aquel quedaría entregado a la posibilidad de efectuar un control a las sociedades operadoras.

Por tanto, las acciones propuestas por la sociedad operadora para corregir la circunstancia observada son una consecuencia necesaria del cumplimiento de las instrucciones de esta Superintendencia y, por tanto, tampoco tendrían el efecto de atenuar su responsabilidad.

En consecuencia, estas acciones correctivas no alteran la circunstancia que la sociedad operadora haya realizado recuentos parciales del win de determinadas máquinas de azar, circunstancia que no se ajusta a la forma en que debe efectuarse la carga de la información operacional por parte de un casino de juego.

Finalmente, en relación con la alegación consistente en que “*el hecho observado corresponde a un error exclusivamente formal*”, aquella debe ser desestimada 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 la industria de casinos de juego.

Décimo) Que, en relación con el segundo cargo formulado se expone, analiza y pondera lo siguiente:

Cargo Formulado	Normativa infringida	Descargos
b) El personal de las Áreas de Mesas de Juego, Máquinas de Azar y Bingo desempeñaría funciones sucesivas y simultaneas 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	<p>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.</p> <p>Norma que establece la sanción: Artículo 46 de la Ley N°19.995.</p>	<p><i>“no se configuró la infracción material sancionada por la normativa, toda vez que el hecho observado corresponde a un error exclusivamente formal, que no se tradujo en una conducta operativa prohibida.</i></p> <p><i>Mediante el Oficio Ordinario N°1149 de 17 de julio de 2023, esa Superintendencia informó los resultados de la fiscalización remota Oficio Ordinario SCJ N°1072 efectuada el 28 de julio de 2022, señalando que en la carta CJC/127/2022 de 05 de agosto de 2022, notificó mediante carta CJC/038/2022 de fecha de 2022, un listado de personal facultado para girar cheques, en el cual aparecían funcionarios pertenecientes a las áreas de mesas de juego, máquinas de azar y bingo.</i></p> <p><i>Conforme a la instrucción impartida por esa Superintendencia mediante dicho oficio, esta Administración procedió de manera inmediata a corregir la nómina, eliminando al personal de juego incluido por error y ajustándola a los parámetros normativos vigentes.</i></p> <p><i>Esta subsanación fue formalmente informada a esa Superintendencia mediante carta CJC/161/2023, de fecha 31 de julio de 2023, dando cumplimiento íntegro a lo ordenado.</i></p> <p><i>No obstante, la formulación de cargos sostiene que existirían antecedentes que permitirían estimar que, a la fecha de fiscalización, la sociedad operadora habría infringido la prohibición establecida en el artículo 13 del Decreto Supremo N°287. Sin embargo, es preciso aclarar que, si bien la carta CJC/038/2022 incorporó, por error, a cinco trabajadores operativos (Director de Máquinas de Azar, Director de Bingo y dos Jefes de Sección), ninguno de ellos giró, firmó ni emitió cheques para el pago de premios, ni realizó acción alguna propia de tesorería operativa. Los premios fueron pagados exclusivamente mediante transferencias bancarias, cargas a tarjeta de jugador, pagos por Tablet, efectivo o retiros en cajas, todos ellos procesos ejecutados por personal autorizado y conforme a la normativa vigente.</i></p> <p><i>De esta manera, el error advertido por esa Superintendencia se limita al contenido documental del listado, pero nunca se materializó en un ejercicio efectivo de funciones prohibidas.</i></p>

	<p><i>La intención de esta Administración al incluir dicho personal fue únicamente reflejar que el establecimiento cuenta con alternativas de pago garantizadas para los clientes, lo que no implica ni implicó que esas personas tuvieran acceso o participación en la emisión o firma de cheques.</i></p> <p><i>En consecuencia, no existió desempeño sucesivo o simultáneo de funciones de juego y tesorería, ni ejecución de actos comprendidos en la prohibición del artículo 13 del Reglamento. La operación del casino se mantuvo en todo momento dentro de los límites normativos, sin riesgo para la integridad del proceso de pago ni para la transparencia del juego.</i></p> <p><i>Por lo expuesto, esta Administración solicita a esa Superintendencia tener por acreditado que no se configuró la infracción material sancionada, ya que el hallazgo corresponde a un error documental sin incidencia en la operación. Asimismo, se deja constancia de que la corrección del listado se realizó de manera inmediata y en estricto cumplimiento de la instrucción impartida por esa Superintendencia, ajustando la nómina conforme a la normativa vigente. En atención a que no hubo afectación al proceso regulado, ni ejecución de actos prohibidos, se solicita respetuosamente no aplicar sanción, considerando la naturaleza formal del error, la actuación preventiva y oportuna de la Administración y la voluntad permanente de colaboración con ese Órgano de Control.</i></p> <p><i>Asimismo, esta Administración se encuentra en condiciones de remitir a esa Superintendencia los medios de prueba que estime pertinentes, incluidos reportes de pagos, respaldos contables y registros internos, que acreditan que a la fecha no se han realizado pagos de premios mediante cheques, confirmando que no existió materialización alguna de la conducta prohibida por la normativa aplicable.que por el contrario, notificar a vuestro Servicio de la situación puntual y alertar sobre estos hechos, sin ocultar nada a la SCJ, mostrando una clara conducta de mi Representada, en enmendar los errores cometidos y cumplir cabalmente con lo establecido en la Circular.</i></p>
Análisis de los descargos	
<p>En cuanto al alegato consistente en que “<i>el hecho observado corresponde a un error exclusivamente formal</i>”, aquella debe ser desestimada 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 la industria de casinos de juego.</p> <p>Luego, en relación con el alegato que pretende que la subsanación del hecho reprochado tendría el efecto de una eximente de responsabilidad administrativa, se reitera lo señalado anteriormente en cuanto a que el hecho que la sociedad operadora haya subsanado un hallazgo constatado por esta Superintendencia no puede implicar en modo alguno que el hecho reprochado no haya existido, ni menos que el mismo no tenga como consecuencia la aplicación de una sanción.</p> <p>En cuanto a la alegación consistente en que “<i>la carta CJC/038/2022 incorporó, por error, a cinco trabajadores operativos (Director de Máquinas de Azar, Director de Bingo y dos Jefes de Sección), ninguno de ellos giró, firmó ni emitió cheques para el pago de premios, ni realizó acción alguna propia de tesorería operativa. Los premios fueron pagados exclusivamente mediante transferencias bancarias, cargas a tarjeta de jugador, pagos por Tablet, efectivo o retiros en cajas, todos ellos procesos ejecutados por personal autorizado y conforme a la normativa vigente</i>” y, por tanto “<i>no existió desempeño sucesivo o simultáneo de funciones de juego y tesorería, ni ejecución de actos comprendidos en la prohibición del artículo 13 del Reglamento</i>”, cabe señalar que el análisis de esta alegación se reduce a la prueba aportada por la misma sociedad operadora que acredite que ninguna de las personas pertenecientes al personal de juego haya ejecutado acciones propias de personal de tesorería operativa, para lo cual se revisaron los documentos acompañados, analizándolos en conciencia conforme lo indica el artículo 55 de la Ley N° 19.995.</p> <p>En relación con el registro relacionado con operaciones desarrollado el 14 de noviembre de 2022, este antecedente debe ser descartado por cuanto no indica las personas que realizaron las transacciones allí individualizadas y el período de tiempo abordado no permite dar cuenta de lo alegado por la sociedad operadora.</p>	

En particular, la carta CJC/038/2022 de 15 de marzo de 2022, solo refuerza que la sociedad operadora entiende que dentro del personal facultado para ejecutar acciones como girar cheques, realizar o aprobar transferencias, puede existir personal distinto al de Tesorería Operativa.

Por otro lado, en el correo electrónico de fecha 28 de diciembre de 2025, de doña Michelle Bignon Lopez, ejecutiva del Banco BCI, se señala que ninguna de las personas que no corresponden a Tesorería Operativa son apoderados y no tienen poder de firma o de giro en las cuentas, da cuenta de la imposibilidad de que pudieran realizar las acciones como girar cheques, realizar o aprobar transferencias.

El informe de cambios en la caja de 15 de marzo de 2022 al 31 de julio de 2023, que se advierte vacío, sin que exista mayor explicación sobre él.

Luego, esta Superintendencia sustentó los cargos en un listado proporcionado por la sociedad operadora donde consta que existen trabajadores que no pertenecen al personal de Tesorería Operativa que pueden girar cheques, realizar o aprobar transferencias, pero no se advierte que efectivamente hayan concretado dichas actividades.

Por lo anterior, valorando como medio de prueba el correo de fecha 28 de diciembre de 2025, de doña Michelle Bignon López, solo cabe concluir que no ha quedado debidamente acreditada la forma en que los empleados de la sociedad operadora, Sra. Marcela Miranda Montana y los Sres. Sebastián Andrés Fuentealba Naipan, Miguel Angle Jiménez Vera y Luis Alberto Moreno Moreno, habrían realizado las acciones que constituiría una infracción a lo dispuesto en el artículo 13 del referido Decreto Supremo N°287, razón por la cual respecto de este cargo la sociedad operadora será absuelta.

Décimo primero) Que, en relación con el tercer cargo formulado se expone, analiza y pondera lo siguiente:

Cargo Formulado	Normativa infringida	Descargos
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	<p>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.</p> <p>Norma que establece la sanción: Artículo 46 de la Ley N°19.995.</p>	<p><i>“Esta Administración estima necesario exponer los antecedentes que permiten contextualizar adecuadamente el incidente ocurrido el día 15 de agosto de 2023, clarificar su naturaleza técnica, dimensionar correctamente su impacto y demostrar que el evento no se debió a la falta de estrategias de continuidad operativa, sino a una falla eléctrica fortuita e imprevisible que afectó parcialmente al sistema de videovigilancia.</i></p> <p><i>Conforme al informe técnico remitido a esa Superintendencia, el día del incidente se produjo un corte general de suministro eléctrico en la ciudad de Coyhaique, hecho externo al control de esta Administración. Frente a ello, y tal como exige la normativa, la UPS y el grupo electrógeno del establecimiento se activaron de manera inmediata, proporcionando energía de respaldo sin interrupción. Sin embargo, en el proceso de transferencia energética se generó un cortocircuito en la entrada de baterías de la UPS ALLSAI GII 10K, el cual afectó el equipo DELL Power Edge R210, activando las protecciones automáticas y dejando sin energía los racks 2 y 3 del sistema de CCTV. De esta manera la indisponibilidad temporal de 261 cámaras tuvo su origen en un evento técnico súbito e imprevisible, y no en una falta de mecanismos de continuidad operativa.</i></p> <p><i>El personal de mantención actuó de forma inmediata, ejecutando diagnóstico y verificación de circuitos. El servicio se restableció completamente en un tiempo aproximado de cuatro horas, intervalo que resulta razonable considerando la necesidad de asegurar la integridad eléctrica de los equipos, del personal técnico a cargo y la continuidad operacional.</i></p> <p><i>Es relevante señalar que no todas las cámaras afectadas correspondían a coberturas críticas definidas en el Compendio de Normas. Una parte importante de los dispositivos se encontraba en sectores de apoyo, áreas de</i></p>

	<p><i>servicio o zonas de tránsito no asociadas al desarrollo de procesos sensibles, por tanto, no todas las cámaras informadas en el Oficio Ordinario SCJ N°2510 de 13 de noviembre de 2025, están afectas a la obligatoriedad descrita en el Decreto Supremo N°287 del año 2005, artículo 8°, inciso tercero. Asimismo, el incidente ocurrió un martes, entre las 14:00 y 18:45 horas, período en el cual el establecimiento presenta históricamente baja afluencia de público, lo que disminuyó considerablemente el riesgo operativo y el potencial impacto de la falta temporal de grabación.</i></p> <p><i>Cabe precisar 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.</i></p> <p><i>Con posterioridad al incidente, esta Administración adoptó acciones de mitigación, refuerzo y actualización tecnológica destinadas a reducir significativamente la probabilidad de fallas similares. Entre estas acciones se incluye la implementación de un tablero eléctrico dedicado exclusivamente a los equipos del sistema de CCTV, lo que mejoró la distribución de carga eléctrica desde la UPS hacia los servidores alojados en los racks, permitiendo sectorizar los circuitos y evitar que una falla puntual afecte a todo el sistema. Esta mejora fortaleció sustancialmente la capacidad de resiliencia del sistema eléctrico interno. Posteriormente, durante el año 2024, se efectuó el reemplazo integral de la UPS, manteniendo la nueva arquitectura eléctrica implementada y elevando el estándar de continuidad operativa a niveles superiores a los exigidos por la normativa vigente.</i></p> <p><i>Adicionalmente, se implementaron mecanismos de monitoreo proactivo para asegurar la operación ininterrumpida del sistema de CCTV mientras la sala de juegos se encuentre abierta al público y durante las restantes operaciones críticas, realizando mantención preventiva al equipo recién incorporado por la empresa proveedora.</i></p> <p><i>En consecuencia, estimamos que las medidas correctivas implementadas permiten dar cumplimiento cabal a la normativa referida y evitar la repetición de situaciones similares. Se deja expresa constancia de que nuestra sociedad reconoce y acata plenamente las obligaciones contempladas en Decreto Supremo N° 287/2005, artículo 8°, inciso 3° y Circular N° 94/2018, número 17 “Obligaciones generales para sistemas de control de CCTV” letras b) y g).</i></p> <p><i>Atendido lo anterior, y considerando el carácter acotado y transitorio de las observaciones formuladas, así como la adopción inmediata de medidas efectivas de mitigación y corrección, solicitamos respetuosamente que, al resolver la presente formulación de cargos, la Superintendencia tenga por acreditado el cumplimiento y subsanación total de las observaciones. Asimismo, solicitamos se valoren las acciones preventivas, de mejora continua y cooperación permanente que nuestra sociedad operadora mantiene con la autoridad fiscalizadora.</i></p> <p><i>En consecuencia, el incidente debe evaluarse bajo el principio de proporcionalidad aplicable a los procesos fiscalizadores, considerando que se trató de una falla puntual, excepcional, acotada en su duración, ocurrida en un horario de baja afluencia, y cuyo impacto sobre procesos críticos fue parcial y limitado, circunstancias que reducen significativamente la materialidad del hallazgo.</i></p>
--	---

		<p>Adicionalmente, las acciones de mejora estructural y actualización tecnológica implementadas con posterioridad evidencian una gestión diligente y un compromiso efectivo con la continuidad operativa.</p> <p>Por estas razones, y atendida la baja entidad del riesgo real generado, esta Administración solicita que la eventual sanción sea evaluada en su mínima expresión, pudiendo consistir en una amonestación escrita o medida de carácter formal, ajustada a la verdadera magnitud e impacto del incidente”.</p>
Análisis de los descargos		
<p>En cuanto al alegato consistente en que la falta de grabaciones de 261 cámaras de su sistema de CCTV <i>no se debió a la falta de estrategias de continuidad operativa, sino a una falla eléctrica fortuita e imprevisible que afectó parcialmente al sistema de videovigilancia</i>, cabe señalar que precisamente las instrucciones de esta Superintendencia se encuentran establecidas para que las sociedades operadoras aseguren la continuidad operativa ante todo evento o circunstancia. En este contexto, una falla eléctrica es un evento completamente previsible y abordable desde la perspectiva de las instrucciones de esta Superintendencia y, por ello, se requiere que los casinos de juego posean metodologías redundantes.</p> <p>Por otro lado, la sociedad operadora señala que el sistema electrógeno proporcionó energía de respaldo sin interrupción, pero en el proceso de transferencia energética se generó <i>“un cortocircuito en la entrada de baterías de la UPS ALLSAI GII 10K, el cual afectó el equipo DELL Power Edge R210, activando las protecciones automáticas y dejando sin energía los racks 2 y 3 del sistema de CCTV”</i>. Luego, esta circunstancia deja en evidencia que la sociedad operadora no posee metodologías redundantes, ya que, frente a un evento técnico, no se encuentra en condiciones de resguardar la continuidad operativa de las cámaras de CCTV. En este sentido, es útil destacar que el mencionado evento técnico tampoco tendría la calidad de imprevisible como señala la sociedad operadora, pues, por ello, se piden redundancias para este tipo de sistemas.</p> <p>Asimismo, la sociedad operadora alega que no todas las cámaras afectadas correspondían a coberturas críticas definidas en las instrucciones de esta Superintendencia, pero sin precisar cuales serían las cámaras que no corresponden a coberturas críticas, ni tampoco indica como se habría disminuido el riesgo operativo por la falta de grabación. Sin embargo, el inciso 3° del artículo 8° del referido Decreto Supremo N° 287 no efectúa una distinción, señalando que deberán existir tales sistemas para efectos de la vigilancia y control de las demás operaciones del casino, dando cuenta que todo el sistema de CCTV debe mantener ininterrumpidamente en funcionamiento. En conclusión, dicho alegato no permite eximir de responsabilidad a la sociedad operadora respecto del hecho reprochado.</p> <p>Por otro lado, la sociedad operadora alega que, con posterioridad al incidente que provocó la falta de grabaciones, desarrolló acciones de mitigación. Sin embargo, dichas acciones correctivas solo se habrían producido como consecuencia directa de las acciones de fiscalización de esta Superintendencia y de las instrucciones que se impartieron en dicho contexto, razón por lo cual las referidas acciones no serán consideradas al momento de resolver, pues corresponden al deber de cumplimiento de una instrucción vinculante para la operadora y no algo excepcional como pretendería con su alegación.</p> <p>Finalmente, respecto a la alegación consistente en que <i>“el incidente debe evaluarse bajo el principio de proporcionalidad aplicable a los procesos fiscalizadores, considerando que se trató de una falla puntual, excepcional, acotada en su duración, ocurrida en un horario de baja afluencia, y cuyo impacto sobre procesos críticos fue parcial y limitado, circunstancias que reducen significativamente la materialidad del hallazgo”</i>, cabe señalar que el referido principio 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 moderado de entre todos los posibles -ley del mínimo intervencionismo) siendo a su vez "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).</p>		

En el Derecho Administrativo Chileno, este principio aparece como un límite al ejercicio del poder de dicha Administración¹, señalándose que “(..) el fundamento normativo de la proporcionalidad es la racionalidad², 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”.³ “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.”⁴

Por su parte, el profesor 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”⁵. 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”⁶.

En el mismo sentido, 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”).

Finalmente, la Itma. Corte de Apelaciones 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 definitiva, considerando la aplicación del principio de proporcionalidad, esta Superintendencia estima que si bien el incumplimiento de la obligación respectiva habría obedecido a una situación puntual, aquella era previsible de abordar, afectando gravemente el funcionamiento del sistema de CCTV del casino de juego y con ello afectando la transparencia en la explotación de dicho establecimiento, circunstancias que no permiten dar lugar al alegato de que se trató de un hecho de bajo riesgo real.

A mayor abundamiento, esta Superintendencia estima que el rango de más de 4 horas en que no se cumplió con la obligación de grabaciones de 261 cámaras de su sistema de CCTV, no es una interrupción de duración acotada, no acreditando la sociedad operadora que fuera un horario de baja afluencia y que el impacto en sus

¹ 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”.

² 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.

³ Nicolás Enteiche Rosales, Las Sanciones Administrativas el problema de la proporcionalidad, Ediciones Tirant lo Blanch, 2017, página 30.

⁴ Eduardo Soto Kloss, Discrecionalidad Administrativa, prólogo a la obra de Pablo Alarcón Jaña Editorial Jurídica ConoSur, 2000, página 6.

⁵ Jorge Soto Bermúdez. Derecho Administrativo General, 2° edición, Editorial Legal Publishing, Santiago, Chile, 2001, Pág 290- 293.

⁶ Ibid

procesos fue limitado, en circunstancias que la cantidad de cámaras afectadas y se reitera la duración del incumplimiento, indican lo contrario.

Décimo segundo) Que, en la determinación de las sanciones a aplicar en el presente procedimiento administrativo sancionador, se ha tenido en especial consideración la relevancia de las conductas acreditadas.

Décimo tercero) 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 ACOMPAÑADOS los siguientes documentos acompañados en la presentación CJC/229/2025, de 23 de diciembre de 2025, la sociedad operadora **Casino de Juegos de Coyhaique S.A.**:

- a) Registro de "Bill In Soft" por contadores y Efectivo por recuento extraído del SMC para el periodo del 14 al 17 de noviembre 2022, emitida por el área analista de MDA.
- b) Extracto de informe de caja desde Sistema Interno Casino Dreams (SCD).
- c) Informes de Sistema de Seguridad Integral del área de CCTV y Seguridad, de fecha 22 de diciembre de 2025 e Informe Técnico de 15 de agosto de 2023, respectivamente.

2. DECLÁRASE que la sociedad operadora **Casino de Juegos de Coyhaique S.A.** no incurrió en el incumplimiento consistente en que el 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, debidamente individualizado en el Oficio Ordinario N°2510, de 13 de noviembre de 2025, de formulación de cargos, por los razonamientos expuestos en el considerando respectivo de la presente Resolución Exenta.

3. ABSUELVASE a la sociedad operadora **Casino de Juegos de Coyhaique S.A.** del cargo individualizado en el resuelto anterior.

4. DECLÁRASE que la sociedad operadora **Casino de Juegos de Coyhaique S.A.** incurrió en los siguientes incumplimientos, indicados en el Oficio Ordinario N°2510, de 13 de noviembre de 2025, de formulación de cargos, por los razonamientos expuestos en el considerando pertinente de la presente Resolución Exenta:

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, incumpliendo 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) 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, incumpliendo 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.

5. IMPÓNGASE a la sociedad operadora **Casino de Juegos de Coyhaique S.A.**, en conformidad a lo establecido en el artículo 46 de la Ley N° 19.995, las siguientes sanciones:

a) 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.

b) 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.

6. SE HACE PRESENTE, que el pago de las multas impuestas deberá efectuarse ante la Tesorería General de la República, en el plazo de 10 días hábiles contado desde que la presente resolución se encuentre ejecutoriada, acreditándose por medio de la correspondiente presentación del comprobante de pago con referencia al respectivo procedimiento sancionatorio, dirigida a la División Jurídica de esta Superintendencia.

7. SE HACE 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 esta Superintendente dentro del plazo de 10 días siguientes a su notificación.

8. NOTIFÍQUESE la presente Resolución conforme a lo dispuesto en el Oficio Circular N° 18, de 6 de abril de 2020, de esta Superintendencia, mediante correo electrónico dirigido al gerente general de la sociedad operadora y a las casillas electrónicas que fueron comunicadas a este Servicio.

Anótese, notifíquese y agréguese al expediente.

Distribución:

- Sr. Gerente General Sociedad Operadora Casino de Juegos de Coyhaique S.A.
- Jefe División Jurídica SCJ
- Jefe División de Fiscalización SCJ

