

**PONE TÉRMINO A PROCEDIMIENTO
ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO E
IMPONE SANCIÓN QUE INDICA A LA
SOCIEDAD OPERADORA CASINO DE
JUEGOS DE TEMUCO S.A.**

ROL N°23/2025

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; 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, del Ministerio de Hacienda, que establece orden de subrogancia de la Superintendente de Casinos de Juego; en el Oficio Ordinario N°2459, de 7 de noviembre de 2025, de esta Superintendencia, que formuló cargos a la sociedad operadora **Casino de Juegos Temuco S.A.**; en la Resolución Exenta N°1077, de 10 de diciembre de 2025, de esta Superintendencia, que abre termino probatorio; en la Resolución N°36, de 2024, de la Contraloría General de la República, que Fija Normas Sobre Exención del Trámite de Toma de Razón y; en los demás antecedentes contenidos en el procedimiento administrativo sancionatorio ROL-23-2025.

CONSIDERANDO:

Primero) Que, mediante Oficio Ordinario N°2459, de 7 de noviembre de 2025, esta Superintendencia formuló cargos e inició un proceso sancionatorio en contra de la sociedad operadora **Casino de Juegos Temuco S.A.**, por las siguientes conductas:

a) Mantendría personal de juego de las Áreas de Mesas de Juego, Máquinas de Azar y Bingo desempeñando funciones sucesiva y simultáneamente en labores de Tesorería Operativa infringiendo la prohibición establecida en el artículo 13 del Decreto N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda y sus posteriores modificaciones.

b) Durante la inspección en terreno, efectuada entre los días 20 y 23 de noviembre de 2023, no dispondría del registro de transacciones actualizado para transacciones entre el casino de juegos y los jugadores, referido a las transferencias bancarias y de cheques emitidos y/o recibidos, de manera de poder comunicarla cuando fuere requerida por la Superintendencia.

c) Habría incumplido instrucciones de esta Superintendencia pues habría continuado con el proceso de cambio y retiro de drops de mesas de juego y stacker de máquinas de azar por personal de seguridad interno (Jefe de Seguridad) y externo de la sociedad operadora, sin incluirlos en la nómina de personal de juego.

Segundo) Que, con fecha 7 de noviembre de 2025, se notificó mediante correo electrónico el oficio de formulación de cargos, individualizado en el considerando precedente, a la gerente general de la sociedad operadora **Casino de Juegos Temuco S.A** en la dirección electrónica registrada en esta Superintendencia.

Tercero) Que, estando dentro de plazo, mediante presentación CJT/241/2025, de 21 de noviembre de 2025, la sociedad operadora **Casino de Juegos Temuco S.A** 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 Temuco.

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 Temuco S.A.**, se estimó procedente la apertura de un término probatorio, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 55, letra f), de la Ley N°19.995, ya que existían hechos sustanciales pertinentes y controvertidos, por cuanto en su escrito de descargos, presentación CJT/241/2025, de 21 de noviembre de 2025, la mencionada sociedad contravirtió los cargos formulados.

Quinto) Que, en consecuencia, mediante la Resolución Exenta N°1077, de 10 de diciembre de 2025, esta Superintendencia tuvo por presentados los descargos de la sociedad operadora **Casino de Juegos Temuco S.A.**, por acompañada la copia autorizada de escritura pública de fecha 02 de enero de 2025, abrió un término probatorio y fijó como puntos de prueba los siguientes:

a) Efectividad que 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 1 de junio de 2023 y el 30 de noviembre de 2024, por lo que no habría existido materialización alguna de la conducta prohibida por la normativa aplicable.

b) Efectividad que, durante la inspección en terreno, efectuada entre los días 20 y 23 de noviembre de 2023, la sociedad operadora disponía del registro de transacciones actualizado para transacciones entre el casino de juegos y los jugadores, referido a las transferencias bancarias y de cheques emitidos y/o recibidos al momento de ser requerido en la fiscalización.

c) Efectividad que la sociedad operadora habría incluido dentro de la nómina de personal de juego de las personas que llevan a cabo el proceso de cambio y retiro de drops de mesas de juego y stacker de máquinas de azar dando cumplimiento a la instrucción impartida por esta Superintendencia.

Sexto) Que, en el término probatorio de 8 (ocho) días hábiles, mediante presentación CJT/265/2025, de 22 de diciembre de 2025, la sociedad operadora **Casino de Juegos Temuco S.A** solicitó, 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, se trajeran y se tuvieran a la vista, con todos sus antecedentes asociados, para la resolución de este expediente, los documentos acompañados previamente en la presentación de sus descargos y que se tuvieron por acompañados en la Resolución Exenta N°1077, de 10 de diciembre de 2025, de esta Superintendencia, que abrió un término probatorio y fijó puntos de prueba, sin presentar nuevos antecedentes para desvirtuar los cargos formulados.

Séptimo) Que, en su escrito de descargos, presentación CJT/241/2025, de 21 de noviembre de 2025, la sociedad operadora **Casino de Juegos Temuco S.A.** contravirtió los cargos formulados, sin perjuicio de lo cual, a fin de resolver el presente procedimiento sancionatorio, se apreciaron todos los hechos 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 fundamentó porqué respecto de los cargos formulados la Superintendencia debe dejar sin efecto el presente procedimiento administrativo sancionador, o, en subsidio, se aplique la mínima sanción que contempla el ordenamiento jurídico.

Noveno) 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
Mantendría personal de juego de las Áreas de Mesas de Juego, Máquinas de Azar y Bingo desempeñando funciones sucesiva y simultáneamente en labores de Tesorería Operativa infringiendo la prohibición establecida en el artículo 13 del Decreto N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda y sus posteriores modificaciones.	Decreto N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego y, sus posteriores modificaciones, en el cual se establece lo siguiente: “Artículo 13.- “(...) con todo, el personal de Tesorería Operativa no podrá desempeñar funciones sucesiva ni simultáneamente en las Áreas de Mesas de Juego, Máquinas de Azar y Bingo.” Norma que establece la sanción: Artículo 46 de la Ley N°19.995.	“[...] En relación con el Oficio Ordinario N°2459 de 07 de noviembre de 2025, mediante el cual se formulan cargos a Casino de Juegos Temuco S.A. por un eventual incumplimiento del artículo 13 del Decreto Supremo N°287 de 2005 del Ministerio de Hacienda, esta Administración considera necesario exponer los antecedentes que permiten concluir que no se configuró la infracción material sancionada por la normativa, toda vez que <u>el hecho observado corresponde a un error exclusivamente formal, que no se tradujo en una conducta operativa prohibida.</u> Mediante el Oficio Ordinario N°2224 de 19 de diciembre de 2023, esa Superintendencia informó los resultados de la fiscalización efectuada en diciembre de 2023, señalando que en la carta CJT/146/2023 de 15 de junio de 2023 se incluyó 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. 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. Esta subsanación fue formalmente informada a esa Superintendencia mediante carta CJT/007/2024, de fecha 05 de enero de 2024, dando cumplimiento íntegro a lo ordenado. [...] 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 CJT/146/2023 incorporó, por error, a cinco trabajadores operativos (Director de Máquinas de Azar, Director de Bingo y tres Jefes de Sección), <u>ninguno de ellos giró, firmó ni emitió cheques para el pago de premios, ni realizó acción alguna propia de tesorería operativa.</u> Los premios fueron pagados exclusivamente mediante transferencias bancarias, cargas a tarjeta de jugador,

		<i>pagos por Tablet, efectivo o retiros en cajas, todos ellos procesos ejecutados por personal autorizado y conforme a la normativa vigente.</i> <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. 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> <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> <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> <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 durante los meses de agosto y septiembre de 2023 no se efectuaron pagos de premios mediante cheques, confirmando que no existió materialización alguna de la conducta prohibida por la normativa aplicable.</i>
--	--	--

Análisis del descargo

El alegato de la sociedad operadora en que “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” 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.

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.

Respecto a los señalado en los descargos en cuanto a que “la carta CJT/146/2023 incorporó, por error, a cinco trabajadores operativos (Director de Máquinas de Azar, Director de Bingo y tres 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. 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. 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” y, por tanto “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”, cabe señalar que el análisis de este alegato se reduce a la prueba aportada por la sociedad operadora acreditando que ninguna de las personas pertenecientes al personal de juego haya ejecutado acciones propias de personal de tesorería operativa, para lo cual se revisarán los documentos y se analizarán en conciencia conforme lo indica el artículo 55 de la Ley N°19.995.

Asimismo, de la carta CJT/007/2024, de 05 de enero de 2024, se desprende que la sociedad operadora comprende que dentro del personal facultado para ejecutar acciones como girar cheques, realizar o aprobar transferencias no puede existir personal distinto al de Tesorería Operativa.

Por otro lado, durante el término probatorio, dentro de las pruebas que aportó la sociedad operadora, acompañó correo electrónico de fecha 28 de noviembre de 2025, en el cual doña Michelle Bignon López, ejecutiva del Banco BCI, señala que ninguna de las personas que no corresponden a la Tesorería Operativa son apoderados y no tienen poder de firma o de giro en las cuentas, lo que permite constatar la imposibilidad de que pudieran realizar las acciones como girar cheques, realizar o aprobar transferencias.

Lo anterior se refuerza con el registro de transacciones, presentado por la sociedad operadora durante el periodo de prueba, el que da cuenta que entre los años 2022 y 2024, dentro de las personas que las realizaron, no figuran aquellas informadas en la carta CJT/146/2023, lo que permite acreditar lo alegado por la sociedad operadora.

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, sin consignar que efectivamente hayan concretado dichas actividades.

De esta forma, considerando el correo de fecha 28 de noviembre de 2025, de doña Michelle Bignon López y, el registro de transacciones de los años 2022, 2023y 2024, se puede concluir que no ha quedado debidamente acreditada la forma en que los señores Ítalo Klenner Kindley, Abner Fernández Labrín, Demis Fuentes Muñoz, Juan Naguil Reyes y Valdino García Pulgar, en su calidad de personal de juego 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) 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
Durante la inspección en terreno, efectuada entre los días 20 y 23 de noviembre de 2023, no dispondría del registro de transacciones actualizado para transacciones entre el casino de juegos y los jugadores, referido a las transferencias bancarias y de cheques emitidos y/o recibidos, de manera de poder comunicarla cuando fuere requerida por la Superintendencia	Circular N°125, de fecha 1 de febrero de 2022 y, sus posteriores modificaciones, que señala lo siguiente: (...) “8. Registros que deben ser llevados por las sociedades operadoras: Las sociedades operadoras de casinos de juego, deberán mantener y comunicar a la Superintendencia cuando sea requerido por ésta, el acceso a los registros actualizados de los cheques y transferencias bancarias efectuadas o recibidas por los/as clientes/as. Norma que establece la sanción: Artículo 46 de la Ley N°19.995.	<i>En relación con el Cargo N°2 formulado mediante el Oficio Ordinario SCJ N°2459, esta Administración estima necesario exponer los antecedentes que permiten concluir que no se configuró la infracción imputada, toda vez que el registro solicitado sí se encontraba disponible y <u>fue entregado durante el período de fiscalización, dentro de los plazos establecidos por esa Superintendencia.</u></i> <i>De acuerdo con los antecedentes, la fiscalización se desarrolló entre los días 20 y 23 de noviembre de 2023, conforme al Acta de Inicio de Fiscalización, la cual, en su numeral 4, consignó la información a ser entregada “durante la inspección”, incluyendo en el punto 4.15 el registro de transacciones regulado por la Circular N°125 de 2022.</i> <i>Es relevante precisar que, si bien <u>el Acta de Inicio señala la fecha 20 de noviembre de 2023, no se estableció que dicha fecha correspondiera a un plazo fatal o límite de entrega, ni se fijó una hora específica para remitir los antecedentes.</u> De este modo, la documentación requerida podía ser entregada en cualquier momento dentro del período de fiscalización, y no necesariamente durante la primera jornada, particularmente considerando que la inspección involucró la entrega y revisión de 20 archivos asociados a dos actividades fiscalizadas.</i> <i>En conformidad con lo anterior, el registro de transacciones fue entregado el día 23 de noviembre de 2023, a las 09:08 horas, al cierre del proceso de fiscalización. El fiscalizador recibió el archivo y lo retiró del recinto, quedando disponible para su análisis posterior, práctica habitual en fiscalizaciones anteriores de esa Superintendencia, pudiendo quedar dicha acción consignada en el acta de cierre de fiscalización. Cabe precisar que la hora cierre de la reunión quedó consignada en el Acta de Cierre de Inspección en Terreno a las 10:00 horas.</i> <i>Sin embargo, es necesario dejar constancia de que el archivo correspondiente al punto 4.15, relativo a las transferencias bancarias y cheques emitidos y/o recibidos, sí fue revisado por el fiscalizador durante la inspección y/o al cierre de la inspección, efectuando observaciones específicas respecto de su contenido.</i>

	Frente a ello, esta Administración procedió de inmediato a revisar el archivo, efectuar los ajustes necesarios y reenviarlo para su validación, conforme a las indicaciones entregadas en terreno. No obstante, y según verificación en el Acta de Cierre de Inspección en Terreno, de fecha 23 de noviembre de 2023, no quedó consignada esta situación, solo se dejó constancia de lo siguiente: <u>“Sobre el particular, se deja constancia que la información del registro de transacciones para transacciones con transferencias bancarias realizadas por el casino de juegos hacia los clientes y/o recibidos desde los clientes y, emisión y recepción de cheques, entre el casino de juego y los clientes fue proporcionada al cierre de la presente fiscalización, esto es, el día 23 de noviembre de 2023, a las 09:08”</u> (el texto subrayado fue consignado en el acta de cierre y es de vuestra Superintendencia). Este hecho demuestra inequívocamente que el archivo fue efectivamente recibido, revisado y trabajado en conjunto con el fiscalizador; por lo mismo, no resulta jurídicamente consistente fundar un cargo sosteniendo que la sociedad operadora “no dispondría” del referido registro, cuando la propia interacción en terreno acredita la existencia, disponibilidad y sometimiento del documento al proceso de revisión técnica instruido por esa Superintendencia. Sin embargo, es importante precisar, que este tipo de archivos siempre son revisados, cotejados y verificados antes de ser entregados en procesos de fiscalización, lo cual constituye una buena práctica de control interno orientada a asegurar la exactitud, integridad y consistencia de los antecedentes remitidos a la autoridad. En consecuencia, <u>la afirmación contenida en el cargo, según la cual la sociedad operadora “no dispondría del registro actualizado” no se condice con los hechos verificados en terreno</u>, puesto que la entrega del archivo se efectuó dentro del marco temporal definido por la propia SCJ, cumpliendo en todo momento con lo instruido en el Acta de Inicio de Inspección en Terreno. Asimismo, esta Administración <u>ha dado cumplimiento íntegro a las instrucciones posteriores impartidas, remitiendo el plan de trabajo mediante carta CJT/009/2024</u>, así como el registro consolidado de transacciones exigido mediante Oficio Ordinario N°893, posteriormente enviado
--	--

		mediante carta CJT/137/2024, lo que evidencia una conducta de colaboración permanente y compromiso continuo con el cumplimiento regulatorio. Por lo expuesto, esta Administración considera que el hecho observado corresponde a una interpretación errónea respecto de la oportunidad de entrega y no a un incumplimiento efectivo de la obligación establecida en el numeral 8 de la Circular N°125. En virtud de ello, se solicita tener por acreditado que <u>la sociedad operadora sí contaba con el registro y lo proporcionó dentro del período de fiscalización</u>, razón por la cual el Cargo N°2 debe ser desestimado. No obstante, en caso de que esa Superintendencia estime procedente formular una observación respecto del tiempo de entrega, se solicita respetuosamente que el hecho sea calificado únicamente como una amonestación escrita de carácter formal, toda vez que la demora no obedeció a falta de disponibilidad del registro, sino al proceso de revisión y verificación previo a su entrega, y considerando adicionalmente que la documentación fue proporcionada dentro del plazo de inspección establecido por la SCJ.
Análisis del descargo		
En cuanto al alegato consistente en que “que no se configuró la infracción imputada, toda vez que el registro solicitado sí se encontraba disponible y fue entregado durante el período de fiscalización, dentro de los plazos establecidos por esa Superintendencia.”, 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. Luego, en relación con el alegato de la sociedad operadora, en cuanto a que “esta Administración considera que el hecho observado corresponde a una interpretación errónea respecto de la oportunidad de entrega y no a un incumplimiento efectivo de la obligación establecida en el numeral 8 de la Circular N°125.”, este debe ser descartado completamente, por cuanto la sociedad operadora no pudo descreditar lo que señaló el acta de inicio de inspección, a Casino de Juegos Temuco S.A., de fecha 20 de noviembre de 2023, llevada a cabo a las 13:00 horas, específicamente, en el numeral 4.15, se solicitó proporcionar la siguiente información para el desarrollo de la fiscalización: “4.15 Copia digitalizada del registro de transacciones establecido en la Circular N°125, de 2022, referida a medios de pagos, correspondiente al período comprendido entre junio y noviembre de 2023”, sino que, por el contrario, lo entregó el último día de la fiscalización y no al momento de ser requerido por esta Superintendencia. Por otra parte, si bien el acta de la fiscalización efectuada entre el 20 y 23 de noviembre de 2023 consignó la entrega del referido registro, al cierre de dicha fiscalización, no da cuenta de haber otorgado un plazo para su entrega. Además, en sus descargos, la sociedad operadora no señala el motivo de porqué entregó el registro de transacciones al cierre de la fiscalización si supuestamente contaba con él al momento de ser requerido. Por lo anterior, queda en evidencia el incumplimiento de la sociedad operadora, por cuanto el numeral 8, de la Circular N°125, de 1 de febrero de 2022, señala que el referido registro debe ser mantenido y ser comunicado a la Superintendencia cuando sea requerido, esto es, de manera inmediata. Teniendo presente lo anterior, la alegación de la sociedad operadora debe ser descartada.		

Décimo primero) 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
Incumplió la instrucción impartida por la Superintendencia para que llevase a cabo el proceso de cambio y retiro de drops de mesas de juego y stacker de máquinas de azar por personal de seguridad interno (Jefe de Seguridad) y externo de la sociedad operadora, que no se encuentra incluida en la nómina de personal de juego.	Decreto N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego y, sus posteriores modificaciones, en el cual se establece lo siguiente: Artículo 17.- El personal de juego, cualquiera sea su función, calidad contractual, cargo o jerarquía, deberá encontrarse registrado en la nómina que para estos efectos llevará la Superintendencia y, en todo caso, no haber sido condenado por delito que merezca pena aflictiva. El operador deberá comunicar a la Superintendencia, dentro de los tres días siguientes a su contratación, la individualización completa de la persona correspondiente. Idéntica obligación existirá respecto de aquellas personas que dejen de prestar servicios para el operador, sin perjuicio de la aplicación de las normas de la legislación laboral que fueren pertinentes. Lo anterior en concordancia con los siguientes artículos del mismo cuerpo reglamentario: Artículo 12.- Se considera personal de juego a todas aquellas personas que se desempeñen en la operación y desarrollo de los juegos, como también quienes cumplan funciones en la tesorería destinada a la operación de los juegos y asimismo todo aquel que ejerza labores de dirección, supervisión y jefatura en las áreas señaladas. Artículo 13.- Dentro del personal de juego y bajo un	[...] En relación con los hechos expuestos en el Oficio Ordinario N°22 y reiterados mediante Oficio Ordinario N°1215, esta Administración estima necesario precisar que el personal de seguridad, tanto interno como externo, que participa en los procedimientos de retiro e intercambio, traslado o escolta de drops de mesas de juego y stackers de máquinas de azar, no ejecuta funciones propias de tesorería operativa ni desarrolla actividades clasificables como “personal de juego” según lo previsto en la normativa vigente. Tal como fue informado mediante carta CJT/005/2025, dicho personal no manipula valores, no extrae ni contabiliza billetes, no registra montos y no interviene en el proceso de recaudación propiamente tal. Su función se limita exclusivamente a tareas de vigilancia, resguardo y escolta del traslado, actuando como apoyo de seguridad conforme a lo establecido en el Decreto N°1.521/2017, que hace presente que los Casinos de Juego <u>son lugares susceptibles de delitos frente a los cuales es preciso proteger la vida y la integridad física tanto de las personas que concurren a ellos, como de los trabajadores de este tipo de empresas, así como velar por la seguridad de los bienes</u> (el subrayado es extracto del Decreto Exento N°1.521). [...] La manipulación de los valores obtenidos durante la explotación del casino, incluida la apertura de stackers y el conteo posterior de dinero, es realizada exclusivamente por personal perteneciente al área de Tesorería Operativa, debidamente registrado ante esa Superintendencia y sujeto a los controles, prohibiciones y requisitos establecidos en los artículos 12, 13, 15 y 17 del Decreto Supremo N°287 de 2005. En consecuencia, <u>el personal de seguridad nunca ha ejecutado acciones que impliquen manejo de valores o intervención directa en la recaudación</u>, por lo que no resulta jurídicamente procedente asimilarlos a “personal de juego” ni exigir su incorporación a la nómina regulada por el artículo 15 del referido Reglamento.

	Director General de Juegos existirán, a lo menos, las siguientes áreas y funciones (...) Artículo 15 Inciso 2°.- El Director General y los demás Directores, en lo que les corresponda, son responsables de la custodia del material de juego, del dinero y valores provenientes de la operación de los juegos, así como de la documentación y registros de las transacciones o movimientos y de aquélla en que conste la contabilidad de los mismos. Todo el material y documentación señalados deberán estar permanentemente a disposición del personal fiscalizador de la Superintendencia.	<i>Cabe señalar que la instrucción impartida por la SCJ mediante el Oficio Ordinario N°22, y luego reiterada en el Oficio Ordinario N°1215, se refiere a una interpretación administrativa que amplía el concepto de “personal de juego” más allá de lo expresamente previsto en la normativa. Antes de la instrucción, no existía en el Reglamento ni en las circulares aplicables una obligación directa, explícita o inequívoca de incluir al personal de seguridad en la nómina de personal de juego, puesto que este grupo no ejecuta funciones relacionadas con la operación de los juegos, la manipulación de sus elementos, la contabilización de valores o la recaudación. Por lo tanto, no puede configurarse un incumplimiento respecto de una obligación que, antes de la instrucción, no tenía sustento normativo y cuya exigibilidad surge únicamente a partir de una nueva interpretación de la autoridad.</i> <i>Asimismo, resulta necesario precisar que la definición de “personal de juego” contenida en la normativa se refiere a los trabajadores que intervienen directamente en la explotación del juego o en los procesos que involucran la manipulación de fichas, cartas, tickets, valores o elementos asociados al desarrollo del juego.</i> <i>El personal de seguridad no desarrolla el juego, no toma decisiones operativas, no manipula elementos críticos y su participación se limita exclusivamente a otorgar resguardo físico y seguridad en el desplazamiento de unidades cerradas (drops o stackers) cuyo contenido desconocen y a las cuales no tienen acceso. En consecuencia, no existe infracción a los artículos 12, 13, 15 ni 17 del Decreto Supremo N°287, puesto que las funciones ejecutadas por el personal de seguridad no se encuadran en los supuestos normativos de tales disposiciones.</i> <i>En relación con la afirmación contenida en los Oficios Ordinarios N°22 y N°1215 respecto de que esta Administración “<u>no habría dado cumplimiento</u>” a la instrucción de incorporar al personal de seguridad en la nómina de personal de juego, es necesario precisar que tal incorporación no resultaba jurídicamente procedente y, por el contrario, habría podido configurar un incumplimiento normativo. Ello, por cuanto la exigencia de incluir a dichos trabajadores en la nómina se basa en una interpretación administrativa reciente y extensiva del concepto de personal de juego, que no se encuentra expresamente prevista en el</i>
--	--	--

	<i>Decreto Supremo N°287 ni en las instrucciones técnicas vigentes.</i> <i>A mayor abundamiento, la propia SCJ reconoce en su normativa que las máquinas de azar pueden ser intervenidas por personal externo al casino o por proveedores, y que dicho personal no debe ser incorporado a la nómina, sino únicamente supervisado por personal de casino de juego y por el sistema de CCTV, lo que pone de manifiesto que la sola intervención física o cercanía a un elemento de juego no convierte a una persona en personal de juego. Asimismo, el retiro de stackers constituye una actividad operativa habitual cuya ejecución no está sujeta a exigencias adicionales ni a la incorporación del personal de seguridad en nóminas reguladas, y en cuanto al retiro de drops, la normativa vigente no contempla instrucciones particulares ni requisitos diferenciados, precisamente porque tales acciones no configuran funciones asociadas al desarrollo del juego ni al manejo de valores.</i> <i>En este contexto, dar cumplimiento literal a la instrucción de incluir al personal de seguridad en la nómina habría significado desnaturalizar la clasificación normativa del personal, contravenir la segregación de funciones exigida y, en definitiva, generar una situación irregular que esta Administración no podía validar. Cabe señalar además, que respecto a este punto, vuestra Superintendencia no podría aplicar sanción alguna, toda vez que esta misma sociedad operadora solicitó mediante carta CJT/147/2025 de fecha 30 de julio pasado, que se oficie a las autoridades que indica, toda vez que vuestra interpretación deslinda con facultades fiscalizadoras de otros organismos del Estado.</i> <i>Cabe señalar que dicha carta no ha sido respondida por vuestra Superintendencia.</i> <i>[...] Por todo lo anterior, esta Administración estima que los hechos constatados por la SCJ no configuran una infracción material a la normativa vigente, sino una diferencia interpretativa respecto del alcance del concepto de “personal de juego” y de las funciones que requieren habilitación e inclusión en la nómina regulada por el artículo 15 del DS N°287.</i> <i>En ese sentido, y en virtud de que las funciones realizadas por los guardias no corresponden a labores de tesorería operativa ni implican manejo de valores, esta Administración solicita</i>
--	---

	<i>respetuosamente que los cargos formulados sean desestimados, considerando que la práctica ejecutada se encuentra alineada tanto con el Decreto N°1.521/2017 como con la segregación funcional exigida para la correcta operación del casino.</i> EL DERECHO <i>Respecto de las normas supuestamente infringidas, aludidas en los numerales previos, y en especial respecto de la aplicación de:</i> <i>[...]Esta parte viene en reiterar que, desde el inicio de operaciones y a la fecha, esta entidad ha desarrollado sus actividades de conformidad a lo establecido en la normativa vigente de Superintendencia de Casinos de Juego, y por ello considera que esta formulación de cargos carece de fundamento de real relevancia e impacto jurídicos, según lo expuesto en nuestros descargos, para seguir un procedimiento sancionatorio, o si así estima vuestra SCJ, sólo considere una amonestación por escrito sobre el mismo.</i> <i>El fundamento para solicitar lo antes señalado, es que la misma norma establece el marco mínimo y máximo en el que vuestra entidad puede determinar sanciones, cuando las infracciones no posean ninguna sanción especial y esta parte estima que la responsabilidad debemos entenderla no sólo como un análisis puro y estricto de si existe el hecho que configura la infracción para aplicar la sanción, sino considerar los descargos dando valor a nuestra postura, antecedentes y fundamentos que desestimen los hechos, los explique, para desestimar el proceso sancionatorio o aplicar la mínima sanción.</i> <i>La administración que simplemente constata un hecho que se circunscribe a una figura infraccional, sin importar fundamentos de cualquier tipo que no sean caso fortuito o fuerza mayor, para dar lugar a sanción, se vuelve simplemente en un ejercicio de juez y parte de la administración y no un debido proceso. Asimismo, la competencia sobre las materias es una circunstancia relevante al momento de determinar dar curso al proceso y sancionar.</i> <i>Asimismo, la culpabilidad de una acción es necesaria de ser debidamente fundada para sancionar, y no es posible aplicarla sin determinar un actuar doloso o culpable por parte del infractor. Al entender que la culpabilidad se asocia necesariamente con la magnitud de la infracción, nos parece que no es posible</i>
--	---

	<i>considerar actuar doloso o culposo de nuestra parte y consecuentemente improcedente la aplicación de sanción alguna.</i> <i>Por otra parte, los hechos y antecedentes deben ser valorados junto al margen de discrecionalidad que la autoridad administrativa, y, por ende, considerando el actuar de esta parte, estimamos que la proporcionalidad, para este caso particular implica desestimar cualquier infracción, y no ejercer la facultad sancionatoria dado que todos los hechos observados fueron subsanados y se han aplicado medidas de mejora para evitar futuros incumplimientos.</i> <i>Es por ello por lo que solicitamos tener en consideración nuestros descargos en la resolución de esta situación, solicitando que establezca que nuestra entidad no ha incurrido en infracción alguna, eximiéndonos de cualquier sanción que pudiera haberse estimado proceder; y para el supuesto que ninguno de nuestros descargos sea acogido en su resolución, solicitamos considerar la determinación de la sanción mínima, esto es, una amonestación para el hecho imputado.</i>
Análisis del descargo	
En lo referente al alegato de la sociedad operadora, en cuanto a que “[...]esta Administración estima que los hechos constatados por la SCJ no configuran una infracción material a la normativa vigente, sino una diferencia interpretativa respecto del alcance del concepto de “personal de juego” y de las funciones que requieren habilitación e inclusión en la nómina regulada por el artículo 15 del DS N°287”, dicha alegación debe ser descartada, por cuanto la sociedad operadora no desvirtuó el hecho de que, tras la revisión de imágenes del sistema CCTV, correspondientes a los días 1 y 2 de septiembre, se constató que el proceso de cambio y retiro de drops de mesas de juego y stacker de máquinas de azar es realizado directamente por personal de seguridad interno (Jefe de Seguridad) y externo de la sociedad operadora, detectándose que tales personas – externos e internos - no se encuentran incluidas en la nómina de personal de juego, lo cual infringiría lo dispuesto el artículo 17 del Decreto Supremo N° 287, de 2005, del Ministerio de Hacienda. Junto con lo anterior, mediante Oficio Ordinario N°22, de 3 de enero de 2025, teniendo presente el hallazgo mencionado precedentemente, esta Superintendencia, en ejercicio de sus facultades legales y reglamentarias, instruyó a la sociedad operadora Casino de Juegos Temuco S.A. incluir en la Nómina de Personal de Juego, a todo aquel personal de seguridad que se encuentre realizando y cumpliendo directamente labores de retiro y cambio de drops de mesas de juego y/o retiro y cambio de stacker en máquinas de azar, por cuanto se considera personal de juego y, en consecuencia, deberá ajustarse a los requerimientos establecidos en la normativa vigente en la materia, remitiendo toda la documentación que corresponda junto con acreditar que dicho personal no ha sido condenado por delito que merezca pena aflictiva, según se establece en la normativa vigente. Sin perjuicio de lo anterior, al ser instruido el cumplimiento de dicha normativa por parte de esta Superintendencia, esa sociedad operadora no habría dado cumplimiento a la instrucción impartida por esta Superintendencia dentro del plazo otorgado. Finalmente, es importante destacar que el considerando décimo cuarto de la sentencia dictada con fecha 21 de abril de 2021, por la Excma. Corte Suprema, en Rol N° 78.944-2020, relacionada con una reclamación presentada por la sociedad operadora Casino de Juego de Punta Arenas S.A. señaló “que las disposiciones citadas atribuyen a la SCJ competencia expresa para la fiscalización del cumplimiento de la normativa que rige el funcionamiento de los casinos de juego, potestad que	

ciertamente incluye tanto la posibilidad de emitir instrucciones, como de velar por su cumplimiento y sancionar a los operadores que no las acaten. Entenderlo de otra forma, llevaría al absurdo de concebir la existencia de un órgano administrativo que emita decisiones sin imperio para propender a su cumplimiento en circunstancias que, para el caso de la SCJ, es evidente que el legislador ha querido lo contrario, esto es, la existencia de una institucionalidad que ostente un rol activo en la supervigilancia y fiscalización del correcto ejercicio de una actividad que por regla general se encuentra prohibida”.

Décimo segundo) Que, en lo relativo a la resolución del presente procedimiento administrativo sancionatorio, en la especie, y valorando la prueba en conciencia según lo prescribe expresamente el literal g) del artículo 55 de la Ley N°19.995, cabe concluir que ha quedado acreditado.

Décimo tercero) 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.”*

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

RESUELVO:

1. DECLÁRASE que la sociedad operadora **Casino de Juegos Temuco S.A.** no incurrió en el incumplimiento consistente en que mantendría personal de juego de las Áreas de Mesas de Juego, Máquinas de Azar y Bingo desempeñando funciones sucesiva y simultáneamente en labores de Tesorería Operativa infringiendo la prohibición establecida en el artículo 13 del Decreto N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda y sus posteriores modificaciones, indicado en el Oficio Ordinario N°2459, de 7 de noviembre de 2025, de formulación de cargos, por los razonamientos expuestos en los considerandos de la presente Resolución Exenta.

2. ABSUELVASE a la sociedad operadora **Casino de Juegos Temuco S.A.** del cargo consistente en infringir la prohibición establecida en el artículo 13 del Decreto N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda y sus posteriores modificaciones.

3. DECLÁRASE que la sociedad operadora **Casino de Juegos Temuco S.A.** incurrió en los siguientes incumplimientos indicados en el Oficio Ordinario N°2459, de 7 de noviembre de 2025, de formulación de cargos, por los razonamientos expuestos en los considerandos de la presente Resolución Exenta:

a) Durante la inspección en terreno, efectuada entre los días 20 y 23 de noviembre de 2023, no dispondría del registro de transacciones actualizado para transacciones entre el casino de juegos y los jugadores, referido a las transferencias bancarias y de cheques emitidos y/o recibidos, de manera de poder comunicarla cuando fuere requerida por la Superintendencia.

b) Incumplió la instrucción impartida por la Superintendencia para que llevase a cabo el proceso de cambio y retiro de drops de mesas de juego y stacker de máquinas de azar por personal de seguridad interno (Jefe de Seguridad) y externo de la sociedad operadora, que no se encuentra incluida en la nómina de personal de juego.

4. IMPÓNGASE a la sociedad operadora **Casino de Juegos Temuco 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 30 UTM (treinta unidades tributarias mensuales) por haber incumplido la obligación establecida en la en el numeral 8, de la Circular N°125, de fecha 1 de febrero de 2022 y, sus posteriores modificaciones, que establece los registros que deben ser llevados por las sociedades operadoras y que deberán ser mantenidos y comunicados a la Superintendencia cuando sean requeridos.

b) **MULTA** a beneficio fiscal de 90 UTM (noventa unidades tributarias mensuales) por haber incumplido las instrucciones de esta Superintendencia, dictadas en conformidad con los artículos 12, 13, 15 inciso 2° y 17 todos del Decreto N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda y sus posteriores modificaciones.

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.superintendenciadecasinosa.cl/form_contacto/index.php).

6. TÉNGASE PRESENTE 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.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE.

Distribución:

- Señor Leonardo Pacheco Bachmann, gerente general de Casino de Juegos Temuco S.A.
- Jefe de la División Jurídica de la SCJ
- Jefe de la División de Fiscalización de la SCJ

