

TÉNGASE POR PRESENTADOS
DESCARGOS; ÁBRASE TÉRMINO
PROBATORIO Y FÍJASE PUNTO DE
PRUEBA.

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 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 Superintendenta de Casinos de Juego a doña Vivien Villagran Acuña; en el Oficio Ordinario N°2459, de 7 de noviembre de 2025, de esta Superintendencia, que formula cargos a la sociedad operadora Casino de Juegos Temuco S.A.; en la presentación CJT/241/2025, de 25 de noviembre de 2025, de la sociedad operadora Casino de Juegos Temuco S.A.; en la Resolución N°36, de 2024, de la Contraloría General de la República y sus modificaciones; y en los demás antecedentes contenidos en el presente procedimiento administrativo sancionatorio.

CONSIDERANDO:

Primer) Que, mediante Oficio Ordinario N° 2459, de 7 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 Temuco S.A.**, por las siguientes circunstancias:

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) Llevaría 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

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

Tercero) Que, mediante su presentación CJT/241/2025, de fecha 25 de noviembre de 2025, la sociedad operadora **Casino de Juegos Temuco 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 Superintendenta 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, la sociedad operadora señaló en sus descargos que:

Cargo N° 1:

"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. (...)

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 (...)

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), 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.

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.

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. 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”.

Cargo N° 2

“... 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.

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.

Es relevante precisar que, si bien 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. 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.

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.

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.

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:

“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” (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, 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, 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 ha dado cumplimiento íntegro a las instrucciones posteriores impartidas, remitiendo el plan de trabajo mediante carta CJT/009/2024, 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 la sociedad operadora sí contaba con el registro y lo proporcionó dentro del período de fiscalización, 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.

Cargo N° 3

“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 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 (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, el personal de seguridad nunca ha ejecutado acciones que impliquen manejo de valores o intervención directa en la recaudación, 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.

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.

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.

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.

En relación con la afirmación contenida en los Oficios Ordinarios N°22 y N°1215 respecto de que esta Administración “no habría dado cumplimiento” 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 Decreto Supremo N°287 ni en las instrucciones técnicas vigentes.

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.

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.

Cabe señalar que dicha carta no ha sido respondida por vuestra Superintendencia. (...)

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. 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 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

Quinto) Que, en sus descargos, la sociedad operadora Casino de Juegos Temuco S.A. acompañó los siguientes documentos:

- a) Fiscalización efectuada los días 20 al 23 de noviembre de 2023 (que contiene el acta de cierre de inspección en terreno de 23 de noviembre de 2023).
- b) Oficio Ordinario N°2224, de 19 de diciembre de 2023, de la SCJ.
- c) Carta CJT/007/2024 de 05 de enero de 2024
- d) Carta CJT/009/2024 de 05 de enero de 2024.
- e) Oficio Ordinario N°893 de 19 de mayo de 2024, de la SCJ.
- f) Carta CJT/137/2024 de 29 de mayo de 2024.
- g) Oficio Ord. N°22, de 03 de enero de 2025, de la SCJ.
- h) Carta CJT/005/2025, de 17 de enero de 2025.
- i) Oficio Ordinario N° 1215, de 14 de julio de 2025, de la SCJ.
- j) Carta CJT/138/2025, de 22 de julio de 2025.
- k) Carta 147/CJT/2025, que solicitó oficiar a determinados organismos públicos.

Sexto) Que, respecto de los descargos formulados por la sociedad operadora **Casino de Juegos Temuco S.A.**, cabe señalar que éstos se resolverán en la resolución definitiva por plantearse en ellos alegaciones de fondo en relación con los cargos presentados por esta Superintendencia.

Séptimo) Que, en conformidad con lo dispuesto en el literal f) del artículo 55 de la Ley N° 19.995, que establece las Bases Generales para la Autorización, Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego, "recibidos los descargos o transcurrido el plazo otorgado para ello, la Superintendencia resolverá de plano cuando pueda fundar su decisión en hechos que consten en el proceso o sean de pública notoriedad. En caso contrario, abrirá un término de prueba de ocho días".

Octavo) Que, considerando que la sociedad operadora **Casino de Juegos Temuco S.A.**, controvierte el cargo formulado, resulta necesaria la apertura de un término probatorio, a fin de que la sociedad operadora tenga la oportunidad de acreditar sus alegaciones que no consten en el proceso o sean de pública notoriedad respecto al referido cargo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 55 letra f) de la Ley N°19.995.

Noveno) Que, atendido lo antes expuesto, y en uso de las facultades que me confiere la ley,

RESUELVO:

1.- TÉNGASE POR PRESENTADOS, dentro de plazo legal, el escrito de descargos señalado en el considerando tercero de la presente resolución exenta.

2.- TÉNGASE POR ACOMPAÑADOS los siguientes documentos:

- a) Fiscalización efectuada los días 20 al 23 de noviembre de 2023 (que contiene el acta de cierre de inspección en terreno de 23 de noviembre de 2023).
- b) Oficio Ordinario N°2224, de 19 de diciembre de 2023, de la SCJ.
- c) Carta CJT/007/2024 de 05 de enero de 2024
- d) Carta CJT/009/2024 de 05 de enero de 2024.
- e) Oficio Ordinario N°893 de 19 de mayo de 2024, de la SCJ.
- f) Carta CJT/137/2024 de 29 de mayo de 2024.
- g) Oficio Ord. N°22, de 03 de enero de 2025, de la SCJ.
- h) Carta CJT/005/2025, de 17 de enero de 2025.

- i) Oficio Ordinario N° 1215, de 14 de julio de 2025, de la SCJ.
- j) Carta CJT/138/2025, de 22 de julio de 2025.
- k) Carta 147/CJT/2025, que solicitó oficiar a determinados organismos públicos.

3.- ÁBRASE un término probatorio de 8 (ocho) días hábiles, de conformidad a lo señalado en el literal f) del inciso 1º del artículo 55 de la Ley N° 19.995, fijándose como hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos 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 31 de enero 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.

4.- NOTIFÍQUESE la presente Resolución conforme a lo dispuesto en el Oficio Circular N° 18, de 6 de abril de 2020, de esta Superintendencia, mediante correo electrónico dirigido al gerente general de la sociedad operadora y a las casillas electrónicas que han sido comunicadas a este Servicio en conformidad al Oficio Circular N° 6, de 18 de marzo de 2020, como también a las casillas electrónicas de las personas que tengan poderes en el presente procedimiento administrativo sancionatorio y que las hayan informado en el expediente administrativo.

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

Distribución

- Sra. Patricia Uribe Velásquez, Gerente General Sociedad Operadora Casino de Juegos Temuco S.A.
- Jefatura de la División Jurídica SCJ
- Jefatura de la División de Fiscalización SCJ.

