

**PONE TÉRMINO AL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR E IMPONE SANCIONES QUE INDICA A LA SOCIEDAD OPERADORA CASINO DEL LAGO S.A.**

**ROL N°48/2025**

**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; 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 Superintendente de Casinos de Juego; en el Oficio Ordinario N°2590, de 25 de noviembre de 2025, de esta Superintendencia, que formula cargos a la sociedad operadora Casino del Lago S.A.; en la presentación CDL/201/2025, de 10 de diciembre de 2025, de la sociedad operadora Casino del Lago S.A.; en la Resolución Exenta N°75 de 19 de enero 2026 que tuvo por presentados descargos de la sociedad operadora, abrió un término probatorio y fijó puntos de prueba; en la presentación CDL/016/2026, de 29 de enero de 2026, de la sociedad operadora Casino del Lago S.A.; en la Resolución N°36, de 2024 de la Contraloría General de la República y sus modificaciones; y los demás antecedentes contenidos en el presente procedimiento administrativo sancionatorio.

**CONSIDERANDO:**

**Primero)** Que, mediante Oficio Ordinario N° 2590, de 25 de noviembre de 2025, de esta Superintendencia, se formuló cargos e inició un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de la sociedad operadora **Casino del Lago S.A.**, por las siguientes conductas:

i. No habría dado cumplimiento a su Manual de Procedimiento de CCTV, como dan cuenta los siguientes hechos, constatados en la fiscalización realizada entre el 19 al 23 de agosto de 2024:

a. El “Manual de procedimiento de CCTV Casino de Pucón”, en su versión 5, de octubre de 2023, hace referencia en su numeral 7, letra b), a un acta de entrega de grabaciones del Sistema de CCTV, tanto como para personal externo a la sociedad operadora como para personal de la sociedad operadora ajeno a la sala de CCTV que se encuentra citado en un anexo del procedimiento. Durante la inspección realizada se constató que la sala de CCTV de la sociedad operadora no disponía de las referidas actas como medio de respaldo de la entrega de grabaciones del Sistema de CCTV a personal externo al casino de juego.

b. En la revisión efectuada en la Sala de CCTV de la sociedad operadora con fecha 19 de agosto 2024, se constató que no dispone de los registros de solicitudes de copia de las grabaciones realizadas por personal del casino de juego ajenos a los que se desempeñan en CCTV, o bien, de su entrega mediante un acta.

c. Durante la fiscalización se verificó que la Sala de CCTV de Casino del Lago S.A., ha habilitado carpetas compartidas, en forma específica, con grabaciones del Sistema de CCTV, para el Gerente General Pucón, Subgerente de personas, Subgerente de juegos y directora general de juegos, acción que no se encuentra prevista en el procedimiento de CCTV, en su versión N°5, vigente desde octubre de 2023.

d. Durante la inspección realizada se constató en el Sistema de CCTV “Hik Vision”, se encuentran configurados dos roles, correspondientes a “Administrador” y “Operador”. En circunstancias que en el “Manual de procedimiento de CCTV Casino de Pucón”, en su versión 5, de octubre de 2023, se especifican los siguientes

roles: “Operador de CCTV”, “Supervisor de CCTV”, “Jefe y técnico de CCTV” y “Administrador de sistemas (TIC).

ii. No habría cubierto el riesgo de fuga de información generada por el sistema CCTV, en razón a los siguientes hechos constatados en la fiscalización realizada entre el 19 al 23 de agosto de 2024:

a. Se verificó que los dos equipos de trabajo habilitados en la sala de CCTV cuentan con acceso a Internet, a modo de ejemplo, se realiza conexión a [www.gmail.com](http://www.gmail.com)

b. Se constató que al interior de la Sala de CCTV se encuentra habilitada la cámara N°04, respecto de la cual disponen de acceso el Supervisor de Seguridad y CCTV y los 5 operadores.

iii. Habría vulnerado la normativa sobre medios de pago, por cuanto habría realizado el pago de premios a determinados clientes en los días 1, 15 y 23 de enero de 2025, utilizando como medio de pago tickets de juego pagándose el resto en efectivo, conforme a lo constatado durante fiscalización realizada entre los días 10 a 14 de febrero de 2025.

**Segundo)** Que, con fecha 25 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 del Lago S.A.** en la dirección electrónica registrada en esta Superintendencia.

**Tercero)** Que, mediante su presentación CDL/201/2025, de fecha 10 de diciembre de 2025, la sociedad operadora **Casino del Lago S.A.**, estando dentro de plazo, presentó sus descargos solicitando *“tener por evacuados, en tiempo y forma, los descargos en conformidad a lo dispuesto en se tengan por formulados los descargos respectivos, y en relación a los cargos contenidos en el Oficio Ordinario N°2590/2025 asociado al ROL 48/2025, tenerlos por desistidos, o en subsidio, aplicar la sanción de menor entidad o la multa más baja que contempla la normativa, en virtud del artículo 46° de la Ley de Casinos, en consideración a los argumentos anteriormente expuestos”*.

**Cuarto)** Que habiendo efectuado un análisis de los descargos presentados por la sociedad operadora **Casino del Lago 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°75, de 19 de enero de 2026, esta Superintendencia tuvo por presentados los descargos de la sociedad operadora **Casino del Lago S.A.**, abrió un término probatorio y fijó como puntos de prueba los siguientes:

1. Efectividad de que, a la fecha de la fiscalización, la sala de CCTV de la sociedad operadora disponía de las actas de entrega de grabaciones del Sistema CCTV tanto a personal interno como externo al casino de juego en los términos establecidos en el “Manual de procedimiento de CCTV Casino de Pucón”, en su versión 5, de octubre de 2023.

2. Efectividad que la Sala de CCTV de la sociedad operadora con fecha 19 de agosto 2024, disponía de los registros de solicitudes de copia de las grabaciones realizadas por personal del casino de juego ajenos a los que se desempeñan en CCTV, o bien, registro de su entrega mediante un acta.

3. Efectividad que, en la Sala de CCTV de Casino del Lago S.A., a la fecha de la fiscalización se encontraban inhabilitadas carpetas compartidas, en forma específica, con grabaciones del Sistema de CCTV para la gerencia de la sociedad operadora.

4. Efectividad que a la fecha de la inspección realizada el Sistema de CCTV “Hik Vision”, en lo relativo a los roles, se ajustaba a lo establecido en el “Manual de procedimiento de CCTV Casino de Pucón”, en su versión 5, de octubre de 2023, en el que se especificaban los siguientes roles: “Operador de CCTV”, “Supervisor de CCTV”, “Jefe y técnico de CCTV” y “Administrador de sistemas (TIC).

5. Efectividad que la sociedad operadora habría cubierto el riesgo de fuga de información generada por el sistema CCTV restringiendo el acceso a Internet.

6. Efectividad que la sociedad operadora habría cubierto el riesgo de fuga de información generada por el sistema CCTV sin que se encuentren habilitadas cámaras en esa sala, respecto de las cuales dispongan de acceso personal de CCTV.

7. Efectividad que la sociedad operadora Casino del Lago S.A., dio cumplimiento a la normativa sobre medios de pago, en los días 1, 15 y 23 de enero de 2025 pagando íntegramente los premios a los jugadores.

**Sexto)** Que, mediante la presentación CDL/016/2026, de 29 de enero de 2026, la sociedad operadora **Casino del Lago S.A.**, estando dentro de plazo, señala que se acompañan los siguientes documentos como medios de prueba:

**1. Respecto al punto de prueba 1):**

1.1 Cadena de correos electrónicos de marzo del año 2024, en la cual consta la solicitud de imágenes requeridas y el comprobante de envío de las mismas, quedando por escrito toda solicitud y entrega de material.

1.2 Copia de acta de entrega de imágenes.

**2. Respecto al punto de prueba 2):**

numerales 1.1 y 1.2 precedentes.

2.1. Reitera los documentos citados en los

octubre del año 2023.

2.2. Procedimiento de CCTV versión 5, de

**3. Respecto al punto de prueba 3):**

2.2 precedente.

3.1. Reitera el documento citado en el punto

**4. Respecto al punto de prueba 4):**

roles.

4.1. Dos fotografías en la cual constan los

**5. Respecto al punto de prueba 5):**

5.1. Fotografía en que daría cuenta que la página de correos electrónicos Gmail, no cuenta con acceso.

**6. Respecto al punto de prueba 6):**

6.1. Registro fotográfico, en el cual se aprecia que existe una cámara que graba al interior de la sala, pero la imagen no se encuentra disponible para el operador.

**7. Respecto al punto de prueba 7):**

7.1. Material visual, en el cual consta la entrega de tickets por la totalidad, los cuales son canjeados posteriormente por alguno de los instrumentos autorizados.

Sin perjuicio de lo anterior, respecto a los documentos individualizados en **los numerales 6.1 y 7.1**, si bien la presentación CDL/016/2026 da cuenta que estos se acompañan, **no se adjuntaron efectivamente al presente procedimiento sancionatorio.**

**Séptimo)** Que, en su escrito de descargos y su presentación de medios de prueba, la sociedad operadora **Casino del Lago S.A.** controvertió los cargos formulados, por lo que, a fin de resolver el presente procedimiento sancionatorio, se apreciaron todos los hechos y medios probatorios 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 **Casino del Lago S.A.** alegó respecto a todos los cargos formulados, que uno de los elementos a considerar en materia de derecho administrativo sancionador debe ser el daño significativo concreto para bienes jurídicos relevantes para configurar la responsabilidad, dando cuenta asimismo que, en la especie, el principio de proporcionalidad exige que la sanción sea el último recurso, ya que en infracciones menores la instrucción de un procedimiento administrativo sancionatorio resulta excesivo, debiendo optar la Administración por medidas menos invasivas a fin de corregir la conducta del regulado. Finalmente, alegó que la eficiencia administrativa exige priorizar la actuación sancionadora en función del impacto real de la infracción, no de su mera tipicidad formal.

En lo relativo a la alegación sobre la ausencia de un daño a los bienes jurídicos protegidos, resulta necesario hacer presente que en el ámbito del Derecho Administrativo Sancionador, la eventual inexistencia de este daño o perjuicio no forma parte la tipificación del ilícito. En efecto, la Excm. Corte Suprema en sentencia de 19 de mayo de 2016, Rol N° 7560-2015, ha señalado que *"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).

En tal sentido, la sola circunstancia de incumplir las exigencias que la norma de conducta administrativa establece al regulado, permite configurar la responsabilidad administrativa frente a dicha inobservancia, de lo cual resulta posible concluir que la única forma de eximirse de la misma es, o bien acreditando el cumplimiento total de la obligación correlativa, o bien en caso de reconocerse un incumplimiento de la norma de conducta, éste se atribuya a un caso fortuito o fuerza mayor, alegado y acreditado por quien lo esgrima, circunstancias que no concurren en estos autos infraccionales.

Respecto a una eventual infracción al principio de proporcionalidad al formularse los cargos, 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 suave y moderado de entre todos los posibles -ley del mínimo intervencionismo) y "proporcional" en sentido estricto, es decir, "ponderada" o equilibrada por derivarse de aquélla más beneficios o ventajas para el interés general que perjuicios sobre otros bienes, valores o bienes en conflicto, en particular sobre los derechos y libertades (considerandos 13° y 14° de la sentencia de la Itma. Corte de Apelaciones de Santiago, Rol N° 2804-2017).

Cabe señalar que este principio constituye un límite al ejercicio del poder de dicha Administración<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> 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

En este sentido “(..) el fundamento normativo de la proporcionalidad es la racionalidad<sup>2</sup>, 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”<sup>3</sup>. “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”<sup>4</sup>.

También la ltma. 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”.

De esta forma, el principio de proporcionalidad debe considerarse para la determinación de la sanción en el caso de un incumplimiento normativo por parte del regulado, no pudiendo extenderse a influir en la determinación del inicio de un procedimiento administrativo sancionador, como ocurrió en la especie.

Finalmente, cabe señalar que, en caso de que se acredite la ocurrencia de las conductas por las cuales fueron formulados los respectivos cargos, dichos incumplimientos implican un impacto real en lo que respecta a la operación del casino de juegos, tal como se analizará en los acápite correspondientes de esta resolución.

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

Cargo Formulado	Hechos que constituyen el cargo formulado	Normativa infringida	Normativa que dispone la sanción
La sociedad operadora Casino del Lago S.A., no habría dado cumplimiento a su Manual de Procedimiento de CCTV, como dan cuenta los siguientes hechos, constatados en la fiscalización realizada entre el 19 al 23 de agosto de 2024.	a. El “Manual de procedimiento de CCTV Casino de Pucón”, en su versión 5, de octubre de 2023, hace referencia en su numeral 7, letra b), a un acta de entrega de grabaciones del Sistema de CCTV, tanto como para personal externo a la sociedad operadora como para personal de la sociedad operadora ajeno a la sala de CCTV que se encuentra citado en un anexo del procedimiento. Durante la inspección realizada se constató que la sala de CCTV de la sociedad operadora no disponía de las referidas actas como medio	Numerales 3.1 y 3.4 del Libro Segundo: Período de Operación del Permiso / Título II. Funcionamiento sala de juegos y servicios anexos / Capítulo 5: Sistemas de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV), del Compendio de Normas de esta Superintendencia.	Artículo 46 Ley N° 19.995.

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”.

<sup>2</sup> El fundamento constitucional de la racionalidad se encuentra a modo ejemplar en los artículos 19N°2 por cuanto proscribire 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.

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

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

	<p>de respaldo de la entrega de grabaciones del Sistema de CCTV a personal externo al casino de juego.</p> <p>b. En la revisión efectuada en la Sala de CCTV de la sociedad operadora con fecha 19 de agosto 2024, se constató que no dispone de los registros de solicitudes de copia de las grabaciones realizadas por personal del casino de juego ajenos a los que se desempeñan en CCTV, o bien, de su entrega mediante un acta.</p> <p>c. Durante la fiscalización se verificó que la Sala de CCTV de Casino del Lago S.A., ha habilitado carpetas compartidas, en forma específica, con grabaciones del Sistema de CCTV, para el Gerente General Pucón, Subgerente de personas, Subgerente de juegos y directora general de juegos, acción que no se encuentra prevista en el procedimiento de CCTV, en su versión N°5, vigente desde octubre de 2023.</p> <p>d. Durante la inspección realizada se constató en el Sistema de CCTV "Hik Vision", se encuentran configurados dos roles, correspondientes a "Administrador" y "Operador". En circunstancias que en el "Manual de procedimiento de CCTV Casino de Pucón", en su versión 5, de octubre de 2023, se especifican los siguientes roles: "Operador de CCTV", "Supervisor de CCTV", "Jefe y técnico de CCTV" y "Administrador de sistemas (TIC).</p>		
--	--	--	--

Hechos	Descargos
<p>a. El "Manual de procedimiento de CCTV Casino de Pucón", en su versión 5, de octubre de 2023, hace referencia en su numeral 7, letra b), a un acta de entrega de grabaciones del Sistema de CCTV, tanto como para personal externo a la sociedad operadora como para personal de la sociedad operadora ajeno a la sala de CCTV que se encuentra citado en un anexo del procedimiento. Durante la inspección realizada se constató que la sala de</p>	<p><i>"Es menester señalar que, las normas infra reglamentaria - numerales 3.1 y 3.4 del Libro 2°, Título II, Capítulo 5° del Compendio de Normas- que cita la SCJ no resulta pertinente invocarla en este cargo, ni tampoco se encuentran infringidas por mi Representada.</i></p> <p><i>En primer lugar, debe señalarse que la norma infra reglamentaria del numeral 3.1. ya individualizado, es una disposición en el cual la SCJ instruye a las sociedades operadoras de un casino de juegos a contar con un procedimiento definido en relación a la operación del sistema de CCTV, estableciendo tres requisitos (literales a, b y c) que debe contener ese documento. Por otro lado, el numeral 3.4 del mismo capítulo del Compendio de Normas, establece la obligación de notificar a la SCJ en el plazo</i></p>

<p>CCTV de la sociedad operadora no disponía de las referidas actas como medio de respaldo de la entrega de grabaciones del Sistema de CCTV a personal externo al casino de juego.</p>	<p><i>ahí señalado, cualquier actualización o modificación que realice la Sociedad Operadora en el mencionado procedimiento.</i></p> <p><i>Por lo tanto, la situación imputada por la SCJ a Casino del Lago no contradice dicha norma de contar con un procedimiento en la materia ni de incumplir con notificar a la SCJ de la modificación que realice. En este sentido, debe recalcar que lo cuestionado por la SCJ es específicamente que mi Representada no habría dado cumplimiento a su propio procedimiento interno, al i) no contar con acta de entrega de imágenes al personal externo de la Sociedad Operadora, así como de la Sociedad Operadora, pero ajeno a la sala de CCTV; ii) no contar con registro de solicitudes de imágenes y vuelve a señalar en no contar con actas para personal ajeno de CCTV; iii) haber habilitado carpetas compartidas para ciertas personas ahí descritas para la entrega de imágenes; y iv) no tener correctamente los perfiles en sistema de CCTV "Hik Vision".</i></p>
<p>b. En la revisión efectuada en la Sala de CCTV de la sociedad operadora con fecha 19 de agosto 2024, se constató que no dispone de los registros de solicitudes de copia de las grabaciones realizadas por personal del casino de juego ajenos a los que se desempeñan en CCTV, o bien, de su entrega mediante un acta.</p>	<p><i>En efecto, lo cuestionado por la SCJ únicamente se encuentra descrito en el Manual de Procedimientos de CCTV Casino de Pucón, versión 5 de octubre de 2023 (en adelante el "Procedimiento"), según lo señala la propia SCJ en su Oficio de Cargos, el que, por lo demás, corresponde a una ordenación de conducta autogenerada por mi Representada, que escapa a sus competencias fiscalizadoras y sancionadoras.</i></p> <p><i>En lo que nos interesa, para que una conducta pueda ser objeto de una sanción válida por parte de un órgano de la administración, se requieren de ciertos elementos, entre los que destaca que dicha conducta se encuentre contenida en una norma jurídica con la respectiva obligación o tipo infraccional, es decir, que dicha conducta sea antijurídica.</i></p> <p><i>A mayor abundamiento, cabe señalar que el supuesto incumplimiento que se le imputa a nuestra Representada respecto de su regulación autogenerada, no resulta explícitamente ordenado por la SCJ y por tanto no es una materia indispensable que deba abordar el documento en cuestión.</i></p> <p><i>En consecuencia, es imposible que un supuesto incumplimiento a una regulación de carácter interna y autogenerada por un particular, como Casino del Lago y que, por tanto, se encuentra fuera del ordenamiento jurídico, pueda ser sancionada por la SCJ, pues al no ser parte del ordenamiento jurídico, no puede ser calificada de antijurídica y, consecuentemente, es imposible que revista el carácter de ilícito administrativo, y tampoco esta Superintendencia tiene facultades para fiscalizar y sancionar el eventual incumplimiento de su contenido.</i></p>
	<p><i>Por otro lado, para los hechos observados en los literales a) y b) del cargo N°1 del Oficio de Cargos, podemos apelar que, no hubo ningún incumplimiento el fondo, sino que meramente un error en la forma. A mayor abundamiento, la Sociedad Operadora cuenta con respaldos que permiten registrar las solicitudes de grabaciones mediante correos electrónicos, pero no contaban en un acta física. Sin embargo, la finalidad de contar con el señalado registro se cumplió. El mero error de contar con un registro distinto al señalado en el procedimiento no tiene el peso normativo suficiente para iniciar un proceso administrativo sancionatorio.</i></p> <p><i>Como se señaló precedentemente, si bien fue constatado que no se encontraban las actas físicamente en la sala de CCTV, eso no conlleva necesariamente a que se haya realizado una entrega de imágenes sin contar con alguna.</i></p>

<p>c. Durante la fiscalización se verificó que la Sala de CCTV de Casino del Lago S.A., ha habilitado carpetas compartidas, en forma específica, con grabaciones del Sistema de CCTV, para el Gerente General Pucón, Subgerente de personas, Subgerente de juegos y directora general de juegos, acción que no se encuentra prevista en el procedimiento de CCTV, en su versión N°5, vigente desde octubre de 2023.</p>	<p><i>Vuestro Servicio únicamente se limita a señalar “la sociedad operadora no disponía de referidas actas”, como si ese fuese elemento esencial para asociarlo a la eventual contravención de lo señalado en el Procedimiento. No constató una entrega de imágenes a personal ajeno a la Sala de CCTV que no cuente con registro.</i></p> <p><i>Asimismo, divide en 2 hechos, una misma situación...no contar con un acta de entrega, siendo irrelevante la distinción que realiza si es personal de la Sociedad Operadora ajeno a la Sala CCTV o personal externo a la Sociedad Operadora propiamente tal, por lo que se solicita sea reconsiderado en un solo hecho.</i></p> <p><i>Con relación al hecho N°3, la SCJ señala que mi Representada habría incumplido su propio procedimiento al haber habilitado carpetas compartidas para la visualización de imágenes con ciertos cargos específicos. A juicio de esta Sociedad Operadora no se advierte ningún incumplimiento, dado que el mismo Procedimiento contemplaba dicho instrumento como una de las vías posibles: “El medio para extraer y respaldar las imágenes será a través de pendrive, CD o DVD, o carpeta compartida intranet, con acceso limitado solo para la persona a quien va dirigida, siempre basándose en los canales autorizados, previamente mencionados”.</i></p>
<p>d. Durante la inspección realizada se constató en el Sistema de CCTV “Hik Vision”, se encuentran configurados dos roles, correspondientes a “Administrador” y “Operador”. En circunstancias que en el “Manual de procedimiento de CCTV Casino de Pucón”, en su versión 5, de octubre de 2023, se especifican los siguientes roles: “Operador de CCTV”, “Supervisor de CCTV”, “Jefe y técnico de CCTV” y “Administrador de sistemas (TIC).</p>	<p><i>Por último, en relación con el hecho N°4, tampoco existe un incumplimiento al Procedimiento. El incumplimiento sería no contar con el Sistema de CCTV, lo cual no ocurrió. Sólo hubo un error en la cantidad de perfiles creados en él, lo cual en ningún caso podría constituir un cargo, dado que la obligación de contar con un Sistema de CCTV y su utilización, no se discute. El tener 2 (dos) y no 4 (cuatro) o tenerlos con nombres diferentes entre el Sistema CCTV y el Procedimiento, es meramente una falencia formal, no de fondo, por lo que no es un incumplimiento propiamente tal, sino meramente una desatención a tener la información homogénea.</i></p> <p><i>Por todo lo anterior, no existen motivos plausibles para poder afirmar que mi Representada incumplió con los numerales 3.1 y 3.4 del Libro 2°, Título II, Capítulo 5° del Compendio de Normas, ya que en primer lugar cumple con tener un procedimiento para el sistema de CCTV (numeral 3.1.), que dicho procedimiento, a agosto de 2024 cuando se realizó la fiscalización se encontraba en su 5° versión, lo cual demuestra además que se cumple con la obligación contenida en el numeral 3.4 que se imputa. En simple, la Sociedad Operadora tiene un procedimiento y se ha actualizado y notificado a vuestro Servicio en los tiempos correspondientes, cumpliendo así con ambos numerales que le fueron imputados.</i></p>

**Análisis de los descargos**

En primer término, cabe referirse a la alegación de la sociedad operadora relativa a que los numerales 3.1 y 3.4 del Libro 2°, Título II, Capítulo 5° del Compendio de Normas que se citan como normativa infringida no resultarían pertinentes respecto a este cargo ni tampoco se encontrarían infringidas por Casino del Lago S.A.

Al respecto, cabe señalar que la sociedad operadora no controvierte de manera alguna que no haya incurrido a los incumplimientos indicados en la formulación de cargos, ya que sólo se limita a cuestionar las facultades de esta Superintendencia para sancionar incumplimientos respecto a protocolos y documentación interna.

En tal sentido, cabe indicar que la mera circunstancia de que Casino del Lago S.A. no de cumplimiento con sus procedimientos en materia de CCTV, ratifica que no realiza un adecuado almacenamiento de los registros de grabación provenientes del sistema de circuito cerrado de televisión de la forma que estableció esta Superintendencia en la instrucción general contenida en el Libro 2°, Título II, Capítulo 5° del Compendio de Normas.

En efecto, el D.S N°287 de 2005 del Ministerio de Hacienda establece en su artículo 8, inciso tercero, parte final que establece que *“Los registros de grabación de los sistemas señalados serán almacenados en el establecimiento por el tiempo y forma que la Superintendencia determine en instrucciones de general aplicación”*.

En este sentido, si la sociedad operadora incumple su procedimiento de Sistema de CCTV, el que obligatoriamente debe tener conforme lo establece expresamente el numeral 3.1 del capítulo ya indicado del Compendio de Normas, no se advierte como el alegato presentado podría exonerar de responsabilidad a la sociedad operadora, considerando que además de la obligación de contar con este procedimiento éste debe mantenerse actualizado conforme lo dispone expresamente el numeral 3.4 del referido capítulo del Compendio.

No hay que perder de vista al respecto, que uno de los objetivos de las instrucciones generales en la materia, establecido en el numeral 2.1 del Capítulo 5, Título II, Libro II del Compendio de Normas, es precisamente *“definir los requerimientos técnicos mínimos para el suministro, montaje, conectividad, operación continua y eficiente que deberán cumplir los sistemas de CCTV, acorde con la normativa vigente, para permitir una completa labor de fiscalización, un eficiente control, vigilancia, grabación, registro de los diversos juegos y otras operaciones que se desarrollan en el establecimiento”*, lo que necesariamente se debe vincular con el contenido que debe tener el procedimiento interno formalmente definido para el Sistema de CCTV, establecido en el numeral 3.1 de la instrucción que corresponde a:

- “a) La totalidad de las actividades que conllevan los registros, revisión y respaldo de las imágenes de eventos del casino.*
- b) La implementación, mantención y reparación de la infraestructura y equipos que componen el sistema de CCTV, de tal forma que se asegure la disponibilidad operacional de éste.*
- c) Detalles del tratamiento, registro y almacenamiento de los eventos según las exigencias descritas en las presentes instrucciones.”*

Así, cuando una sociedad operadora ejecuta en la práctica medidas distintas a las contempladas en su procedimiento vigente, tal como fue acreditado en este procedimiento administrativo sancionador, se configura necesariamente un incumplimiento a la normativa infra reglamentaria aplicable, ya sea por no adecuar su conducta a lo informado o por no actualizar oportunamente el procedimiento respectivo. En ambos casos, se produce una infracción a las instrucciones impartidas por esta Superintendencia.

Resulta relevante destacar que el envío de un procedimiento interno no constituye una obligación meramente formal, sino que implica el compromiso de cumplirlo en los términos informados. De lo contrario, se frustran las expectativas de fiscalización de este Servicio y se entrega información que no se ajusta a la realidad operacional del casino, afectando tanto la labor supervisora de la Superintendencia como la certeza respecto del correcto funcionamiento del establecimiento de juegos.

En consecuencia, exigir a la sociedad operadora el estricto cumplimiento de su procedimiento interno de CCTV, en los términos comunicados, no vulnera los principios de legalidad ni de juridicidad. Por el contrario, se encuentra plenamente justificado en las facultades de supervigilancia y fiscalización que la ley confiere a esta Superintendencia, y resulta razonable que los fiscalizados ajusten su actuar a la información que ellos mismos han proporcionado.

Al respecto, cabe tener presente que la sanción administrativa persigue tanto un fin represivo como preventivo. Si bien la adopción posterior de medidas correctivas puede dar cuenta del cumplimiento del objetivo preventivo, ello no resulta suficiente para excluir la responsabilidad derivada de conductas infractoras ya verificadas, ni para neutralizar el reproche jurídico que corresponde efectuar en el marco del presente procedimiento sancionatorio.

En consecuencia, tal como se indicó en la formulación de cargos y luego de la tramitación del procedimiento administrativo sancionador respectivo, el incumplimiento se configuró respecto a la totalidad de los hechos que sustentan el cargo formulado, y contraviene lo dispuesto en los numerales 3.1 y 3.4 del Libro Segundo: Período de Operación del Permiso / Título II. Funcionamiento sala de juegos y servicios anexos / Capítulo 5: Sistemas de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV), del Compendio de Normas de esta Superintendencia, que establece que las

operadoras deben contar con un procedimiento definido en la materia, que debe contener, entre otras materias, la totalidad de las actividades de registro, revisión y respaldo de las imágenes.

La obligación que tienen las operadoras de informar a esta Superintendencia respecto a los cambios o modificaciones que realicen a sus procedimientos internos responde precisamente a que éstas deben garantizar el cumplimiento estricto de dichos protocolos. Aún más, se debe considerar que el numeral 3 del capítulo respectivo del Compendio de Normas establece tanto el contenido mínimo de estos procedimientos, tales como el detalle del total de actividades que conllevan los registros, revisión y respaldo de las imágenes de eventos del casino, la forma de implementar, mantener y reparar la infraestructura y equipos de CCTV, el detalle del tratamiento de las imágenes y las funciones de los responsables de cumplimientos del procedimiento, entre otros aspectos.

Por lo demás, el capítulo 5, del título II, del libro segundo del Compendio de Normas establece una serie de requisitos técnicos y operativos que debe cumplir el sistema de CCTV y las obligaciones específicas de las operadoras en esta materia.

En consecuencia, el procedimiento interno de la operadora debe ser totalmente coherente y consistente con esos elementos. En tal sentido, la obligación de actualizar el procedimiento y mantenerlo vigente y acorde a la realidad operativa, permite a esta Superintendencia fiscalizar el cumplimiento de las instrucciones generales dadas en la materia por la normativa infra reglamentaria en análisis. Por lo tanto, como ocurre en la especie, el incumplimiento de esta normativa interna o de los protocolos detallados en el procedimiento ya informado, significa un incumplimiento directo de la obligación de actualización y cumplimiento del procedimiento, que es precisamente el fundamento del cargo que se formula.

En específico, el análisis de los hallazgos revela una deficiencia en el cumplimiento de los protocolos de la sociedad operadora Casino del Lago S.A., específicamente en la gestión de su Sistema de Circuito Cerrado de Televisión. La preocupación principal radica en la ausencia de trazabilidad y resguardo de la información de vigilancia, pues la operadora incumple su propio procedimiento interno al no mantener actas o registros de la entrega de grabaciones, tanto al personal externo como a las jefaturas internas que acceden a dicho material (hechos 1 y 2).

Adicionalmente, se constató la implementación de mecanismos de acceso no documentados en el Manual respectivo. En efecto, se constató que el casino permitió el acceso a grabaciones mediante carpetas compartidas a personal directivo no autorizado al efecto, una acción que no está respaldada ni definida en el Manual de Procedimiento vigente (Hecho N° 3).

Asimismo, existe una inconsistencia entre el protocolo y la realidad técnica (Hecho N° 4), ya que el sistema de vigilancia solo tiene configurados dos roles de acceso, a pesar de que el Manual especifica la existencia de cuatro perfiles distintos. Esta falta de correspondencia entre el procedimiento teórico y la configuración real del sistema "Hik Vision" evidencia un riesgo operacional y una limitación en la correcta segregación de funciones dentro del área de vigilancia.

Ahora bien, del análisis de los descargos y la prueba rendida por la sociedad operadora en este procedimiento administrativo sancionador corresponde determinar si existen antecedentes que permitan desvirtuar la existencia de las conductas constatadas en la fiscalización, y si éstas se alejan del marco establecido por la propia sociedad operadora en su procedimiento de Sistema CCTV.

#### **Hechos a) y b).**

En lo que respecta al primer y segundo hecho constitutivos del cargo, esto es, la constatación por parte de la SCJ que la sociedad operadora no daba cumplimiento a su procedimiento interno de CCTV al no mantener los respaldos formales consistente en actas ni registros de las solicitudes y entregas de grabaciones del sistema CCTV, tanto respecto de personal externo como de personal interno ajeno a la sala de CCTV, indica la sociedad operadora en sus descargos que se trataría de un error de forma, ya que, conforme a lo expuesto por la operadora, el mero error de contar con un registro distinto al señalado en el procedimiento no tendría el peso normativo suficiente para iniciar un proceso administrativo sancionatorio.

Al respecto, cabe señalar que durante el procedimiento administrativo sancionador que se resuelve mediante la presente resolución, la sociedad operadora acompañó respecto a este punto un acta de entrega de información externa de 25 de noviembre de 2025, es decir, de forma posterior tanto a la fiscalización como a la fecha de formulación de cargos que dio origen a este procedimiento.

Asimismo, su presentación CDL/016/2026 de 29 de enero de 2026 da cuenta de una cadena de correos electrónicos que darían cuenta que la constancia de la entrega de las grabaciones de CCTV

se realizaría mediante esa vía, el documento no fue efectivamente acompañado en el procedimiento.

En lo relativo a este punto, cabe indicar que cuando el presunto infractor acredita en el procedimiento administrativo sancionatorio que ha subsanado o adoptado medidas correctivas con posterioridad a la ocurrencia del hecho, se ha cumplido el fin preventivo de la acción fiscalizadora de la Superintendencia, 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. Ahora bien, en este caso particular, las medidas correctivas adoptadas no han surgido por una acción totalmente voluntaria de la sociedad operadora, sino que a propósito del actuar de la Superintendencia.

Por lo anterior, la existencia de medidas correctivas posteriores a la fiscalización como una eventual eximente de la responsabilidad infraccional de la operadora será desestimada, quedando en evidencia que la adopción de medidas correctivas asociadas a esta situación se ha efectuado como consecuencia directa de la acción fiscalizadora de esta Superintendencia.

Finalmente, cabe señalar que, respecto a la alegación de la existencia de un error de forma, resulta relevante resaltar que en el Derecho Administrativo Sancionatorio el eventual daño no forma parte del tipo infraccional y, por tanto, de la conducta reprochada, razón por la cual su ausencia no exime de responsabilidad a la sociedad operadora, no pudiendo escudarse la operadora en un supuesto error en la forma.

#### **Hecho c).**

En lo relativo a este hecho, la sociedad operadora alega en sus descargos que no se advertiría incumplimiento al haber habilitado carpetas compartidas para la visualización de imágenes de CCTV ya que el Manual de Procedimiento del año 2023 permitiría esta forma.

Lo anterior no es efectivo, ya que el Manual de Procedimiento CCTV de Casino del Lago S.A. en su versión 5 del año 2023, establece en su numeral 7, denominado “Salida de Información”, en su letra a) que existirían cuatro canales autorizados para la entrega de imágenes, estableciendo a quienes se le podría entregar información, de la forma que se transcribe:

- “ - A solicitud de los Fiscales del Ministerio Público ante procesos de investigación o delitos flagrantes.  
- A solicitud del Ministerio Público a través de órdenes de investigar a cargo de los servicios policiales. En este caso las grabaciones se entregarán previa autorización de la gerencia de servicios Legales de Enjoy.  
- A solicitud del área de Servicios Legales de la empresa, mediante correo formal.  
- A solicitud del Gerente General ante cualquier incidente o investigación.  
- Superintendencia de Casinos de Juegos, mediante solicitud formal correo u oficio.”*

Al respecto, si bien tal como indica el Manual “El medio para extraer y respaldar las imágenes será a través de pendrive, CD o DVD, o carpeta compartida intranet, con acceso limitado solo para la persona a quien va dirigida, siempre basándose en los canales autorizados, previamente mencionados, para lo cual sólo el Jefe o Supervisor de CCTV, tiene habilitado en el PC administrativo a su cargo, un grabador y puerto USB que le permite cumplir con esta tarea”, en la fiscalización se constataron carpetas compartidas no sólo para el Gerente General de la operadora, sino que también para el Subgerente de personas, subgerente de juegos y Directora General de Juegos, personas que, según el propio manual de procedimiento no se encontraban habilitadas para tener acceso a estas imágenes.

Junto a lo anterior, mediante presentación CDL/130/2024 de 10 de octubre de 2024, la sociedad operadora da respuesta respecto a la instrucción dictada respecto al hallazgo referente al cargo en análisis, señalando que “2.1.3 Se modifica Manual de Procedimiento de CCTV. Se agrega protocolo ligado a carpeta compartida para mostrar imágenes a la GG”, acompañando el Manual actualizado, el que, en lo que importa, en su numeral 8, letra b) del capítulo IV subsana el hallazgo detectado por el fiscalizador de la SCJ, lo que da cuenta de la existencia de la infracción, debiendo reiterarse lo ya planteado respecto a que la subsanación de un hallazgo por parte de la operadora no la exime de su responsabilidad infraccional.

**En consecuencia, la infracción constatada no fue desvirtuada por parte de la sociedad operadora Casino del Lago S.A. en el procedimiento administrativo sancionador de marras, por lo que se da por acreditado el incumplimiento.**

**Hecho d).**

Al respecto, la operadora en sus descargos reconoce que *“hubo un error en la cantidad de perfiles creados en él, lo cual en ningún caso podría constituir un cargo, dado que la obligación de contar con un Sistema de CCTV y su utilización, no se discute. El tener 2 (dos) y no 4 (cuatro) o tenerlos con nombres diferentes entre el Sistema CCTV y el Procedimiento, es meramente una falencia formal, no de fondo, por lo que no es un incumplimiento propiamente tal, sino meramente una desatención a tener la información homogénea”*.

En tal sentido, el incumplimiento del procedimiento interno no es discutido por la operadora, sin perjuicio de cuestionar el impacto del mismo, el que Casino del Lago S.A. no considera relevante.

Se reitera entonces lo indicado en este análisis respecto a que la inexistencia de un daño no puede considerarse como un eximente de responsabilidad infraccional, especialmente considerando que la no aplicación estricta del procedimiento interno vigente a la época de la fiscalización no se encuentra discutido.

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

Cargo Formulado	Hechos que constituyen el cargo formulado	Normativa infringida	Norma que establece la sanción
La sociedad operadora Casino del Lago S.A. no habría cubierto el riesgo de fuga de información generada por el sistema CCTV, en razón a los siguientes hechos constatados en la fiscalización realizada entre el 19 al 23 de agosto de 2024.	<p>a. Se verificó que los dos equipos de trabajo habilitados en la sala de CCTV cuentan con acceso a Internet, a modo de ejemplo, se realiza conexión a <a href="http://www.gmail.com">www.gmail.com</a></p> <p>b. Se constató que al interior de la Sala de CCTV se encuentra habilitada la cámara N°04, respecto de la cual disponen de acceso el Supervisor de Seguridad y CCTV y los 5 operadores.</p>	El numeral 17.1, y en específico su letra I), del Libro Segundo: Período de Operación del Permiso / Título II. Funcionamiento sala de juegos y servicios anexos / Capítulo 5: Sistemas de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV), del Compendio de Normas de esta Superintendencia.	Artículo 46 Ley N° 19.995.

Hechos	Descargos
<p>a. Se verificó que los dos equipos de trabajo habilitados en la sala de CCTV cuentan con acceso a Internet, a modo de ejemplo, se realiza conexión a <a href="http://www.gmail.com">www.gmail.com</a>.</p> <p>b. Se constató que al interior de la Sala de CCTV se encuentra habilitada la cámara N°04, respecto de la cual disponen de acceso el Supervisor de Seguridad y CCTV y los 5 operadores.</p>	<i>“Sumado a los argumentos que fueron presentados anteriormente para la totalidad de los cargos formulados, en particular para este cargo, se puede afirmar que corresponde a una situación puntual, excepcional en la práctica de mi Representada y por lo mismo, cabe descartar por completo que el hecho indicado corresponda a una práctica institucional ideada en contra de las normas reguladoras de la actividad de casinos de juegos, sin intención premeditada de infringir la legalidad vigente. Asimismo, es necesario tener en consideración para la determinación de la sanción, la clara intención de mi Representada en subsanar las observaciones levantadas por vuestro personal fiscalizador desde el día 1 (uno), lo cual deja en manifiesto -y con hechos- este ánimo de cumplimiento y mejora continua”</i> .
Análisis de los descargos	
La sociedad operadora Casino del Lago S.A. entregó una misma alegación para ambos hechos que configuran este cargo, respecto a que se trataría de una situación puntual y que fue subsanada, reiterando además las argumentaciones relativas al primer cargo.	

Respecto a que se trataría de una situación puntual, la operadora no acompañó al procedimiento antecedente alguna que sustente tal alegación, solo una fotografía posterior a los hechos que dan cuenta que el sitio Gmail se encontraría bloqueado.

En tal sentido, el cumplimiento posterior a la normativa infringida, reafirman los hechos constatados que sustentan el cargo, considerando especialmente que conforme al artículo 43 de la Ley N° 19.995 establece una presunción legal de veracidad para todos los efectos legales sobre lo constatado por los fiscalizadores de esta Superintendencia.

**En tal sentido, como fuese planteado respecto al cargo anterior, a juicio de esta Superintendencia la subsanación o la adopción de medidas correctivas no son circunstancias que sirvan para eximir de responsabilidad a la sociedad operadora, reiterándose todo lo planteado al respecto.**

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

Cargo Formulado	Descargos	Normativa infringida y Norma que establece la sanción
<p>La sociedad operadora Casino del Lago S.A., habría vulnerado la normativa sobre medios de pago, por cuanto habría realizado el pago de premios a determinados clientes en los días 1, 15 y 23 de enero de 2025, utilizando como medio de pago tickets de juego pagándose el resto en efectivo.</p>	<p><i>“Mi Representada no ha vulnerado la normativa imputada en el Oficio de Cargos, dado que no ha realizado ningún pago de premios mediante tickets de juego. Antes de ahondar en la argumentación, es necesario traer a colación qué se entiende por pago. Son varios los eruditos que han desarrollado la definición. Así, por ejemplo, Emiliani Román ha señalado que, “con el pago, la extinción de la obligación es una consecuencia; es el modo natural de cumplir la obligación”. Por otro lado, la Real Academia Española (RAE) señala que, pagar, es “dar a otra, o satisfacer, lo que le debe”. Así las cosas, y en atención al numeral 3.1.3 el cual se remite al numeral 3.1.2, ambos del Libro 2°, Título III, Capítulo 5° del Compendio de Normas, se entiende que el pago al cliente se realiza cuando, voluntariamente solicita “el canje de fichas o el pago de tickets, tarjetas de máquinas de azar o de otros instrumentos autorizados por esta Superintendencia, sólo a través de los siguientes medios: a) dinero en efectivo, b) cheque nominativo, c) transferencias bancarias”.</i></p> <p><i>Precisamente por lo anterior, es que mi Representada no vulnera la normativa.</i></p> <p><i>Nuestra defensa se basa en dos pilares fundamentales contenidos en las regulaciones emitidas por la propia Superintendencia: la definición de medio de pago autorizado y la naturaleza del ticket de juego como un instrumento de valor.</i></p> <p><i>El Ticket de Juego (Ticket Out) es un Instrumento de Valor, No un Medio de Pago Autorizado para Liquidación.</i></p> <p><i>El Capítulo 5, Título III, del Libro Segundo del Compendio de Normas, denominado “Transacciones de Entrega de Valores”,</i></p>	<p>El numeral 3.1 y 3.2 del Libro Segundo: Período de Operación del Permiso / Título III. Desarrollo del juego / Capítulo 5: Transacciones de entrega de valores / Numeral 3: De la entrega de valores desde el casino de juego al/la jugador/a, del Compendio de Normas de esta Superintendencia.</p> <p>Artículo 46 Ley N° 19.995.</p>

	<p><i>establece de forma explícita y taxativa los medios por los cuales un casino puede realizar la liquidación final de premios o el canje de instrumentos de juego,</i></p> <p><i>Según el numeral 3.1.2 de dichas instrucciones, el jugador puede solicitar el canje de fichas o el pago de tickets, tarjetas u otros instrumentos autorizados, solamente a través de los siguientes medios: Dinero en efectivo, Cheque nominativo, o Transferencias bancarias.</i></p> <p><i>La norma subraya esta restricción al disponer que "ningún otro medio de pago será válido para este tipo de transacciones".</i></p> <p><i>El ticket de juego o Ticket Out está definido como un boleto de juego que representa un valor en dinero (créditos ganados o no jugados) que faculta a su portador para cobrarlo en caja y/o cajeros del casino de juego o efectuar apuestas. El ticket es la acreditación del derecho al cobro, no el cobro o pago mismo conforme a los medios autorizado.</i></p> <p><i>Se puede argumentar que, en ambos casos (pago automático bajo umbral o gestión manual sobre umbral), el acto de entregar el ticket (un instrumento) no es el "pago de premio" final, sino el acto que permite al jugador dirigirse a la caja para recibir el pago con los instrumentos autorizados legalmente.</i></p> <p><i>Misma situación ocurre con los tickets generados en las máquinas de azar que se encuentren bajo el umbral. En dichos casos, la máquina no se bloquea y, por ende, el cliente al momento de querer retirarse de la máquina, lo hace con su ticket de juego.</i></p> <p><i>¿Existiría en ese caso también un pago de premio por parte del casino?</i></p> <p><i>Lo anterior, dado que es la propia SCJ señala en su Oficio de Cargos, específicamente en su numeral 3.1.5 el cual cita parte del texto del Oficio Ordinario N°1676 de este año que "se establece que el acto de "pago de un premio" se configura en el momento en que el valor monetario ganado por el cliente es entregado por el casino, independientemente del formato (efectivo, cheque, vale vista o ticket)." (énfasis nuestro), entendiéndolo que todo el parque de máquinas de azar de mi Representada forma parte de "el casino".</i></p> <p><i>Como se vuelve a señalar, esa es la conclusión que se desprende de las palabras que la propia Superintendencia entrega. Carece de toda lógica entonces que, para montos bajo el umbral no se considere como "pago de premio" la entrega de tickets de juego, pero para los casos que superen el umbral, sí sea considerado como el pago de</i></p>	
--	---	--

	<p><i>un premio. En ambas situaciones se entrega un ticket de juego como consecuencia del mismo acto...el premio obtenido en el juego de azar. Asimismo, en ambos casos, el " pago de premio" ocurre recién cuando el cliente realiza el cobro del mismo por alguno de los instrumentos autorizados y señalados en el procedimiento interno de la materia que dispone mi Representada.</i></p> <p><i>La SCJ en su Oficio de Cargos, en particular en el numeral 3.4, pasa a detallar los numerales específicos que, a juicio de ella, vulneraría mi Representada. En primer lugar, cita el numeral 3.1.1 del Libro 2°, Título III, Capítulo 5° del Compendio de Normas, el cual señala que "las sociedades operadoras canjearán a los/as jugadores/as las fichas u otros instrumentos previamente autorizados por esta Superintendencia, por su importe en moneda de curso legal en Chile, sin poder efectuar deducción alguna por este concepto.", entendiendo que "otros instrumentos" se refiere, por ejemplo, a los tickets de juego. Esta Sociedad Operadora no advierte ningún incumplimiento, ya que tanto las fichas como los tickets de juego son pagados por su importe en moneda de curso legal y sobre todo, no se realiza ningún tipo de deducción por dicha operación. A modo de alcance, el ticket en sí mismo es un instrumento que representa el derecho a cobro o apuesta, no el medio de pago final regulado, y por consiguiente, no se puede utilizar como instrumento a cobrar en ningún otro lado.</i></p> <p><i>Posteriormente continúa citando normativas que supuestamente habría infringido mi Representada. Ya analizamos que los numerales 3.1.2 y 3.1.3 tampoco fueron vulnerados. Después, cita el numeral 3.1.4 del citado capítulo. No hay ningún elemento fáctico en el Oficio de Cargos que permita afirmar que mi Representada no cuente con una cuenta exclusiva para recibir transferencia o pago de cheques, por lo que no se entiende su incorporación en él. Lo mismo ocurre con el numeral siguiente -3.1.5-, al no haber elementos fácticos que sustenten un eventual incumplimiento a la normativa.</i></p> <p><i>Lo anterior también se repite con las instrucciones del numeral 3.2. No hay ningún antecedente que permita afirmar que Casino del Lago: a) no realice las transacciones en moneda de curso legal, b) no realice el pago en cajas o mediante personal habilitado para tales efectos o no lo realice de forma inmediata, c) como se argumentó, no se realiza con otros medios no autorizados, d) no se ha imputado una falta en la reserva de liquidez.</i></p>	
--	--	--

**Análisis de los descargos**

Tal como fuera planteado en el Oficio Ordinario N°2590 de 2025, que formuló cargos a la sociedad operadora Casino del Lago S.A., durante fiscalización realizada entre los días 10 a 14 de febrero de 2025, se revisaron, a propósito de la consulta ciudadana realizada por el Sr. Alex Vega Alarcón, las grabaciones CCTV de los días 1, 15 y 23 de enero de 2025, constatándose 3 casos en los que la sociedad operadora pagó mediante tickets de juego pagos a sus clientes, conforme la siguiente tabla:

Jornada	Hora	N° Máquina	Módulo	Total (\$)	Carpeta
01-01-2025	19:08:47	28398	A-04	2.632.750	369477 PR
15-01-2025	00:57:54	28176	TV-07	2.403.660	373875 PR
23-01-2025	05:31:19	28103	TV-04	2.900.375	376492 PR

Mediante Oficio Ordinario N°484 de 18 de marzo de 2025, esta Superintendencia informó el resultado de la referida fiscalización, instruyendo a la operadora dar cumplimiento al procedimiento de pagos de premios obtenidos en máquinas de azar vigente, debiendo cumplir estrictamente con las instrucciones impartidas en el Compendio Normativo de este Servicio, respecto de los medios de pagos autorizados desde el casino de juego a los/as jugadores/as. Asimismo, ordenó remitir grabaciones del sistema de CCTV correspondientes a pagos de premios de máquinas de azar que permita evidenciar el debido cumplimiento de la normativa vigente.

La sociedad operadora, mediante presentación CDL/50/2025 de 1° de abril de 2025, indicó:

*“Al respecto, se explica cómo es el proceder del pago de premio, el cual no difiere del procedimiento interno, ni de lo que instruye el Compendio de Normas ni tampoco el artículo 20° del Decreto Supremo N°547 de 2005:*

*Cuando una máquina se bloquea debido a que el cliente obtuvo un premio sobre el umbral definido, el anfitrión se acerca para ofrecerle:*

- i) si le trae los tickets para seguir jugando o,*
- ii) bien que lo acompañe a la caja a cobrar su premio. Lo anterior es solo un servicio especial para nuestros clientes -el de traer los tickets- y se encuentra dentro de nuestros planes de atención a clientes.,*

*Por el contrario, si desean cobrar el premio se deben acercar a la caja, donde se le paga el premio mediante algunos de los medios autorizados por vuestra Superintendencia.”*

Luego de la referida respuesta de la sociedad operadora, la Superintendencia mediante Oficio Ordinario N°1676 de 2 de septiembre de 2025, desestimó los argumentos de la presentación CDL ya indicada, en razón a lo siguiente:

*“constituye una interpretación que contraviene la normativa vigente, por lo tanto, se reiteran y precisan las siguientes instrucciones:*

*Se establece que el acto de "pago de un premio" se configura en el momento en que el valor monetario ganado por el cliente es entregado por el casino, independientemente del formato (efectivo, cheque, vale vista o ticket).*

*La práctica descrita por el operador, consistente en que un anfitrión, que no es personal de Tesorería Operativa, entrega tickets de alto valor (\$500.000 y \$100.000) al jugador en la propia máquina de azar, constituye en sí misma una modalidad de pago de premio. La posterior rendición de dichos tickets en el área de cajas no subsana el incumplimiento original de haber realizado el pago fuera del lugar y de los procedimientos.”*

En efecto, en sus descargos la sociedad operadora toma lo recién transcrito en el referido Oficio Ordinario N°1676/2025, dando cuenta de la existencia de una supuesta inconsistencia de la SCJ al calificar la entrega de tickets de juego de manera distinta según el monto obtenido. No resultaría razonable que un mismo acto, esto es la entrega de un ticket como consecuencia de ganar un juego de azar, sea considerado "pago de premio" cuando supera un umbral específico, pero no cuando se sitúa por debajo de este, ya que la naturaleza del acto es idéntica en ambas situaciones.

Asimismo, dan cuenta que la entrega del ticket no constituye el cumplimiento de la obligación en sí misma, sino que el "pago de premio" ocurre efectivamente en un momento posterior. Según los procedimientos internos de la representada, el pago solo se perfecciona cuando el cliente realiza

el cobro del valor a través de los instrumentos autorizados, por lo que el ticket funciona simplemente como el medio para acceder a dicha transacción y no como el pago final.

Al respecto cabe señalar que la argumentación de la sociedad operadora respecto a la naturaleza jurídica del pago no resulta atendible para desvirtuar la infracción observada. Si bien la sociedad operadora sostiene que el pago solo se perfecciona en la caja, las instrucciones impartidas por esta Superintendencia en el Compendio de Normas en el Libro 2°, Título III, Capítulo 5°, y en específico el numeral 3.2 letra b) expresamente dispone que el pago de premios debe realizarse en las áreas destinadas a cajas o tesorería, utilizando únicamente los medios autorizados en el numeral 3.1.2 del referido capítulo, esto es, mediante efectivo, cheque o transferencia, por lo que la entrega manual de tickets de alta denominación en el área de máquinas de azar constituye una modalidad de pago no contemplada y, por ende, prohibida.

A mayor abundamiento, en los casos que configuran el cargo la sociedad operadora incumple además el numeral ya indicado, en el sentido que la entrega de los tickets no lo realiza el personal autorizado para ello o el personal de Tesorería Operativa, sino que personal de la operadora denominadas “anfitriones”.

En tal sentido, la sociedad operadora mediante presentación CDL/152/2025 de 17 de septiembre de 2025, en respuesta al Oficio Ordinario 1676/2025 señaló que:

*“a) Se cesó la práctica de fraccionar el pago de premios y/o de entregar tickets, vales u otros instrumentos representativos de dinero como parte del pago de un premio que haya superado el umbral de pago automático. b) Todos los premios cuyos montos requieran un pago manual por parte del personal del casino, este será gestionado por el personal de tesorería de acuerdo a la modificación del procedimiento “Pago premio en máquinas de azar (TGM)”.*

Las instrucciones de la Superintendencia en la materia regulan el procedimiento de pago de premios de manera integral. La entrega de tickets, y en especial aquellos de alta denominación (\$100.000 y \$500.000) por parte de personal ajeno a la Tesorería Operativa directamente en el área de máquinas constituye una modalidad de pago no autorizada que vulnera la normativa del Compendio de Normas.

En específico, el numeral 3.2 letra c) del referido capítulo del Compendio de Normas de esta Superintendencia establece de manera expresa que *“El pago de premios grandes en máquinas de azar, pozos progresivos en mesas de juego y bingo debe ser efectuado a través de alguno de los medios descritos anteriormente. Excepcionalmente, si el/la cliente/a así lo acepta, en la categoría de Bingo podría recibir su premio valorado en fichas de juego, si el valor es menor.”*

**En consecuencia, la sociedad operadora sostiene una interpretación errónea en la materia sin acompañar antecedentes que desvirtúen el cargo formulado.**

En cuanto a la supuesta inconsistencia de criterio alegada por la operadora respecto al monto de los premios, cabe tener presente que el Compendio de Normas de la Superintendencia, en su Libro Segundo, Título V. Win, Capítulo 3: Envío de información operacional y reclamos (SIOC), en sus definiciones, en lo que respecta a máquinas de azar, conforme lo establecido en el numeral 1.4 del capítulo, conceptualiza los “Premios Grandes” en su letra e), los que corresponden a *“un tipo de premios que, por su monto, no se pagan de manera habitual (ticket out o tarjeta out), sino que son pagados en forma manual con la intervención de personal del casino de juego. Dicho monto está determinado por la sociedad operadora del casino de juego y, para esos efectos, se ejecuta un procedimiento que, por lo general, bloquea la máquina, “celebra” el premio mostrándolo en pantalla y se generan luces y sonidos. Estos premios también se conocen como premios o pagos manuales por sistema.”*

Mientras que el pago automático es una función estándar del sistema de juego de máquinas de azar, tratándose de premios grandes, el pago a través de ticket de alto valor fuera del área de cajas elude la normativa sobre medios de pago, contraviniendo la transparencia<sup>5</sup> y los lugares definidos para la entrega efectiva de valores<sup>6</sup>.

<sup>5</sup> Considerando especialmente que conforme al numeral 1.2 del Capítulo V, del Título II del Libro Segundo del Compendio de Normas, establece como objetivos del capítulo *“Se establecen, asimismo, los medios y procedimientos válidos mediante los cuales los casinos de juego pueden efectuar transacciones que incluyen traspaso de dinero desde y hacia sus jugadores/as. Lo anterior, aumenta la transparencia de la información hacia los/as jugadores/as, resguardando la fe pública y reforzando a la debida diligencia y conocimiento de los clientes.”*

<sup>6</sup> Numeral 3.2, letra b) del Capítulo V, del Título II del Libro Segundo del Compendio de Normas.

En tal sentido, no se ha desvirtuado en el procedimiento administrativo de marras la circunstancia que, en los tres casos que configuran el cargo formulado, se trataron de premios grandes, en los cuales los respectivos clientes reciben del personal "anfitrión" del Casino de Juegos como premio tickets, medios no autorizados al efecto.

Adicionalmente, la persistencia de esta conducta fue fehacientemente acreditada mediante la revisión de los registros de CCTV durante el seguimiento realizado en septiembre de 2025.

En dicha instancia, se constató que la práctica de entregar tickets en la zona de máquinas continuaba vigente a pesar de las instrucciones de cese previo, observándose transacciones por montos significativos (como pagos por \$3.339.400 y \$7.001.700) bajo el esquema objetado.

Por lo tanto, las alegaciones de que el ticket es un mero "instrumento de acceso" no alteran el hecho de que el procedimiento ejecutado en el piso de juegos se apartó de la normativa vigente en los días 1, 15 y 23 de enero de 2025, no aportando la sociedad operadora prueba que acredite lo contrario.

Finalmente, si bien la sociedad operadora informó con posterioridad la modificación de sus manuales y el cese de la práctica en su respuesta del 17 de septiembre de 2025, dichas medidas correctivas tienen un carácter preventivo para el futuro y no eximen de responsabilidad por los incumplimientos ya verificados.

La infracción se configura al momento de utilizar medios y lugares de pago distintos a los autorizados, por lo que los descargos presentados no logran desvirtuar el cargo formulado, manteniendo este su mérito sancionatorio conforme a lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley N°19.995.

**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, las sanciones impuestas en los años de operación de la sociedad **Casino del Lago S.A.**, y la normativa que establece la conducta incumplida.

**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. TENGANSE** por acompañados los siguientes documentos:

i. Cadena de correos electrónicos de marzo del año 2024, en la cual consta la solicitud de imágenes requeridas y el comprobante de envío de las mismas, quedando por escrito toda solicitud y entrega de material.

ii. Copia de acta de entrega de imágenes.

iii. Procedimiento de CCTV versión 5, de octubre del año 2023.

iv. Dos fotografías en la cual constan los roles de "Operador de CCTV", "Supervisor de CCTV", "Jefe y técnico de CCTV" y "Administrador de sistemas (TIC) en sistema "Hik Vision".

v. Fotografía en que daría cuenta que la página de correos electrónicos Gmail, no cuenta con acceso.

**2. DECLÁRASE** que la sociedad operadora **Casino del Lago S.A.** incurrió en los siguientes incumplimientos indicados en el Oficio Ordinario N°2590, de 25 de noviembre de 2025 de formulación de cargos, por los razonamientos expuestos en los considerandos respectivos de la presente Resolución Exenta:

i) No dio cumplimiento a su Manual de Procedimiento de CCTV, como dan cuenta los siguientes hechos, constatados en la fiscalización realizada entre los días 19 al 23 de agosto de 2024:

a. El “Manual de procedimiento de CCTV Casino de Pucón”, en su versión 5, de octubre de 2023, hace referencia en su numeral 7, letra b), a un acta de entrega de grabaciones del Sistema de CCTV, tanto para personal externo a la sociedad operadora como para personal de la sociedad operadora ajeno a la sala de CCTV que se encuentra citado en un anexo del procedimiento. Durante la inspección realizada se constató que la sala de CCTV de la sociedad operadora no disponía de las referidas actas como medio de respaldo de la entrega de grabaciones del Sistema de CCTV a personal externo al casino de juego.

b. En la revisión efectuada en la Sala de CCTV de la sociedad operadora con fecha 19 de agosto 2024, se constató que no dispone de los registros de solicitudes de copia de las grabaciones realizadas por personal del casino de juego ajenos a los que se desempeñan en CCTV, o bien, de su entrega mediante un acta.

c. Durante la fiscalización se verificó que la Sala de CCTV de Casino del Lago S.A., ha habilitado carpetas compartidas, en forma específica, con grabaciones del Sistema de CCTV, para el Gerente General Pucón, Subgerente de personas, Subgerente de juegos y directora general de juegos, acción que no se encuentra prevista en el procedimiento de CCTV, en su versión N°5, vigente desde octubre de 2023.

d. Durante la inspección realizada se constató en el Sistema de CCTV “Hik Vision”, se encuentran configurados dos roles, correspondientes a “Administrador” y “Operador”. En circunstancias que en el “Manual de procedimiento de CCTV Casino de Pucón”, en su versión 5, de octubre de 2023, se especifican los siguientes roles: “Operador de CCTV”, “Supervisor de CCTV”, “Jefe y técnico de CCTV” y “Administrador de sistemas (TIC).

ii) No cubrió el riesgo de fuga de información generada por el sistema CCTV, en razón a los siguientes hechos constatados en la fiscalización realizada entre los días 19 al 23 de agosto de 2024:

a. Se verificó que los dos equipos de trabajo habilitados en la sala de CCTV cuentan con acceso a Internet, a modo de ejemplo, se realiza conexión a [www.gmail.com](http://www.gmail.com)

b. Se constató que al interior de la Sala de CCTV se encuentra habilitada la cámara N°04, respecto de la cual disponen de acceso el Supervisor de Seguridad y CCTV y los 5 operadores.

iii) Vulneró la normativa sobre medios de pago, por cuanto realizó el pago de premios a determinados clientes en los días 1, 15 y 23 de enero de 2025, utilizando como medio de pago tickets de juego, pagándose el resto en efectivo.

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

i. **MULTA** a beneficio fiscal de 20 UTM (veinte unidades tributarias mensuales) por haber incumplido obligaciones contenidas en los numerales 3.1 y 3.4 del Libro Segundo: Período de Operación del Permiso / Título II. Funcionamiento sala de juegos y servicios anexos / Capítulo 5: Sistemas de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV), del Compendio de Normas de esta Superintendencia”, conforme lo detallado los considerandos de la presente resolución.

ii. **MULTA** a beneficio fiscal de 40 UTM (sesenta unidades tributarias mensuales) por haber incumplido obligaciones contenidas en el numeral 17.1, y en específico su letra I), del Libro Segundo: Período de Operación del Permiso / Título II. Funcionamiento sala de juegos y servicios anexos / Capítulo 5: Sistemas de Circuito

Cerrado de Televisión (CCTV), del Compendio de Normas de esta Superintendencia, conforme lo detallado en los considerandos de la presente resolución.

**iii. MULTA** a beneficio fiscal de 60 UTM (sesenta unidades tributarias mensuales) por haber incumplido el numeral 3.1 y 3.2 del Libro Segundo: Período de Operación del Permiso / Título III. Desarrollo del juego / Capítulo 5: Transacciones de entrega de valores / Numeral 3: De la entrega de valores desde el casino de juego al/la jugador/a, del Compendio de Normas de esta Superintendencia, conforme lo detallado en los considerandos de la presente resolución.

**3. 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.

**4. 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.

**5. 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 del Lago S.A.
- Jefatura División Jurídica.
- Jefatura División de Fiscalización.

