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

ROL N°7/2026

VISTO:

Lo dispuesto en la Ley N°19.995, que Establece las Bases Generales para la Autorización, Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego, 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; en el Decreto Exento RA 289/154/2024, de 15 de abril de 2024, del Ministerio de Hacienda, que establece el orden de subrogación de la Superintendencia de Casinos de Juego; en el Oficio Ordinario N°1933, de 28 de agosto de 2026, de esta Superintendencia, que formuló cargos a la sociedad operadora **Casino de Juegos Coyhaique S.A;** en la presentación CJC/150/2026, de 10 de septiembre de 2026, de la referida sociedad operadora; en la Resolución N°36, de 2024, de la Contraloría General de la República y sus modificaciones; y en los demás antecedentes contenidos en el presente procedimiento administrativo sancionatorio.

CONSIDERANDO:

1. Que, mediante Oficio Ordinario N°1933, de 28 de agosto de 2026, esta Superintendencia formuló cargos e inició un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de la sociedad operadora **Casino de Juegos Coyhaique S.A.**, por cuanto habría incumplido la obligación de contar, en la sala de CCTV, con personal calificado tanto para efectos de fiscalización (realizada por esta Superintendencia) como para la atención de clientes.

2. Que, con fecha 26 de agosto de 2026, mediante correo electrónico se notificó el oficio de formulación de cargos individualizado en el considerando precedente al gerente general de la sociedad operadora Casino de Juegos Coyhaique S.A., en la dirección de correo electrónico registrada en esta Superintendencia.

3. Que, la sociedad operadora presentó sus descargos a través de carta CJC/150/2026, de 10 de septiembre de 2026. Esta Superintendencia los tuvo por presentados fuera de plazo, mientras que la sociedad operadora sostuvo, como petición principal: *"(…) solicitamos a vuestra Superintendencia 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* [sic]*, como asimismo, desestimar los cargos imputados, dejando sin efecto el presente procedimiento administrativo sancionador en contra de Casino de Juegos Coyhaique S.A."*. Como petición subsidiaria *"de estimar que lo expuesto en el presente documento, no permite resolver desestimando el procedimiento sancionatorio, esta parte viene en solicitar, tenga a bien, conforme a sus facultades y potestad, atendidas su estimación de los hechos que dan lugar al presente procedimiento administrativo sancionador, aplicar la mínima sanción que contempla el ordenamiento jurídico."*

4. Que, la sociedad operadora señaló en sus descargos que:

"En representación de Casino de Juegos Coyhaique S.A., dentro del plazo conferido en el artículo 55 letra e) de la Ley N°19.995, venimos en formular descargos respecto del cargo contenido en el Oficio Ordinario N°1933/2026, un eventual incumplimiento a lo dispuesto en el Libro Segundo, Título II, Capítulo 5, numeral 17.1, letra n), literal i) del Compendio Normativo de la Superintendencia de Casinos de Juego de enero de 2024, esta Administración considera necesario exponer los antecedentes que permiten concluir que ***no se configuró la infracción sancionada por la normativa."***

(…) En primer término, corresponde aclarar que los hechos constatados durante la fiscalización desarrollada los días 20 y 21 de marzo de 2024 obedecieron a una situación excepcional y puntual, relacionada con la ausencia temporal de técnico especializado de CCTV debido a licencia médica, circunstancia que en ningún caso implicó la inexistencia de capacidades operativas para atender los requerimientos efectuados por el personal fiscalizador.

(…) el apoyo brindado durante la fiscalización no fue efectuado por personal de Casino de Juegos Temuco S.A. (…) sino por profesionales pertenecientes al Sistema Centralizado de CCTV Dreams, unidad corporativa que presta servicios de televigilancia remota a las sociedades operadoras de Temuco, Valdivia, Coyhaique y Punta Arenas.

La operación del sistema de CCTV bajo modalidad de televigilancia fue autorizada por esa Superintendencia mediante Oficio Ordinario N°1267 de diciembre de 2015.

(…) dicha autorización no contempla la obligación de mantener permanentemente un especialista de CCTV físicamente presente en las instalaciones de la sociedad operadora para la atención de procesos de fiscalización.

(…) el Procedimiento Operacional para CCTV de Televigilancia Remota, versión 2.0 de junio de 2025, establece expresamente las responsabilidades del Oficial de Cumplimiento, Jefe de Seguridad, Oficiales de Turno, Supervisores CCTV y personal técnico respecto de la atención de requerimientos regulatorios, exportación de registros, entrega de imágenes y soporte operacional.

(…) no existió impedimento material para el ejercicio de las facultades fiscalizadoras de la Superintendencia.

Del mismo modo, no existen registros de reclamos o controversias donde algún cliente haya visto afectado su derecho a revisar imágenes derivadas de discrepancias de juego.

(…) Respecto de las normas supuestamente infringidas, (…) el inicio de operaciones y a la fecha, esta entidad ha desarrollado sus actividades de conformidad a lo establecido en la normativa vigente de Superintendencia de Casinos de Juego, y por ello considera que esta formulación de cargos carece de fundamento de real relevancia e impacto jurídicos, según lo expuesto en nuestros descargos, para seguir un procedimiento sancionatorio, o si así estima vuestra SCJ, sólo considere una amonestación por escrito sobre el mismo.

(…) Al entender que la culpabilidad se asocia necesariamente con la magnitud de la infracción, nos parece que no es posible considerar actuar doloso o culposo de nuestra parte y consecuencialmente improcedente la aplicación de sanción alguna.

(…) los hechos y antecedentes deben ser valorados junto al margen de discrecionalidad que la autoridad administrativa, y, por ende, considerando el actuar de esta parte, estimamos que la proporcionalidad, para este caso particular implica desestimar cualquier infracción, y no ejercer la facultad sancionatoria dado que todos los hechos observados fueron subsanados y se han aplicado medidas de mejora para evitar futuros incumplimientos."

5. Que, de 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, conforme al cual: *"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"*, esta Superintendencia estima que no resulta procedente la apertura de un término

probatorio, toda vez que los hechos relevantes para la resolución del presente procedimiento constan íntegramente en los antecedentes que obran en el expediente administrativo, especialmente en el Oficio Ordinario N°521 de 2 de abril de 2024, en la Carta CJC/061/2024 de 16 de abril de 2024, en el Oficio Ordinario N°1933 de 26 de agosto de 2026 y en los descargos presentados por la sociedad operadora Casino de Juegos Coyhaique S.A., junto con los documentos que se acompañan.

6. Que, en relación con el cargo formulado, habiendo apreciado los hechos en conciencia, conforme con lo establecido en el artículo 55, literal g), de la Ley N°19.995, se expone, analiza y pondera lo siguiente:

Cargo Formulado	Normativa infringida	Descargos
La sociedad operadora Casino de Juegos Coyhaique S.A. habría incumplido la obligación de contar, en la sala de CCTV, con personal calificado tanto para efectos de fiscalización (realizadas por esta Superintendencia) como para la atención de clientes.	Libro Segundo, Título II, Capítulo 5, numeral 17, numeral 17.1, letra n), literal i.	La sociedad operadora argumenta que la ausencia del técnico especializado fue una situación excepcional y puntual, motivada por una licencia médica, y que en ningún caso implicó un impedimento material para la fiscalización, ya que el sistema de televigilancia remota centralizado en Temuco —autorizado por esta Superintendencia mediante Oficio Ordinario N°1267 de 2015— permitió a los fiscalizadores revisar íntegramente las imágenes solicitadas a través del aplicativo Teamviewer. Asimismo, precisa que el apoyo remoto fue brindado por el Sistema Centralizado de CCTV Dreams (unidad corporativa), y no por personal de Casino de Juegos Temuco S.A. actuando en representación de dicha sociedad. CJC sostiene que cuenta con una estructura operativa idónea —Oficial de Cumplimiento, Jefe de Seguridad, Oficiales de Turno y personal capacitado— para atender los requerimientos de la Superintendencia, y que no existen registros de reclamos de clientes por afectación a su derecho a revisar imágenes. Finalmente, destaca las medidas correctivas adoptadas, como la capacitación específica realizada en abril de 2024 y la actualización del Procedimiento Operacional para CCTV de Televigilancia Remota (versión 2.0 de junio de 2025).

Análisis del descargo

Las instrucciones contenidas en el 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), específicamente en el numeral 17.1, letra n), subpunto i, establece la obligación de contar de forma permanente con personal calificado, para los efectos de fiscalización de esta Superintendencia como para la atención de clientes.

En este contexto, se constató que durante los días 20 y 21 de marzo de 2024, no se encontraba personal calificado para CCTV en las dependencias de la sociedad operadora que atendiera los requerimientos de la fiscalización, por cuanto personal de la sociedad operadora Casino de Juegos Temuco S.A., en sus labores de “Surveillance” respecto de la sociedad operadora fiscalizada, prestó ayuda en la revisión de grabaciones de manera remota a través del aplicativo “Teamviewer”, con apoyo de la Oficial de Cumplimiento de la sociedad.”

En relación con las alegaciones de la sociedad operadora, en cuanto a que la ausencia del técnico de CCTV por licencia médica constituye una contingencia excepcional y ajena a su voluntad, esta Superintendencia determina que dicha situación no puede ser considerada, por cuanto dicha circunstancia no desvirtúa la ocurrencia de la circunstancia reprochada.

Respecto del apoyo prestado por el Sistema Centralizado de CCTV Dreams, dicha alegación será desestimada, pues la propia instrucción señala que para el caso que el monitoreo como la infraestructura que da soporte a CCTV sea compartido con instalaciones fuera de las dependencias de la sociedad operadora, se exige que la sociedad operadora fiscalizada cuente con personal calificado en su propia sala de CCTV, sin que el apoyo remoto sustituya la presencia de personal que atienda los requerimientos de fiscalización. Así, la autorización de televigilancia remota permite el monitoreo y la administración remota, pero no deroga la existencia de una sala equipada y de personal calificado. Finalmente, la presencia del Oficial de Cumplimiento durante la fiscalización no resulta suficiente para desvirtuar el cargo formulado, por cuanto no se acreditó que estuvieran específicamente capacitados en operación del sistema CCTV, exportación de registros u obtención de grabaciones.

Asimismo, la sociedad operadora Casino de Juegos Coyhaique S.A. señaló en su alegación que el acceso remoto resultó efectivo durante la fiscalización, ya que se habría prestado ayuda en la revisión de grabaciones de manera remota a través del aplicativo “Teamviewer”, con apoyo de la Oficial de Cumplimiento de la sociedad. Ahora bien, la mencionada conexión no permite un ejercicio eficiente de las facultades fiscalizadoras de esta Superintendencia, pues dilata la respuesta a los requerimientos de información necesarios para dicha acción.

La sociedad operadora agregó que cuenta con un procedimiento operacional de junio de 2025 y que no ha habido reclamos de clientes, pero dichas circunstancias no logran desvirtuar el cargo formulado, ya que el tipo infraccional no tiene relación con ellas. A su vez, tampoco sirven para aminorar la responsabilidad de la sociedad operadora, pues la obligación de contar con un procedimiento del sistema de CCTV se encuentra establecida en el 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), numeral 3 dado que el cumplimiento de instrucciones no podría tener ese efecto. Por otro lado, la sociedad operadora no ha acompañado ningún antecedente que acredite que “*no existen registros de reclamos o controversias donde algún cliente haya visto afectado su derecho a revisar imágenes derivadas de discrepancias de juego*”, con todo, en este caso particular la falta de personal calificado afectó la acción de fiscalización y no a los clientes y, por tanto, no tiene ningún vínculo con los cargos formulados.

En cuanto a las medidas correctivas adicionales, como capacitaciones, actualización de procedimientos y designación de responsables, cabe señalar que la sanción administrativa es el medio idóneo para que la sociedad operadora adquiera el convencimiento de que el cumplimiento de la regulación debe provenir de su propio actuar y no de los efectos de las acciones de fiscalización de esta Superintendencia. En el fondo, la sociedad operadora obtiene un beneficio económico cuando actúa solo como consecuencia de las acciones de este Servicio, ya que no aplica sus propios controles y obtiene beneficios económicos al no disponer de adecuados reemplazos del personal calificado ahorrando y al no disponer de mayores recursos para aplicar controles efectivos.

Finalmente, en cuanto al alegato de la sociedad operadora, donde señala que “la *culpabilidad de una acción es necesaria de ser debidamente fundada para sancionar, y no es posible aplicarla sin determinar un actuar doloso o culpable por parte del infractor. Al entender que la culpabilidad se asocia necesariamente con la magnitud de la infracción, nos parece que no es posible considerar actuar doloso o culposo de nuestra parte y consecuencialmente improcedente la aplicación de sanción alguna*”, cabe señalar que el Excmo. Tribunal Constitucional ha señalado que la aplicación del principio de culpabilidad en el sancionatorio administrativo debe ser efectuada con matices, permitiendo un ajuste del principio de culpabilidad en un sentido penal, pero manteniendo su esencia.

De este modo, hace referencia directa a la necesidad del ordenamiento de hacer una distinción entre lo que tanto el orden penal como el administrativo tratan. Así, en sentencia de la Excma. Corte Suprema de 30 de octubre de 2014, en causa Rol N° 1079-2014 (considerando 9°) señala que “(…) *dicha carencia legislativa y el común origen de ambas sanciones no autorizan para aplicar de manera automática las normas y principios propios del derecho penal al derecho administrativo sancionador, sino que tal aplicación debe efectuarse dentro de los márgenes del procedimiento administrativo en general y del sancionatorio en particular, sin perder de vista el contexto que tuvo en vista el legislador para optar por una u otra sanción.*”

Por otro lado, la Excma. Corte Suprema, en sentencia dictada en Rol N° 2968-2010, de 25 de abril de 2012, señaló que en el establecimiento o determinación de la responsabilidad por la infracción de un ilícito penal y uno administrativo, existe una diferencia fundamental entre la responsabilidad penal y la administrativa, la que radica en que la primera se hace efectiva con la sentencia condenatoria ejecutoriada dictada por un órgano jurisdiccional.

La segunda se materializa con el acto administrativo dictado por aquel órgano administrativo al que el ordenamiento jurídico reconoce y autoriza para ejercer un poder punitivo y coercitivo de modo directo, como un instrumento concreto y eficaz para la satisfacción del interés general y la protección de ciertos bienes jurídicos que en determinados casos deben prevalecer sobre intereses particulares o privados.

En relación precisamente con la responsabilidad administración, en la actualidad del máximo tribunal ha aplicado la teoría de la culpa infraccional, según la cual basta acreditar la infracción o mera inobservancia de la norma para dar por establecida la culpa, luego el ejercicio de subsunción que realiza esta Superintendencia no se efectúa dentro de un marco de arbitrariedad.

En efecto, la jurisprudencia ha señalado que "*Al analizar la legislación regulatoria, se puede constatar que gran parte de estas normas, cuyo incumplimiento es la causa que motiva la puesta en acción de las facultades sancionadoras de los órganos administrativos sectoriales, están configuradas de manera que imponen a los administrados regulados una serie de obligaciones dentro del marco de las actividades que desarrollan (…) Estas exigencias típicas y objetivas de cuidado que se establecen, a fin de cautelar la gestión de intereses generales en materias especialmente reguladas, colocan a los entes objeto de fiscalización en una especial posición de obediencia respecto a determinados estándares de diligencia, cuya inobservancia puede dar lugar a la aplicación de las sanciones respectivas (…) Al ser el legislador, o bien la autoridad pública, según el caso, quien viene en establecer el deber de cuidado debido en el desempeño de las actividades tipificadas, cabe asimilar el principio de culpabilidad del Derecho Administrativo Sancionador al de la noción de la culpa infraccional, en la cual basta acreditar la infracción o mera inobservancia de la norma para dar por establecida la culpa; lo cual se ve agravado en los casos que se trate de sujetos que cuenten con una especialidad o experticia determinada, donde el grado de exigencia a su respecto deberá ser más rigurosamente calificado*".[1]

En consecuencia, habiéndose acreditado efectivamente la falta de personal calificado los días 20 y 21 de marzo de 2024, sin que se haya dispuesto un adecuado reemplazo, se advierte una infracción a las instrucciones contenidas en el 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), específicamente en el numeral 17.1, letra n), subpunto i.

7. Que, en la determinación de la sanción a aplicar en el presente procedimiento administrativo sancionatorio, se ha tenido en especial consideración la relevancia de las conductas acreditadas y la normativa que establece las obligaciones incumplidas.

8. Que, de conformidad con lo señalado precedentemente y lo dispuesto en el artículo 55, literal h), de la Ley N°19.995:

RESUELVO:

1. SE DECLARA que la sociedad operadora **Casino de Juegos Coyhaique S.A.** no dio cumplimiento a la obligación de contar, en la sala de CCTV, con personal calificado tanto para efectos de fiscalización (realizadas por esta Superintendencia) como para la atención de clientes.

2. SE IMPONE a la sociedad operadora **Casino de Juegos Coyhaique S.A.**, de conformidad con lo establecido en el artículo 46 de la Ley N°19.995, una **MULTA**, a beneficio fiscal, de **40 UTM** (cuarenta unidades tributarias mensuales) por haber incumplido la obligación establecida en Libro Segundo, Título II, Capítulo 5, numeral 17, numeral 17.1, letra n), literal i.

[1] Luis Cordero Vega. "Lecciones de Derecho Administrativo". Editorial Legal Publishing Chile, 2015. Pág. 503-504). También aplica la Sentencia de la Excma. Corte Suprema rol N° 24245-2014. Asimismo, las siguientes sentencias de la Excma. Corte Suprema: 24.233-2014; 24.262-2014; 1498-2013, entre otras.

3. TÉNGASE PRESENTE que el pago de las multas impuestas deberá efectuarse ante la Tesorería General de la República en el plazo de 10 días hábiles, contados desde la notificación de la presente resolución, y acreditarse ante esta Superintendencia mediante el envío del comprobante de pago a través del formulario dispuesto para ello en la Oficina de Partes Virtual (https://www.superintendenciadecasinos.cl/form_contacto/index.php).

4. TÉNGASE PRESENTE que esta resolución podrá ser reclamada ante el Superintendente (S), dentro de los 10 días siguientes a su notificación, conforme con lo prescrito en el artículo 55, literal h), de la Ley N°19.995.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE.

Distribución:

- Sr. Gerhardus Cornelis Bakkes, gerente general sociedad operadora Casino de Juegos Coyhaique S.A.
- Jefatura División Jurídica
- Jefatura División de Fiscalización

Por orden de subrogación, establecida en el Decreto Exento RA 289/154/2024, de 2024, del Ministerio de Hacienda

Este documento está firmado con una firma electrónica avanzada, según lo indica la ley N° 19.799. Su validez puede ser consultada a través del código QR, con el que puede obtener una copia del documento original desde el sitio Web de la Superintendencia de Casinos de Juego.

Digitally signed by Eduardo Leonidas Caceres Guzman
Date: 2026.10.05 17:40:13 CLST
Reason: Superintendencia de Casinos de Juego
Location: Santiago - Chile