

**PONE TÉRMINO A PROCEDIMIENTO
ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO E
IMPONE SANCIÓN QUE INDICA A LA
SOCIEDAD OPERADORA CASINO GRAN LOS
ÁNGELES S.A.**

ROL N°04/2026

VISTO:

Lo dispuesto en la Ley N°19.995 que Establece las Bases Generales para la Autorización, Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego, de 2005 y sus modificaciones; la Ley N°19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de Los Órganos de la Administración del Estado, de 2003; en el Decreto Exento RA 289/154/2024, del 15 de abril de 2024, del Ministerio de Hacienda, que establece orden de subrogación de la Superintendente de Casinos de Juego; en el Oficio Ordinario N°1355, de 30 de junio de 2026, de esta Superintendencia, que formuló cargos a la sociedad operadora Casino Gran Los Ángeles S.A.; en la presentación ANG/121/2026, de 14 de julio 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°1355, de 30 de junio de 2026, esta Superintendencia formuló cargos e inició un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de la sociedad operadora **Casino Gran Los Ángeles S.A.**, por la siguiente circunstancia:

- Durante la visita a la sala de CCTV el día 21 de agosto de 2024, se efectuó revisión de los registros CCTV del retiro de Drops del día 19 de agosto de 2024, constatándose que este retiro de Drops fue realizado por tres Guardias de Seguridad y un Supervisor de Seguridad. En este proceso examinado no estuvo involucrado el personal de Tesorería Operativa.

2. Que, con fecha 30 de junio 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 Gran Los Ángeles S.A.**, en la dirección de correo electrónico registrada en esta Superintendencia.

3. Que, estando dentro de plazo, mediante presentación ANG/121/2026, de 14 de julio de 2026, la sociedad operadora **Casino Gran Los Ángeles S.A.**, presentó sus descargos, solicitando *“... acoger en todas sus partes las alegaciones formuladas en estos descargos en defensa de Casino Gran Los Ángeles S.A. al resolver el presente procedimiento sancionatorio y, en definitiva, absolver de los cargos formulados en contra de mi Representada, o en subsidio, aplicar las sanciones de menor entidad que en derecho corresponda, esto es la amonestación”*.

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

“En base a los hechos indicados, la SCJ instruyó a Casino Gran Los Ángeles S.A. la ejecución del cambio de su Procedimiento de Retiro y Recuento de Drops.

En virtud de lo anterior, con fecha 22 de agosto de 2024, esto es, durante la misma fiscalización, mi representada remitió a vuestra Superintendencia la carta ANG/132/2024 a través de la cual informó que se había realizado el cambio del personal involucrado para retiro de Drops, asignando a personal de Tesorería Operativa para tal acción.

De esa forma, y tal como lo demuestra y asegura vuestro propio Oficio 1355 en el último párrafo del numeral 1.1.3. “tras ser instruido el cumplimiento de dicha normativa por parte de esta Superintendencia, la sociedad operadora habría dado cumplimiento a la instrucción impartida.” (lo subrayado es nuestro)

Del análisis que hace vuestra Superintendencia se indica que nuestra Sociedad Operadora habría llevado a cabo un proceso de retiro de Drops por personal de Seguridad (tres Guardias de Seguridad y un Supervisor de Seguridad) de la sociedad operadora, sin que estuviera involucrado personal de Tesorería Operativa, lo cual infringiría lo establecido en los artículos N°12, 13 y 17 del Decreto Supremo N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda (...)

Ahora bien, de la simple lectura del cargo formulado contra mi representada, se desprende un evidente incumplimiento de la norma legal citada [artículo 55 de la Ley N°19.995], ya que la SCJ establece en su Oficio Ordinario N° 1355/2026 un hecho base que lo originaría, y consigna las normas supuestamente vulneradas invocando amplia, genérica e imprecisamente una infracción a los artículos N°12, 13 y 17 del Decreto Supremo N° 287, de 2005.

Estos artículos recién citados lo que hacen básicamente es disponer quienes son los considerados personal de juego, para luego señalar una especie de escalafón con las áreas y funciones básicas e indicar que el personal de juego debe encontrarse registrado en la nómina debidamente informada a vuestra Superintendencia.

A mayor abundamiento, dichos artículos citados no indican en ningún contexto, ni es posible tampoco inferir de ellos, que en la labor de Retiro y Recuento de Drops debe estar involucrado el personal de Tesorería Operativa.

(...) que más que el hecho que no haya participado personal de Tesorería Operativa en el retiro de Drops, se referiría a que el Personal de Seguridad no figuraría eventualmente como personal de juego autorizado para ello, independientemente que sí figuraba en nuestro Procedimiento de Retiro de Drops vigente a esa fecha que el retiro era realizado por dicho personal.

(...) queda de manifiesto además que, desde el inicio de la fiscalización que dio origen al presente procedimiento administrativo sancionatorio, Casino Gran Los Ángeles S.A. ha prestado toda su colaboración a la SCJ, y ha dado estricto cumplimiento a cada una de las instrucciones (...)

A mayor abundamiento, nos allanamos de buena fe a la circunstancia que eventualmente debió estar presente Personal de Tesorería Operativa en esas fechas puntuales en el retiro de Drops, frente a lo cual quedó fehacientemente demostrado nuestra corrección inmediata y durante la fiscalización del procedimiento respectivo, estando así acreditado además en vuestro Oficio 1355”.

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

Cargo Formulado	Normativa infringida	Descargos
La sociedad operadora llevó a cabo el proceso de retiro y cambio de Drops del día 19 de agosto de 2024 por tres Guardias de Seguridad y un Supervisor de Seguridad. En este proceso examinado no estuvo involucrado	Decreto Supremo N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda, artículos 12, 13 y 17. Norma que establece la sanción:	Casino Gran Los Ángeles plantea como alegación principal la vulneración al debido proceso, señalando que el cargo formulado por la Superintendencia es impreciso y genérico, ya que se limita a citar los artículos 12, 13 y 17 del Decreto Supremo N°287 sin establecer una relación clara y concreta entre esos preceptos y el hecho imputado, pues dichas normas únicamente definen al

personal de Tesorería Operativa.	Artículo 46 de la Ley N°19.995	personal de juego y exigen su registro en nóminas, pero en ningún caso disponen que el retiro de Drops deba ser ejecutado por personal de Tesorería Operativa, impidiéndole ejercer adecuadamente su derecho a defenderse, contraviniendo así lo exigido por el artículo 55 literal b) de la Ley N°19.995, que obliga a una descripción precisa de los hechos constitutivos de infracción. Paralelamente, y como argumento subsidiario, la sociedad operadora destaca su colaboración inmediata y buena fe, pues durante la misma fiscalización, y ante la observación realizada, modificó el procedimiento mediante la carta ANG/132/2024, asignando al personal de Tesorería Operativa el retiro de Drops, hecho que fue reconocido expresamente por la propia Superintendencia en el Oficio Ordinario N°1355 al señalar que, tras ser instruida, la sociedad operadora habría dado cumplimiento a la instrucción impartida. Sobre esta base, se allanan de buena fe a la circunstancia de que eventualmente debió estar presente dicho personal en el retiro de los Drops, reforzando que la corrección fue inmediata y quedó acreditada en el expediente, por lo que solicitan que se valore su conducta colaborativa, el aislamiento del hecho y los altos estándares de exigencia y capacitación continua que mantiene la empresa, todo lo cual debiera ser considerado por la autoridad al momento de resolver, ya sea para atenuar la sanción o incluso para desestimar el cargo, sin perjuicio de que insisten en la ilegalidad de la imputación por su falta de precisión.
Análisis del descargo		
Conforme con lo dispuesto en los artículos 12 y 13 del Decreto Supremo N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda (DS N°287/2005), el personal de juego comprende a quienes cumplen funciones en la Tesorería Operativa, que es el área encargada de la custodia, recaudación y manejo de los valores del juego. El artículo 17 del mismo cuerpo normativo establece las prohibiciones para el personal de juego, que, por interpretación sistemática, delimita que las funciones de recaudación no pueden ser ejecutadas por personal ajeno a dicha área, como lo es el personal de seguridad. Por otra parte, el retiro de Drops, que corresponde a la extracción de los compartimientos de dinero, billetes y fichas, constituye el acto material que inicia el proceso de recaudación y control de ingresos, razón por la cual es una función inherente a la Tesorería Operativa.		

Lo anterior ha sido establecido por esta Superintendencia en procedimientos administrativos sancionatorios precedentes (como el Rol 45-2025), al señalar que toda persona que intervenga directamente en el proceso de recaudación o pago de premios debe estar registrada como personal de juego. Por lo tanto, la participación de guardias de seguridad en el retiro de Drops vulnera la exclusividad de funciones y la cadena de custodia de valores.

En cuanto al alegato de la sociedad operadora relativo a la imprecisión de los cargos, este no será considerado por cuanto el oficio de formulación de cargos describe detalladamente el hecho y cita las normas legales infringidas. La exigencia de que los artículos 12, 13 y 17 del DS N°287/2005 mencionen literalmente la palabra "Drops" constituye un exceso formalista que no tiene cabida en el derecho administrativo sancionatorio, pues esta Superintendencia está facultada para interpretar administrativamente la normativa (conforme con lo dispuesto en el artículo 42 N°7 de la Ley N°19.995). De esta forma, se puede observar que el cargo es claro y permitió a la sociedad operadora ejercer su derecho de defensa.

Por otra parte, respecto de la subsanación y allanamiento, cabe señalar que la corrección de la conducta y la modificación del procedimiento se realizaron durante la fiscalización, este Servicio ha establecido en reiteradas ocasiones que la subsanación realizada producto de la acción fiscalizadora no exime de responsabilidad, constituyendo únicamente una atenuante cuando ha sido efectuada antes de la acción de fiscalización.

Ahora bien, el allanamiento parcial de la sociedad operadora, tratándose de un hecho que en sí mismo no reviste gravedad, permiten aplicar una sanción menor.

6. 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.

7. 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 AMONESTA** a la sociedad operadora Casino Gran Los Ángeles S.A. por el cargo formulado en el Oficio Ordinario N°1355, de 30 de junio de 2026, por los motivos expuestos en la parte considerativa de esta resolución.

2. **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.

3. **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 Gran Los Ángeles S.A.
- Jefatura de la División Jurídica.

