PONE TÉRMINO A PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO E IMPONE SANCIÓN QUE INDICA A LA SOCIEDAD OPERADORA OVALLE CASINO RESORT S.A.

ROL N°8/2026

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°1931, de 26 de agosto de 2026, de esta Superintendencia, que formuló cargos a la sociedad operadora **Ovalle Casino Resort S.A**; en la presentación OCR/161/2026, de 31 de agosto de 2026, de la referida sociedad operadora; en la Resolución N°236, 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°1931, de 26 de agosto de 2026, esta Superintendencia formuló cargos e inició un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de la sociedad operadora **Ovalle Casino Resort S.A.**, por la siguiente circunstancia:

"La sociedad operadora no ejerció un adecuado control de las prohibiciones establecidas en el artículo 9° de la Ley N°19.995, ya que permitió el ingreso de personas al casino de juego sin aplicar el control de detección de metales.

Lo anterior, toda vez que, revisado el proceso de control de acceso a la sala de juego, a través de imágenes de CCTV, se observó que, en la siguiente jornada y horario, no se aplicó el control de detección de metales:

Jornada del 17 de enero de 2025:

- *Ingreso de seis personas, entre las 23:17 y las 23:19 horas.*
- *Reingreso de una persona, a las 23:28 horas. Cabe señalar que, en este caso, la sociedad aplicó el control de reingreso, verificando la marca de timbre invisible, detectable a través de linterna con luz ultravioleta."*

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 **Ovalle Casino Resort S.A.**, en la dirección de correo electrónico registrada en esta Superintendencia.

3. Que, estando dentro de plazo, mediante presentación OCR/161/2026, de 31 de agosto de 2026, la sociedad operadora presentó sus descargos, solicitando *"(…) tener por formulados sus descargos dentro de plazo, ponderar los antecedentes y argumentos de defensa señalados precedentemente, y resolver conforme a derecho, teniendo especialmente presente que el principio de culpabilidad que rige el derecho administrativo sancionador impide asimilar la mera constatación material de una infracción a un régimen de responsabilidad objetiva, debiendo en cambio graduarse la sanción en atención a la diligencia efectivamente acreditada por el regulado.".*

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

"(…) Mi representada no controvierte la ocurrencia material del hecho descrito, esto es, la omisión puntual del control de detección de metales respecto de un grupo de seis personas en una jornada específica. Sin perjuicio de ello, y como se desarrolla a continuación, se solicita a esa Superintendencia ponderar debidamente el grado de culpabilidad efectivamente atribuible a la sociedad operadora, a la luz de la diligencia acreditada y de los principios que rigen el derecho administrativo sancionador.

(…) Mi representada ha desplegado, de manera constante y no meramente reactiva, todas las medidas que razonablemente estaban a su alcance para dar cumplimiento a la prohibición contenida en el artículo 9° de la Ley N°19.995 y para prevenir la reiteración de hechos como el observado. Así consta, entre otros, de los siguientes antecedentes ya puestos en conocimiento de esa Superintendencia mediante la presentación OCR/55/2025:

- *Instrucción de general y de carácter obligatorio, uniforme y no discriminatorio, impartida por la Gerencia General a todo el personal de seguridad y del área de juegos mediante el correo electrónico de 26 de marzo de 2025, reiterando la imposibilidad de exceptuar el control de detección de metales bajo ninguna circunstancia, no siquiera respecto de clientes frecuentes o en casos de reingreso.*
- *Refuerzo del protocolo interno de admisión, dejando expresamente establecido que no existe autorización alguna, de ningún nivel jerárquico, para omitir el uso del detector de metales.*
- *Capacitación extraordinaria impartida durante abril de 2025 al equipo de seguridad y a sus supervisores, referida específicamente al procedimiento de control de acceso a la sala d ejuego0 y al cumplimiento estricto del artículo 9° de la Ley N°19.995 (…).*
- *Implementación de un protocolo de reporte inmediato de cualquier inconsistencia en el procedimiento de acceso, por parte del supervisor de turno hacia la Gerencia de Operaciones.*

Estas medidas fueron adoptadas de forma previa a la formulación de cargos y con anterioridad, incluso, a la fecha en que esta Superintendencia formalizó la observación mediante Oficio Ordinario N°777/2025, lo que da cuenta de una política interna de cumplimiento normativo genuina, y no de una reacción defensiva orientada a mitigar una eventual sanción. El hecho de que, no obstante lo anterior, se haya verificado una omisión puntual el 17 de enero de 2025, debe analizarse a la luz de que ningún sistema de control humano resulta infalible en un cien por ciento, y que la existencia de un evento asilado, en un contexto de alta concurrencia de público, no permite por sí sola presumir la falta de diligencia institucional cuando, como en este caso, existe evidencia concreta y verificable en sentido contrario.

Refuerza lo anterior el detalle de los movimientos de personal del área de seguridad de mi representada durante el último periodo, que se acompaña como Anexo N°2. De dicho registro se constata que un total de 23 personas han ocupado funciones de guardia o supervisor de seguridad de las cuales:

- *12 correspondieron a términos de contrato por vencimiento del plazo pactado o término de la relación laboral conforme al artículo 159 N°4 del Código del Trabajo, esto es,* ***egresos de carácter regular por no alcanzar el cumplimiento de los estándares necesarios para cumplir la función de Guardia de Seguridad en un Casino de Juegos****;*
- *6 correspondieron a renuncias voluntarias del propio trabajador (artículo 159 N°2 del Código del Trabajo); y*
- *5 correspondieron a desvinculaciones decididas por la propia sociedad operadora, ya sea por causal de no concurrencia (artículo 160 N°3 del Código del Trabajo) o por necesidades de la empresa (artículo 161 del Código del Trabajo), es decir,* ***casos en que la sociedad, precisamente en el ejercicio de su control interno, optó por***

separar del cargo a dependientes cuyo desempeño no se ajustaba al estándar exigido.

Esta alta rotación no debe interpretarse como un indicio de descontrol operacional, sino exactamente en el sentido inverso: da cuenta de una política activa y constante de exigencia, supervisión y depuración del personal de seguridad, ***en la cual la sociedad operadora no tolera desviaciones respecto de los estándares de cumplimiento normativo comprometidos****. En ese contexto, el hecho puntual observado el 17 de enero de 2025 resulta atribuible al error operativo aislado de dependientes específicos, originado en una descoordinación puntual entre el personal de seguridad y el de juegos durante un turno de alta frecuencia de público, y no a una falla sistémica o a una ausencia de controles institucionales por parte de mi representada, cuya política de cumplimiento normativo es exigente, constante y verificable."*

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°777, de 5 de mayo de 2025; en la presentación OCR/055/2025, de 13 de mayo de 2025; en el Oficio Ordinario N°1931/2026, de 26 de agosto de 2026; y en los descargos presentados por la sociedad operadora Ovalle Casino Resort S.A., en los cuales no se controvierte la ocurrencia material del hecho imputado, sino que se invocan circunstancias de diligencia y graduación de la culpa para efectos de la sanción.

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

Cargo Formulado	Normativa infringida	Descargos
La sociedad operadora no ejerció un adecuado control de las prohibiciones establecidas en el artículo 9° de la Ley N°19.995, ya que permitió el ingreso de personas al casino de juego sin aplicar el control de detección de metales.	Artículo N°9, Ley N°19.995.	La sociedad operadora Ovalle Casino Resort S.A. reconoce la ocurrencia del hecho material consistente en la omisión del control de detección de metales a seis personas que ingresaron a la sala de juego el 17 de enero de 2025, entre las 23:17 y las 23:19 horas. No obstante, señala que dicha constatación no es suficiente para fundar una sanción, pues el derecho administrativo sancionador exige acreditar culpabilidad y no opera bajo un régimen de responsabilidad objetiva. La sociedad operadora señala que adoptó medidas de diligencia previas al hecho, tales como instrucciones generales, refuerzo de protocolos internos, capacitaciones extraordinarias al personal de seguridad durante abril de 2025 y un sistema de reporte inmediato de inconsistencias. Asimismo, hace referencia a la rotación del personal de seguridad, la cual se presenta como evidencia de una política de exigencia y control interno. La sociedad operadora califica el hecho como puntual y aislado, circunscrito a un lapso de dos minutos y sin consecuencias lesivas acreditadas, destacando la conducta

		colaborativa de la empresa al informar oportunamente a la Superintendencia y adoptar medidas correctivas.

Análisis del descargo

En cuanto al fondo del asunto, se advierte que el control de acceso a la sala de juego constituye una obligación legal y una medida esencial de seguridad, pues el artículo 9° de la Ley N°19.995 prohíbe el ingreso o permanencia de determinadas personas y radica en el operador y en el personal de admisión el deber de velar por el acatamiento de tales prohibiciones; en particular, el control de detección de metales es la principal barrera para impedir el ingreso de armas y objetos peligrosos, protegiendo a trabajadores, clientes y personal del casino frente a riesgos de violencia o robo.

Esta Superintendencia sostiene que el control de acceso debe ser efectivo, uniforme y no discriminatorio, sin excepciones ni privilegios para clientes frecuentes o reingresos, como ocurrió en el caso concreto, donde se permitió el ingreso de seis personas sin que se efectuara dicho control. Lo anterior no es un trámite menor, sino una exigencia normativa y un pilar de la seguridad del establecimiento y la responsabilidad administrativa del operador.

En cuanto a la acreditación de medidas adoptadas una vez identificada la falencia, tales como instrucciones generales, protocolos internos y capacitaciones extraordinarias al personal de seguridad, estas no resultan suficientes para eximir o aminorar la responsabilidad de la sociedad operadora. En efecto la jurisprudencia de la Excelentísima Corte Suprema señala que cabe asimilar el principio de culpabilidad del Derecho Administrativo Sancionador al de la noción de culpa infraccional, en la cual basta acreditar la infracción o mera inobservancia de la norma para dar por establecida la culpa (Corte Suprema, rol N°30509-2021). Sin embargo, la sola existencia de protocolos y capacitaciones no son una eximente o aminorante de responsabilidad si estos no resultaron eficaces para evitar la omisión del control de detección de metales respecto de seis personas en la jornada del 17 de enero de 2025, debiendo considerarse que la obligación del artículo 9 de la Ley N°19.995 es de cumplimiento total y permanente, y que el carácter aislado o puntual del hecho, si bien atenúa la gravedad de la conducta, no la elimina.

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, la normativa que establece las obligaciones incumplidas, y, especialmente, la reincidencia en la materia por parte de la sociedad operadora **Ovalle Casino Resort S.A.**

En efecto, la conducta que da origen al presente procedimiento sancionatorio no es un hecho aislado en la trayectoria de cumplimiento de la sociedad operadora, pues se suma al antecedente sancionatorio del Rol-10-2024, en el que ya se le reprocharon deficiencias en los mismos procedimientos de ingreso, lo que evidencia una reiteración específica en la materia y una insuficiente eficacia de las medidas correctivas adoptadas con anterioridad. De esta forma, se ha constatado que la sociedad operadora **Ovalle Casino Resort S.A.** ha incurrido en un nuevo incumplimiento en materia de control de acceso, al estar acreditado que la sociedad operadora permitió el ingreso de personas a la sala de juego sin realizar los controles efectivos y totales que exige la normativa, específicamente al no examinar con la paleta detectora a quienes activaron la alerta roja en los pórticos detectores de metales, contraviniendo lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley N°19.995 y en las instrucciones impartidas por esta Superintendencia.

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 **Ovalle Casino Resort S.A.** no dio cumplimiento a la obligación de efectuar un adecuado control de las prohibiciones establecidas en el artículo 9° de la Ley N°19.995, al permitir el ingreso al casino de juego de personas sin aplicar el control de detección de metales.

2. SE IMPONE a la sociedad operadora **Ovalle Casino Resort S.A.**, de conformidad con lo establecido en el artículo 46°de la Ley N°19.995, la sanción de **MULTA** a beneficio fiscal de **60 UTM** (sesenta unidades tributarias mensuales) por haber incumplido la obligación establecida en el artículo 9° de la Ley N°19.995.

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 acreditar, mediante envío del comprobante de pago de la multa, a esta Superintendencia, a través del formulario dispuesto en ello eh la Oficina de Partes Virtual (https://www.superintendenciadecasinos.cl/form_contacto/index.php).

4. TÉNGASE PRESENTE que la presente 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. Mauricio Esponoza Mella, gerente general de Ovalle Casino Resort S.A.
- Jefatura División Jurídica SCJ
- Jefatura División de Fiscalización SCJ

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 17:45:11 CLST
Reason: Superintendencia de Casinos de Juego
Location: Santiago - Chile