

- ANT.:** 1. Oficio Ordinario N°777, de 5 de mayo de 2025, de esta Superintendencia.
2. carta OCR/055/2025, de 13 de mayo de 2025, de la sociedad operadora Ovalle Casino Resort S.A.

MAT.: Formula cargos a la sociedad operadora **Ovalle Casino Resort S.A.** por incumplimiento que indica.

ROL N°8/2026

DE : MANUEL ZÁRATE CAMPOS
JEFE DIVISIÓN JURÍDICA
SUPERINTENDENCIA DE CASINOS DE JUEGO

A : MAURICIO ESPINOZA MELLA
GERENTE GENERAL
OVALLE CASINO RESORT S.A.

En virtud de la información contenida en los antecedentes del presente oficio, la Superintendencia de Casinos de Juego ("SCJ"), conforme con los hechos que a continuación se exponen, considera que ellos eventualmente constituirían una infracción a la Ley N°19.995, sus reglamentos e instrucciones de este Servicio, atendido lo cual, por este acto, corresponde formular cargos, dando inicio formal a un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de la sociedad operadora **Ovalle Casino Resort S.A.**

En conformidad con lo dispuesto en el artículo 55 de la Ley N°19.995, los procedimientos administrativos para la aplicación de las sanciones administrativas previstas en esta ley podrán iniciarse de oficio por la Superintendencia, en cuyo caso, el procedimiento se iniciará con una formulación precisa de los cargos.

En tal sentido, la letra b) de la citada norma prescribe que la formulación de cargos debe contener una descripción de los hechos que se estimen constitutivos de la infracción y la fecha de su verificación, la norma eventualmente infringida y la disposición que establece la infracción, la sanción asignada y el plazo para formular descargos.

En mérito de lo expuesto, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 55 letra b) de la Ley N°19.995, cumplo con formular los siguientes cargos:

1. Exposición de los hechos relevantes.

1.1. A través del Oficio Ordinario N°777, de 5 de mayo de 2025, citado en el antecedente 1) del presente oficio, esta Superintendencia informó los resultados de la fiscalización efectuada de manera remota durante el mes de abril de 2025, a la sociedad operadora Ovalle Casino Resort S.A., indicando lo siguiente:

"Se detectó otra situación durante el transcurso de la inspección relacionada con la actividad "Integral de Seguridad".

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 control de detección de metales:

Jornada del 17 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.

Por lo anterior, en dicho oficio se le requirió informar a esta Superintendencia, las razones de haber permitido el ingreso, a la sala de juego, a personas sin la aplicación del control de detección de metales. Por otra parte, deberá señalar las acciones que implementará para cumplir con lo establecido en la normativa vigente.

1.2. Mediante presentación OCR/055/2025, de 13 de mayo de 2026, la sociedad operadora **Ovalle Casino Resort S.A.** informó las razones del incumplimiento y las medidas correctivas, a saber:

“1. Razones del incumplimiento: La omisión del procedimiento de control a través del detector de metales en el horario señalado obedeció a un error operativo puntual, originado por la descoordinación en la comunicación entre el personal del área de seguridad con el del área de juegos al momento de efectuarse el procedimiento de acceso. El mismo consistía en acelerar el proceso de ingreso a la sala de juego de un grupo reducido de clientes frecuentes, considerados de alto valor para la operación, como un acto de deferencia hacia dichos clientes de carácter especial, buscando reducir su tiempo de espera, pero que de ninguna manera intentaba evitar se realicen los controles correspondientes. Esta decisión fue comunicada erróneamente por personal del área de juego y acatada por el área de seguridad. Es de destacar que la mencionada situación se desarrolla en un contexto de alta concurrencia el cual impedía una comunicación fluida y expedita entre el personal de ambas áreas.

2. Medidas Correctivas Inmediatas:

- *Se ha instruido de forma inmediata a todo el personal de seguridad y el área de juegos respecto del carácter obligatorio, uniforme y no discriminatorio del procedimiento de control de ingreso, sin excepción alguna, esto fue comunicado y ordenado por la Gerencia General mediante correo electrónico de fecha 26 de marzo de 2025.*
- *Se reforzó el protocolo interno de admisión, estableciendo de manera explícita que no existe autorización alguna para exceptuar el uso del detector de metales, incluso en casos de reingresos.*
- *Se aplicó una capacitación extraordinaria al equipo de seguridad y supervisores durante el mes de abril de 2025, enfatizando el cumplimiento estricto del artículo 9° de la Ley N°19.995.*

3. Medidas Preventivas Permanentes:

- *Se ha dispuesto que cualquier inconsistencia en el procedimiento de acceso sea reportada inmediatamente por el supervisor a la Gerencia de Operaciones, estableciendo un protocolo de respuesta rápida.*

Lamentamos profundamente este incidente, el cual no refleja el estándar de cumplimiento normativo que nuestra operación busca mantener. Agradecemos la oportunidad de subsanar este error y reafirmamos nuestro compromiso con el cumplimiento íntegro de la normativa vigente.”

De esta forma, la sociedad operadora Ovalle Casino Resort S.A. incumplió la obligación de efectuar un adecuado control de las prohibiciones establecidas en el

artículo N°9 de la Ley N°19.995, al permitir el ingreso de personas sin aplica el control de detección de metales.

1.2. Análisis de los hechos relevantes

Como es posible advertir, la sociedad operadora Ovalle Casino Resort S.A. no dio cumplimiento incumplió la obligación de efectuar un adecuado control de las prohibiciones establecidas en el artículo N°9 de la Ley N°19.995, al permitir el ingreso de personas sin aplica el control de detección de metales.

No efectuar un adecuado control de ingreso resulta especialmente grave, por cuanto pone en riesgo la protección de la seguridad de las personas, ya que el control de detección de metales es la principal barrera para impedir el ingreso de armas y otros objetos peligroso a la sala de juego. De esta forma, permitir el ingreso de personas sin someterlas a este control expone a trabajadores, clientes y al personal de juego del casino, especialmente en un contexto donde pueden ocurrir situaciones de violencia o robos.

A juicio de esta Superintendencia, la obligación de velar por el cumplimiento de estas prohibiciones implica adoptar medidas de control efectivas, como los pórticos de detectores de metales y la revisión manual complementaria.

Adicionalmente, si los clientes perciben que los controles son deficientes y que podría ingresar una persona armada, se vulnera la confianza en la integridad y seguridad del establecimiento.

1.3. Formulación de cargos.

En consecuencia y conforme con los hechos expuestos en el numeral 1.1. y el análisis realizado en el numeral 1.2. de este Oficio de formulación de cargos y, sin perjuicio del análisis que efectuará la Superintendencia una vez que la sociedad operadora presente sus descargos, existen antecedentes que permiten sostener que, a la fecha de los hechos indicados, la sociedad operadora **Ovalle Casino Resort S.A.** eventualmente habría incumplido lo dispuesto en el artículo 9° de la Ley N°19.995.

1.4. Normativa que establece las obligaciones cuyos incumplimientos son objeto de la presente formulación de cargos.

Ley N°19.995, artículo N°9, que señala lo siguiente:

“Artículo 9°.- No podrán ingresar a las salas de juego o permanecer en ellas:

- a) Los menores de edad;*
- b) Los privados de razón y los interdictos por disipación;*
- c) Las personas que se encuentren en manifiesto estado de ebriedad o bajo influencia de drogas;*
- d) Los que porten armas, con excepción de los funcionarios de Carabineros e Investigaciones de conformidad con la legislación y reglamentación respectivas;*
- e) Los que provoquen desórdenes, perturben el normal desarrollo de los juegos o cometan irregularidades en la práctica de los mismos, y*
- f) Los que, siendo requeridos, no puedan acreditar su identidad con el documento oficial de identificación correspondiente.*

Será responsabilidad del operador, y en especial del personal a cargo de la admisión al casino de juego, velar por el acatamiento de estas prohibiciones, sin perjuicio de las facultades de la Superintendencia.”

1.5. Disposición que establece la sanción asignada al cargo formulado.

Artículo 46 de la Ley N°19.995:

“Las infracciones de esta ley, de sus reglamentos, y de las instrucciones y órdenes que imparta la Superintendencia, que no tengan señalada una sanción especial, serán sancionadas con amonestación o multa a beneficio fiscal de cinco a ciento cincuenta unidades tributarias mensuales, sin perjuicio de las sanciones establecidas en otros cuerpos legales.”.

2. Conforme con lo expuesto, los hechos descritos precedentemente, objeto de la presente formulación de cargos, serían constitutivos de la infracción indicada en los numerales precedentes.

3. En consecuencia, y considerando los cargos formulados precedentemente, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 55 letra e) de la Ley N°19.995, la referida sociedad operadora dispondrá de un plazo de 10 días hábiles contados desde su notificación, para formular los descargos que estime pertinentes, como asimismo para ofrecer o solicitar las diligencias probatorias que estime, indicando en su presentación el número y fecha del presente oficio, como asimismo el rol del presente procedimiento administrativo sancionatorio.

4. Téngase presente que los plazos de días previstos en la Ley N°19.995 son de días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los sábados, los domingos y los festivos, por aplicación supletoria de lo previsto en el artículo 25 de la Ley N°19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.

5. Téngase presente que los documentos señalados como antecedentes en el presente Oficio se encuentran a disposición de la sociedad operadora en caso de ser requeridos.

6. Notifíquese la presente formulación de cargos 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 previamente a este Servicio en conformidad al Oficio Circular N°6, de 18 de marzo de 2020.

Distribución:

- Sr. Mauricio Espinoza Mella, Gerente General Ovalle Casino Resort S.A.
- Jefaturas de Divisiones SCJ

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

