ANT.:

1. Oficio Ordinario N°971 de fecha 28 de mayo de 2024 que informa resultados de fiscalización de la actividad "Integral de Seguridad"

2. Carta DAL/087/2024 de fecha 07 de junio de 2024 de la sociedad operadora Dalmacia Gamming S.A., mediante la cual dio respuesta a las instrucciones impartidas en Oficio N°971.

3. Oficio Ordinario N°363 de 24 de febrero de 2025 que reitera cumplimiento de instrucciones.

MAT.: Formula cargos a la sociedad operadora Dalmacia Gamming S.A. por incumplimiento que indica.

ROL N°14/2026

DE : GUILLERMO SCHULTZ ZAMBRANO
JEFE DIVISIÓN JURIDICA (S)
SUPERINTENDENCIA DE CASINOS DE JUEGO

A : RUBÉN ORMAZÁBAL SANHUEZA
GERENTE GENERAL
DALMACIA GAMMING S.A.

1. 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, reglamentos e instrucción 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 **Dalmacia Gamming S.A.**

2. 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.

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

Cargo N°1: Actividad Integral de Seguridad

3.1 Exposición de los hechos relevantes.

3.1.1 Oficio de resultado:

Mediante Oficio Ordinario N°971, de 28 de mayo de 2024, esta Superintendencia informó los resultados de la fiscalización remota realizada a la sociedad operadora Dalmacia Gamming S.A., sobre la actividad “Integral de Seguridad.

a. En la revisión de las grabaciones del sistema de CCTV correspondientes a los tres accesos a la sala de juegos, para las jornadas de los días 10, 11 y 15 de mayo de 2024, se constató que no se realiza confirmación de identidad de los clientes, verificando que el portador del documento de identidad es la persona que la presenta. De forma complementaria se revisó el procedimiento “Gestión de formularios de autoexclusión voluntaria”, en su versión 1, de noviembre de 2023, específicamente el numeral “1.4 Medidas a adoptar por la sociedad operadora”, donde se señala que será el guardia de seguridad que se encuentre en los accesos quien valide la identidad del cliente, verificando que la cédula de identidad corresponda a la persona que intenta ingresar.

   Respecto de este hecho, se instruyó a la sociedad operadora planificar e informar una capacitación dirigida al personal de seguridad, a cargo de aplicar los controles en los accesos a la sala de juegos, en específico respecto de la verificación de la cédula de identidad correspondiente a la persona que intenta ingresar, debiendo remitir una copia del instructivo difundido, indicando el nombre y cargo de los asistentes”

b. Por otra parte, en la revisión del acceso principal a la sala de juegos, mediante grabaciones del sistema CCTV de la jornada 10 de mayo de 2024, entre las 23:30 y las 00:00, se observó que el proceso de reingreso no fue debidamente controlado, con los mecanismos detectores de metales dispuestos para tales efectos. Cabe tener presente que la salida del acceso principal da al exterior del recinto casino, por lo que el reingreso se realiza desde el exterior del casino de juegos. De igual forma, revisado el procedimiento “Control de ingreso, permanencia y desalojo en casino”, en su versión 1, de noviembre de 2023, no se evidenció un apartado donde se describan los controles que se deben aplicar durante el proceso de reingreso de clientes a la sala de juego.

   En este contexto, se instruyó la actualización del procedimiento de “Control de ingreso, permanencia y desalojo en casino”, incorporando las medidas que implementará para el debido control del reingreso de clientes a la sala de juego. En su respuesta deberá señalar la fecha en que realizará la difusión de la nueva versión del procedimiento al personal a cargo de la seguridad del control de acceso. Además, como medio de verificación del cumplimiento de la presente instrucción, deberá mantener el registro de asistencia y material difundido durante la actividad de capacitación.

3.1.2 Respuesta sociedad operadora:

Mediante carta DAL/087/2024, de 7 de junio de 2024, la sociedad operadora señaló:

Durante la revisión presencial del proceso de control de acceso a la sala de juegos, efectuado el 15 de mayo de 2024, se observó que a las 20:45 horas dejó de operar el sistema de acceso mediante torniquetes y equipos móviles, donde se hace lectura del código QR de las cédulas de identidad. Para enfrentar esta contingencia, se dispuso de un computador para proceder de forma manual a la verificación de la identidad de las personas.
Hemos actualizado el procedimiento de autoexclusión para incluir un apartado específico sobre las acciones a seguir en caso de fallas o caídas de conectividad. Este nuevo apartado detalla los pasos a seguir para garantizar que el control de acceso se mantenga operativo, incluso en situaciones de contingencia. Adjuntamos copia del nuevo procedimiento y de la carta de envío a la SCJ.

3.2 Análisis de los hechos relevantes.

Se verifica de los hechos descritos que existen dos circunstancias distintas que constituirían infracciones a la normativa y tienen la relevancia suficiente para dar inicio a un proceso administrativo sancionatorio. La primera relacionada con el ámbito de la autoexclusión, donde se exige que se revise que la persona que presenta la cédula de identidad sea la misma que aparece en dicho instrumento, y, por la otra, la falta del debido control de metales en el acceso a la sala de juegos.

3.3 Formulación de cargos.

En consecuencia y conforme a los hechos expuestos en el numeral 3.1. y el análisis realizado en el numeral 3.2. de este Oficio de formulación de cargos y, sin perjuicio del análisis que efectuará esta Superintendencia una vez que la sociedad operadora presente sus descargos, existen antecedentes que permite sostener que, a la fecha de los hechos indicados, la sociedad operadora **Dalmacia Gamming S.A.** eventualmente habría incumplido lo dispuesto en El artículo 9 de la Ley 19.995, el artículo 9 del Decreto Supremo N° 287 del Ministerio de Hacienda, que establece el Reglamento de funcionamiento y fiscalización de casinos de juego y capítulo 3 del título VIII del Libro segundo del Compendio Normativo de la Superintendencia.

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

Ley 19.995 Establece las Bases Generales para la Autorización, Funcionamiento y Fiscalización de Casinos De Juego

Artículo 9º.- 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.

Los operadores no podrán imponer otras prohibiciones de admisión a las salas de juego distintas de las establecidas en el presente artículo.

Decreto Supremo N° 287 del Ministerio de Hacienda, que establece el Reglamento de funcionamiento y fiscalización de casinos de juego, que señala:

Artículo 9º.- *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.*

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, velar por el acatamiento de estas prohibiciones, pudiendo al efecto requerir la identificación de las personas cuando lo estimaren pertinente. Lo anterior, se entiende sin perjuicio de las facultades propias de la Superintendencia. Los operadores no podrán imponer otras prohibiciones de admisión a las salas de juego distintas de las establecidas en el presente artículo.

Sin perjuicio de lo indicado en los incisos precedentes, las personas que voluntariamente decidan autoexcluirse del ingreso a las salas de juego de un casino de juego, deberán sujetarse a las formalidades establecidas al efecto por la Superintendencia, para efectos de su ingreso y permanencia en ellas.".

Compendio de Normas de la Superintendencia de Casinos de Juegos / Libro Segundo: Período de operación del permiso / Título VIII. Protección al jugador y juego responsable / Capítulo 3: Autoexclusión

c) Impedir la entrada del autoexcluido, para lo cual el casino de juego deberá controlar su ingreso, debiendo al efecto requerir la cédula de identidad de cada una de las personas que asistan al casino de juego, contrastando el RUN de la respectiva persona con la Base de Datos de autoexcluidos a nivel nacional. La sociedad operadora o concesionaria deberá verificar que la cédula de identidad corresponda a la persona que la presenta y que se encuentre plenamente vigente.

3.5 Disposición que establece la sanción asignada al cargo formulado.

Ley 19.995 Establece las Bases Generales para la Autorización, Funcionamiento y Fiscalización de Casinos De Juego

Artículo 46.- 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.

Cargo N°2: Actividad Medios de Pago.

3.6 Exposición de los hechos relevantes.

3.6.1. Oficio de resultado:

Mediante Oficio Ordinario 971 de fecha 28 de mayo de 2024, se informó a la sociedad operadora Dalmacia Gamming S.A. que en la revisión de la consistencia de los datos contenidos en las cartas de respuesta emitidas por la sociedad frente a situaciones reclamadas por clientes, con relación a lo consignado en el reporte SIOC "RRE02 - Informe detallado de reclamos por casino de juego", se observó que en el reclamo N°44, de fecha 14/04/2024, los antecedentes dan cuenta de transferencias bancarias efectuadas por un cliente desde una cuenta corriente empresa, no siendo advertido por la administración de la sociedad, según el siguiente detalle:

Cliente	Rut	Fecha	Monto transferencias $	Descrición del movimineto
SOCIEDAD COMERCIAL xxxxx SPA	77.901.xxx-x	01-04-2024	200.000	Dalmacia Gaming S.A.
SOCIEDAD COMERCIAL xxxxx SPA	77.901.xxx-x	01-04-2024	200.000	Dalmacia Gaming S.A.
SOCIEDAD COMERCIAL xxxxx SPA	77.901.xxx-x	01-04-2024	200.000	Dalmacia Gaming S.A.
SOCIEDAD COMERCIAL xxxxx SPA	77.901.xxx-x	01-04-2024	200.000	Dalmacia Gaming S.A.
SOCIEDAD COMERCIAL xxxxx SPA	77.901.xxx-x	01-04-2024	100.000	Dalmacia Gaming S.A.

En relación con la situación descrita, se instruyó a la sociedad operadora reforzar el contenido de la normativa vigente, relacionada con los medios de pago utilizados por los clientes al interior de la sala de juegos y los controles implementados por la sociedad para verificar la recepción de transferencias bancarias solamente de personas naturales que puedan acreditar la titularidad de la cuenta corriente desde donde se pretenda efectuar una transacción, debiendo remitir una copia del instructivo difundido, indicando el nombre y cargo de los destinatarios.

3.6.2. Respuesta sociedad operadora:

Mediante Carta DAL 87, la sociedad operadora indicó que la tarjeta utilizada por el cliente, no presentaba ningún distintivo visible que permita identificar si corresponde a una cuenta empresarial o a una cuenta de persona natural y que para mejorar los controles en la materia, se implementó una consulta directa antes de procesar cualquier giro de dinero, preguntando de forma directa al cliente si la tarjeta utilizada corresponde a una cuenta empresarial o personal.

Se estimó que, en relación con lo instruido la sociedad dio respuesta parcial, ya que no remitió una copia del instructivo difundido como se le instruyó en el oficio.

Se reiteró la instrucción, a través del Oficio Ordinario N°363 y la S.O adjuntó instructivo y el registro de asistencia a capacitación en materia de "*prevención de giros desde cuentas de personas jurídicas"*

3.7 Análisis de los hechos relevantes.

Las instrucciones de esta Superintendencia establecen que las sociedades operadoras solo deben recibir transferencias de personas naturales.

En caso de verificarse transferencias de personas jurídicas la sociedad operadora no podrá entregar fichas u otro instrumento de juego a la persona que se atribuya dicha transacción y deberá implementar las medidas para reversar los montos recibidos en su cuenta corriente, durante la misma jornada casino o dentro del día hábil siguiente.

3.8 Formulación de cargos.

En consecuencia y conforme a los hechos expuestos en el numeral 3.6 y el análisis realizado en el numeral 3.7 de este oficio de formulación de cargos y, sin perjuicio del análisis que efectuará esta Superintendencia una vez que la sociedad operadora presente sus descargos, existen antecedentes que permite sostener que, a la fecha de los hechos indicados, la sociedad operadora **Dalmacia Gamming S.A.** eventualmente habría incumplido lo dispuesto en el Compendio de Normas de la Superintendencia de Casinos de Juego / Libro Segundo: Período de operación del permiso / Título III. Desarrollo del juego / Capítulo 5: Transacciones de entrega de valores.

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

Compendio de Normas de la Superintendencia de Casinos de Juego / Libro Segundo: Período de operación del permiso / Título III. Desarrollo del juego / Capítulo 5: Transacciones de entrega de valores, que indica:

'5. Consideraciones generales en el pago o compra de fichas, inscripciones a torneos o cargas de tarjetas de juego para máquinas de azar:

a) *La cuenta corriente utilizada por la sociedad operadora para recibir dinero de los clientes debe ser la misma utilizada para el pago de premios señalada en el numeral 3 anterior.*
b) *La sociedad operadora sólo podrá admitir transferencias bancarias electrónicas de otras personas naturales.*
c) *Para hacer entrega de algún instrumento de juego, la sociedad operadora deberá corroborar mediante la presentación de su documento de identidad (cédula de identidad nacional o pasaporte vigente), que quien recibe dicho instrumento es la persona natural titular de la cuenta desde donde se efectuó la transferencia electrónica bancaria. Las sociedades operadoras deberán implementar los controles necesarios para que dicha situación se cumpla.*
d) *En el caso excepcional de recibir transferencias bancarias, cheques de cuentas corrientes de personas jurídicas o pagos con tarjetas de crédito corporativa cuyos cargos se realicen a cuentas bancarias de personas jurídicas, la sociedad operadora no podrá entregar fichas u otro instrumento de juego a la persona que se atribuya dicha transacción. De recibirse este tipo de transacciones, la sociedad operadora deberá implementar las medidas para reversar los montos recibidos en su cuenta corriente, durante la misma jornada casino o dentro del día hábil siguiente.".*

3.10 Disposición que establece la sanción asignada al cargo formulado.

Ley 19.995 Establece las Bases Generales para la Autorización, Funcionamiento y Fiscalización de Casinos De Juego

Artículo 46.- 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.

4. 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.

5. En consecuencia, y considerando los cargos formulados precedentemente, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 55 literal e) de la Ley N°19.995, la sociedad operadora **Dalmacia Gamming S.A**. dispondrá de un plazo de 10 días hábiles, contados desde su notificación, para formular los descargos que estime pertinente, como, asimismo, para ofrecer o solicitar las diligencias probatorias que considere necesarias, indicando en su presentación el número y fecha del presente oficio, como asimismo el rol del presente procedimiento administrativo sancionatorio.

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

7. 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.

8. Notifíquese la presente formulación de cargos conforme con los 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.

Sin otro particular, saluda atentamente a usted.

Distribución:

- Sr. Rubén Ormazábal Sanhueza. Gerente General Dalmacia Gamming S.A.
- Jefatura División Jurídica
- Jefatura División de Fiscalización

Por delegación de facultades establecida en la Resolución Exenta N°566, del 26 de julio de 2023, de esta Superintendencia

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 Guillermo Gabriel Schultz Zambrano
Date: 2026.11.04 13:04:15 CLST
Reason: Superintendencia de Casinos de Juego
Location: Santiago - Chile