

**PONE TÉRMINO A PROCEDIMIENTO
ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO E
IMPONE SANCIÓN QUE INDICA.**

ROL N° 8/2023

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 y sus modificaciones; en los Decretos N°32, de 2017, N°248 de 2020 y en el Oficio Ordinario N°211, de 2023, todos del Ministerio de Hacienda, que designa y renuevan en el cargo, respectivamente, a la Sra. Vivien Alejandra Villagrán Acuña, como Superintendente de Casinos de Juegos; el Oficio Ordinario N°779, de 26 de mayo de 2023, de esta Superintendencia, que formula cargos a la sociedad operadora **Casino de Colchagua S.A.**; la presentación COL/075/2023, de fecha 12 de junio de 2023, de la sociedad operadora **Casino de Colchagua S.A.**, que da respuesta al Oficio N°779/2023 de formulación de cargos; la Resolución N°7, de 2019, de la Contraloría General de la República y sus modificaciones; y los demás antecedentes contenidos en el presente procedimiento administrativo sancionatorio.

CONSIDERANDO:

PRIMERO) Que, mediante Oficio Ordinario N°779, de 26 de mayo de 2023, de esta Superintendencia, se formuló cargos e inició un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de la sociedad operadora **Casino de Colchagua S.A.**, al haber eventualmente incumplido, en términos generales, lo previsto en el numeral 1 "*Medidas de gestión*" del título segundo de la Circular N°119, de 2021, que imparte instrucciones relativas a los lineamientos de ciberseguridad que deben observar las sociedades operadoras y las sociedades concesionarias de casinos de juego, al no implementar medidas técnicas y de organización para gestionar los riesgos de ciberseguridad de las redes; y los numerales 2.7 "*Respuesta*" y 4 "*Información al público*" de la Circular N°13, de 2010, que imparte instrucciones sobre el conocimiento, tramitación y resolución de los reclamos interpuestos en contra de los casinos de juego autorizados conforme a la Ley N°19.995, por cuanto no habría dado respuesta a diversos reclamos cumpliendo con los contenidos mínimos exigidos en dicha circular; no haber respondido de manera precisa y fundada el reclamo folio N°2022014 de 8 de junio de 2022; y por haber publicado horarios de atención distintos a los establecidos en dicha circular.

SEGUNDO) Que, en particular, es pertinente tener presente que el artículo 46 de la Ley N°19.995, establece que "*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*".

TERCERO) Que, el referido oficio de formulación de cargos fue notificado con fecha 29 de mayo de 2023, mediante correo electrónico al gerente general de la sociedad operadora **Casino de Colchagua S.A.**, enviado a la dirección electrónica registrada en esta Superintendencia, conforme a lo dispuesto en el Oficio Circular N° 18, de 6 de abril de 2020, dictado por este servicio.

CUARTO) Que, mediante su presentación COP/075/2023, de fecha 12 de junio de 2023, la sociedad operadora **Casino de Colchagua S.A.** estando dentro de plazo, presentó sus descargos solicitando que "*Atendido que la infracción fue un caso extremadamente aislado, puntual y acotado en el tiempo, que la Sociedad se ha caracterizado por su apego estricto a la normativa que la*

rige, que no hubo ningún cliente afectado y que la Sociedad no ha vuelto a incurrir en la infracción imputada en el Oficio (sino que, por el contrario, ha seguido a cabalidad todas las instrucciones dadas por la Superintendencia), solicitamos encarecidamente que, en el improbable evento de optarse por sancionar a la Sociedad, lo sea mediante una amonestación y no por una multa, ya que del contexto de los antecedentes aparece la primera como la sanción más adecuada y proporcional al efecto.”.

QUINTO) Que, la sociedad operadora señaló en su escrito de descargos, lo siguiente:

1. Respecto al hallazgo que indica que **Casino de Colchagua S.A.** no habría implementado medidas técnicas y de organización para gestionar los riesgos de Ciberseguridad de las redes, al no actualizar el producto “Sophos Firewall”, a pesar de las recomendaciones del fabricante y de la CSIRT, que hicieron pública la vulnerabilidad con meses de anticipación al ciberincidente:

a) La sociedad operadora alega que se tomaron las medidas conducentes para evitar las situaciones descritas, contando actualmente con controles y medidas de mitigación para evitar exponer vulnerabilidades de sus sistemas y minimizar los riesgos asociados a ciberseguridad, especialmente con acciones propias que afectan al firewall y otro en relación con la gestión de ciberseguridad.

b) **Casino de Colchagua S.A.** complementa lo anterior indicando que actualmente cuentan con programas de gestión de actualizaciones, integración de firewall con consola Sophos Central más Endpoint antivirus e integración con plataforma Cyrebro solución SIEM para la correlación de eventos de ciberseguridad con IA.

c) Adicionalmente, la sociedad operadora señala que se han aplicado controles y planes de acción para potenciar su gestión de ciberseguridad, que incluye el servicio de SOC en línea y soporte, alertas desde SOC con informes de nuevas vulnerabilidades, gestión centralizada de bloqueos de IoC informadas por sus proveedores de soluciones de Ciberseguridad y el desarrollo un Plan de mitigación de vulnerabilidades.

2. Respecto al hallazgo que indica que **Casino de Colchagua S.A.** no responde de manera precisa y fundada reclamo folio N°2022014, de fecha 8 de junio de 2022, la sociedad operadora alega que el 4 de noviembre 2022 se dio cumplimiento a esta obligación y que adicionalmente se realizó una capacitación respecto la circular sobre autoexclusión y Gestión de Reclamos.

3. Respecto del hallazgo que indica que **Casino de Colchagua S.A.** daría respuesta a los reclamos sin cumplir con los contenidos mínimos exigidos, la sociedad operadora señala que procedió a complementar las cartas de respuesta a sus clientes. Además, acompañan procedimiento Gestión de Reclamos “Comunicaciones al Cliente Casino Colchagua S.A.” y registro de capacitación realizada a los colaboradores encargados de la gestión del área de reclamos.

4. Respecto del hallazgo que indica que **Casino de Colchagua S.A.** posee horarios de atención distintos a los establecidos en la Circular N° 13, de 2010, la sociedad operadora adjunta imágenes de pendones modificados con el horario señalado en Circular N° 13/2010, indicando que el cumplimiento de este hallazgo fue realizado 9 de noviembre 2022.

5. **Casino de Colchagua S.A.** finaliza sus descargos señalando que en todo momento ha intentado dar cumplimiento a las circulares materia de la fiscalización y estuvo pronta a resolver aquellas materias que han sido observadas, subsanando y mejorando sus procesos en forma inmediata. Luego, indica que considera no se ha ocasionado ningún perjuicio, antecedente que la sociedad operadora considera de importancia para resolver.

SEXTO) Que, luego del análisis de los descargos formulados por **Casino de Colchagua S.A.**, y en concordancia a los términos establecidos en el literal f) del inciso 1° del artículo 55 de la Ley N°19.995, esta

Superintendencia concluye que, en la especie, no existen hechos controvertidos, sustanciales y pertinentes, por lo que no resulta necesario abrir un término probatorio, dado que la sociedad operadora reconoce los hallazgos y hechos fundantes del presente procedimiento administrativo sancionatorio, no existiendo por ende controversia respecto a éstos.

SÉPTIMO) Que, por tanto, considerando los cargos formulados por esta Superintendencia y teniendo presente las alegaciones y afirmaciones realizadas por la sociedad operadora **Casino de Colchagua S.A.**, esta Superintendencia procederá a continuación a hacerse cargo de ellos:

a) Que, en cuanto a los hechos descritos por esta Superintendencia en el oficio de formulación de cargos, la sociedad operadora no pone en duda los incumplimientos individualizados en el Oficio Ordinario N° 779, de 26 de mayo de 2023, de esta Superintendencia, no existiendo controversia respecto a su existencia.

b) Que, a mayor abundamiento, respecto a los incumplimientos individualizados, cabe hacer presente que una de las finalidades de la sanción administrativa, es disuadir tanto a la sociedad operadora infractora como al resto de las operadoras reguladas, en este caso en materia de ciberseguridad y gestión de reclamos, de incumplir la normativa administrativa respectiva, imponiendo una consecuencia negativa (sanción) ante el incumplimiento de una determinada obligación, justificándose imponerla aun cuando el hallazgo haya sido subsanado, circunstancia que en caso alguno hace desaparecer el incumplimiento, el cual fue constatado y acreditado, por tanto, existió.

c) Que, relacionado con lo indicado, resulta pertinente hacer presente que en el ámbito del Derecho Administrativo Sancionador, la sola circunstancia de incumplir con las exigencias que la norma de conducta administrativa establece al regulado, permite configurar la responsabilidad administrativa frente a dicha inobservancia, de lo cual resulta posible concluir que la única forma de eximirse de la misma es, o bien acreditando el cumplimiento total o parcial de la obligación correlativa, o bien en caso de reconocerse un incumplimiento de la norma de conducta, éste se atribuya a un caso fortuito o fuerza mayor, alegado y acreditado por quien lo esgrima, circunstancias que no concurren en estos autos infraccionales.

d) Que, en línea con lo anterior, las sanciones deben determinarse según el caso, en congruencia con la entidad de la infracción cometida y según un criterio de proporcionalidad en relación con las circunstancias de hecho, a fin de alcanzar la necesaria y debida proporción entre los hechos imputados y la responsabilidad exigida.

e) Que, a mayor abundamiento, es efectivo que la sociedad operadora gestionó las medidas para que los incumplimientos no se repitan, entregando la información solicitada por esta Superintendencia, lo que se acredita en los documentos individualizados en los números 1 al 5 del numeral Quinto de esta resolución de término, los que forman parte del expediente y serán considerado al momento de determinar la sanción aplicable.

f) Que, sin perjuicio de lo anterior y como se ha expresado reiteradamente en esta instancia, existe un efectivo incumplimiento de las obligaciones normativas en el actuar de **Casino de Colchagua S.A.** en materia de ciberseguridad y gestión de reclamos, ambas de evidente relevancia para esta Superintendencia, siendo asimismo observable evidencia de una falta de cultura de cumplimiento, en razón a los antecedentes del hallazgo en el caso de ciberseguridad y en la acumulación de incumplimientos en el caso de gestión de reclamos.

A mayor abundamiento, se aprecia lo anterior en materia de ciberseguridad, debido a que la necesidad de atender el riesgo descrito fue informada a **Casino de Colchagua S.A.** por el fabricante, con fecha 25 de marzo de 2022, y además compartida por el Equipo de Respuesta ante Incidentes de Seguridad informática (CSIRT) en su página web institucional en el mismo mes de marzo, por lo cual la sociedad operadora tuvo distintas instancias que le permitieron informarse de la debilidad existente en su sistema. Luego, el supuesto atacante pudo acceder al Firewall del sistema

aprovechando una vulnerabilidad que la sociedad operadora tuvo 6 meses para parchar, lo que finalmente no sucedió.

Igualmente en lo que concierne a la gestión de reclamos, se aprecia un número de infracciones que, sin perjuicio de ser incumplimientos independientes en su mérito, demuestran en su conjunto un comportamiento infraccional que evidencia dicha falta de cultura de cumplimiento en la materia. En particular, la gestión del reclamo folio N°2022014 demuestra un bajo nivel de asimilación de las obligaciones legales impuestas en materia de autoexclusión, las que son de relevancia y justifica el inicio del respectivo procedimiento administrativo sancionatorio.

OCTAVO) Que, considerando los cargos formulados por esta Superintendencia, teniendo presente las alegaciones y afirmaciones realizadas por la sociedad operadora, de acuerdo con el estándar de apreciación en conciencia de conformidad al artículo 55 letra g) de la Ley N°19.995, se concluye que la sociedad operadora **Casino de Colchagua S.A.** habría incumplido lo prescrito en las instrucciones contenidas en la circular N°119, de 2021, y en la Circular N°13, de 2010, según lo indicado; infringiendo, en consecuencia, el artículo 46 de la Ley N°19.995

NOVENO) Que, en la determinación de la sanción a aplicar en el presente procedimiento administrativo sancionador, se ha tenido en especial consideración la relevancia de la conducta acreditada, en el caso de ciberseguridad, radicada en la infracción a lo dispuesto en la circular N°119, de 2021; y en la reiteración de incumplimientos en materia de gestión de reclamos, radicada en la infracción a lo dispuesto de la circular N° 13, de 2010.

Todo lo anterior, constatado en los antecedentes de este expediente y, especialmente, en las fiscalizaciones llevadas a cabo durante el mes de septiembre de 2022, cuyos hallazgos no fueron refutados por la sociedad operadora; y en las cartas respuesta de la sociedad operadora y los descargos de su presentación COL/075/2023, en respuesta al Oficio N°779/2023 de formulación de cargos, de esta Superintendencia.

Asimismo, se ha tenido en consideración lo señalado por **Casino de Colchagua S.A.** en cuanto a la gestión de las medidas tomadas para que los incumplimientos no se repitan, como también todas las alegaciones presentadas en sus descargos.

DÉCIMO) Que, en mérito de lo expuesto en los considerandos precedentes, atendido lo prescrito en el ya citado artículo 46 de la Ley N°19.995 y en virtud de las facultades que me confiere la ley,

RESUELVO:

1. DECLÁRASE que la sociedad operadora **Casino de Colchagua S.A.**, ha incurrido en los incumplimientos señalados en el Oficio Ordinario N°779, de fecha 26 de mayo de 2023 de formulación de cargos, en particular lo dispuesto en las instrucciones contenidas en la circular N°119, de 2021, y en la Circular N°13, de 2010, por los razonamientos expuestos en los considerandos precedentes de la presente Resolución Exenta.

2. SANCIÓNENSE a la sociedad operadora **Casino de Colchagua S.A.** con Multa a beneficio fiscal de **40 UTM (Cuarenta Unidades Tributarias Mensuales)** por haber incumplido lo previsto en la Circular N°119, de 2021, que imparte instrucciones relativas a las obligaciones que en materia de ciberseguridad que en la actualidad deben observar las sociedades operadoras y las sociedades concesionarias de casinos de juego, al no implementar medidas técnicas y de organización para gestionar los riesgos de ciberseguridad de las redes, infringiendo, en consecuencia, el artículo 46 de la Ley N°19.995.

3. SANCIÓNENSE a la sociedad operadora **Casino de Colchagua S.A.** con Multa a beneficio fiscal de **40 UTM (Cuarenta Unidades**

Tributarias Mensuales) por haber incumplido lo dispuesto en la Circular N°13, de 2010, que imparte instrucciones sobre el conocimiento, tramitación y resolución de los reclamos interpuestos en contra de los casinos de juego autorizados conforme a la Ley N°19.995, por cuanto la sociedad operadora no habría dado respuesta a diversos reclamos cumpliendo con los contenidos mínimos exigidos en dicha circular, no habría respondido de manera precisa y fundada el reclamo folio N°2022014 de 8 de junio de 2022 relacionado con autoexclusión y habría publicado horarios de atención en sus pendones distintos a los establecidos en dicha circular; infringiendo, en consecuencia, el artículo 46° de la Ley N°19.995

4. SE HACE PRESENTE, asimismo que el pago de las multas impuestas deberá efectuarse ante la Tesorería General de la República, en el plazo de 15 días hábiles contado desde que la presente resolución se encuentre ejecutoriada, acreditándose por medio de la correspondiente presentación del comprobante de pago con referencia al respectivo procedimiento sancionatorio, dirigida a la División Jurídica de esta Superintendencia.

5. 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 han sido comunicadas a este Servicio en conformidad al Oficio Circular N°6, de 18 de marzo de 2020, como también a las casillas electrónicas de las personas que tengan poderes en el presente procedimiento administrativo sancionatorio y que las hayan informado en el expediente administrativo.

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

Anótese, agréguese al expediente y archívese.

Distribución:

- Sr. Gerente General Sociedad Casino de Colchagua S.A.
- Sr. Presidente del Directorio de la sociedad Casino de Colchagua S.A.
- Sr. Director del Servicio Nacional del Consumidor.
- División Jurídica SCJ
- Oficina de Partes SCJ

