

**RESUELVE RECURSO DE RECLAMACIÓN  
PRESENTADO POR CASINO DE  
COLCHAGUA S.A. EN CONTRA DE LA  
RESOLUCIÓN EXENTA N°572, DE 26 DE  
JULIO DE 2023, DE LA  
SUPERINTENDENCIA DE CASINOS DE  
JUEGO.**

**ROL N°8/2023**

**VISTOS:**

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 de Casino de Colchagua S.A., COL/75/2023, de 12 de junio de 2023, que da respuesta a la formulación de cargos; la Resolución Exenta N°572, de 27 de julio de 2023, de esta Superintendencia; la presentación de Casino de Colchagua S.A., de 10 de agosto de 2023, mediante la cual interpone una reclamación administrativa en contra de la Resolución Exenta N°572, de 2023; 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:**

1. Que, mediante Oficio Ordinario N°779, de 26 de mayo de 2023, esta Superintendencia de Casinos de Juego (SCJ) formuló cargos e inició un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de **Casino de Colchagua S.A.**, por cuanto, eventualmente habría 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 último haber publicado horarios de atención distintos a los establecidos en dicha circular.

2. Que, por medio de la Resolución Exenta N°572, de 26 de julio de 2023, se puso término al presente procedimiento administrativo infraccional sancionatorio, determinándose la aplicación fundada a la sociedad **Casino de Colchagua S.A.** de una 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, incumplimiento sancionado conforme lo establece el artículo 46 de la Ley N°19.995; y, de y de una

segunda 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, publicando asimismo horarios de atención en sus pendones distintos a los establecidos en dicha circular, incumplimiento también sancionado conforme lo establece el artículo 46 de la mencionada Ley N°19.995.

3. Que, la referida Resolución Exenta N°572 fue notificada, con fecha 27 de julio de 2023, por correo electrónico a la casilla registrada en esta Superintendencia conforme a lo dispuesto en el Oficio Circular N°18, de 6 de abril de 2020, dictado por este servicio.

4. Que, con fecha 10 de agosto de 2023, la sociedad **Casino de Colchagua S.A.** interpuso dentro de plazo y ante esta Superintendencia, un recurso de reclamación administrativa en contra de lo resuelto en la Resolución Exenta N°572, ya citada, en los términos previstos en el artículo 55 de la Ley N°19.995. Que, en particular, la sociedad operadora señala en su reclamación, como fundamentos de hecho y de derecho, los siguientes:

a) En relación con el cargo relativo a la falta de implementación de 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, señaló en sus descargos que efectivamente se tomaron todas las medidas para evitar que ocurra nuevamente, de esa forma la resolución recurrida reconoce tal circunstancia al señalar:

a.1. 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.

a.2. 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.

a.3. 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.

b) Por otra parte, en relación con el reclamo folio N°2022014, de fecha 8 de junio de 2022, la sociedad operadora ha dado cumplimiento a la observación formulada y adicionalmente se realizó una capacitación respecto la circular sobre autoexclusión y Gestión de Reclamos.

c) Referente al cargo que indica que Casino de Colchagua S.A. daría respuesta a los reclamos sin cumplir con los contenidos mínimos exigidos, procedimos a complementar las cartas de respuesta a los clientes. Además, se adjuntó el procedimiento Gestión de Reclamos "Comunicaciones al Cliente Casino Colchagua S.A." y el registro de capacitación realizada a los colaboradores encargados de la gestión del área de reclamos.

d) Respecto del hallazgo referente al horario de funcionamiento del casino, la sociedad operadora adjunta imágenes de pendones modificados con el horario señalado en Circular N° 13/2010.

e) Finalmente, la sociedad operadora señaló en su reclamación que en todo momento su interés ha sido dar cumplimiento a las circulares materia de la fiscalización y en caso de que se produzcan deficiencias o situaciones que deban ser mejoradas, efectuarlos y resolverlos de la forma más expedita y eficaz posible, tal como ha ocurrido en este proceso, lo cual debe ser considerado al momento de revisar la sanción impuesta, considerando además que no existe afectación de terceros que hayan sido perjudicados en caso alguno.

5. Que, conforme los argumentos y consideraciones esgrimidas, la operadora solicita que se absuelva a **Casino de Colchagua S.A.** de los cargos formulados y con eso, dejar sin efecto la sanción contenida en la resolución reclamada; o, en subsidio, aplicar la sanción más baja que sea legalmente posible.

6. Que, por su parte, luego de un análisis de los argumentos de la reclamación evacuada por **Casino de Colchagua S.A.**, siempre de conformidad al estándar de apreciación en conciencia de aquellos, esta Superintendencia concluye que luego de una revisión de los argumentos de la reclamación presentada por la referida sociedad operadora, concluye que no se han aportado nuevos antecedentes distintos a los ya expuestos en estos autos infraccionales, que permitan una nueva apreciación de los hechos y por consiguiente una nueva ponderación de la sanción aplicada, correspondiendo en definitiva mantener el criterio sostenido, sus fundamentos y en definitiva las decisiones adoptadas respecto de las sanciones impuestas en la resolución reclamada.

7. Que, de acuerdo con los hechos descritos en los considerandos anteriores y atendida las facultades que me confiere la Ley N° 19.995:

#### **RESUELVO:**

1. **SE RECHAZA**, de conformidad con lo descrito en el considerando 6) de este acto, la reclamación interpuesta por la sociedad operadora **Casino de Colchagua S.A.** en contra de la Resolución Exenta N° 572, de 26 de julio de 2023, de esta Superintendencia, manteniéndose la 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; como asimismo una segunda 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.

**2. TÉNGASE PRESENTE** que el pago de la multa impuesta deberá efectuarse ante la Tesorería General de la República en el plazo de 15 días hábiles contado desde la notificación de la presente resolución y acreditarse por medio de la correspondiente presentación dirigida a la División Jurídica de esta Superintendencia.

Una vez ejecutoriada la presente resolución exenta, se comunicará a la Tesorería General de la República la multa impuesta a la sociedad operadora **Casino de Colchagua S.A.** para los fines legales pertinentes.

**3. TÉNGASE PRESENTE** asimismo que, sin perjuicio de lo resuelto por la presente resolución, conforme a lo prescrito en el artículo 55 literal h) de la Ley N°19.995, ésta podrá ser reclamada ante el tribunal ordinario civil que corresponda al domicilio de la sociedad operadora, dentro de los 10 días siguientes a su notificación.

**4. 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.

**ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y AGRÉGUESE**

**AL EXPEDIENTE.**

**Distribución**

- Gerente General Casino de Colchagua S.A.
- Presidente del Directorio Casino de Colchagua S.A.
- Sr. Director del Servicio Nacional del Consumidor.
- Divisiones y Unidades SCJ
- Oficina de Partes/Archivo

