

ANT.: 1) Oficio Ordinario N°1632, de fecha 15 de septiembre de 2023, de esta Superintendencia.

2) Presentación CLA/103/2023, de fecha 3 de octubre de 2023, de la sociedad operadora Casino Luckia Arica S.A.

MAT.: Formula cargos a la sociedad operadora Casino Luckia Arica S.A. por incumplimiento que indica.

ROL N°3/2026

**DE : GUILLERMO SCHULTZ ZAMBRANO
JEFE DE LA DIVISIÓN JURÍDICA (S)
SUPERINTENDENCIA DE CASINOS DE JUEGO**

**A : PETER MUFFELER VERGARA
GERENTE GENERAL
CASINO LUCKIA ARICA S.A.**

En virtud de la información contenida en los antecedentes 1) y 2) del presente oficio, esta Superintendencia de Casinos de Juego ("SCJ") ha tomado conocimiento de los hechos que a continuación se exponen, los que eventualmente constituirían infracciones a algunas disposiciones previstas en la Ley N°19.995, en sus reglamentos y/o en instrucciones dictadas por este servicio en el ejercicio de sus facultades legales, atendido lo cual por este acto, corresponde iniciar un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de la sociedad operadora **Casino Luckia Arica 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, cumpla con formular los siguientes cargos:

CARGO 1: La sociedad operadora no cumplió eficazmente con los controles para evitar fuga de imágenes, toda vez que fue posible extraer archivos mediante la utilización de un dispositivo de medio externo.

1.1. Exposición de los hechos relevantes.

1.1.1 En ejercicio de las facultades de fiscalización de la SCJ previstas en la Ley N°19.995, entre los días 7 y 11 de agosto de 2023, esta Superintendencia llevó a cabo una fiscalización a la sociedad operadora **Casino Luckia Arica S.A.**, en relación con la actividad "*Operación del Sistema CCTV*".

1.1.2 Mediante Oficio Ordinario N°1632 de 2023, citado en el antecedente 1), esta Superintendencia informó a la sociedad operadora los resultados de la fiscalización

antes indicada, respecto a los hechos que configuran el cargo a formular, se señala lo siguiente:

“2.1.1 Controles para evitar fuga de imágenes: Se realizó visita a la sala de CCTV, con el objetivo de determinar la eficacia de los controles definidos para evitar la fuga de imágenes. Respecto del bloqueo de puertos USB, se observó que fue posible extraer archivos utilizando un dispositivo de medios externos.”

(...)

1.1.3 Mediante Oficio Ordinario N°1632 de 2023, citado en el antecedente 1), respecto al hallazgo señalado en el numeral anterior, esta Superintendencia instruyó a la sociedad operadora Casino Luckia Arica S.A. lo siguiente:

“En relación a lo expuesto en el numeral 2.1.1, deberá implementar un bloqueo eficaz de sus puertos USB, de tal forma que impida la extracción de archivos desde las estaciones de trabajo.”

1.1.4 En respuesta al hallazgo informado en Oficio N°1632-2023, la sociedad operadora, mediante carta conductora CLA/103/2023, de fecha 3 de octubre de 2023, citado en el antecedente 2), informó:

“Al respecto, se informa que se implementará de un bloqueo de puertos USB mediante el cambio de los equipos de CCTV a gabinetes rackeables y la instalación de los mismos en un armario rack con cerradura, cuya llave se encontrará en custodia del Departamento de TI. Mediante este sistema, los USB no se encontrarán accesibles e impedirá la extracción de archivos desde las estaciones de trabajo.

Para garantizar la continuidad operacional de las estaciones de trabajo de CCTV, el cambio se realizará por fases para cada estación de trabajo, siendo el calendario estimado de implementación de este sistema el siguiente:”

	Oct 16-20					Oct 23-27				
	L	M	X	J	V	L	M	X	J	V
RECEPCIÓN DE MATERIALES										
PREPARACIÓN DE EQUIPOS Y CABLEADO										
INSTALACIÓN ESTACIONES DE TRABAJO EN RACK										

1.2. Análisis de los hechos relevantes

De los hechos descritos y antecedentes consignados previamente en el numeral 1.1 “Exposición de los hechos relevantes”, y en conformidad con las facultades legales y reglamentarias que esta Superintendencia tiene para impartir instrucciones a las sociedades operadoras y dar órdenes para su cumplimiento, se evidencia que la sociedad operadora **Casino Luckia Arica S.A.** a la fecha de la fiscalización realizada, no habría cumplido eficazmente con los controles para evitar fuga de imágenes, toda vez que fue posible extraer archivos mediante la utilización de un dispositivo de medio externo (USB), lo que va en contra de las obligaciones generales establecidas para sistemas de control de CCTV.

1.3. Formulación de cargos.

En consecuencia y conforme a los hechos expuestos en el punto 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 este Organismo Fiscalizador una vez que esa sociedad operadora presente formalmente sus descargos, existen antecedentes que permiten sostener que, a la fecha de los hechos indicados, la sociedad operadora **Casino Luckia Arica S.A.**, eventualmente habría incumplido lo establecido en el literal I) del numeral 17 “Obligaciones Generales para Sistemas de Control de CCTV” de la Circular N°94, de fecha 6 de febrero de 2018, que imparte instrucciones a las sociedades operadoras sobre el estándar técnico de sistemas de

circuito cerrado de televisión para casinos de juego, de esta Superintendencia, que actualmente se contempla en el literal I), numeral 17, del capítulo 5: "Sistemas de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV)" del Título II. Funcionamiento sala de juegos y servicios anexos, del Libro Segundo: Período de Operación del Permiso, del Compendio Normativo de esta Superintendencia.

1.4. Normativa que establece la infracción en relación con el incumplimiento objeto de la presente formulación de cargos.

Circular N°94, de fecha 6 de febrero de 2018, que imparte instrucciones a las sociedades operadoras sobre el estándar técnico de sistemas de circuito cerrado de televisión para casinos de juego, de esta Superintendencia.

17. OBLIGACIONES GENERALES PARA SISTEMAS DE CONTROL DE CCTV

I) Evitar la fuga de imágenes implementando medidas de control tales como bloqueo de puertos USB, CD-ROM y correo electrónico.

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

El artículo 46 de la Ley N°19.995 prescribe 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."*

CARGO 2: La sociedad operadora no dispuso de sistemas de alimentación de respaldo (UPs) autónomos para CCTV.

2.1 Exposición de los hechos relevantes.

2.1.1 En ejercicio de las facultades de fiscalización de la SCJ previstas en la Ley N°19.995, entre los días 7 y 11 de agosto de 2023, esta Superintendencia llevó a cabo una fiscalización a la sociedad operadora **Casino Luckia Arica S.A.**, en relación con la actividad *"Operación del Sistema CCTV"*.

2.1.2 Mediante Oficio Ordinario N°1632 de 2023, citado en el antecedente 1), esta Superintendencia informó a la sociedad operadora los resultados de la fiscalización antes indicada, respecto a los hechos que configuran el cargo a formular, se señala lo siguiente:

"2.1.2 Alimentación Dedicada: En revisión al centro de datos, se observó la presencia de dos UPS. Sin embargo, ambas están configuradas para dar respaldo tanto a los procesos de CCTV como a los del Sistema de Monitoreo de Control en Línea (SMC).

2.1.3 Mediante Oficio Ordinario N°1632 de 2023, citado en el antecedente 1), respecto al hallazgo señalado en el numeral anterior, esta Superintendencia instruyó a la sociedad operadora Casino Luckia Arica S.A. lo siguiente:

"Por su parte, en cuanto a lo consignado en el numeral 2.1.2, deberá destinar al menos una UPS de forma específica para los procesos, infraestructura y cámaras del Sistema de CCTV."

2.1.4 En respuesta al hallazgo informado en el referido Oficio Ordinario N°1632-2023, la sociedad operadora, mediante carta conductora CLA/103/2023, de fecha 3 de octubre de 2023, citado en el antecedente 2), señala lo siguiente:

*“El sistema eléctrico que se encuentra en sala de servidores contempla una **redundancia total** a través de 2 UPS online de doble conversión alimentado por red eléctrica y dos generadores de 650 KVA y 1150 litros de combustible cada uno conectados en alta disponibilidad.*

Además, todos los servidores cuentan con 2 fuentes de poder, en la cual, cada fuente va conectada a una UPS.

UPS Principal: *Se encuentra ubicada en subterráneo, sala eléctrica. Marca Liebert APM, de 210 KVa de potencia ampliable hasta 300kva, con topología de doble conversión y clasificación VFI-SS-111 (conforme IEC/EN62040).*

*Estructura modular con módulos de potencia para inserción en caliente montado en armarios 1200 * 1100 * 2000mm. Bypass estático y de mantenimiento.*

Control y monitorización en display gráfico en exterior y con tarjeta de comunicaciones IntelliSlot para acceso y monitorización remota (protocolo SMTP).

UPS Secundaria: *Ubicada en sala de servidores. Marca Liebert NXC, de 15 Kva de potencia, con topología de doble conversión y clasificación VFI-SS-111, equipado con rectificador/cargador e inversor GBT de tres niveles con diseño PWM. Bypass estático y de mantenimiento.*

También posee control y monitorización en display gráfico en parte exterior de UPS y con tarjeta de comunicaciones IntelliSlot (protocolo SMTP).

*La función de ambas UPS es dotar de **redundancia eléctrica** a la infraestructura crítica (Servidores Wigos y CCTV).*

Generadores (Subterráneo, sala de transformación del complejo):

Respecto a los generadores, contamos con 2 Perkins – Stamford, modelo APD 715P de 650 kva y 1150 litros de combustible cada uno conectados en alta disponibilidad, autonomía total de unas 25 horas para la carga instalada en el complejo, sistema de refrigeración para ambiente tropical (Hasta 52 grados). Programación para reparto de carga entre los dos equipos y monitoreo remoto.

Cada uno de los dos generadores puede suministrar energía al complejo entero. Panel de control y alarmas en el exterior del generador y sistema de monitorización remoto.

La UPS Principal, respalda todas las máquinas de juegos, la sala de servidores y el 66% del alumbrado. La UPS secundaria es exclusiva de la sala de servidores (Wigos y CCTV).

Actualmente la UPS Principal tiene un 30% de su carga y la UPS Secundaria tiene un 9% de su carga, con una autonomía promedio de más de 30 minutos, siendo suficiente para mantener todo funcionando en caso de algún corte.

En caso de corte de energía, las UPS están en línea y los generadores demoran solo 15 segundos en estar en funcionamiento.

Dado lo anterior, el diseño de redundancia eléctrica, capacidades y autonomías mencionadas, consideramos que el sistema instalado es más exigente que el contenido de la Circular N°94, [minimizando] riesgos y cumpliendo suficientemente el objetivo de la norma, que es que un sistema crítico como es el de CCTV, se encuentre debidamente respaldado y asegure su continuidad operacional. Adicionalmente, esta Sociedad Operadora considera igual de crítico el SMC del Casino (Wigos), indispensable para el correcto desarrollo de la operación.”

2.2 Análisis de los hechos relevantes.

De los hechos descritos y antecedentes consignados previamente en el numeral 2.1 “Exposición de los hechos relevantes”, y en conformidad con las facultades legales y reglamentarias que esta Superintendencia tiene para impartir instrucciones a las sociedades operadoras y dar órdenes para su cumplimiento, se evidencia que la sociedad operadora **Casino Luckia Arica S.A.** a la fecha de la fiscalización realizada, no habría dispuesto de un sistema autónomo de respaldo para CCTV lo que va en contra del estándar de alimentación dedicada para CCTV.

2.3 Formulación de cargos.

En consecuencia y conforme a los hechos expuestos en el punto 2.1 y el análisis realizado en el numeral 2.2 de este Oficio de formulación de cargos y, sin perjuicio del análisis que efectuará este Organismo Fiscalizador una vez que esa sociedad operadora presente formalmente sus descargos, existen antecedentes que permiten sostener que, a la fecha de los hechos indicados, la sociedad operadora **Casino Luckia Arica S.A.**, eventualmente habría incumplido lo establecido en el literal a) del numeral 20.1 “Alimentación Dedicada” de la Circular N°94, de fecha 6 de febrero de 2018, que imparte instrucciones a las sociedades operadoras sobre el estándar técnico de sistemas de circuito cerrado de televisión para casinos de juego, de esta Superintendencia, que actualmente se contempla en el numeral 20.2, del capítulo 5: “Sistemas de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV)” del Título II. Funcionamiento sala de juegos y servicios anexos, del Libro Segundo: Período de Operación del Permiso, del Compendio Normativo de esta Superintendencia.

2.4 Normativa que establece la infracción en relación con el incumplimiento objeto de la presente formulación de cargos.

Circular N°94, de fecha 6 de febrero de 2018, que imparte instrucciones a las sociedades operadoras sobre el estándar técnico de sistemas de circuito cerrado de televisión para casinos de juego, de esta Superintendencia.

“20.2 ALIMENTACIÓN DEDICADA

Los sistemas de energía para los equipos de CCTV y seguridad de casinos de juego deberán cumplir con los siguientes aspectos:

a) Disponer de sistemas de alimentación de respaldo UPS exclusivos y suficientes, para la infraestructura y cámaras del Sistema de CCTV.”

2.5 Disposición que establece la sanción asignada al cargo formulado.

El artículo 46 de la Ley N°19.995 prescribe 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.”*

CARGO 3: La sociedad operadora mantiene parámetros en la definición de contraseñas de acceso de sistema de CCTV que son débiles y no siguen los lineamientos de la ISO 27001.

3.1 Exposición de los hechos relevantes.

3.1.1 En ejercicio de las facultades de fiscalización de la SCJ previstas en la Ley N°19.995, entre los días 7 y 11 de agosto de 2023, esta Superintendencia llevó a cabo una fiscalización a la sociedad operadora **Casino Luckia Arica S.A.**, en relación con la actividad *“Operación del Sistema CCTV”*.

3.1.2 Mediante Oficio Ordinario N°1632 de 2023, citado en el antecedente 1), esta Superintendencia informó a la sociedad operadora los resultados de la fiscalización

antes indicada, respecto a los hechos que configuran el cargo a formular, se señala lo siguiente:

“2.1.3. Seguridad Lógica del Sistema de CCTV: Se realizó examen al control de acceso del Sistema de CCTV (Genetec) para verificar la robustez de sus contraseñas. Al respecto se observó lo siguiente:

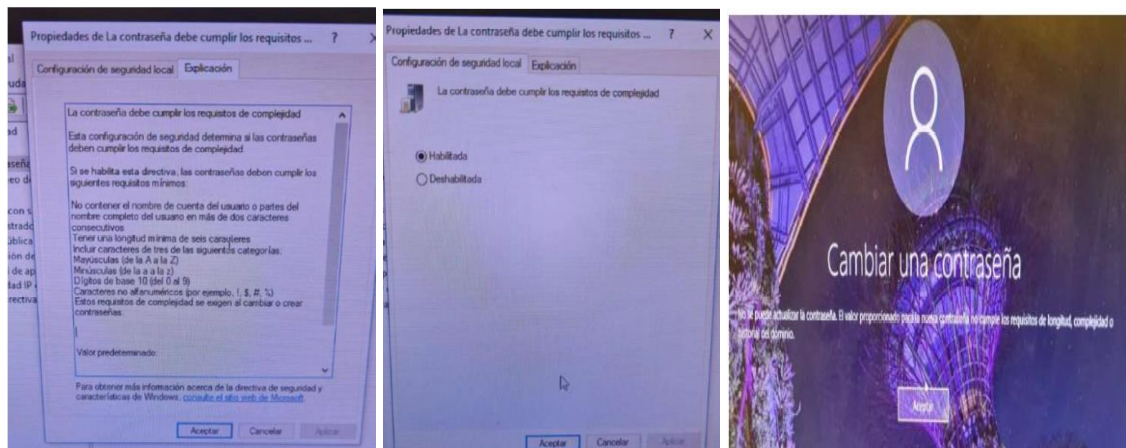
- El largo mínimo exigido es uno.
- No exige complejidad alfanumérica.
- No existe bloqueo por intentos fallidos.”

3.1.3 Mediante Oficio Ordinario N°1632 de 2023, citado en el antecedente 1), respecto al hallazgo no subsanado, señalado en el numeral anterior, esta Superintendencia instruyó a la sociedad operadora Casino Luckia Arica S.A. lo siguiente:

“En atención a lo descrito en el numeral 2.1.3, la sociedad operadora deberá implementar un control de acceso robusto en el Sistema de CCTV Genetec, basándose en los lineamientos de la norma ISO 27001, tal como lo indica la norma.”

3.1.4 En respuesta al hallazgo informado en el referido Oficio Ordinario N°1632-2023, la sociedad operadora, mediante carta conductora CLA/103/2023, de fecha 3 de octubre de 2023, citado en el antecedente 2), señala lo siguiente:

“Debido a que el Sistema de CCTV Genetec no permite establecer unos parámetros mínimos de control de acceso, se han aplicado políticas de seguridad a nivel de Sistema Operativo (login de usuario) en cada una de las estaciones de trabajo, obteniendo un control de acceso robusto con los lineamientos de la norma ISO 27001. Se aportan respaldos:



3.2 Análisis de los hechos relevantes.

De los hechos descritos y antecedentes consignados previamente en el numeral 3.1 “Exposición de los hechos relevantes”, y en conformidad con las facultades legales y reglamentarias que esta Superintendencia tiene para impartir instrucciones a las sociedades operadoras y dar órdenes para su cumplimiento, se evidencia que la sociedad operadora **Casino Luckia Arica S.A.** a la fecha de la fiscalización realizada, habría dispuesto de controles de acceso al Sistema de CCTV débiles, de conformidad a los lineamientos establecidos en la norma ISO 27001.

3.3 Formulación de cargos.

En consecuencia y conforme a los hechos expuestos en el punto 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 este Organismo Fiscalizador una vez que esa sociedad operadora presente formalmente sus descargos, existen antecedentes que permiten sostener que, a la fecha de los hechos indicados, la sociedad operadora **Casino Luckia Arica S.A.**, eventualmente habría incumplido lo establecido en el numeral 24 de la Circular N°94, de fecha 6 de febrero

de 2018, que imparte instrucciones a las sociedades operadoras sobre el estándar técnico de sistemas de circuito cerrado de televisión para casinos de juego, de esta Superintendencia, que actualmente se contempla en el numeral 25, del capítulo 5: "Sistemas de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV)" del Título II. Funcionamiento sala de juegos y servicios anexos, del Libro Segundo: Período de Operación del Permiso, del Compendio Normativo de esta Superintendencia.

3.4 Normativa que establece la infracción en relación con el incumplimiento objeto de la presente formulación de cargos.

Circular N°94, de fecha 6 de febrero de 2018, que imparte instrucciones a las sociedades operadoras sobre el estándar técnico de sistemas de circuito cerrado de televisión para casinos de juego, de esta Superintendencia.

"24. SEGURIDAD LÓGICA DE SISTEMAS DE CCTV

- a) *Contar con un adecuado control de acceso siguiendo el lineamiento de buenas prácticas.*
- b) *Contar con un mecanismo de bloqueo frente a un número determinado de intentos de accesos fallidos."*

3.5 Disposición que establece la sanción asignada al cargo formulado.

El artículo 46 de la Ley N°19.995 prescribe 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."*

- 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 el cargo formulado 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.
- 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, 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.
- 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 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. Peter Muffeler Vergara. Gerente General de Casino Luckia Arica S.A.
- División Jurídica de la SCJ
- División de Fiscalización de la SCJ
- División de Autorizaciones de la SCJ.

Por delegación de funciones según consta en Resolución Exenta N°566 de 26 de julio de 2023, de la Superintendencia de Casinos de Juego.

