

- ANT.:**
- 1) Reportes SAYN números 7078, 7080, 7085, 7093, 7101, 7106, 7155 y 7158; enviados por la sociedad operadora Casino de Juego de Talca S.A. a esta Superintendencia entre los días 15 y 22 de febrero de 2022.
 - 2) Oficio Ordinario N° 279, de 24 de febrero de 2022, de esta Superintendencia, donde se requieren antecedentes para realizar fiscalización relacionada a falla de sistemas informada con fecha 15 de febrero del 2022.
 - 3) Carta TAL/016/2022, de fecha 3 de marzo de 2022, de Casino de Juego de Talca S.A.
 - 4) Oficio Ordinario N°739, de 30 de mayo de 2022, de esta Superintendencia, donde informa resultado de fiscalización remota a la sociedad operadora Casino de Juego de Talca S.A.
 - 5) Carta TAL/043/2022, de fecha 6 de junio de 2022, de Casino de Juego de Talca S.A., donde se da respuesta al Oficio Ordinario N°739/2022.

MAT.: Formula cargos a la sociedad operadora Casino de Juego de Talca S.A. por incumplimientos asociados al Sistema de Monitoreo y Control en Línea.

ROL N° 09/2023

**DE : SRA. VIVIEN VILLAGRAN ACUÑA
SUPERINTENDENTE DE CASINOS DE JUEGO**

**A : SR. LIENTUR FUNTEALBA MEIER
GERENTE GENERAL
CASINO DE JUEGO DE TALCA S.A.**

En virtud de la información contenida en los antecedentes 1) a 5) del presente oficio, la Superintendencia de Casinos de Juego (SCJ) ha tomado conocimiento de los hechos que a continuación se exponen, los que eventualmente constituirían una infracción a algunas disposiciones de la Ley N° 19.995 y sus reglamentos, atendido lo cual, por este acto, corresponde iniciar un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de la sociedad operadora **Casino de Juego de Talca S.A.**

En conformidad a 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. La sociedad operadora **Casino de Juego de Talca S.A.**, mediante reportes SAYN números 7078, 7080, 7085, 7093, 7101, 7106, 7155 y 7158, enviados entre los días 15 y 22 de febrero de 2022, informó a esta Superintendencia una falla experimentada por su equipo "Storage", entre el 15 de febrero de 2022 a las 11:00 am y el 17 de febrero a las 8:00 am, evento que derivó en la interrupción de la normal operación del Casino por al menos dos días.

1.2. En ejercicio de las facultades de fiscalización previstas en la ley N° 19.995 y los antecedentes aportados por la sociedad operadora **Casino de Juego de Talca S.A.**, mediante Oficio Ordinario N°279/2022, citada en el antecedente 2), esta Superintendencia determinó efectuar una fiscalización en modalidad remota para determinar cómo ocurrieron los hechos y su posterior solución, requiriendo a la sociedad operadora la siguiente documentación y registros, relacionados con los antecedentes acontecidos:

- a) Detallar el momento y medio y/o señal de alerta por el cual se detectó la falla.
- b) Evidencia de respaldo de los últimos 12 meses, del Sistema Galaxis.
- c) Imágenes de CCTV correspondiente al momento que ocurre la falla, de al menos 20 cámaras que se encuentren en el salón principal. Las imágenes deben tener una duración mínima de 40 minutos y se deben seleccionar las que presenten la mejor cobertura de las islas de máquinas de azar.
- d) Reportes de contadores de variables que componen el Win (efectivo, cashless in, cashless out, pagos) para la totalidad de máquinas, correspondiente a las jornadas 15, 16 y 17 de febrero de 2022. Los archivos deben ser reportes extraídos del Sistema Galaxis y no deben estar depurados.
- e) Reporte de LOGS eventos del Sistema Galaxis de fecha 15 de febrero de 2022, entre las 10:00 AM y las 15:00 PM.
- f) Reporte de LOGS de eventos por Máquinas de azar, de fecha 15 de febrero de 2022, entre las 10:00 AM y las 15:00 PM, extraídos desde el Sistema Galaxis.
- g) Informe del proveedor IBM, donde se detalle la falla y posterior solución al problema.
- h) Contrato actualizado con IBM donde se detallen los niveles de escalamiento y SLA (acuerdo de niveles de servicio) comprometidos, en el caso de que corresponda.
- i) Reportes de reclamos, realizados por clientes el día que se presentó la falla, en caso de que hubiera.
- j) Información de todo lo documentado relativo al incidente, y que está definido en sus protocolos internos de ciberseguridad.

1.3. Posteriormente, por medio de la Carta TAL/016/2022, citada en el antecedente 3), la sociedad operadora **Casino de Juego de Talca S.A.** dio respuesta en particular a lo requerido en el Oficio Ordinario N°279/2022, de este Servicio, como se detalla a continuación:

- a) Detalle del momento y medio y/o señal de alerta por el cual se detectó la falla:

"El martes 15 del mes de febrero, pasadas las 10:30 horas aproximadamente, usuario de módulo BOSO del sistema Galaxis indica que no puede acceder a dicho módulo, el que indicaba mensaje de error. Personal de sistemas en turno realiza revisión del equipo, determinando que no había conexión a los servidores del sistema y que no era problema de la estación de trabajo. Seguidamente, desde las oficinas de sistemas, se procede a verificar el funcionamiento de los servidores y servicios del sistema Galaxis, determinándose finalmente por medio del VCenter que los servidores no accedían a los discos que tienen asignados en el Storage. Con esto, se activa DRP nivel 1 y 2 con personal interno de sistemas y se procede a revisar este elemento que fue el que ocasionó el mal funcionamiento del sistema Galaxis. Luego de realizar distintos procedimientos, y al no poder resolver el incidente se escala al nivel 3, el jefe de sistemas se contacta con proveedor de IBM para iniciar diagnóstico y soporte remoto en primera instancia. En paralelo, debido a complejidad del incidente, se escala a nivel 4, informándose a SCJ del problema y de la suspensión de la apertura del casino a clientes"

- b) Evidencia de respaldo de los últimos 12 meses del sistema Galaxis:

“El sistema Galaxis, tiene un respaldo del tipo full, es decir, diariamente se va respaldando toda la información acumulada a dicha fecha. Por lo tanto, en la imagen que se visualiza están los archivos generados al día 02 de marzo del 2022 que contiene toda la información desde la apertura del casino. Esta información se mantiene replicada en 02 dispositivos de almacenamiento distintos y ubicado en diferentes lugares del casino (data center y bóveda).”

c) Imágenes de CCTV correspondientes al momento que ocurre la falla, de al menos 20 cámaras que se encuentren en el salón principal. Las imágenes deben tener una duración mínima de 40 minutos y se deben seleccionar las que presenten la mejor cobertura de las islas de máquinas de azar:

“En relación a este punto se informa que se incluyeron imágenes, las que serán enviadas a través del aplicativo Filezilla, de los diferentes salones de máquinas de azar al interior de la sala y terrazas exteriores del día 15 de febrero entre las 10:25 y 11:08 hrs de las siguientes cámaras panorámicas y domos (PTZs): Cam.31 TGP01; Cam.55 PTZ17; Cam.56 PTZ18; Cam.57 PTZ19; Cam.58 PTZ20; Cam.96 TGP03; Cam.97 TGP04; Cam.98 TGP05; Cam.99 TGP06; Cam.114 Pas.Princ.5; Cam.118 TGP07; Cam.120 TGP11; Cam.121 TGP12; Cam.162 PTZ5; Cam.163 PTZ6; Cam.239 Terrazas F; Cam.265 PTZ21; Cam.266 PTZ22; Cam.267 PTZ23; Cam.268 PTZ24.”

d) Reportes de contadores de variables que componen el Win (efectivo, cashless in, cashless out, pagos) para la totalidad de máquinas, correspondiente a las jornadas 15, 16 y 17 de febrero de 2022:

“Se adjuntan reportes de contadores de la totalidad de las máquinas en funciones con variables que componen el Win (efectivo, Cashless in, cashless out, pagos) de las jornadas 15, 16 y 17 de febrero de 2022. Dichos reportes fueron extraídos del sistema Galaxis en formato CSV. Como complemento se consideró enviar un informe extraído del sistema donde se aprecia, en su primera página, un resumen global de producción diaria de los días antes mencionados, y los contadores de cada máquina de los días solicitados.”

e) Reporte de LOGS eventos del sistema Galaxis de fecha 15 de febrero 2022 entre las 10:00 AM y las 15:00 PM:

“Se adjunta archivo “LOG_SISTEMAS_15_FEBRERO.pdf” descargado del módulo Messge Follow-Up (MFU) del sistema Galaxis que emite reportes de eventos del sistema.”

f) Reporte de LOGS de eventos por Máquinas de Azar de fecha 15 de febrero 2022, entre las 10:00 AM y las 15:00 PM, extraídas desde el sistema Galaxis.

“Se adjunta archivo “LOG_MAQUINAS_15_FEBRERO.pdf” descargado del módulo Messge Follow-Up (MFU) del sistema Galaxis que emite reportes de eventos del sistema y máquinas.”

g) Informe del proveedor IBM, donde se detalle la falla y posterior solución al problema.

“Se adjunta el archivo “Informe IBM TS008440798.pdf” realizado por técnico de IBM Eric Céspedes.”

h) Contrato actualizado con IBM donde se detallen los niveles de escalamiento y SLA (acuerdo de niveles de servicio) comprometidos, en el caso de que corresponda.

“Se adjunta el archivo “Certificado de Soporte IBM.pdf” donde se visualiza la vigencia y características del servicio de soporte al Storage V7000 de IBM.”

i) Reportes de reclamos, realizados por clientes el día que se presentó la falla, en caso de que hubiera.

“No existen reclamos respecto al incidente ya que este se presentó el día 14 de febrero del 2022 a las 10:30 aprox., horario en el que el Casino se encontraba cerrado.”

j) Información de todo lo documentado relativo al incidente y que está definido en sus protocolos internos de ciberseguridad.

“Se adjunta el archivo “Registro de Incidentes Storage V7000.pdf” documento en el que se registra información de acuerdo a lo definido en los protocolos internos del Casino.”

1.4. Posteriormente, mediante el Oficio Ordinario N°739, citado en el antecedente 4), esta Superintendencia informó el resultado de la fiscalización realizada en forma remota a **Casino de Juego de Talca S.A.**, indicando que, *“Luego de haber analizado cada uno de los antecedentes proporcionados, este Servicio manifiesta que la falla presentada por el Storage que mantuvo al casino de juegos sin operación por al menos dos días no corresponde a una situación de fuerza mayor, pudiendo ser evitada y (tras la ocurrencia) mejor atendida, con medidas de control, prevención, pruebas, procedimientos de contingencia, entre otros.”*

1.5. Teniendo presente los hallazgos mencionados, esta Superintendencia, en ejercicio de sus facultades legales y reglamentarias, instruyó a la sociedad operadora **Casino de Juego de Talca S.A.**, a establecer medidas para evitar situaciones como la ocurrida, entregando las siguientes recomendaciones:

- Contar con un equipo de Storage de respaldo en las dependencias del casino.
- Contar con un plan de mantenimientos preventivos al Storage.
- Llevar a cabo un plan de pruebas frente a caídas del SMC y recuperación del servicio.
- Actualizar niveles de servicio de los proveedores de tecnología, de tal forma de que el escalamiento sea más expedito y que el soporte contemple una atención 7X24.

1.6. Posteriormente, por medio de la Carta TAL/043/2022, citada en el antecedente 5), la sociedad operadora **Casino de Juego de Talca S.A.** dio respuesta al referido Oficio Ordinario N°739, pronunciándose respecto a cada una de las recomendaciones descritas, como se detalla a continuación:

a) Contar con un equipo de Storage de respaldo en las dependencias del casino.

“Se han realizado reuniones con el grupo GTD, quienes están trabajando en una solución tecnológica para mitigar pérdida de continuidad operacional de presentarse un incidente como el ocurrido en el mes de febrero con el Storage. Se adjunta imagen de una de las últimas reuniones técnicas realizadas y la solicitud de fecha 03 de junio para gestionar reunión gerencial para presentar la solución propuesta por el grupo GTD. Se han analizando otras soluciones, pero no se han podido concretar por falta de stock o por dificultad de encontrar en el mercado equipamientos compatibles con nuestra operación.”

b) Contar con un plan de mantenimientos preventivos al Storage.

“El Storage, al ser un elemento que se mantiene en funcionamiento 7X24 es monitoreado diariamente y se realiza la revisión de su panel de control. De requerir soporte por actualizaciones así como cambio de algún elemento se reporta al proveedor solicitándosele lo necesario. En el mes de abril se realizó un cambio de batería, la actualización de firmware del equipo y además se amplió la capacidad del equipo incorporando 02 discos en 02 bahías disponibles. Se adjunta informe “Informe TS008469217.pdf” realizado por técnico de IBM Eric Céspedes, en el que se detalla resultado de los trabajos realizados.”

c) Llevar a cabo un plan de pruebas frente a caídas del SMC y recuperación del servicio.

“Se realizan pruebas del tipo caída o fallos relacionados al SMC una vez al año, tal como se nos solicitó en fiscalizaciones pasadas por esa Superintendencia. Además, como se solicitó, se realizan pruebas de Restauración de Respaldo de Datos con la finalidad de constatar que los respaldos diarios realizados del procedimiento de extracción es correcto y consecuentemente archivos extraídos no están corruptos y son confiables. Se demuestra también que el procedimiento de restauración es confiable al poder acceder en el ambiente de prueba a la información restaurada y a los módulos del sistema. Se adjuntan informes

de las pruebas: simulacro realizado en el 2021 informe “Simulacro4_2021” y el informe “Restauración de Datos Mayo 2022” realizado en mayo pasado.”

d) Actualizar niveles de servicio de los proveedores de tecnología, de tal forma de que el escalamiento sea más expedito y que el soporte contemple una atención 7X24.

“Se revisará el contrato de soporte que mantenemos actualmente con el proveedor que contempla una atención 7X24, tal como se observa en el documento que se adjunta: *Storage Casino de Talca_servicio1.pdf*”.

Por último, **Casino de Juego de Talca S.A.** señala que el fallo fue en el hardware del equipo y no una caída de servicios. En la misma línea, la sociedad operadora indica, respecto a los tiempos de demora para resolver el incidente, que este “se presentó a tan solo algunas horas previas a la apertura del Casino, de manera intempestiva sin que se emitiera alerta alguna en el panel de control del Storage” y que “el centro de operaciones del proveedor se encuentra en la ciudad de Santiago y ello incide en los tiempos de resolución del incidente.” Finalmente, menciona que la falta de disponibilidad de elementos y repuestos necesarios para corregir la falla de hardware, no permitieron abrir el casino los días donde se sufrió el incidente.

2. Análisis de los Hechos relevantes

De los hechos descritos y antecedentes consignados previamente, y en conformidad a las facultades legales y reglamentarias que esta Superintendencia tiene para impartir instrucciones a las sociedades operadoras y dar órdenes para su cumplimiento, se evidencia lo siguiente:

A la fecha de la fiscalización realizada en el mes de mayo de 2022, relacionada con el incidente en materia de Sistema de Monitoreo y Control en Línea, la sociedad operadora **Casino de Juego de Talca S.A.** no habría dado cumplimiento a lo indicado en el artículo 6 Decreto Supremo N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el reglamento de funcionamiento y fiscalización de casinos de juego, ya que habría suspendido el funcionamiento de la sala de juego por al menos dos días, razón por la cual sin que se advierta que haya concurrido un caso de fuerza mayor.

Sin embargo, cabe señalar que el incumplimiento descrito, infringe, en definitiva, lo señalado en el artículo 31 de la Ley N°19.995, que establece: “*El permiso de operación podrá ser revocado por cualquiera de las siguientes causales, sin perjuicio de las multas que sean procedentes: c) Suspender el funcionamiento de las salas de juego sin causa justificada;*” que evidencia la gravedad de lo analizado en este oficio de formulación de cargos.

En efecto, tras el análisis de esta Superintendencia de los documentos presentados y descripción de los hechos, se aprecia que la falla descrita no corresponde a una situación de fuerza mayor, pudiendo ser evitada y mejor atendida si se hubieran tomado medidas de control, prevención, pruebas y procedimientos de contingencia. En general, la sociedad operadora pudo haber adoptado resguardos que facilitarían una solución más eficiente al incidente al menos a corto plazo. A mayor abundamiento, como consecuencia de esta falta de resguardo, la sociedad operadora no fue capaz de restaurar la continuidad operacional sino una vez transcurrido un tiempo considerable.

3. Formulación de cargos

En consecuencia y conforme a los hechos expuestos en el punto 1 y 2 de este Oficio y, sin perjuicio del análisis que efectuará esta Superintendencia una vez que esa sociedad operadora presente formalmente sus descargos, existen antecedentes que permiten sostener que, eventualmente la sociedad operadora **Casino de Juego de Talca S.A.** habría incumplido lo establecido en el literal c) del artículo 31 de la Ley N° 19.995, en concordancia con el artículo 6, del Decreto Supremo N°287, de 2005, infringiendo, en consecuencia, el artículo 50 de la Ley N° 19.995, conforme al análisis realizado en el numeral 2 del presente oficio, al suspender el funcionamiento de la sala de juego sin causa

justificada, como consecuencia de no haber implementado medidas técnicas y de organización para gestionar los riesgos de ciberseguridad de las redes.

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

- Artículo 6, del Decreto Supremo N°287, de 2005:

“La totalidad de las salas de juego de los casinos funcionarán a lo menos seis días a la semana, salvo aquellos días de excepción establecidos por la ley. Cada sociedad operadora determinará los días y el horario de funcionamiento de las salas de juego, así como de los juegos que se desarrollen en ellas, en consideración a lo establecido en el inciso final del artículo 5º de la ley N°19.995. Sin perjuicio de lo anterior, el bingo deberá funcionar a lo menos tres días durante la semana y, como mínimo, dos horas diarias. En todo caso, ningún casino de juego, cualquiera sea el día o la época del año, podrá funcionar menos de seis horas en el día.

La sociedad operadora deberá comunicar a la Superintendencia los días y el horario de funcionamiento que determine, como igualmente cualquier modificación que efectúe al mismo, de acuerdo a las instrucciones que al efecto imparta la Superintendencia.

El horario y días de funcionamiento tanto de las salas de juego como de los servicios anexos del casino, deberán anunciarse de manera visible al público. El casino no podrá suspender sus actividades antes de la hora establecida, salvo por razones de fuerza mayor.

Lo dispuesto en el inciso precedente, se entiende sin perjuicio de las variaciones en la apertura y cierre de mesas, máquinas o posiciones de juego del bingo que el operador puede efectuar durante la operación cotidiana del casino, en consideración a la afluencia de jugadores, hora, días de la semana o estacionalidad.”

- Artículo 31 de la Ley N°19.995:

“El permiso de operación podrá ser revocado por cualquiera de las siguientes causales, sin perjuicio de las multas que sean procedentes:

c) Suspender el funcionamiento de las salas de juego sin causa justificada;”

5. Disposición que establece la sanción asignada al cargo formulado:

El artículo 50 de la ley N° 19.995 prescribe que *“Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 31, será sancionada con multa de ciento cincuenta a dos mil unidades tributarias mensuales la sociedad operadora que incurra en alguna de las conductas descritas en dicho artículo y que no tenga señalada una sanción diversa en el presente Título. Con todo, lo anterior no será aplicable tratándose de la causal contemplada en el literal a) del referido artículo”.*

6. Conforme a lo expuesto, los hechos descritos precedentemente objeto de la presente formulación de cargos, serían constitutivos de las infracciones indicadas en el numeral precedente.

7. 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.

8. 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.

9. 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.

10. 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 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.

Distribución:

- Sr. Lientur Fuentealba Meier, Gerente General de Casino de Juego de Talca S.A.
- Divisiones SCJ
- Oficina de Partes/Archivo

