

**CIRCULAR N°103 DE 4 DE JUNIO DE 2019,  
QUE IMPARTE INSTRUCCIONES SOBRE  
CUMPLIMIENTO NORMATIVO EN LAS  
SOCIEDADES OPERADORAS DE CASINOS  
DE JUEGO Y DEROGA CIRCULAR N°56, DE  
27 DE AGOSTO DE 2014, DE ESTA  
SUPERINTENDENCIA<sup>1</sup>**

**VISTOS:** Lo dispuesto en la Ley N°19.995, que establece las Bases Generales para la Autorización, Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego; en el Decreto N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego; en la Circular N°56, de 27 de agosto de 2014, de la Superintendencia de Casinos de Juego, que imparte instrucciones sobre Cumplimiento Normativo en las sociedades operadoras de casinos de juego; en el Decreto N°32, de 2017, del Ministerio de Hacienda; y en la Resolución N°1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República, que Fija Normas Sobre Exención del Trámite de Toma de Razón.

**CONSIDERANDO:**

1. Que, el artículo 36 de la Ley N°19.995, que establece las Bases Generales para la Autorización, Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego, dispone que *“Corresponderá a la Superintendencia supervigilar y fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y técnicas para la instalación, administración y explotación de los casinos de juego que operen en el país”*.

2. Que, en virtud de lo prescrito en el numeral segundo del artículo 37 de la Ley N°19.995, la Superintendencia de Casinos de Juego, (en adelante e indistintamente la “SCJ”), se encuentra facultada para fiscalizar las actividades de los casinos de juego y sus sociedades operadoras, en los aspectos jurídicos, financieros, comerciales y contables, para el debido cumplimiento de las obligaciones que establece esta ley y sus reglamentos.

3. Que, a su vez, el artículo 42 N°12 de la Ley N°19.995, en lo pertinente dispone que *“Corresponde al Superintendente: (...) 12.- Examinar, por los medios que estime del caso, todas las operaciones, bienes, libros, actas, cuentas, archivos, documentos y correspondencia de las sociedades operadoras, sus socios, accionistas, directores y administradores, siempre que se refieran a la operación de los casinos, y requerir de sus representantes y personal en general todos los antecedentes que juzgue necesarios para la mejor inteligencia de las labores de fiscalización. Las mismas facultades tendrá el Superintendente respecto de los terceros que administren y presten servicios anexos en el casino de juego...”*.

4. Que, por su parte, el inciso segundo del artículo 43 de la Ley N°19.995 previene que *“Las acciones de fiscalización podrán llevarse a cabo en cualquier momento, para lo cual el operador deberá otorgar todas las facilidades que sean requeridas por los referidos funcionarios de la Superintendencia. Sin perjuicio de lo establecido en los artículos siguientes, el reglamento determinará, en lo demás, las modalidades que asumirá la función fiscalizadora”*.

5. Que, asimismo, el artículo 33 inciso segundo y artículo 34, ambos del Decreto Supremo N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda, reiteran las facultades de la Superintendencia de fiscalizar a las sociedades operadoras responsables de la explotación de los casinos en los aspectos jurídicos, financieros,

---

<sup>1</sup> La presente versión corresponde a la Circular N°103, con todas sus modificaciones (Circulares N°130/2022, N°132/2022 y N°143/2023).

comerciales y contables, para el debido cumplimiento de las obligaciones, así como las modalidades que puede adoptar para el debido cumplimiento de su función fiscalizadora.

6. Que, atendida las disposiciones indicadas, con fecha 27 de agosto de 2014, esta Superintendencia dictó la Circular N°56, que imparte instrucciones sobre Cumplimiento Normativo en las sociedades operadoras de casinos de juego.

7. Que, entre otras materias, la referida Circular N°56 de 2014, estableció la exigencia a las sociedades operadoras de contar con una Instancia de Cumplimiento Normativo; definió las principales funciones de ésta; determinó el contenido mínimo del Manual de Cumplimiento Normativo; estableció la responsabilidad del Directorio de la sociedad operadora referida a supervisar su implementación, como asimismo el deber de informar a esta Superintendencia determinadas materias sobre Cumplimiento Normativo.

8. Que, a juicio de esta Superintendencia, con relación a la actual función de la Instancia de Cumplimiento Normativo, relativa a elaborar un Plan de Revisión Anual aprobado por el Directorio de la sociedad, resulta necesario dotarlo de mayor contenido y certeza, estableciendo un período para su remisión a la SCJ, exigiendo una programación para su ejecución, regulando la forma en que se va documentar y determinando el contenido mínimo que deberá contener.

9. Que, a juicio de esta Superintendencia, con relación al Informe Semestral que debe efectuar la Instancia de Cumplimiento Normativo al Directorio de la sociedad operadora, se requiere precisar la forma y contenido del referido Informe, así como el período en que se debe presentar.

10. Que, a juicio de esta Superintendencia, con relación al Manual de Cumplimiento Normativo, resulta necesario ampliar su contenido mínimo, incorporándose la obligación de contar con una definición de su ámbito de aplicación y sus objetivos; un organigrama de la sociedad operadora donde se identifique la posición de la Instancia de Cumplimiento Normativo en la estructura organizacional; los roles y responsabilidades de la Instancia de Cumplimiento Normativo; las políticas definidas por el Directorio de la sociedad operadora para velar por el cumplimiento normativo; la descripción de los procedimientos, medidas de prevención y controles que se aplicarán; una evaluación que identifique los riesgos de cumplimiento normativo; un modelo de seguimiento de resultados y finalmente, un contenido y frecuencia de los programas de capacitación que se exigen a los empleados de la sociedad operadora.

11. Que, a juicio de esta Superintendencia, con la finalidad que el personal de las sociedades operadoras estén en conocimiento de la normativa que los rige, será obligación de aquellas contemplar el desarrollo y ejecución de un programa de capacitación e instrucción a sus empleados, al menos una vez dentro del año calendario, sobre las materias mínimas exigidas en el Plan de Revisión Anual.

12. Que, teniendo presente las consideraciones antes indicadas, esta Superintendencia ha estimado pertinente y necesario derogar la Circular N°56, de 27 de agosto de 2014, procediendo a dictar las presentes instrucciones a fin de establecer las nuevas exigencias y requerimientos mínimos que deben cumplir las sociedades operadoras sobre el cumplimiento normativo que les corresponde observar.

13. Que, previo a su dictación y con el objetivo de que cualquier ciudadano, sociedad operadora o grupo de interés pueda conocer el texto de la normativa en trámite y aportar con observaciones técnicas o comentarios, se dispuso en el sitio web de la Superintendencia de Casinos de Juego, la publicación de la propuesta de la presente circular, período de consulta que se extendió entre el día 12 de septiembre y el 11 de octubre de 2018, inclusive.

14. Que, en virtud de lo establecido en el artículo 42 N° 7 de la Ley N° 19.995, la SCJ se encuentra facultada para elaborar instrucciones de general aplicación y dictar órdenes para su cumplimiento.

15. Que, habiendo ponderado y dado respuesta a los comentarios recibidos durante el período de consulta pública sobre la materia, en mérito de lo expuesto en los considerandos precedentes y en virtud de las facultades que me confiere la ley,

**IMPÁRTANSE** las siguientes

**INSTRUCCIONES SOBRE CUMPLIMIENTO NORMATIVO EN LAS SOCIEDADES OPERADORAS DE CASINOS DE JUEGO:**

**1. INTRODUCCIÓN**

Con el propósito de promover la observancia por parte de las sociedades operadoras de sus obligaciones bajo las leyes y reglamentos aplicables, así como de las instrucciones de general aplicación y órdenes dictadas por esta Superintendencia, resulta necesario establecer las siguientes instrucciones de cumplimiento obligatorio por parte de las sociedades operadoras de casinos de juego.

De esta manera, las instrucciones establecidas en la presente circular junto con promover el cumplimiento normativo, tienen por objetivo procurar un adecuado gobierno corporativo sobre esta materia.

**2. INSTANCIA DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO, PRINCIPALES FUNCIONES Y CONTENIDO DEL MANUAL DE CUMPLIMIENTO**

**2.1. Instancia de Cumplimiento Normativo**

**2.1.1.** Las sociedades operadoras deberán contar con una Instancia de Cumplimiento Normativo, la cual deberá estar a cargo de una persona natural o jurídica, encargada principalmente de velar por la observancia de las obligaciones previstas en las leyes, reglamentos e instrucciones aplicables; formular y ejecutar procedimientos; y diseñar controles adecuados, efectivos y de calidad, con el propósito de promover el cumplimiento normativo dentro y con ocasión del desempeño de la sociedad operadora.

Los roles y responsabilidades contempladas en esta Instancia deberán constar por escrito.

Asimismo, la designación de roles y determinación de responsabilidades contempladas en esta Instancia, corresponderá al respectivo Directorio, a fin de asegurar una adecuada autoridad, independencia y objetividad.

**2.1.2.** La Instancia de Cumplimiento Normativo podrá ser ejercida por un empleado dependiente de la sociedad operadora o por terceros.

Tratándose de terceros, la función puede estar externalizada en un área del grupo económico controlador del cual forma parte integrante la sociedad operadora, pero fuera de la estructura organizacional de ésta última, o bien ser ejercida por terceros externos contratados especialmente para el desarrollo de las funciones de Cumplimiento Normativo establecidas en la presente circular.

Sin perjuicio de estar externalizado en terceros, la sociedad operadora deberá designar a un empleado que tenga conocimiento acerca del desarrollo de la Instancia de Cumplimiento Normativo, el cual podrá ser requerido en cualquier momento por esta Superintendencia, especialmente durante el desarrollo de una fiscalización. El/la empleado/a designado para estos efectos, no podrá ser funcionario/a parte del personal de juego.

- 2.1.3.** En el caso que la Instancia de Cumplimiento Normativo sea ejercida por una persona natural que a su vez se desempeña como empleado de la sociedad operadora, será deber de ésta dotar a dicho empleado de la autoridad, los recursos humanos y materiales necesarios para cumplir su función.

En tal sentido, el encargado de la Instancia de Cumplimiento Normativo no podrá ser bajo ningún motivo o circunstancia, el Gerente General de la sociedad operadora ni ningún funcionario considerado como parte del personal de juego.

En el ejercicio de sus funciones, el encargado de la Instancia de Cumplimiento Normativo deberá tener independencia jerárquica de otras áreas de la sociedad operadora, respecto a la reportabilidad del cumplimiento normativo, así como del Gerente General, debiendo depender y reportar directamente al Directorio de aquella.

Las sociedades operadoras deberán acreditar la condición de independencia jerárquica antes referida, por medio de una cláusula en el respectivo contrato de trabajo o anexo de éste o mediante memorándums internos, correos electrónicos y, en general, cualquier tipo de comunicación dirigida por parte del encargado de Cumplimiento Normativo al Directorio de la sociedad operadora.

- 2.1.4.** En el caso que la Instancia de Cumplimiento Normativo sea ejercida por terceros externos a la sociedad operadora y/o al grupo económico controlador, dicha relación deberá constar en forma contractual, debiendo existir una copia de dicho contrato, para su exhibición en el domicilio de la sociedad operadora registrado en la SCJ, en caso de ser requerido en cualquier momento por funcionarios de ésta.

El ejercicio de la Instancia de Cumplimiento Normativo por parte de terceros, no exime al Directorio de la sociedad operadora de su responsabilidad en caso de incumplimiento de la normativa que rige a la sociedad.

- 2.1.5.** La persona a cargo de la Instancia de Cumplimiento Normativo, sea un trabajador dependiente de la sociedad operadora o un tercero, deberá responder directamente a los requerimientos que esta Superintendencia, en cualquier momento que estime necesario para el cumplimiento de sus funciones, ya sea que se le formulen directamente o a través de la respectiva sociedad operadora.

## **2.2. Principales funciones**

La Instancia de Cumplimiento Normativo debe considerar a lo menos los siguientes aspectos:

- a) Velar por el cumplimiento íntegro y oportuno de la normativa aplicable a las sociedades operadoras en:
  - i. La Ley 19.995, que establece las Bases Generales para la Autorización, Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego; sus Reglamentos; Catálogo de Juegos; Circulares; Oficios Circulares y Estándares Técnicos de esta Superintendencia.
  - ii. Las instrucciones particulares impartidas por esta Superintendencia a las sociedades operadoras, a través de los actos administrativos que surgen como resultados de los procesos de fiscalización.
  - iii. Demás disposiciones legales y reglamentarias aplicables a los casinos de juego regulados por la Ley N° 19.995.

- b) Elaborar un Manual de Cumplimiento Normativo debidamente aprobado por el Directorio de la respectiva sociedad operadora, el cual podrá formar parte de un Manual de carácter general con el cual cuente aquella en relación al cumplimiento de obligaciones fiscalizables por otros organismos públicos.
- c) Elaborar un Plan de Revisión Anual aprobado por el Directorio de la respectiva sociedad operadora.
- d) Elaborar un Informe escrito, al menos semestralmente, sobre el desempeño de sus funciones, según se describe en el numeral 2.5., el cual deberá ser presentado al Directorio de la respectiva sociedad operadora.
- e) Revisar el Manual de Cumplimiento Normativo, al menos una vez por año calendario.

### **2.3. Manual de Cumplimiento Normativo**

**2.3.1.** Las sociedades operadoras deberán tener un Manual de Cumplimiento Normativo que señale los procedimientos de control para detectar y prevenir el incumplimiento de las normas e instrucciones que rigen a las sociedades operadoras.

El Manual debe ser revisado al menos una vez por año calendario y actualizado cada vez que corresponda, debiendo constar explícitamente en acta de sesión de Directorio dicha revisión.

En caso que la revisión concluya en la necesidad de modificar el citado Manual, dichas modificaciones deberán ser aprobadas igualmente por el Directorio de la respectiva sociedad operadora.

**2.3.2.** El Manual de Cumplimiento Normativo deberá contener de manera clara y comprensible a lo menos lo siguiente:

- a) La definición de su ámbito de aplicación y sus objetivos.
- b) Un organigrama de la sociedad operadora donde se identifique la posición de la Instancia de Cumplimiento Normativo en la estructura organizacional.
- c) Los roles y responsabilidades de la Instancia de Cumplimiento Normativo.
- d) Las políticas definidas por el Directorio de la sociedad operadora para velar por el cumplimiento normativo.
- e) La evaluación de los riesgos de cumplimiento normativo y la metodología utilizada para ello.
- f) La descripción de los procedimientos, medidas de prevención y controles que se aplicarán para velar por cumplimiento íntegro de la normativa vigente.
- g) Un modelo de seguimiento de los resultados de los Informes semestrales presentados al Directorio de la sociedad operadora.
- h) Los contenidos y periodicidad de los programas de capacitación que realice la Instancia de Cumplimiento Normativo sobre materias de su competencia.

En los casos en que la Instancia de Cumplimiento Normativo se encuentre externalizada a terceros, esta condición deberá estar explícitamente precisada en el Manual de Cumplimiento Normativo vigente.

### **2.4. Plan de Revisión Anual**

**2.4.1.** La Instancia de Cumplimiento Normativo de la sociedad operadora deberá elaborar un Plan de Revisión Anual, correspondiente a los meses de enero a diciembre de cada año, el cual debe estar aprobado por el Directorio de aquella, debiendo ser remitido a esta Superintendencia junto con el acta de la sesión de Directorio mediante el cual fue aprobado.

El Plan de Revisión Anual deberá contener la programación establecida por la Instancia de Cumplimiento Normativo dispuesta para verificar la aplicación y cumplimiento de las

disposiciones contenidas en la normativa vigente, que será ejecutado durante el año calendario, con la finalidad de detectar y prevenir eventuales incumplimientos.

La ejecución del Plan de Revisión Anual deberá estar documentada a través de los informes de auditorías, de manera de permitir la revisión por parte de la SCJ, en cualquier momento.

**2.4.2.** El alcance del Plan de Revisión Anual deberá sustentarse en una evaluación apropiada y documentada de los riesgos asociados al cumplimiento normativo.

Esta evaluación deberá incluir como mínimo, los siguientes aspectos, materias o área de revisión:

- a) Integridad y consistencia de los ingresos operacionales;
- b) Desarrollo y funcionamiento de las categorías de juego;
- c) Operación y funcionamiento del sistema CCTV;
- d) Sistema de prevención de lavado de activos y financiamiento al terrorismo;
- e) Juego responsable y autoexclusión voluntaria;
- f) Prohibiciones de ingreso al casino de juego;
- g) Personal de juego;
- h) Servicios anexos;
- i) Estados financieros;
- j) Sistema de gestión de reclamos e información al público;
- k) Revisión de los procedimientos administrativos sancionatorios en curso y grado de cumplimiento posterior a la aplicación de sanciones; y
- l) Ciberseguridad; y
- m) Otros asociados a los riesgos identificados en su proceso de cumplimiento normativo.

**2.4.3.** En caso que exista una modificación que tenga efecto en el alcance del respectivo Plan de Revisión Anual, esto es, que se elimine o incorpore un nuevo aspecto, materia o área de revisión, dicho Plan deberá ser remitido a esta Superintendencia junto con el acta de la sesión de Directorio mediante el cual fue expresamente aprobado. Cualquier otra modificación, distinta a la aquí señalada, no requerirá ser aprobada por el Directorio ni remitida a esta Superintendencia.

Se adjunta un formato referencial (por tanto, de uso opcional por las sociedades operadoras) para la formulación del Plan de Revisión Anual, en el **Anexo 1**, el que contiene los aspectos, materias o áreas mínimas que necesariamente las sociedades operadoras deberán considerar en la elaboración de su respectivos Planes.

**2.5. Informe semestral al Directorio**

**2.5.1.** En forma semestral, esto es, al menos una vez en el período calendario de enero a junio y de julio a diciembre de cada año, la Instancia de Cumplimiento Normativo deberá elaborar un Informe al Directorio de la sociedad operadora que:

- a) Dé cuenta del estado de cumplimiento del Plan de Revisión Anual.
- b) Describa las situaciones detectadas por la Instancia de cumplimiento normativo producto del desarrollo de sus funciones en el período respectivo.

**2.5.2.** El Informe semestral deberá contener como mínimo los siguientes elementos:

- a) **Objetivo.** Poner en conocimiento del Directorio de la Sociedad Operadora, respecto de a lo menos:
  - i) El nivel de cumplimiento que mantiene la sociedad operadora en relación con la aplicación de la normativa de esta Superintendencia, conforme a su Plan de Revisión Anual.

- ii) El nivel de cumplimiento que mantiene la sociedad operadora relacionado con la revisión de los procedimientos administrativos sancionatorios en curso, como asimismo la revisión de los incumplimientos normativos sancionados mediante procedimientos administrativos ejecutoriados.
- b) **Alcance** de los respectivos Informes, el cual deberá definir qué procesos o áreas fueron revisadas conforme al Plan de Revisión Anual aprobado en el semestre que se encuentra informando.
- c) **Resultados** de la revisión, el cual deberá contener los siguientes antecedentes:
  - i. **Fecha de revisión:** Corresponde a la fecha en que se efectúa la revisión.
  - ii. **Área revisada:** Corresponde a la materia o normativa específica sujeto a revisión, conforme al Plan de Revisión Anual.
  - iii. **Situaciones detectadas:** Corresponde a una descripción de las situaciones detectadas producto de la revisión, en relación con la normativa vigente.
  - iv. **Importancia relativa:** Corresponde a la definición de la relevancia de la situación detectada.
  - v. **Medidas Correctivas:** Corresponde a las medidas aplicadas o que se aplicarán para evitar que el hecho observado se vuelva a repetir.
  - vi. **Plazo para la implementación de las medidas correctivas,** para subsanar los hechos observados.
  - vii. **Responsable de implementación:** Corresponde a la persona a cargo de implementar la medida correctiva.
  - viii. **Estatus al cierre del informe:** Corresponde a la calificación del estado de las situaciones detectadas (ejemplo: “Resuelto”, “En proceso” o “No resuelto”).
  - ix. **Fecha de Implementación:** Corresponde a la fecha de implementación de la medida correctiva.
- d) **Seguimiento de resultados anteriores:** Corresponde a la obligación de informar los resultados del seguimiento efectuado a todas aquellas situaciones cuyas medidas correctivas quedaron pendiente de verificación en la revisión anterior, por cuanto registran un plazo de implementación en el semestre siguiente al informado.
- e) **Actividades de capacitación:** Corresponde informar las capacitaciones realizadas en el semestre, sobre materias contenidas en el Plan de Revisión Anual, conforme a la información que se detalla en el Anexo 2, letra e) de esta circular.

**2.5.3.** El plazo para presentar el Informe semestral al Directorio, será a más tardar el 31 de agosto y 28 de febrero de cada año, según corresponda al primer o segundo semestre de cada año, respectivamente.

Se adjunta formato referencial (por tanto, de uso opcional por las sociedades operadoras) del Informe semestral al Directorio en el **Anexo 2** de estas instrucciones, el que contiene los aspectos mínimos que en todo caso las sociedades operadoras deberán considerar para la confección del citado Informe.

La Superintendencia de Casinos de Juego, dispondrá en el Sistema de Autorizaciones y Notificaciones (SAYN) un formulario para la realización del Informe semestral a que refiere la letra d) del primer párrafo del numeral 6.

En relación con el contenido del Informe semestral, los aspectos establecidos en las letras c), d) y e) del numeral 2.5.2. deberán ser remitidos a esta Superintendencia

utilizando las tablas habilitadas en el formulario correspondiente del SAYN.

### **3. RESPONSABILIDAD DE LA SOCIEDAD OPERADORA**

El Directorio de la sociedad operadora es el responsable de supervisar y controlar tanto la implementación como el funcionamiento de la Instancia de Cumplimiento Normativo.

En este contexto le corresponde, entre otras obligaciones:

- a) Crear la Instancia de Cumplimiento Normativo y asegurar su independencia respecto de la administración de la sociedad operadora.
- b) Velar por el adecuado funcionamiento de la Instancia de Cumplimiento Normativo.
- c) Aprobar el Manual de Cumplimiento Normativo.
- d) Tomar conocimiento de la revisión anual del Manual de Cumplimiento Normativo y en su caso, dar su aprobación a la modificación al citado Manual.
- e) Tomar conocimiento y aprobar el Plan de Revisión Anual y las modificaciones vinculadas al alcance de éste.
- f) Tomar conocimiento y aprobar los Informes semestrales emitidos por la Instancia de Cumplimiento Normativo con relación a la ejecución de las actividades previstas en el Plan de Revisión Anual, debiendo velar por el adecuado seguimiento de resultados anteriores.

La actuación del Directorio de la sociedad operadora en las materias mencionadas, deberá constar explícitamente por escrito en las actas de reunión del mismo.

### **4. CAPACITACIÓN DEL PERSONAL**

Las sociedades operadoras deberán contemplar el desarrollo y ejecución de programas de capacitación e instrucción permanente a su personal, presencial o en formato online, actividades a las que los empleados deberán asistir o participar a lo menos una vez dentro del año calendario.

Para lo anterior, las sociedades operadoras deberán elaborar programas de capacitación e instrucción, indicando fechas y materias programadas, abarcando los contenidos del Plan de Revisión Anual señalados en el numeral 2.4.2., conforme a las competencias y responsabilidades del personal de la sociedad operadora, destinatario de la capacitación.

En relación con las actividades de capacitación informadas en cada semestre, conforme a lo requerido en la letra e) del numeral 2.5.2., las sociedades operadoras deberán remitir a través del SAYN copia del registro de asistencia a las capacitaciones, consignando nombre y firma de las personas asistentes. En caso de que la capacitación sea en línea, en reemplazo del registro de asistencia, deberá adjuntar copia del registro de asistencia en línea por parte del personal.

### **5. CANAL DE COMUNICACIÓN INTEGRADA**

La sociedad operadora deberá habilitar un canal interno de comunicación y consulta mediante el cual las personas que trabajan en la sociedad operadora puedan informar a la Instancia de Cumplimiento Normativo de cualquier eventual infracción a las normas legales, reglamentarias, circulares, resoluciones e instrucciones dictadas por la Superintendencia de Casinos de Juego que rigen a las operadoras; así como también para la realización de cualquier consulta sobre la mencionada normativa.

La Instancia de Cumplimiento Normativo deberá revisar y analizar las comunicaciones y proceder conforme su mérito; y, responder en el plazo de 5 días hábiles las consultas que se le formulen, usando el mismo canal de comunicación por el que se formuló la consulta.

Para habilitar el canal de comunicación y consulta, la sociedad operadora deberá crear una dirección de correo electrónico a cargo de la Instancia de Cumplimiento Normativo

## **6. INFORMACIÓN A LA SUPERINTENDENCIA**

La sociedad operadora deberá remitir a esta Superintendencia la siguiente información:

- a) El Manual de Cumplimiento Normativo debidamente aprobado por el Directorio de la sociedad operadora.
- b) El Plan de Revisión Anual, junto con el acta de la sesión de Directorio mediante el cual fue aprobado.
- c) Las modificaciones al alcance del Plan de Revisión Anual.
- d) Los Informes semestrales aprobados por el Directorio de la sociedad operadora, los que se reportarán mediante SAYN.
- e) La revisión efectuada al Manual de Cumplimiento Normativo cada año, aprobada por el Directorio de la sociedad operadora.
- f) Asimismo, deberá informar la designación de la(s) persona(s) natural o jurídica, que ejecutará(n) las labores de la Instancia de Cumplimiento Normativo y toda modificación que se realice respecto del responsable de la misma.

La información señalada en los literales a), c), d) y e), deberá ser remitida dentro de los 30 días hábiles siguientes a su aprobación por parte del Directorio, con sus respectivas actas.

En el caso del literal e), cuando la revisión concluya en la necesidad de modificar el Manual de Cumplimiento Normativo, se deberá acompañar además la versión actualizada del citado Manual.

Respecto al literal b), deberá ser remitido a esta Superintendencia a más tardar el 31 de marzo de cada año

En relación al literal f), lo solicitado deberá ser remitido a esta Superintendencia dentro de los 30 días hábiles siguientes a su ocurrencia.

Complementariamente a lo antes señalado, la información especificada en este numeral deberá ser informada a la Superintendencia a través de la plataforma informática establecida para este trámite, en la sección "Trámites" del sitio web institucional, o en la que la reemplace.

## **7. DISPOSICIONES VARIAS**

- 7.1.** La observancia de las presentes disposiciones en caso alguno exime a la sociedad operadora del cumplimiento de las instrucciones impartidas por otros organismos públicos fiscalizadores en el ámbito de sus competencias, en especial, en materia de prevención del delito de lavado o blanqueo de activos y combate del financiamiento del terrorismo.
- 7.2.** Las instrucciones impartidas a través de esta norma son de carácter general y buscan un necesario y oportuno cumplimiento por parte de las sociedades operadores reguladas por la Ley N° 19.995, por lo cual su incumplimiento podrá quedar afecto a las sanciones establecidas en el artículo 45 y siguientes de la referida ley.
- 7.3.** Las obligaciones establecidas en la presente Circular serán independientes de aquellas que correspondan con relación a otros sistemas de información respecto de otras Autoridades y de aquellas que establezca cada sociedad operadora.

## **8. VIGENCIA**

La presente circular entrará en vigencia a contar del 1° de julio de 2019, sin perjuicio de su previa publicación en extracto en el Diario Oficial.

## **9. DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

Sin perjuicio de la vigencia indicada en la presente Circular, el nuevo contenido del Plan de Revisión Anual señalado en el numeral 2.4.2 será exigible a partir del mes de enero del año 2020. En consecuencia, el referido Plan junto al acta del Directorio mediante el cual sea aprobado, deberá ser remitido por primera vez a más tardar al 31 de marzo del año 2020.

Por su parte, el Informe con el contenido exigido en el numeral 2.5. de las presentes instrucciones, correspondiente al primer semestre del año 2019, deberá ser presentado por primera vez al Directorio a más tardar el 31 de agosto de 2019 y remitido a esta Superintendencia dentro de los 30 días corridos siguientes a su aprobación por el respectivo Directorio.

Finalmente, el nuevo contenido del Manual de Cumplimiento Normativo deberá ser implementado en el marco de la revisión anual que se realice durante el presente año 2019. Por lo tanto, al 31 de diciembre de 2019, todos los Manuales de Cumplimiento Normativo deberán estar actualizados de acuerdo a lo dispuesto en la presente circular.

## **10. DEROGACIÓN**

A partir de la entrada en vigencia de esta Circular, déjese sin efecto la Circular N°56, de 27 de agosto de 2014, de esta Superintendencia.

**ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN EXTRACTO**

**FIRMADO POR VIVIEN VILLAGRÁN ACUÑA, SUPERINTENDENTA DE CASINOS DE JUEGO**

[illegible]

ANEXO N° 2

FORMATO REFERENCIAL DE INFORME SEMESTRAL CON LOS RESULTADOS DE LA REVISIÓN EFECTUADA POR LA INSTANCIA DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO, CORRESPONDIENTE AL 1º/2º SEMESTRE DE 20XX.

a) Objetivo

En este título se debe señalar el objetivo del presente informe, considerando lo indicado en la letra a) del numeral 2.5.2

b) Alcance

El alcance de los respectivos Informes deberá señalar las áreas que fueron revisadas conforme al Plan de Revisión Anual aprobado en el semestre que se encuentra informando.

c) Resultado de la revisión²

Con el objetivo de poner en conocimiento del Directorio de la sociedad operadora, en este título deberá detallar las situaciones detectadas por la sociedad operadora producto de su propia revisión, según los aspectos señalados en la letra c) del numeral 2.5.2.

Esquemáticamente el resultado de la revisión se informará de acuerdo el siguiente formato, utilizando la tabla habilitada en el formulario SAYN:

Nombre Sociedad Operadora	Fecha revisión	Área Revisada	Situación detectada	Medidas correctivas	Plazo implementación medidas correctivas	Importancia relativa	Responsable de implementación	Estatus	Fecha de implementación
	xx/xx/20xx	Sistema de Gestión de Reclamos	Se detectó que .....	Se implementará como control .....	xx/xx/20xx	Bajo	Xxxx xxxx ccc	Resuelto	xx/xx/20xx
	xx/xx/20xx		Se detectó que .....	Se implementará como control .....	xx/xx/20xx	Medio	Xxxx xxxx ccc	Resuelto	xx/xx/20xx
	xx/xx/20xx		Se detectó que .....	Se implementará como control .....	xx/xx/20xx	Bajo	Xxxx xxxx ccc	No Resuelto	xx/xx/20xx
	xx/xx/20xx	Personal de Juego	Se detectó que .....	Se implementará como control .....	xx/xx/20xx	Medio	Xxxx xxxx ccc	En Proceso	xx/xx/20xx
	xx/xx/20xx		Se detectó que .....	Se implementará como control .....	xx/xx/20xx	Alto	Xxxx xxxx ccc	Resuelto	xx/xx/20xx

d) Seguimiento de resultados anteriores³

En este punto se deberá presentar el resultado de la revisión correspondiente a situaciones detectadas e informadas en el informe semestral del período anterior, cuyo plazo de implementación se cumple en el período de cierre del presente informe.

Esquemáticamente el seguimiento de resultados anteriores se informará de acuerdo el siguiente formato, utilizando la tabla habilitada en el formulario SAYN:

Nombre Sociedad Operadora	Fecha revisión	Área Revisada	Situación detectada	Medidas correctivas	Plazo implementación medidas correctivas	Importancia relativa	Responsable de implementación	Estatus	Fecha de implementación	Fecha de Seguimiento
	xx/xx/20xx	Sistema de Gestión de Reclamos	Se detectó que .....	Se implementará como control .....	xx/xx/20xx	Bajo	Xxxx xxxx ccc	Resuelto	xx/xx/20xx	xx/xx/20xx
	xx/xx/20xx	Personal de Juego	Se detectó que .....	Se implementará como control .....	xx/xx/20xx	Alto	Xxxx xxxx ccc	Resuelto	xx/xx/20xx	xx/xx/20xx

Importancia relativa:

Identificar la importancia relativa de cada una de las situaciones detectadas, considerando, por ejemplo: el riesgo asociado, nivel de gravedad y/o de impacto, nivel de ocurrencia,

² La información requerida en el literal c) del Anexo N°2 debe ser aportada utilizando la tabla habilitada en el formulario correspondiente del Sistema de Autorizaciones y Notificaciones (SAYN)

³ La información requerida en el literal d) del Anexo N°2 debe ser aportada utilizando la tabla habilitada en el formulario correspondiente del Sistema de Autorizaciones y Notificaciones (SAYN)

cantidad de recursos, etc., asociando la siguiente nomenclatura y color.

	Bajo
	Medio
	Alto

**Estatus:**

Identificar el estado de avance de cada una de las situaciones detectadas, asociando la siguiente nomenclatura y color.

	Resuelto
	En Proceso
	No Resuelto

**e)      Actividades de capacitación**

La sociedad operadora deberá detallar las actividades de capacitación realizadas en el semestre, sobre las materias contenidas en el Plan de Revisión Anual, conforme al siguiente formato, utilizando la tabla habilitada en el formulario SAYN:

						Individualización del personal asistente a la capacitación	
Nombre Sociedad Operadora	Fecha de realización	Materia/ Tema de capacitación	Modalidad: Presencial/ On line	Relator/a: Personal SO/ Profesional externo	Nombre Relator/a	Nombre	Cargo