

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas – modificación norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-004

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 1 de 11

MODIFICACIÓN DE 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

Nota: Tachado lo que se propone eliminar, en rojo lo que se incorpora

N°	ARTICULADO ACTUAL	PROPUESTA DE MODIFICACIÓN	AUTOR OBSERVACIÓN	COMENTARIOS, OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS	RESPUESTA SCJ
1	<p>Numeral 2.1.2. Tercer párrafo:</p> <p>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.</p>	<p>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.</p> <p>El empleado designado para estos efectos, no podrá ser ningún funcionario considerado como parte del personal de juego.</p>	<p>Marina del Sol S.A. (MDS)</p>	<p>Se solicita aclarar por parte de esa SCJ y dejarlo por escrito las persona que cumplen con el perfil para estar a cargo de la instancia de cumplimiento normativo, esto tiene como objetivo que la Sociedad Operadora tenga la claridad de quien podría actuar como subrogante del encargado(a) de la Instancia de Cumplimiento Normativo, esto en los casos de vacaciones o licencias médicas propiamente tal, y así poder asignarlo durante este tiempo y no caer en ningún tipo de incumplimiento al respecto.</p>	<p>Es facultad de la sociedad operadora definir el perfil correspondiente al titular y suplente de Encargado/a de la Instancia de Cumplimiento Normativo, considerando que la normativa exige que esta persona, en su calidad de titular o suplente no puede formar parte del personal de juego de la sociedad operadora.</p>

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas – modificación norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-004

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 2 de 11

2	<p>Numeral 2.4.1. último párrafo:</p> <p>La ejecución del Plan de Revisión Anual deberá ser adecuadamente documentada de manera de permitir la revisión por parte de la SCJ.</p>	<p>La ejecución del Plan de Revisión Anual deberá estar documentada de manera de permitir la revisión por parte de la SCJ, en cualquier momento.</p>	MDS	<p>Esta Sociedad Operadora estima necesario por parte de la SCJ hay que especificar qué tipo de documentos son necesarios para documentada la ejecución del Plan Anual.</p>	<p>La sociedad operadora deberá disponer, en cualquier momento, de los informes que acrediten que se ejecutaron las auditorías correspondientes a las actividades incluidas en el Plan de Revisión Anual.</p> <p>Se precisará en el texto definitivo, que la ejecución del Plan de Revisión Anual deberá estar documentada a través de informes de Auditoría.</p>
			Dreams S.A.	<p>Si bien el plan anual está documentado, la propuesta permite solicitar las auditorías, programas de auditoría, argumentando que al ser parte del Plan Anual pueden ser revisadas en cualquier momento, ¿Cuál sería la diferencia entre adecuadamente documentado o estar documentado desde el punto de vista de fiscalización?</p> <p>Consideramos necesario que la SCJ, se pronuncie de manera clara, y especifique el tipo de documentación que solicitarán para la revisión del Plan Anual.</p>	
3	<p>Reemplazar Numeral 2.4.2. literal l) por el siguiente, pasando el actual l) a ser m).</p>	<p>l) Ciberseguridad.</p>	MDS	<p>Se solicita aclarar si existen parámetros mínimos para la revisión de esta materia.</p>	<p>No se establecen parámetros para la revisión de materias referidas a Ciberseguridad, no obstante, al igual que para las otras materias que se incluyen en la evaluación de los riesgos asociados al cumplimiento normativo, se debe considerar la normativa que la regula, en particular, la Circular N°119 de</p>

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas – modificación norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-004

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 3 de 11

					2021 que imparte instrucciones relativas a los lineamientos de ciberseguridad que deben observar las Sociedades Operadoras.
4	<p>Numeral 2.5.1., primer párrafo: 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, sobre el desempeño de sus labores y el estado de cumplimiento del Plan de Revisión Anual. Cabe señalar que el mencionado Informe debe detallar las situaciones detectadas por la instancia de</p>	<p>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:</p> <p>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.</p>	MDS	<p>Respecto a la letra a), se solicita especificar a que se refiere con el “estado”, ¿es sobre un porcentaje? ¿Cumplido o no cumplido? Esto en relación a las materias aprobadas por el Directorio en el Plan Anual aprobado.</p>	<p>El concepto “estado” se refiere a identificar el estado de cumplimiento del Plan Anual, en términos de: Cumplido /No Cumplido.</p> <p>Se precisará en el texto definitivo.</p>

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas – modificación norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-004

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 4 de 11

	cumplimiento normativo producto del desarrollo de sus funciones en el período respectivo.				
5	Numeral 2.5.2. nuevo literal e)	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.	MDS	¿Respecto a las capacitaciones, estas son relacionadas a las que imparte cada jefatura de área sobre la materia en revisión al Plan de revisión anual, donde conste el control de la instancia de Cumplimiento Normativo, o son de total responsabilidad de ser impartidas por instancia de cumplimiento normativo?	Las actividades de capacitación a informar son las relacionadas con las materias contenidas en el Plan de Revisión Anual, independiente de quién las imparta. Es facultad de cada sociedad operadora definir la instancia responsable de impartir y mantener el control de las capacitaciones realizadas sobre las materias contenidas en el Plan de Revisión Anual, dejando la debida constancia de la realización de las capacitaciones y su vinculación con el Plan de Revisión Anual.

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas – modificación norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-004

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 5 de 11

6	<p>Numeral 2.5.3. segundo párrafo 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.</p>	<p>Se adjunta formato referencial 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.</p>	MDS	<p>Se solicita a esa SCJ remitir formato del informe semestral con una modalidad de ejemplo para ser completado y remitido a esa superintendencia, para ser utilizado por la instancia de Cumplimiento Normativo de la Sociedad Operadora.</p>	<p>El formato referencial del Informe semestral se adjunta en el Anexo 2 de la circular, y su estructura no presenta modificaciones, salvo respecto de la información requerida en los literales c) y d) del presente Anexo N°2, la cual además deberá ser aportada utilizando tablas habilitadas en el formulario correspondiente del Sistema de Autorizaciones y Notificaciones (SAYN).</p> <p>El formato de las tablas se dispondrá en la plataforma SAYN, y su contenido se ajusta al esquema utilizado a la fecha, según se muestra a continuación:</p> <table border="1" data-bbox="1903 966 2440 1052"> <caption>Tabla de Seguimiento de medidas correctivas</caption> <thead> <tr> <th>Medida Correctiva Observada</th> <th>Fecha recibida</th> <th>Área involucrada</th> <th>Situación detectada</th> <th>Medidas correctivas</th> <th>Plan implementación medidas correctivas</th> <th>Reportado a la JSA</th> <th>Responsable de implementación</th> <th>Estatus</th> <th>Fecha de implementación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="1903 1123 2440 1209"> <caption>Tabla de Seguimiento de medidas preventivas</caption> <thead> <tr> <th>Medida Preventiva</th> <th>Fecha recibida</th> <th>Área involucrada</th> <th>Situación detectada</th> <th>Medidas correctivas</th> <th>Plan implementación medidas correctivas</th> <th>Reportado a la JSA</th> <th>Responsable de implementación</th> <th>Estatus</th> <th>Fecha de implementación</th> <th>Fecha seguimiento</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>	Medida Correctiva Observada	Fecha recibida	Área involucrada	Situación detectada	Medidas correctivas	Plan implementación medidas correctivas	Reportado a la JSA	Responsable de implementación	Estatus	Fecha de implementación																																									Medida Preventiva	Fecha recibida	Área involucrada	Situación detectada	Medidas correctivas	Plan implementación medidas correctivas	Reportado a la JSA	Responsable de implementación	Estatus	Fecha de implementación	Fecha seguimiento																																												
Medida Correctiva Observada	Fecha recibida	Área involucrada	Situación detectada	Medidas correctivas	Plan implementación medidas correctivas	Reportado a la JSA	Responsable de implementación	Estatus	Fecha de implementación																																																																																																					
Medida Preventiva	Fecha recibida	Área involucrada	Situación detectada	Medidas correctivas	Plan implementación medidas correctivas	Reportado a la JSA	Responsable de implementación	Estatus	Fecha de implementación	Fecha seguimiento																																																																																																				

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas – modificación norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-004

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 6 de 11

7	Numeral 2.5.3. nuevo tercer párrafo	La Superintendencia de Casinos de Juego, dispondrá en el Sistema de Autorizaciones y Notificaciones (SAYN) un formulario para la realización del informe a que refiere la letra d) del primer párrafo del numeral 6 ¹ .	MDS	Se solicita a esa SCJ, remitir un documento a modo de ejemplo para completar correctamente el formulario SAYN	Idem a la respuesta anterior.
8	Numeral 2.5.3. nuevo cuarto párrafo	En relación al 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 Sistema de información de autorizaciones y notificaciones (SAYN).	MDS	Mismo que indicado en los puntos anteriores, solicitando ejemplo de contenido.	No existen cambios respecto a los plazos para remitir la información a esta Superintendencia, debiendo ajustarse a lo establecido en el numeral 2.5.3 y letra d) del numeral 5 (que pasa a ser numeral 6).
			Dreams S.A.	Esta sociedad operadora solicita indicar cuales son los plazos o las fechas para remitir esta información a la SCJ. Sin perjuicio de no tener comentarios sobre este punto, consideramos importante que SCJ realice capacitación al respecto.	Se evaluará la conveniencia de realizar una capacitación.

¹ Corresponde al actual numeral 5, que producto de la propuesta de modificaciones de esta circular, pasa a ser número 6.

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas – modificación norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-004

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 7 de 11

9	<p>Numeral 4, segundo párrafo El o los programas de capacitación e instrucción, que se desarrollen, deberán abarcar los contenidos del Plan de Revisión Anual señalados en el punto 2.4.2., conforme a las competencias y responsabilidades del personal de la sociedad operadora, destinatario de la capacitación.</p>	<p>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.</p>	MDS	<p>Aclarar la periodicidad que se deben entregar las capacitaciones y los mínimos de materias a abordar en la capacitación de acuerdo del Plan de Revisión Anual señalados en el numeral 2.4.2. Por otra parte, ¿quién debe ser la persona a impartir la capacitación?, es la instancia de cumplimiento normativo? O el encargado de cada área en mención al plan de revisión anual, en compañía o colaboración de la instancia de cumplimiento normativo, dejar más claro en quien recae la responsabilidad.</p> <p>Finalmente, esta Sociedad Operadora solicita que la SCJ indique el formato de estos programas de capacitación e instrucción.</p>	<p>En el numeral 4, se establece la periodicidad de las capacitaciones, indicando que las y los empleados deberán asistir o participar a lo menos una vez dentro del año calendario.</p> <p>Cada sociedad deberá establecer las materias a incluir en estas actividades como asimismo es decisión y facultad de ésta definir la instancia responsable de impartir las capacitaciones sobre las materias contenidas en el Plan de Revisión Anual.</p> <p>El formato de los programas de capacitación debe determinarlo cada sociedad. A la SCJ se debe remitir consignando las fechas y materias, las que deben enmarcarse en los contenidos del Plan de Revisión Anual.</p>
10	<p>Numeral 4, tercer párrafo: Las sociedades operadoras deberán mantener disponible para revisión de la SCJ, por un período de 2 años desde su realización, una constancia de la asistencia del personal a las capacitaciones, en la</p>	<p>En relación a 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 Sistema de Información de Autorizaciones y Notificaciones (SAYN) copia del registro de asistencia a las capacitaciones, consignando</p>	MDS	<p>Definir plazos con los que cuenta la Sociedad Operadora para remitir la información a esa Superintendencia.</p> <p>La Sociedad Operadora, solicita especificar o dar más detalle en relación a la capacitación online y como adjuntar este registro, con qué tipo de respaldo es suficiente</p> <p>Finalmente, Indica sólo que se debe remitir vía SAYN copia del registro de asistencia.</p>	<p>La información que remitir sobre las actividades de capacitación forma parte del contenido del Informe semestral, cuyo plazo se encuentra establecido en el numeral 2.5.3 y en la letra d) del numeral 5 (que pasa a ser numeral 6).</p> <p>En el caso de las capacitaciones en modalidad <i>online</i> se debe adjuntar copia del registro de asistencia en línea, en el cual se identifique el nombre de las y los</p>

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas – modificación norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-004

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 8 de 11

	<p>cual se individualice a las personas asistentes, la fecha de realización de la actividad, los contenidos abordados por aquella y la individualización de los relatores a cargo de la misma, con indicación de si se trata de un empleado de la operadora o un profesional externo especialmente contratado para los efectos. En caso que la capacitación sea online, bastará con la certificación de la realización por parte del personal asistente.</p>	<p>nombre y firma de las personas asistentes. En caso que la capacitación sea <i>online</i>, en reemplazo del registro de asistencia, deberá adjuntar copia del registro de asistencia en línea por parte del personal.</p>			<p>participantes.</p>
--	---	---	--	--	-----------------------

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas – modificación norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-004

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 9 de 11

11	Nuevo Numeral 5: Canal de comunicación integrada	<p>La sociedad operadora deberá habilitar un canal interno de comunicación y consulta mediante el cual las personas que trabajan en la sociedad puedan informar a la Instancia de Cumplimiento Normativo de cualquier eventual infracción a la normas legales, reglamentarias y circulares 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.</p> <p>La Instancia de Cumplimiento Normativo deberá revisar y analizar las comunicaciones y proceder conforme su mérito; y, responder las consultas que se le formulen usando el mismo canal de comunicación por el que se formuló la consulta.</p>	MDS	<p>En el punto en mención ¿se refieren a la creación de alguna casilla de correo electrónico?, la cual sea manejada por la instancia de cumplimiento normativo, con el fin de mantenerse al tanto de los requerimientos de esa Superintendencia.</p> <p>Se requiere definir específicamente bajo que formato, modalidad o tecnología debiese habilitarse tal canal, es decir, debiese ser un sistema interno, un teléfono, un correo “genérico”, entre otros. Se solicita a la SCJ indicar el plazo de respuesta</p>	<p>En el texto definitivo se precisará el mecanismo a través del que se deberá habilitar el canal interno de comunicación y consulta, como asimismo los plazos de respuesta.</p> <p>Cabe señalar, tal como se establece en la propuesta de modificación, que el canal interno de comunicación y consulta se habilitará para que 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 y circulares dictadas por la SCJ, como asimismo puedan realizar consultas sobre la mencionada normativa.</p>
			Dreams S.A.	<p>Ese “canal interno de comunicación” ¿puede ser una cuenta de correo a la que tenga acceso la Gerencia de Cumplimiento Regulatorio y las personas que dicha gerencia determine?</p>	

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas – modificación norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-004

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 10 de 11

12	<p>Numeral 5 (que pasa a ser numeral 6), primer párrafo, letra d) d) Los Informes semestrales aprobados por el Directorio de la sociedad operadora</p>	<p>d) Los Informes semestrales aprobados por el Directorio de la sociedad operadora, los que se reportarán mediante SAYN.</p>	Dreams	<p>Sin perjuicio de no tener comentarios sobre este punto, consideramos importante que SCJ realice capacitación al respecto.</p>	<p>Se agradece sugerencia y se evaluará la conveniencia de realizar una capacitación.</p>
13	<p>Otros Cambios</p>	<p>1. El numeral 6 pasa a ser 7, y los numerales 1, 6.2, y 6.3, pasan a ser 7.1, 7.2, 7 y 7.3. 2. El numeral 8 pasa a ser 9. 3. El numeral 9 pasa a ser 10.</p>	Dreams S.A.	<p>Se solicita remitir texto refundido.</p>	<p>El texto refundido se publicará junto a la versión vigente de la Circular N°103, en la página web de esta Superintendencia.</p>
14	<p>ANEXO N°2, títulos literales c y d: c) Resultado de la revisión d) Seguimiento de resultados anteriores</p>	<p>ANEXO N°2, títulos literales c y d: c) Resultado de la revisión d) Seguimiento de resultados anteriores Nota al pie de literales c) y d): ¹ La información requerida en los literales c) y d) del presente Anexo N°2 debe ser aportada</p>	Dreams S.A.	<p>Sin perjuicio de no tener comentarios sobre este punto, consideramos importante que SCJ realice capacitación al respecto.</p>	<p>Se agradece sugerencia y se evaluará la conveniencia de realizar una capacitación.</p>

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas – modificación norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-004

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 11 de 11

		utilizando las tablas habilitadas en el formulario correspondiente del Sistema de Autorizaciones y Notificaciones (SAYN).																																																																									
15	ANEXO N°2, Actividades de capacitación, se incorpora letra e)	<p>ANEXO N°2, letra e) Actividades de Capacitación</p> <p>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 del Sistema de autorizaciones y notificaciones (SAYN):</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="7">Tabla de actividades de capacitación</th> </tr> <tr> <th>Actividad</th> <th>Fecha</th> <th>Modalidad</th> <th>Horario</th> <th>Responsable</th> <th>Indicador</th> <th>Comentarios</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>	Tabla de actividades de capacitación							Actividad	Fecha	Modalidad	Horario	Responsable	Indicador	Comentarios																																																									MDS	Esta Sociedad Operadora solicita que se indique de quien es la responsabilidad de llevar un control de estas capacitaciones, si a CN o a las áreas involucradas.	Es facultad de cada sociedad operadora definir la instancia responsable de mantener el control de las capacitaciones realizadas sobre las materias contenidas en el Plan de Revisión Anual.
Tabla de actividades de capacitación																																																																											
Actividad	Fecha	Modalidad	Horario	Responsable	Indicador	Comentarios																																																																					
			Dreams S.A.	Sin perjuicio de no tener comentarios sobre este punto, consideramos importante que SCJ realice capacitación al respecto.	Se agradece sugerencia y se evaluará la conveniencia de realizar una capacitación.																																																																						