**CIRCULAR Nº**

**SANTIAGO,**

### IMPARTE INSTRUCCIONES SOBRE EL ENVÍO DE LA INFORMACIÓN OPERACIONAL Y RECLAMOS A LA SUPERINTENDENCIA Y DEROGA CIRCULAR N° 34 DE 19 DE FEBRERO DE 2013 QUE IMPARTE INSTRUCCIONES SOBRE INFORMES DE LAS OPERACIONES DE LOS JUEGOS DE AZAR Y DE ENTRADA A LA SALA DE JUEGOS

**VISTOS Y CONSIDERANDO** lo dispuesto en el artículo 8 de la Ley N°19.995 que establece las Bases Generales para la Autorización, Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego; en los artículos 33 y 34 del Decreto Supremo N° 287, de 2005, del Ministerio de Hacienda, que contiene el Reglamento de Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego; en los artículos 24 y 25 del Decreto Supremo N° 547, de 2005, del Ministerio de Hacienda, que contiene el Reglamento de Juegos de Azar en Casinos de Juego y Sistema de Homologación; y en uso de las facultades legales que me confiere el artículo 42 N°7 de la referida Ley N° 19.995; en el Decreto Supremo N° 573, de 2012, del Ministerio de Hacienda; así como en las demás disposiciones pertinentes;

**IMPÁRTENSE** las siguientes:

**INSTRUCCIONES DE CARÁCTER GENERAL SOBRE EL ENVÍO DE LA INFORMACIÓN OPERACIONAL Y DE RECLAMOS A LA SUPERINTENDENCIA POR PARTE DE LAS SOCIEDADES OPERADORAS AUTORIZADAS**

1. **INTRODUCCIÓN**

El inciso segundo del artículo 8° de la Ley N° 19.995 prescribe lo siguiente:

*“Los operadores llevarán un registro diario de la apertura y cierre de las mesas y de las recaudaciones brutas por concepto de apuestas, por cada una de las mesas y de los juegos que se practiquen en el establecimiento. El reglamento establecerá los procedimientos de registro y control a que deberán ajustarse los operadores, para establecer los flujos de ingresos y egresos en cada día de funcionamiento de las salas de juego”.*

Al efecto, el Título IV del Reglamento de Juegos de Azar en Casinos de Juego y Sistema de Homologación, dispone normas de registro y control para la apertura y cierre de los juegos de azar que se desarrollen en los casinos de juego, así como de las recaudaciones generadas por los mismos.

Por su parte, el artículo 34 letra d) del Reglamento de Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego, establece que la Superintendencia podrá: *examinar y requerir las operaciones y documentación de las entidades fiscalizadas, con el contenido y periodicidad que instruya*.

En el contexto normativo antes descrito, mediante la presente Circular esta Superintendencia instruye a las sociedades operadoras respecto a la generación, carga, firma y revisión de los archivos que contienen la información operacional y de reclamos de sus casinos de juego, que se deberá cargar en el Sistema de Información Operacional de Casinos de Juego, a través de archivos del tipo XML (eXtensible Markup Language).

La generación y carga de la información operacional de los casinos de juego en formato XML, deberá ser consistente con las definiciones de ingresos brutos o win de juegos, pozos progresivos, drop, hold, total jugado, total recaudado, premios entregados, variación de pozo, impuesto específico al juego, impuesto a las entradas y demás variables calculadas para las 5 categorías de juegos de azar autorizadas, según las definiciones contenidas en el Decreto Supremo N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda, antes individualizado.

1. **DEFINICIONES PREVIAS**

Para efectos de la presente Circular se entenderá por cada uno de los términos que se listan a continuación, lo que en cada caso se indica, a saber:

**Mesas de juego**

1. **Drop de mesas o Depósito:** Ingresos por recuento de valores de cada mesa de juego, esto es, la suma total de dinero depositada en la caja receptora de cada mesa de juego (también llamada drop), donde se deja el dinero utilizado por los jugadores para cambiar fichas y/o algún tipo de voucher valorizado, producto de alguna transacción electrónica.

Los valores, esto es, fichas, dinero u otras especies encontradas fuera de la mesa y que no corresponden a valores jugados, como por ejemplo botados en el suelo, no deben ser ingresados al “Drop” de las mesas.

1. **Win de mesas:** Corresponde a los ingresos brutos o ganancia/pérdida que reportan los juegos de mesa, de acuerdo al artículo 24 del citado Decreto Supremo N° 547. Este valor se obtiene de los distintos movimientos o transacciones que ocurren durante la operación de cada mesa, sumando el monto de dinero asociado a fichas con que se cierra la mesa (inventario o saldo final), las devoluciones relativas a fichas y el drop (depósito o recuento de valores); y restándole el monto de dinero de rellenos o reposiciones correspondientes a fichas y la cantidad de dinero referida a las fichas con que se abre la mesa (inventario o saldo inicial o habilitación inicial o valor de apertura). Además, en caso que corresponda, se debe agregar el ingreso por comisión de progresivo de mesas y los ingresos por concepto de torneos de mesas de juego.

En caso de que se entreguen premios u otros beneficios que no sean deducibles de win, utilizando las fichas de las mesas de juego, el monto asociado a dichos premios no se deberá descontar de los ingresos brutos de juego, es decir, no podrá ser reducido del win.

Esto es:

Win de mesas = Inventario o Saldo Final + Drop o Depósito + Devoluciones – Rellenos – Inventario o Saldo Inicial + Ingreso por comisión de progresivo de mesas de juego + Ingreso por torneos de mesas de juego + Premios no deducibles de win pagados con fichas de la mesa

1. **Hold o porcentaje de retención:** Indicador que evalúa el desempeño de una mesa y que resulta de dividir el win por el drop. Esto es:

% Hold = Win/ Drop.

1. I**nventario o Saldo Final:** Monto de dinero correspondiente a las fichas con que se cierra la mesa.
2. **Devoluciones:** Monto de dinero correspondiente a las fichas que son removidas de la mesa y devueltas a la caja principal, durante la operación de la mesa.
3. **Rellenos o Reposiciones:** Monto de dinero correspondiente a las fichas que son traídas desde la caja principal para reponer el inventario de fichas, durante la operación de la mesa.
4. **Inventario o Saldo Inicial, Habilitación Inicial o Valor de Apertura:** Monto de dinero correspondiente a las fichas con que se abre la mesa.
5. **Premios no deducibles de win:** Aquellos premios cuya obtención no requiera una apuesta del jugador, para su financiamiento, esto es, cuando el jugador no aporta con una parte o el total de su apuesta para potencialmente obtener los premios.

Se exceptúan aquellos casos en que el jugador apuesta utilizando fichas promocionales, cupones de juego promocionales u otros instrumentos autorizados por la Superintendencia para esos efectos, donde el premio es el resultado de una jugada ganadora según lo determine expresamente el Catálogo de Juegos que administra esta Superintendencia.

1. **Abierta:** Corresponde a un dato o atributo que indica si la mesa de juego estuvo abierta para los jugadores en el horario de funcionamiento o periodo de operación del casino. Si la mesa estuvo abierta tiene un valor igual a “si”, en caso contrario tiene un valor igual a “no”.
2. **Jugadores:** Corresponde a un dato o atributo que indica si la mesa de juego tuvo o no jugadores en el horario de funcionamiento o periodo de operación del casino. Si la mesa tuvo jugadores tiene un valor igual a “si”, en caso contrario tiene un valor igual a “no”.

El dato o atributo “jugadores” se utiliza si la mesa de juego estuvo abierta, es decir, cuando el dato o atributo “abierta” es igual a “si”.

Se debe tener presente que los valores de las variables referidas a los distintos movimientos o transacciones que ocurren durante la operación de cada mesa, deben guardar relación con los montos mínimos de apuestas según el Plan de Apuestas vigente y las mínimas denominaciones de las fichas de los juegos en cuestión.

*Mesas con variante pozos progresivos en juegos de cartas*

Corresponde a una variante aplicable a algunas modalidades de juegos de mesas contempladas en el Catálogo de Juegos donde, además de la apuesta a la modalidad o juego base, cada jugador realiza una apuesta adicional, voluntaria e independiente. Los pozos progresivos se conforman con un porcentaje de las apuestas de los jugadores a esta opción progresiva, establecida en el plan de apuestas de cada casino de juego.

El valor acumulado en estos pozos es de propiedad de los jugadores, por lo que se constituye en un compromiso que tiene el casino con los jugadores, para pagar futuros premios de dichos pozos progresivos.

1. **Total jugado:** Corresponde al monto total de dinero jugado o apostado por los jugadores a la opción progresiva de mesas de juego, considerando todas las mesas del casino de juego asociadas al sistema progresivo, en el periodo de operación respectivo.
2. **Ingreso por comisión de progresivo de mesas:** Corresponde al monto de dinero resultante de multiplicar el “Total jugado” por el porcentaje de retorno de mesa o porcentaje de comisión del casino establecido en el plan de apuestas de cada casino de juego. Esto es:

Ingreso por comisión de progresivo de mesa = Total jugado \* % Retorno mesa o comisión del casino

1. **Pozo inicial:** Es el monto de dinero correspondiente al pozo de apertura o de partida por cada día de juego y que debe ser igual al monto del “Pozo final” del día anterior.
2. **Ingreso progresivo:** Monto de dinero aportado por los jugadores para el pozo progresivo, resultante de multiplicar el “Total jugado” por el porcentaje asociado al respectivo pozo progresivo, según el plan de apuestas de cada casino. Esto es:

Ingreso progresivo = Total jugado \* % Aporte Pozo

1. **Aporte del casino:** Es el monto de dinero correspondiente al aporte a pozos progresivos por parte del casino para mejorar el monto acumulado en un pozo progresivo, constituyéndose en un gasto promocional. Este aporte de carácter voluntario, lo puede realizar el casino de juego cuando lo estime conveniente.
2. **Aporte de otro pozo:** Es el monto de dinero correspondiente al aporte a un pozo progresivo por parte de otro pozo progresivo, según se establece por el casino cuando se define la naturaleza de cada uno de ellos, y que está consignado en el plan de apuestas correspondiente, ya que existen pozos que se acumulan pero no se entregan directamente sino que cubren a otros pozos según las condiciones establecidas en dicho plan.
3. **Premios entregados:** Es el monto de dinero correspondiente a los premios entregados por el pozo progresivo de mesas en el periodo de operación correspondiente, según las reglas del Catálogo de Juegos y/o de las condiciones establecidas en el plan de apuestas de cada casino de juego.
4. **Aporte a otro pozo:** Es el monto de dinero aportado por un pozo progresivo a otro pozo progresivo del casino de juego, según las condiciones establecidas en el plan de apuestas de cada casino de juego.
5. **Pozo final:** Es el monto de dinero correspondiente al pozo de cierre por cada día de juego y que debe ser igual al monto del “Pozo inicial” del día siguiente. Este monto corresponde al Pozo inicial, más el aporte diario y el aporte que eventualmente puede entregar el casino, menos los premios del pozo otorgados en el mismo día.
6. **Variación Pozo:** Es la diferencia entre el “Pozo final” y el “Pozo inicial”, que da cuenta del monto de dinero del pozo reunido para el período correspondiente, descontados los premios entregados por el pozo progresivo. Esto es:

Variación Pozo= Pozo final – Pozo inicial

1. **Deuda pozo N° X a la bóveda:** Corresponde al monto de dinero que el pozo N° X le debe a la bóveda del casino cuando se cumplen las condiciones establecidas en la plan de apuestas de cada casino de juego. Donde generalmente el pozo N° X corresponde al pozo N°2 o pozo de reserva.
2. **Total jugado progresivo:** Corresponde al monto de dinero jugado o apostado por los jugadores a la opción progresiva de una determinada mesa de juego, en el periodo de operación respectivo.
3. **Premios entregados progresivos:** Corresponde al monto de dinero de premios de la opción progresiva entregados en una determinada mesa de juego, en el periodo de operación respectivo.

*Mesas de juego fuera de operación*

1. **Minutos fuera de operación:** Corresponde a los minutos en que una mesa de juego estuvo fuera de operación en un día o jornada de casino, considerado a partir de 1 hora sin funcionar por día.
2. **Motivo fuera de operación:** Corresponde al código del motivo por el que una mesa de juego estuvo fuera de operación, que puede ser por falla técnica, demostración y enseñanza, torneos y otro.

El tiempo diario máximo sin operar de una mesa de juego depende del horario vigente para las salas de juego donde se encuentran las mesas de juego, que es establecido por el casino, según el día de la semana, días festivos y víspera de festivos.

*Uso de instrumentos promocionales en mesas de juego*

En la operación de las mesas de juego, según opción del casino de juego, se pueden utilizar instrumentos promocionales válidos para hacer apuestas en los juegos de azar, entre los cuales se encuentran los cupones de juego promocionales y las fichas promocionales.

1. **Monto cupones ganadores:** Corresponde al monto de créditos promocionales de los cupones de juego cuyas apuestas asociadas resultaron ganadoras en la mesa, en el periodo de operación respectivo.
2. **Monto cupones perdedores:** Corresponde al monto de créditos promocionales de los cupones de juego cuyas apuestas asociadas resultaron perdedoras en la mesa, en el periodo de operación respectivo.
3. **Cantidad de fichas promocionales:** Corresponde al número de fichas promocionales apostadas en la mesa, en el periodo de operación respectivo.
4. **Valor de fichas promocionales:** Corresponde al monto de créditos promocionales correspondiente al valor total de las fichas promocionales apostadas en la mesa, en el periodo de operación respectivo.

*Mesas de juego con WAP*

En la operación de las mesas de juego con la variante pozos progresivos en juegos de cartas, dos o más casinos de juego pueden explotar Sistemas Progresivos Inter Casinos o WAP, operando el servidor del sistema WAP en uno de los casinos.

*Torneos de mesas de juego*

Para las categorías de juegos de ruleta y cartas, los casinos de juego pueden realizar torneos de juego, los cuales, mediante sus Reglamentos y/o las Bases del torneo, definen condiciones de participación, etapas, fechas de realización, reglas particulares, premios monetarios o premios de otros tipos, entre otros elementos.

En este tipo de torneos se pueden entregar premios en efectivo y/o en créditos promocionales.

1. **Inscripciones:** Corresponde al número de jugadores inscritos en el torneo de juego, al número de reinscripciones que hacen los jugadores y al número de add on que los jugadores adquieren en el torneo de juego. La inscripción, reinscripción y add on tienen asociado un valor monetario unitario que puede ser igual o mayor que $ 0.
2. **Recaudación:** Existen tres fuentes de recaudación para los torneos de juego: Recaudación por inscripción, Aportes del casino y Otros aportes. Esto es:

Total de recaudación = Recaudación por inscripción +

Aportes del casino + Otros aportes

Donde la “Recaudación por inscripción” se calcula como la suma del número de inscritos, reinscritos y add on, cada uno multiplicado por su respectivo valor unitario. Esto es:

Recaudación por inscripción =

(N° inscritos \* valor unitario inscripción) +

(N° reinscritos \* valor unitario reinscripción) +

(N° add on \* valor unitario add on)

En tanto, la recaudación proveniente de “Aportes del casino” corresponde a gastos promocionales del casino, los que pueden ser destinados a premios principales del torneo o a otros premios. Esto es:

Aportes del casino = Aportes del casino para premios principales +

Aportes del casino para otros premios

Finalmente, la recaudación por “Otros aportes” corresponde a aportes distintos a la “Recaudación por inscripción” y a los “Aportes del casino” y consiste, generalmente, en reservas provenientes de otros torneos o de fechas anteriores de un mismo torneo.

1. **Premios:** Se distinguen dos tipos de premios en los torneos de juego, que corresponden a Premios principales del torneo y a Otros premios. Esto es:

Total de premios = Premios principales del torneo + Otros premios

Donde los “Premios principales del torneo” corresponden, generalmente, a los que se determinan a partir de un cuadro con porcentajes según el lugar que obtenga el jugador en el torneo. En tanto, los “Otros premios” corresponden, generalmente, a montos fijos en efectivo o en bienes.

1. **Ingreso Bruto de Juego o win de torneos de mesas de juego:** corresponde al “Total de recaudación” menos el “Total de premios”.

**Máquinas de Azar**

En la operación de las máquinas de azar, considerando las actuales tecnologías, para las definiciones relativas a máquinas de azar, se contempla que, además del efectivo, pueden existir dos medios para realizar transacciones en las máquinas de azar, correspondientes a los tickets o sistema TITO (ticket in, ticket out) y tarjetas de juego.

1. **Efectivo:** Corresponde al monto de dinero o billetes que se obtiene de los stackers de las máquinas, relativo a la operación del período respectivo. Diariamente se debe hacer una cuadratura del monto físico del efectivo respecto a lo registrado por el sistema de monitoreo y control en línea que administra la operación de las máquinas de azar.
2. **Ticket in o Tarjeta in:** Si el casino de juego utiliza tickets, corresponde al monto de dinero asociado a los boletos de entrada o ticket introducidos en la máquina de azar por los jugadores, relativo a la operación del período respectivo.

En el caso de que el casino de juego use tarjetas de juego, corresponde al monto de dinero asociado al crédito para juego de las tarjetas introducidas en la máquina de azar por los jugadores, relativo a la operación del período respectivo.

1. **Drop de máquinas:** Si el casino de juego utiliza tickets, es la suma total de dinero correspondiente al monto de efectivo más el monto de ticket in.

En el caso de que el casino de juego use tarjetas de juego, es la suma de dinero correspondiente al monto de efectivo más el monto de tarjeta in.

Esto es:

Drop = Efectivo + Ticket in o Tarjeta in

1. **Ticket out o Tarjeta out:** Si el casino de juego utiliza tickets, corresponde al monto de dinero asociado a los boletos de salida o ticket que emite la máquina cuando los jugadores deciden retirarse de la misma o al generarse el pago de un premio, relativo a la operación del período respectivo.

En el caso de que el casino de juego use tarjetas de juego, corresponde al monto de dinero asociado a los saldos o remanentes de crédito para juego o para cobrar en dinero en efectivo, que se obtiene cuando los jugadores expulsan la tarjeta de la máquina de azar, relativo a la operación del período respectivo.

En el evento que se entreguen premios no deducibles de win utilizando boletos de salida o ticket, o se carguen en el monto de dinero o remanente de créditos en tarjetas de juego, el monto asociado a dichos premios no se deberá considerar en el valor de las variables “Ticket out” o “Tarjeta out” definidas.

1. **Premios grandes**: Corresponde a un tipo de premios que, por su monto, no se pagan de manera habitual utilizando un ticket out o tarjeta out, sino que son pagados en forma manual con la intervención de personal del casino de juego. El monto mínimo para un pago manual, a partir del cual se entregan este tipo de premios, está determinado por el casino de juego y, para esos efectos, se ejecuta un procedimiento que, por lo general, bloquea la máquina, “celebra” el premio mostrándolo en pantalla y se generan luces y sonidos. Estos premios también se conocen como premios o pagos manuales por sistema. El sistema SIOC redefine este concepto separándolo en dos categorías:
2. Pago manual por sistema – Juego Base
3. Pago manual por sistema – Progresivo

Para el caso de un Pago manual por sistema – Juego Base, este premio no se asocia a un pozo progresivo sino que al juego normal de la máquina de azar, sin embargo por su monto este premio no se entrega de manera normal sino que mediante el procedimiento antes descrito. Por su parte, los premios del tipo Pago manual por sistema – Progresivo, tal como su nombre lo indica, se obtienen de combinaciones ganadoras asociadas a un pozo progresivo.

Para los conceptos Pago manual por sistema – Juego Base y Pago manual por sistema – Progresivo se utilizan las variables de monto y número, esto es, el monto de dinero asociado a estos pagos y el número de pagos realizados.

En caso de que se entreguen premios no deducibles de win que se clasifiquen como premios grandes y sean pagados en forma manual, el monto asociado a dichos premios no se deberá considerar en el valor de las variables “Pago manual por sistema – Juego Base” y “Pago manual por sistema – Progresivo” definidas.

1. **Pago manual por error:** Corresponde al monto de dinero de los pagos no generados por la máquina de azar, esto es, emitidos en forma manual o fuera de sistema, por diversas anomalías en el proceso que impidieron generar el pago respectivo. Estos pagos son excepcionales y solo pueden efectuarse en caso de errores o fallas en los que, finalmente, no es posible generar el ticket out o no es posible abonar el premio en la tarjeta.

Para este concepto, además del monto se utiliza la variable de número, esto es, el número de pagos manuales por error realizados en cada máquina de azar.

En caso de que se entreguen premios no deducibles de win que se clasifiquen como pago manual por error, el monto asociado a dichos premios no se deberá considerar en el valor de la variable “Pago manual por error” definida.

1. **Variación Pozo:** Para una máquina de azar vinculada a un pozo progresivo, corresponde a la diferencia positiva o negativa que se genera entre el monto de dinero asociado a esa máquina de azar reunido por el juego de los clientes del casino, aportado al pozo progresivo al que está conectada la máquina, más el valor por la reposición de los pozos base de premios entregados por dicha máquina, si corresponde, menos los premios del pozo progresivo entregados a los jugadores por la misma máquina de azar, en un periodo de tiempo definido. Donde los premios entregados están compuestos por el valor base más los aportes de los jugadores. Cabe señalar que el cálculo antes explicado se debe efectuar para cada uno de los niveles que tiene un pozo progresivo.

Una forma alternativa de obtener la variación de pozo para una máquina de azar vinculada a un pozo progresivo, consiste en obtener el valor de la variación de pozo del conjunto de las máquinas de azar asociadas a un pozo progresivo en un periodo de tiempo definido, y posteriormente distribuir dicho valor entre estas máquinas. La variación de pozo del conjunto de estas máquinas de azar se calcula como la resta entre el valor del pozo al término menos el valor del pozo al inicio del periodo del tiempo definido. El valor antes obtenido se asigna a cada una de las máquinas de azar teniendo en cuenta el total jugado en cada una de estas máquinas y los premios entregados por este pozo progresivo.

Para el conjunto de todas las máquinas vinculadas con pozos progresivos, corresponde a la diferencia positiva o negativa entre el valor acumulado en los pozos progresivos en un período con respecto a otro. El valor acumulado es el total publicitado en las salas de juego de los pozos progresivos de máquinas de azar del casino, en el momento que se mida.

Esta variación considera el monto del pozo reunido por el juego de los clientes del casino y el valor por la reposición de los pozos base, si corresponde, descontando los premios entregados de estos pozos progresivos durante la jornada casino. Esto es:

Variación Pozo = Pozo Total Final – Pozo Total Inicial o

Variación Pozo = Pozo Final Jugadores – Pozo Inicial Jugadores

En relación al concepto “Variación Pozo”, se debe tener presente que los montos de los pozos no tienen relación con promociones o regalos que realiza la sociedad operadora con sus propios recursos (como por ejemplo: rifas, cenas, premios con recursos del casino dados en máquinas sin progresivos, etc.). Además, es importante señalar que independientemente de la cuantía de los premios que entrega la máquina de azar, por el hecho de tener un programa de juego con progresivo, debe registrarse en el monto de “Variación Pozo”, pues no es parte del ingreso del casino, sino de los jugadores y que a futuro se podría convertir en premios para ellos, por lo cual, no sólo deben registrar los incrementos y premios con montos mayores, sino todos.

1. **Win de máquinas:** Corresponde a los ingresos brutos o ganancia/pérdida que reportan las máquinas de azar, de acuerdo al citado artículo 24 del Decreto Supremo N° 547, de 2005, de Hacienda, en lo que corresponda.

Este valor se obtiene sumando el efectivo y el monto de “Ticket in o Tarjeta in” y restándole los “Ticket out o Tarjeta out”, los premios grandes, los pagos manuales por error y la variación del pozo. Además, se debe agregar el ingreso bruto de juego, correspondiente a los tickets vencidos y a los torneos de máquinas de azar.

En caso de que se entreguen premios u otros beneficios, que no son deducibles de win, el monto asociado a dichos premios no se deberá considerar en el win y por tanto no podrá reducir el win.

Esto es:

Win de máquinas = Efectivo + Ticket in o Tarjeta in - Ticket out o Tarjeta out - Pago manual por sistema (Juego Base) - Pago manual por sistema (Progresivo) - Pago manual por error - Variación Pozo + Ingreso bruto de tickets vencidos + Ingreso bruto de torneos de máquinas de azar

1. **Total jugado o Total in**: Corresponde al monto en dinero del total de los créditos efectivamente jugados o apostados, compuestos por los créditos que generan los “ticket in o tarjeta in” y los billetes ingresados más los créditos ganados por el jugador.

1. **Número de jugadas:** Corresponde al número total de veces que un jugador realiza apuestas en una máquina de azar en un período de tiempo.
2. **Hold Real:** Es el resultado que se obtiene de dividir el “Win” por el Total jugado o Total in, de cada máquina, y multiplicado por 100, indicador que señala el porcentaje de retención o ganancia del casino. Esto es:

Hold Real= (Win / Total jugado o Total in) \*100

Donde tanto en el Win como en el Total jugado se incluyen las transacciones asociadas a todos los tipos de instrumentos de apuestas, ya sean en dinero como en créditos promocionales.

Por lo que el Hold Real sin considerar el uso de instrumentos promocionales que afectan o inciden en el desarrollo del juego o Hold Real sin promociones, se obtiene descontándole al valor del “Win”, el efecto de las apuestas con este tipo de instrumentos. De esta forma, el porcentaje de retención o ganancia del casino corresponde a:

Hold Real sin promociones =

[(Win + Ticket in promocional o Tarjeta in promocional - Ticket out promocional o Tarjeta out promocional) / Total jugado o Total in] \* 100

1. **Hold Teórico:** Es el porcentaje teórico de retención o de ganancia del casino cuyo valor corresponde al complemento del retorno teórico del jugador que debe ser mayor que 0% y menor o igual a 15%. Esto es:

Hold Teórico= 100% – Retorno teórico del jugador

1. **Retorno teórico del jugador:** Es el porcentaje teórico de retorno o devolución al jugador, que corresponde al valor programado o seleccionado entre las alternativas disponibles para el programa de juego de la máquina de azar, el que debe expresarse con dos decimales y debe ser mayor o igual que 85%.

En el caso de máquinas de azar con programas con multijuegos, se debe considerar el promedio del Retorno teórico del jugador del conjunto de los juegos que están operativos.

1. **Monto mínimo pago manual:** Corresponde al monto mínimo de dinero de premio definido por el casino de juego para realizar pagos de Premios Grandes, tanto Pago manual por sistema – Juego Base, como Pago manual por sistema – Progresivo.
2. **Variación contador de entradas:** Corresponde a la variación que experimenta(n), entre dos períodos, el o los contador(es) de entradas de la máquina según su modelo. Se entiende por entradas al “Total jugado o Total in” definido anteriormente.
3. **Variación contador de salidas:** Corresponde a la variación que experimenta(n), entre dos períodos, el o los contador(es) de salidas de la máquina según su modelo.
4. **Tickets vencidos:** Corresponde a tickets generados por las máquinas de azar (Ticket out) no cobrados por el jugador y expirados en el mes, de acuerdo al período de vigencia de dichos tickets desde su fecha de emisión.

Para este concepto se utilizan las variables de número y valor asociado, esto es, el número de tickets y el monto de dinero asociado a este tipo de tickets. Donde el valor asociado de tickets vencidos y no cobrados se convierte en un ingreso del casino, considerado como parte de los ingresos brutos del juego generados por las máquinas de azar.

1. **Premios no deducibles de win:** Aquellos premios cuya obtención no requiera una apuesta del jugador para su financiamiento, esto es, cuando el jugador no aporta con una parte o el total de su apuesta para potencialmente obtener los premios.

Se exceptúan aquellos casos en que el jugador apuesta utilizando créditos o tickets promocionales u otros instrumentos autorizados por la Superintendencia para esos efectos, donde el premio es el resultado de una combinación de símbolos específica.

Los sistemas de bonificación o bonus, en particular los sistemas misteriosos, corresponden a un caso específico donde los premios que se entregan no deben ser deducibles de win, independientemente de la configuración con que se opere este sistema en un casino de juego.

*Máquinas de azar con pozo progresivo*

En la operación de las máquinas de azar, según opción del casino de juego, una máquina o grupo de máquinas de azar puede estar asociado a un programa de juego con pozo progresivo. Donde cada pozo progresivo puede tener uno o más niveles y el valor total vinculado a cada nivel de un pozo progresivo se descompone en un valor base y en los aportes realizados por los jugadores a dicho nivel.

El valor acumulado en estos pozos es de propiedad de los jugadores, por lo que se constituye en un compromiso que tiene el casino con los jugadores, para pagar futuros premios de dichos pozos progresivos.

1. **Nivel:** Categoría definida para diferenciar el porcentaje de aporte de los jugadores, valor base y/o los premios entregados de un pozo progresivo. Donde por lo general, el Nivel 1 corresponde al nivel con valor base mayor y premios más grandes.
2. **Valor base:** Es el monto de dinero correspondiente al valor base de cada nivel de pozo progresivo de máquinas de azar en operación en el casino de juego, obtenido de las respectivas tablas de pago para dichos pozos progresivos.
3. **Aporte de jugadores:** Es el monto de dinero correspondiente a los aportes realizados por los jugadores para cada nivel de un pozo progresivo. Se obtiene multiplicando el porcentaje de aporte de los jugadores definido para cada nivel por el monto jugado por los clientes del casino.
4. **Aporte jugadores final:** Corresponde al aporte de jugadores al momento del cierre de cada día de juego o jornada de operación del casino.

1. **Pozo Inicial Jugadores:** Es el monto de dinero relativo a los pozos progresivos de máquinas de azar reunido por el juego de los clientes del casino, al momento de la apertura o partida de la jornada casino. Este valor debe ser igual al monto del “Pozo Final jugadores” de la jornada anterior.
2. **Pozo Final Jugadores:** Es el monto de dinero relativo a los pozos progresivos de máquinas de azar reunido por el juego de los clientes del casino, al momento del cierre de la jornada casino. Este valor debe ser igual al monto del “Pozo Inicial jugadores” de la jornada siguiente.

1. **Pozo Total Inicial:** Es el monto de dinero compuesto por un valor base y el valor acumulado producto del juego de los jugadores, que corresponde al total publicitado en las salas de juego de los pozos progresivos de máquinas de azar del casino, al momento de la apertura o partida de cada jornada casino. Este valor debe ser igual al monto del “Pozo Total Final” de la jornada anterior, asociado a las máquinas de azar que participan en los pozos progresivos.

En particular, para el primer día de funcionamiento de uno o más pozos progresivos de máquinas de azar en un casino de juego, cuando se modifique el monto total del valor base del conjunto de las máquinas de azar con pozo progresivo del casino de juego, aumentándolo o disminuyéndolo, debido a la incorporación o eliminación de un progresivo, aumento o disminución de alguno(s) valores base de alguno(s) progresivo(s) existentes, el valor del “Pozo Total Inicial” debe ser igual a la suma del “Pozo Total Final” de la jornada anterior más los valores base de los nuevos pozos progresivos o el aumento o disminución de los valores base de pozos progresivos ya existentes, según corresponda.

1. **Pozo Total Final:** Es el monto de dinero compuesto por un valor base y el valor acumulado producto del juego de los jugadores, correspondiente al total publicitado en las salas de juego de los pozos progresivos de máquinas de azar del casino, al momento del cierre de cada jornada casino. Este valor debe ser igual al monto del “Pozo Total Inicial” del día siguiente, asociado a las máquinas de azar que participan en los pozos progresivos.

Este monto corresponde al “Pozo Total Inicial”, más los aportes diarios que se generan por el juego de los clientes que apuestan en las máquinas de azar con pozos progresivos, más el monto por la reposición de los valores base, si correspondiera, menos los premios de estos pozos pagados en el mismo día.

1. **Número máquinas operando progresivo:** Corresponde al número de máquinas de azar asociadas a algún pozo progresivo que funcionaron efectivamenteen un período de tiempo.

*Máquinas de azar fuera de operación*

1. **Minutos fuera de operación:** Corresponde a los minutos en que una máquina de azar estuvo fuera de operación en un día o jornada de casino, considerado a partir de 1 hora sin funcionar por día.
2. **Motivo fuera de operación:** Corresponde al código del motivo por el que una máquina de azar estuvo fuera de operación, que puede ser por falla técnica, demostración y enseñanza, torneos, instrucción Superintendencia, cambios de configuración y otro. No se debe considerar una máquina de azar como fuera de operación cuando se estén realizando tareas o acciones programadas como cambio de stacker u otros procedimientos habituales.

El tiempo diario máximo sin operar de una máquina depende del horario vigente para las salas de juego donde se encuentran las máquinas de azar, que es establecido por el casino, según el día de la semana, días festivos y víspera de festivos.

*Uso de instrumentos promocionales en máquinas de azar*

En la operación de las máquinas de azar, según opción del casino de juego, se pueden utilizar instrumentos promocionales válidos para hacer apuestas en los juegos de azar, entre los cuales se encuentran los tickets o sistema TITO promocional (ticket in, ticket out) y créditos promocionales en tarjetas de juego.

1. **Ticket in promocional o Tarjeta in promocional:** Si el casino de juego utiliza tickets, corresponde al monto de los créditos promocionales asociados a los tickets introducidos en la máquina de azar por los jugadores, relativo a la operación del período respectivo.

En el caso de que el casino de juego use tarjetas de juego, corresponde al monto de créditos promocionales asociado al crédito para juego de las tarjetas introducidas en la máquina de azar por los jugadores, relativo a la operación del período respectivo.

1. **Ticket out promocional o Tarjeta out promocional:** Si el casino de juego utiliza tickets, corresponde al monto de los créditos promocionales remanentes asociados a los ticket que emite la máquina cuando los jugadores deciden retirarse de la misma, relativo a la operación del período respectivo.

En el caso de que el casino de juego use tarjetas de juego, corresponde al monto de créditos promocionales asociado a los saldos o remanentes de crédito para juego, que se obtiene cuando los jugadores expulsan la tarjeta de la máquina de azar, relativo a la operación del período respectivo.

*Máquinas de azar con WAP*

En la operación de las máquinas de azar con pozo progresivo, dos o más casinos de juego pueden explotar Sistemas Progresivos Inter Casinos o WAP, operando el servidor del pozo WAP en uno de los casinos. Donde al menos un nivel de un pozo progresivo es compartido entre los casinos de juego

1. **Pozo WAP:** Pozo progresivo operado en WAP.
2. **Nivel WAP:** Nivel de un pozo progresivo operado en WAP.
3. **WAP Aporte de jugadores:** Es el monto de dinero correspondiente a los aportes realizados por los jugadores de un casino al nivel WAP de un pozo progresivo. Se obtiene multiplicando el porcentaje de aporte de los jugadores definido para cada nivel WAP por el monto jugado por los clientes del casino.
4. **WAP Premios valor base:** Es el monto de dinero correspondiente al pago de premio entregado por el nivel del pozo progresivo WAP, correspondiente al componente del valor base del progresivo.
5. **WAP Premios aporte jugadores:** Es el monto de dinero correspondiente al pago de premio entregado por el nivel del pozo progresivo WAP, correspondiente al componente del aporte de jugadores.
6. **WAP Pozo Total Inicial:** Es el monto de dinero consolidado del pozo progresivo WAP al momento de la apertura o inicio de cada jornada casino, que debe ser el total publicitado en las salas de juego de cada uno de los casinos de juego que operan el WAP. Este valor debe ser igual al monto de WAP Pozo Total Final de la jornada anterior, asociado a las máquinas de azar que participan en el pozo progresivo en WAP.
7. **WAP Pozo Total Final:** Es el monto de dinero consolidado del pozo progresivo WAP al momento del cierre de cada jornada casino, que debe ser el total publicitado en las salas de juego de cada uno de los casinos de juego que operan el WAP. Este valor debe ser igual al monto de WAP Pozo Total Inicial de la jornada siguiente, asociado a las máquinas de azar que participan en el pozo progresivo en WAP.
8. **WAP Número máquinas operando:** Corresponde al número de máquinas de azar asociadas al pozo progresivo WAP que funcionaron efectivamenteen un período de tiempo.

*Torneos de máquinas de azar*

Para la categoría de juegos de máquinas de azar, los casinos de juego pueden realizar torneos de juego, los cuales, mediante sus Reglamentos y/o las Bases del torneo, definen condiciones de participación, etapas, fechas de realización, reglas particulares, premios monetarios o premios de otros tipos, entre otros elementos.

En este tipo de torneos se pueden entregar premios en efectivo y/o en créditos promocionales.

1. **Inscripciones:** Corresponde al número de jugadores inscritos en el torneo de juego y al número de reinscripciones que hacen los jugadores en el torneo de juego. La inscripción y reinscripción tienen asociado un valor monetario unitario que puede ser igual o mayor que $ 0.
2. **Recaudación:** Existen tres fuentes de recaudación para los torneos de juego, que corresponden a Recaudación por inscripción, Aportes del casino y Otros aportes. Esto es:

Total de recaudación = Recaudación por inscripción +

Aportes del casino + Otros aportes

Donde la “Recaudación por inscripción” se calcula como la suma del número de inscritos y reinscritos, cada uno multiplicado por su respectivo valor unitario. Esto es:

Recaudación por inscripción =

(N° inscritos \* valor unitario inscripción) +

(N° reinscritos \* valor unitario reinscripción)

En tanto, la recaudación proveniente de “Aportes del casino” corresponde a gastos promocionales del casino, los que pueden ser destinados a premios principales del torneo o a otros premios. Esto es:

Aportes del casino = Aportes del casino para premios principales +

Aportes del casino para otros premios

Finalmente, la recaudación por “Otros aportes” corresponde a aportes distintos a la “Recaudación por inscripción” y a los “Aportes del casino” y consiste, generalmente, en reservas provenientes de otros torneos o de fechas anteriores de un mismo torneo.

1. **Premios:** Se distinguen dos tipos de premios en los torneos de juego, que corresponden a Premios principales del torneo y a Otros premios. Esto es:

Total de premios = Premios principales del torneo + Otros premios

Donde los “Premios principales del torneo” corresponden, generalmente, a los que se determinan a partir de un cuadro con porcentajes según el lugar que obtenga el jugador en el torneo. En tanto, los “Otros premios” corresponden, generalmente, a montos fijos en efectivo o en bienes.

1. **Ingreso bruto de juego o Win de torneos de máquinas de azar:** corresponde al “Total de recaudación” menos el “Total de premios”

**Bingo**

1. **Cartones vendidos:** Corresponde al número de los cartones o tarjetas de juego, físicas o electrónicas, que fueron vendidas al público de un determinado tipo de cartón, según su precio, y para un período de tiempo definido.
2. **Ingreso:** Es la resultante de multiplicar el N° de cartones vendidos de un determinado tipo, por su respectivo precio. Esto es:

Ingreso = N° de cartones vendidos tipo “i” \* Precio cartón tipo “i”

1. **Total recaudado o Monto recaudación:** Es la suma de los ingresos de cada uno de los tipos de cartones que disponga el casino, para un período determinado. Esto es:

Total recaudado o Monto recaudación =

∑N° de cartones vendidos tipo “i” \* Precio cartón tipo “i”)

1. **Partidas jugadas cartón:** Corresponde al número de partidas de bingo jugadas en el casino de juego para un determinado tipo de cartón, según el precio de éste.
2. **Partidas jugadas:** Corresponde al número de partidas de bingo jugadas en el casino de juego. Esto es:

Partidas jugadas = ∑N° Partidas jugadas cartón tipo “i”)

1. **Premio Bingo:** Es el monto de dinero correspondiente a los premios de bingo o cartón completo entregados, resultante de multiplicar el “Total recaudado o Monto recaudación” por el porcentaje asociado a este premio, conforme al plan de apuestas de cada casino de juego. Esto es:

Premio Bingo = Total recaudado o Monto recaudación \* % Premio bingo

1. **Premio Línea:** Es el monto de dinero correspondiente a los premios de línea entregados, resultante de multiplicar el “Total recaudado o Monto recaudación” por el porcentaje asociado a este premio, conforme al plan de apuestas de cada casino de juego. Esto es:

Premio Línea = Total recaudado o Monto recaudación \* % Premio línea

1. **Premios entregados pozos:** Es el monto de dinero correspondiente a los premios entregados por un determinado pozo progresivo del bingo, en un período de operación determinado, que se genera cuando se dan las condiciones definidas en el plan de apuestas de cada casino de juego para el respectivo pozo progresivo.
2. **Win del bingo:** Corresponde a los ingresos brutos del bingo de conformidad al artículo 24 del Decreto Supremo N° 547, de 2005, de Hacienda y se refiere al total recaudado de los ingresos de todas las partidas jugadas, deducidos los premios entregados a los jugadores y el monto pertinente de los pozos, es decir, corresponde al resultado de multiplicar el porcentaje de comisión del bingo autorizado por esta Superintendencia para el casino (o retorno casino), por el “Total recaudado o Monto recaudación”. Los premios corresponden al premio denominado “bingo” o cartón completo, premio denominado “línea” y premios entregados por pozos progresivos, mientras que en los pozos se debe considerar el total de la variación de los pozos del bingo. Esto es:

Win del bingo =

Total recaudado o Monto recaudación \* % Comisión o Retorno

*Pozos progresivos en el bingo*

En la operación del bingo, según opción del casino de juego, se pueden conformar pozos progresivos con un monto de dinero que se va acumulando en el tiempo, que corresponde a un porcentaje determinado de la venta de los cartones de juego, para el otorgamiento de premios en el evento de cumplirse las condiciones establecidas para ello en el plan de apuestas de cada casino de juego.

El valor acumulado en estos pozos es de propiedad de los jugadores, por lo que se constituye en un compromiso que tiene el casino con los jugadores, para pagar futuros premios de dichos pozos progresivos.

1. **Pozo inicial:** Es el monto de dinero correspondiente al pozo de apertura o de partida por cada día de juego y que debe ser igual al monto del “Pozo final” de la jornada anterior, asociado a un determinado pozo del bingo.
2. **Ingreso por recaudación:** Es el monto de dinero aportado por los jugadores para un determinado pozo progresivo, resultante de multiplicar el “Total recaudado o Monto recaudación” por el porcentaje asociado al respectivo pozo progresivo. Esto es:

Ingreso por recaudación = Total recaudado o Monto recaudación

\* % Pozo

1. **Aporte del casino:** Es el monto de dinero correspondiente al aporte a un determinado pozo progresivo por parte del casino para mejorar el monto acumulado en dicho pozo progresivo, constituyéndose en un gasto promocional. Este aporte de carácter voluntario, lo puede realizar el casino de juego cuando lo estime conveniente.
2. **Aporte de otro pozo bingo:** Es el monto de dinero correspondiente al aporte a un pozo progresivo por parte de otro pozo progresivo, según se establece por el casino cuando se define la naturaleza de cada uno de ellos, y que está consignado en el plan de apuestas correspondiente, ya que existen pozos que se acumulan pero no se entregan directamente sino que cubren a otros pozos según las condiciones establecidas.
3. **Aporte a otro pozo bingo:** Es el monto de dinero aportado por un pozo progresivo a otro pozo progresivo del bingo del casino de juego, según lo indicado anteriormente.
4. **Pozo final:** Es el monto de dinero correspondiente al pozo de cierre por cada jornada de juego y que debe ser igual al monto del “Pozo inicial” de la jornada siguiente, asociado a un determinado pozo del bingo. Este monto corresponde al Pozo inicial, más el aporte diario del porcentaje definido para el pozo sobre lo recaudado por la venta de cartones (o aporte de los jugadores) y el aporte que eventualmente puede entregar el casino, menos los premios del pozo otorgados en la misma jornada.
5. **Variación Pozo:** Es la diferencia entre el “Pozo final” y el “Pozo inicial”, que señala el monto de dinero del pozo reunido para el período correspondiente, descontados los premios entregados por el pozo progresivo. Esto es:

Variación Pozo= Pozo final – Pozo inicial

**Días de operación**

1. **Días de operación:** Corresponde al número de días en que el casino de juego estuvo en operación, en un determinado período.

**Entradas**

1. **Porcentaje de pago:** Corresponde al porcentaje del valor de la entrada pagado por el cliente, según las campañas de descuento en el cobro de las entradas definidas por el casino de juego. A modo de ejemplo, este porcentaje es 0% cuando el cliente no paga nada de la entrada, 50% cuando el cliente paga la mitad del valor y 100% cuando el cliente paga todo el valor de la entrada. Pudiendo existir diferentes porcentajes de pago en una misma jornada del casino.
2. **Entradas por porcentaje de pago:** Corresponde al número de personas que ingresan diariamente al casino durante la jornada casino, que pagan un determinado porcentaje de pago de la entrada “i”.
3. **Entradas:** Corresponde al número de personas que ingresan diariamente al casino durante la jornada casino, independientemente del porcentaje de pago realizado. Se obtiene sumando los valores de entradas por porcentaje de pago, para todos los porcentajes de pago utilizados en el casino de juego. Esto es

Entradas= ∑Entradas por porcentaje de pago “i”

**Ingresos brutos del juego e impuestos**

1. **Ingresos brutos totales del juego o Win:** Corresponde a los ingresos brutos de los juegos de azar en explotación de un casino de juego de conformidad al artículo 25 del Decreto Supremo N° 547, de 2005, de Hacienda y se refiere a la suma de los ingresos brutos en las mesas de juego, más los ingresos brutos en las máquinas de azar y más los ingresos brutos en el bingo. Esto es:

Win = Win de mesas + Win de máquinas + Win del bingo

1. **Ingresos brutos sin IVA (IBSI):** Es el valor de los ingresos brutos totales del juego, deducido el monto correspondiente al impuesto al valor agregado (IVA) equivalente al 19%. Esto es:

Ingresos brutos sin IVA= Win / 1,19

1. **IVA del juego:** Es el impuesto al valor agregado de los juegos del casino, que resulta de restar los ingresos brutos totales del juego o “Win” a los ingresos brutos sin IVA. Esto es:

IVA del juego = Win – IBSI

Este es un valor teórico y no necesariamente es el monto de dinero que la sociedad operadora debe pagar efectivamente cada mes por los distintos negocios del giro, como por ejemplo los servicios anexos.

1. **% PPM:** Porcentaje correspondiente al pago provisional mensual de impuestos cuyo valor es determinado por el Servicio de Impuestos Internos.
2. **Pago provisional obligatorio mensual (PPM)**: Es el monto resultante de multiplicar los ingresos brutos sin IVA por el % PPM. Esto es:

PPM = % PPM \* IBSI

1. **Base ingreso bruto para impuesto al juego (BI):** Base imponible con la cual se determina el impuesto específico al juego de cada mes. Se obtiene de restar a los ingresos sin IVA el PPM. Esto es:

Base ingreso bruto para impuesto al juego = IBSI – PPM

1. **% Impuesto específico al juego (%IE):** Corresponde al porcentaje definido en la Ley N°19.995 que grava los ingresos brutos del juego previa deducción del impuesto al valor agregado y el monto destinado a los pagos provisionales obligatorios señalados en la Ley sobre Impuesto a la Renta.

1. **Impuesto específico al juego:** Es la resultante de multiplicar la “Base ingreso bruto para impuesto al juego (BI)” por el “% Impuesto específico al juego (%IE)” y dividir por 100. Esto es:

Impuesto específico al juego = (%IE / 100) \* BI

1. **Impuesto a las entradas:** Es la resultante de aplicar el “Impuesto por cada entrada” sobre el número total de entradas mensuales.

Donde el “Impuesto por cada entrada” corresponde al impuesto determinado en la Ley N°19.995, que grava las entradas o ingresos a las salas de juego y que es un valor expresado (VE) en Unidades Tributarias Mensuales. Esto es:

Impuesto por cada entrada = UTM \* VE

En tanto, el Total de entradas mensuales es la suma de las Entradas para todos los días del mes (“j”). Esto es:

Total entradas mensuales= ∑Entradas “j”

Finalmente, el monto mensual a pagar por concepto de impuesto a las entradas se obtiene de la siguiente forma:

Monto pago Impuesto a las entradas = Total de entradas mensuales \*

Impuesto por cada entrada.

Se debe tener presente que los valores de los conceptos o variables referidos a los Ingresos brutos del juego e impuestos, deben ser coincidentes con los correspondientes valores declarados por la sociedad operadora en el Formulario 50, Declaración Mensual y pago Simultáneo de Impuestos, y Formulario 29, Declaración mensual y Pago Simultáneo de Impuestos, ambos del Servicio de Impuestos Internos.

**Reclamos**

Los conceptos y definiciones utilizados para la información de reclamos tramitados en los casinos de juego, que se debe cargar en el nuevo sistema, corresponden a los consignados en la Circular N° 35, de fecha 21 de febrero de 2013, de esta Superintendencia, que imparte instrucciones sobre el conocimiento, tramitación, y resolución de los reclamos interpuestos en contra de los casinos de juego, o la que la sustituya, adicione, desarrolle y/o complemente.

1. **ACERCA DE LA INFORMACION**
2. Los datos utilizados para generar la información operacional y de reclamos debe provenir directamente de los sistemas utilizados por las sociedades operadoras que registran los movimientos de la operación diaria del casino de juego, evitando la manipulación de dichos datos. Lo anterior, en la medida que dichos sistemas recolecten la información respectiva.

En particular, los datos de las máquinas de azar deben obtenerse directamente de la información que entregan los reportes del Sistema de monitoreo y control en línea de máquinas de azar.

La información antes señalada deberá almacenarse y estar disponible para su verificación por esta Superintendencia por al menos 6 meses. No obstante lo anterior, una copia de la documentación impresa relativa a los datos fuentes deberá mantenerse por al menos 2 años y en el caso de archivos computacionales, éstos deberán mantenerse al menos por 5 años, ambos contados desde la fecha de su emisión. Lo anterior, sin perjuicio de los plazos que establezcan la normativa vigente para otras materias u otros organismos fiscalizadores, en el ámbito de sus competencias.

1. La veracidad e integridad de la información que se proporcione será de responsabilidad de la administración y gerencia general de la entidad fiscalizada.
2. La sociedad operadora será responsable de la información enviada a través de la aplicación SIOC, considerando para ello que cuenta con acceso a los reportes de la información operacional, que permiten realizar una revisión de la misma en forma previa a la firma electrónica, debiendo constatar la integridad y consistencia de la información contenida en los reportes del SIOC.
3. **INSTRUCCIONES ESPECÍFICAS**
4. A más tardar, el día 15 de cada mes o el día hábil siguiente si aquel fuere inhábil, las sociedades operadoras deberán remitir a la Superintendencia de Casinos de Juego, la información operacional correspondiente al mes inmediatamente anterior, utilizando para ello el Sistema de Información Operacional de Casinos de Juego (SIOC) de este Organismo de Control, de acuerdo a las especificaciones contenidas en los anexos 1 al 8 de la presente Circular. Dentro de este sistema, de manera complementaria se deberán indicar todas aquellas novedades y situaciones particulares que ocurran en el mes respectivo que faciliten la revisión y el entendimiento de los datos remitidos.

Las sociedades operadoras deberán tener presente que los datos de la información operacional deben ser consistentes con aquellas notificaciones a la Superintendencia que incidan en ésta, relativas entre otros, a mesas de juego, máquinas de azar, bingo, horarios de funcionamiento, actividades de demostración y/o enseñanza, planes de apuestas, torneos de juego, promociones que inciden o alteran el normal desarrollo del juego.

1. En el proceso de carga de la información, el SIOC aplicará una serie de validaciones e informes automáticos a la sociedad operadora acerca de eventuales errores en la estructura y/o el contenido de los paquetes de datos que se están cargando, con el objeto que ésta proceda a su corrección. Una vez que los archivos no presenten errores de validación, la sociedad operadora, a través del Director General de Juegos y de su Gerente General o quienes hagan sus veces, podrá proceder a estampar la firma electrónica avanzada y cierre del proceso de carga de datos, proceso que se repetirá tantas veces sea necesario hasta que la carga de información resulte exitosa. Una vez efectuada la firma de la totalidad de los paquetes de información requeridos en el SIOC, se entenderá realizado el envío de la información operacional señalada en el numeral anterior, aplicándose de esta forma los plazos antes descritos al proceso completo y exitoso de firmas señalado.
2. La sociedad operadora deberá notificar a esta Superintendencia cualquier situación que impida la carga y firma electrónica exitosa de los archivos tipo XML de la información operacional y de reclamos en el aplicativo SIOC, con la debida anticipación, a fin de cumplir con el plazo señalado en el numeral 1 de este epígrafe IV.
3. **DEROGACIÓN**

**Derógase la Circular N° 34 de fecha 19 de febrero de 2010 y todas aquellas instrucciones generales o particulares impartidas por esta Superintendencia con anterioridad, en todo aquello que se oponga a lo establecido en la presente circular.**

1. **VIGENCIA**

**La presente Circular entrará en vigencia a partir de la fecha de su notificación.**

Anexos.

Anexo 1 Manual de Usuario - Casinos SIOC  
Anexo 2 Especificación de reportes de Información General

Anexo 3 Especificación de reportes de Bingo

Anexo 4 Especificación de reportes de Mesas de Juego

Anexo 5 Especificación de reportes de Máquinas de Azar

Anexo 6 Especificación de reportes de Reclamos

Anexo 7 Especificación de reportes de Información de Personal

Anexo 8 Diccionario de datos XML