



**PROCEDIMIENTO
TRATAMIENTO DE CRÉDITOS PROMOCIONALES**

**MARINA DEL SOL
CHILLÁN**

Versión 1.4, enero 2023.

CONTROL DE CAMBIOS.

Versión	Cambios realizados	Fecha de vigencia
1.0	<ul style="list-style-type: none"> No aplica 	Octubre 2019
1.1	<ul style="list-style-type: none"> Se genera modificación del título del procedimiento. Se modifica dentro de todo el procedimiento el cargo “Supervisor Servicio al Cliente y Atención Entrada” por “Encargado Servicio al Cliente y Atención Entrada”. En título 2 “Alcance” se genera actualización del párrafo descrito en procedimiento. En título 4 “Responsabilidades”, se genera una actualización reemplazando al “Asistente de Marketing” por “Coordinador Servicio al Cliente y Comunicaciones” y se incluye al “Auditor de Juego”. En título 6.2. “Etapa de desarrollo y Ejecución” se genera actualización del párrafo descrito en procedimiento. En título 6.4. “Etapa de Control” se genera actualización del párrafo descrito en procedimiento. Se modifica dentro de la Subrogancia al “Asistente de Marketing” por el “Coordinador Servicio al Cliente y Comunicaciones” y se incluye al “Auditor de Juegos”. En el título 8 “Control y Mitigación de Situaciones de Contingencia” se genera actualización del párrafo descrito en procedimiento. En título 9 “formularios y/o registros” se elimina el Anexo 1 “Registro de Créditos Promocionales por contingencia”. Actualización del Diagrama de Flujo. Se elimina Anexo 1 “Registro de Créditos Promocionales por contingencia”. 	Enero 2020
1.2	<ul style="list-style-type: none"> Se modifica descripción del título 5. “Referencias”, dentro del Procedimiento. Se modifica descripción del título 8. “Control y Mitigación de Situaciones de Contingencia” dentro del Procedimiento. Se incluyen medidas COVID dentro del Procedimiento. 	Enero 2021
1.3	<ul style="list-style-type: none"> Se modifica imagen del Procedimiento por imagen “MDS Chillán” dentro del mismo. Se modifica descripción del título 5. “Referencias” dentro del Procedimiento. 	Enero 2022
1.4	<ul style="list-style-type: none"> Cambio de Gerente General. Se modifica descripción del título 2 “Alcance”, dentro del Procedimiento. Se modifica descripción del título 4 “Responsabilidades”, dentro del Procedimiento. Se modifica descripción del título 5. “Referencias”, dentro del Procedimiento. Se modifica descripción del título 6.2. “Etapa de desarrollo y Ejecución”, dentro del Procedimiento. Se modifica descripción del título 6.3. “Etapa de Implementación y Difusión”, dentro del Procedimiento. Se modifica descripción del título 6.4. “Etapa de Control”, dentro del Procedimiento. Se modifica descripción del título 7. “Subrogación”, dentro del Procedimiento. Actualización del Diagrama de Flujo. Se actualizan las medidas COVID dentro del Procedimiento. 	Enero 2023

Nota: “Cumplimiento Normativo de Casino Marina del Sol Chillán, evaluará una vez al año el presente documento para determinar su vigencia y aplicabilidad”.

CONTROL DE VERSIONES

Versión	Elaboró	Aprobó	Validó	Fecha de vigencia
1.0	Karen Ojeda Jefe Experiencia Cliente y Marketing	Alvaro Barrueto Gerente General	Alvaro Barrueto Gerente General	Octubre 2019
1.1	Karen Ojeda Jefe Experiencia Cliente y Marketing	Alvaro Barrueto Gerente General	Ester Ramirez Gerente Corporativa Experiencia Clientes y Marketing	Enero 2020
1.2	Jorge Palma Auditor Cumplimiento Normativo	Alvaro Barrueto Gerente General	Alvaro Barrueto Gerente General	Enero 2021
1.3	Karen Ojeda Jefe Experiencia Cliente y Marketing	Alvaro Barrueto Gerente General	Alvaro Barrueto Gerente General	Enero 2022

Versión	Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha de vigencia
1.4	Karen Ojeda Jefe Experiencia Cliente y Marketing	Jorge Palma Auditor Cumplimiento Normativo	Julio Trujillo Gerente General	Enero 2023

ÍNDICE

CONTROL DE CAMBIOS	2
CONTROL DE VERSIONES	3
1. OBJETIVO.....	5
2. ALCANCE.....	5
3. TERMINOLOGÍAS Y DEFINICIONES	5
4. RESPONSABILIDADES	6
4.1. Responsables de Gestión.....	6
4.2. Responsable de Difusión	6
4.3. Responsable de Ejecución	6
4.4. Responsable de Supervisión y Control de Procedimiento	7
5. REFERENCIAS.....	7
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	8
6.1. Etapa Origen.....	8
6.2. Etapa de Desarrollo y Ejecución	8
6.3. Etapa de Implementación y Difusión	9
6.4. Etapa de Control	10
7. SUBROGACIÓN.....	10
8. CONTROL Y MITIGACIÓN DE SITUACIONES DE CONTINGENCIA.....	11
8.1. Medidas Covid.....	11
9. FORMULARIOS Y/O REGISTROS	12
10. DIAGRAMA DE FLUJO.....	13
11. ANEXOS (REFERENCIALES)	14

1. OBJETIVO

Establecer el tratamiento, responsabilidades y controles necesarios para el correcto funcionamiento de los Créditos Promocionales, los cuales corresponden a beneficios para los clientes que disfrutan de la oferta de juego de Casino Marina del Sol Chillán. Este procedimiento se utiliza como guía para el personal directamente involucrado con los Créditos Promocionales.

2. ALCANCE

El presente Procedimiento aplica para el Departamento de Marketing (MKT) y en especial a aquellas personas encargadas de hacer efectiva, en forma directa e indirecta, esta promoción.

- Jefe Experiencia Cliente y Marketing
- Coordinadora de Marketing
- Diseñador Gráfico Corporativo
- Animador
- Encargado Servicio al Cliente y Atención Entrada
- Asistente servicio al cliente y atención de entrada
- Auditoría de Juegos Corporativo

3. TERMINOLOGÍAS Y DEFINICIONES

- **MdS Club:** Es un programa creado para que los clientes de Casino Marina del Sol Chillán puedan disfrutar de los beneficios que éste ofrece a través de la obtención de la tarjeta de socio MdS Club.
- **Mesón MdS:** Espacio físico al interior del casino, donde los clientes se inscriben como socios con los Asistentes Servicio al Cliente y Atención de Entrada, quienes les imprimirán y entregarán la tarjeta con los datos correspondientes, explicándoles el funcionamiento y beneficios de MdS Club.
- **Wigos Cashier “Cuentas”:** Corresponde al módulo de sistema Wigos, el cual administra los datos de clientes y además permite asociar los datos de un jugador al plástico de una tarjeta de juego.
- **Créditos no redimibles o créditos promocionales:** Créditos que sólo se pueden jugar en máquinas y **no pueden girarse o redimirse como dinero en efectivo.** Este tipo de crédito se otorga a través de promociones cargadas a la tarjeta de juego del socio, en base a condiciones determinadas de cada

una de ellas. Se utilizan para realizar apuestas según las condiciones indicadas en las bases de promoción.

- **Créditos Redimible:** Crédito que se puede jugar y/o cobrar. Este tipo de crédito proviene de recargas, premios y promociones, susceptibles de ser cobrados en dinero en efectivo.

4. RESPONSABILIDADES

4.1. Responsables de Gestión

- **Jefe Experiencia Cliente y Marketing:** Encargada de la ejecución y control del procedimiento. Dispone de los recursos necesarios para la adecuada implementación de la promoción. Cumple con los tiempos de difusión y supervisa la misma. Además, informa de nuevas Promociones o actualizaciones de promociones vigentes a la Superintendencia de Casinos de Juego y, de manera interna, a las Jefaturas del Casino. Proporciona los datos e información necesarios para analizar el impacto económico de las promociones vigentes.
- **Coordinadora de Marketing:** Encargada de actuar como subrogante del Jefe Experiencia Cliente y Marketing, en el tiempo que éste no se encuentre en operación.

4.2. Responsable de Difusión

- **Diseñador Gráfico Corporativo:** Encargado del desarrollo y/o creación de la imagen con la que se dará a conocer la promoción a clientes, además de publicar la promoción en los medios indicados por su Jefatura.
- **Animador:** Responsable de dar a conocer y/o recordar en sala, los detalles de las promociones vigentes a clientes de Casino Marina del Sol Chillán.
- **Programador:** Encargado del envío de Mailing para dar a conocer la promoción a los clientes.

4.3. Responsable de Ejecución

- **Jefe Experiencia Cliente y Marketing:** Encargado de Supervisar y habilitar la promoción de créditos promocionales en Sistema Wigos para que los Asistentes servicio al cliente y atención Entrada puedan

ejecutar y cargar créditos promocionales en las tarjetas de los clientes. Única persona responsable de configurar promociones de créditos redimibles y no redimibles (créditos promocionales) en Sistema.

- **Encargado Servicio al Cliente y Atención Entrada:** Encargado de la supervisión y apoyo al Asistente servicio al cliente y atención de entrada en la Carga de créditos promocionales en las tarjetas de los clientes.
- **Asistente servicio al cliente y atención de entrada:** Encargados de realizar la labor de Carga de créditos promocionales en las tarjetas de los clientes según promoción vigente e informar modo de descarga y uso de estos créditos en Máquinas de Azar.

4.4. Responsable de Supervisión y Control de Procedimiento

- **Jefe Experiencia Cliente y Marketing:** Tiene la responsabilidad de velar por la correcta aplicación de este procedimiento, además de habilitar la promoción de créditos promocionales en Sistema Wigos y parametrizar en el sistema que dicha función aplique sólo a los clientes afectos a dicha promoción vigente.
- **Encargado Servicio al Cliente y Atención Entrada:** Persona responsable de aplicar correctamente todas las promociones vigentes con créditos promocionales, además de ser responsable de supervisar la carga de créditos promocionales por parte del Asistente Servicio al Cliente y Atención Entrada, igualmente será el responsable y encargado de planificar, supervisar y controlar la correcta ejecución del procedimiento en mención, por ultimo debe comunicar cualquier contingencia detectada en el salón de juego respecto a cargas de créditos promocionales durante la jornada a través de correo electrónico al Jefe Experiencia Cliente y Marketing y Coordinador Servicio al Cliente y Comunicaciones.
- **Auditoría de Juegos Corporativo:** Personal responsable de llevar control y generar reportes relacionados a los créditos promocionales cuando estos son solicitados tanto por Gerencia General como Superintendencia de Casinos de Juego.

5. REFERENCIAS

- **Casino Marina del Sol Chillán**, Procedimiento Tratamiento de Créditos Promocionales, v1.3, enero 2022.
- **Superintendencia de Casinos de Juego**, Circular N° 43, de fecha 14 de noviembre 2013.
- **Superintendencia de Casinos de Juego**, Circular N° 104, de fecha 17 de junio 2019.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

6.1. Etapa Origen

La promoción surge con el planteamiento de la idea o una acción promocional, este planteamiento puede surgir a través de:

- Reunión de Gerencia
- Reunión de Marketing
- Mejores Ideas

Luego de realizado el planteamiento por parte de Gerencia Corporativa de Marketing, la jefatura de Marketing debe analizar los recursos necesarios para la adecuada implementación de la promoción. Con el objeto, de acuerdo al análisis correspondiente, poder ejecutar dicha promoción de créditos promocionales de la mejor manera.

6.2. Etapa de Desarrollo y Ejecución

En esta etapa, Jefe Experiencia Cliente y Marketing, debe notificar a la Superintendencia de Casinos de Juego sobre esta nueva promoción o su actualización. Cuando una promoción fue modificada, las Bases deben ser actualizadas y se debe informar nuevamente mediante carta conductora a la Superintendencia de Casinos de Juego, a través de la plataforma informada por la Superintendencia de Casinos de Juego “SAYN”.

Una vez que la promoción se encuentre aprobada por Gerente Corporativo de Marketing y las Bases Legales se encuentran realizadas y firmadas con firma electrónica avanzada por el representante del Casino de Juego, se debe dar aviso a la Superintendencia de Casinos de Juego. Con estas acciones se podrá dar curso a la promoción. En este caso, Jefe Experiencia Cliente y Marketing será la encargada de la activación de la promoción de créditos promocionales en Sistema Wigos, además debe comunicar al Encargado Servicio al Cliente y Atención Entrada que se encuentra disponible y vigente nueva promoción de créditos promocionales y difundir con el resto de las Jefaturas del Casino, principalmente las de operación.

Casino Marina del Sol Chillán, dependiendo la promoción vigente habilitada para créditos promocionales, manejará 2 opciones de descarga para el cliente, las cuales pueden ser realizadas directamente en la Máquina de Azar habilitadas en el Salón de Juego con el distintivo del tipo: “Utiliza aquí tus créditos promocionales” o en Mesón de Servicio al Cliente ubicado dentro de esta Sociedad Operadora, para ambos casos, el detalle de cómo proceder se encontraran en las bases de cada promoción, firmadas con firma

electrónica avanzada por el representante del Casino de Juego y las cuales son enviadas a la Superintendencia de Casinos de Juegos.

Asimismo, Asistente servicio al cliente y atención de entrada, en Mesón de Servicio al Cliente, es la persona encargada de generar la carga de créditos promocionales en tarjeta de clientes. Dependiendo de la promoción vigente en créditos promocionales, solicita al cliente su Cédula de Identidad y tarjeta de MdS socio (de no poseerla, se le otorga una tarjeta que incluya beneficios vigentes, en ocasiones, créditos no redimibles, para nuevos socios). Cuando se genere la carga, debe notificar al cliente que se encuentran disponible sus créditos en la tarjeta, además de informar el modo de descarga y uso de los mismos. Igualmente, le debe indicar que podrá solicitar apoyo a personal de Máquinas, quienes le explicarán la forma de proceder con la descarga y utilización de los créditos promocionales en las Máquina de Azar disponibles.

Jefe Experiencia Cliente y Marketing podrá activar en Sistema las distintas promociones con créditos promocionales, controlará que no se repitan y, por otra parte, sean otorgadas sólo a los clientes que se encuentren afectos a la promoción.

6.3. Etapa de Implementación y Difusión

Los créditos promocionales forman parte de promociones internas entregadas por Casino Marina del Sol Chillán. La promoción será difundida a través de la página web de Casino Marina del Sol Chillán, mediante anuncios internos en las instalaciones del Casino y/o por los medios masivos de publicidad disponibles, a criterio exclusivo de Marina del Sol Chillán.

La participación dentro de esta etapa es la siguiente:

- **Diseñador Gráfico Corporativo:** Diseño y desarrollo de la imagen para la promoción. Esta imagen puede estar en las plataformas y soportes de difusión que casino Marina del Sol Chillan determine pertinentes.
- **Programador:** Encargado del envío de Mailing con el objeto de mantener informados a los clientes de todas las promociones vigentes y nuevas promociones que implemente Casino Marina del Sol Chillán.
- **Animador:** Encargado de dar a conocer dentro del salón de Juegos, las promociones y eventos vigentes de Casino Marina del Sol Chillán.

6.4. Etapa de Control

El control de los créditos promocionales es realizado de forma automática por el mismo Sistema Wigos, esto quiere decir que el sistema se encuentra parametrizado y cuando se activa alguna promoción de créditos promocionales, solo se entrega al tipo de clientes afecto a la promoción vigente y en la cantidad de créditos disponibles a entregar, lo que quiere decir que ni el Encargado y/o Asistente Servicio al Cliente y Atención de Entradas pueden manipular la entrega de créditos promocionales.

Sólo Jefe Experiencia Cliente y Marketing cuenta con clave y perfiles para activar en Sistema las distintas promociones relacionadas a créditos promocionales (redimibles y no redimibles), igualmente el Sistema Wigos se encuentra parametrizado para que las promociones entregadas no se repitan en los clientes, por otra parte, sean otorgadas sólo a los clientes que se encuentren afectados a la promoción vigente. Por lo tanto, se evita que el Encargado Servicio al Cliente y Atención Entrada o Asistente Servicio al Cliente y Atención Entrada por algún error involuntario, cargue o asigne créditos promocionales duplicados a clientes que no corresponda la carga de créditos.

Auditoría de Juegos Corporativo debe llevar un control sobre los créditos promocionales entregados, de esta forma se pueda generar los informes necesarios los cuales pueden ser solicitados tanto por Gerente General como la Superintendencia de Casinos de Juego.

Cuando se requiera la activación de créditos redimibles, debe contar con la autorización de Gerente Corporativo de Marketing.

7. SUBROGACIÓN

Ante la ausencia del titular en una determinada función, asumirá el personal subrogante designado por su respectiva jefatura, de acuerdo con el siguiente detalle.

Cargo Titular	Cargo Subrogante
Jefe de Experiencia Cliente y Marketing	Coordinadora de Marketing
Coordinadora de Marketing	Encargado Servicio al Cliente y Atención Entrada (Designado por Jefatura)
Encargado Servicio al Cliente y Atención Entrada	Asistente Servicio al Cliente y Atención Entrada (Designado por Jefatura)
Asistente Servicio al Cliente y Atención Entrada	Designado por Jefatura
Diseñador Gráfico Corporativo	Designado por Jefatura
Programador	Designado por Jefatura
Encargado de Sistemas	Designado por Jefatura
Auditoría de Juegos Corporativo	Designado por Jefatura

8. CONTROL Y MITIGACIÓN DE SITUACIONES DE CONTINGENCIA

Jefe de Experiencia Cliente y Marketing es la única persona encargada y autorizada en asignar los créditos promocionales en sistema Wigos, los cuales posteriormente serán cargados en las tarjetas de los clientes, además de informar al Encargado Servicio al Cliente y Atención Entrada todas las promociones vigentes y nuevas promociones que entren en vigencia, respecto a créditos promocionales. En el caso que ocurra un problema en el Sistema Wigos y no sea posible cargar los créditos promocionales por parte del Asistente Servicio al Cliente y Atención de Entrada, será el Encargado Servicio al Cliente y Atención Entrada quien debe informar mediante correo electrónico de la situación ocurrida a Jefe de Experiencia Cliente y Marketing, además debe indicar al Cliente que por el momento no se puede generar la carga de sus créditos hasta que se restablezca el Sistema.

En caso de **corte de Energía Eléctrica**: se debe esperar a que se reestablezca el suministro energético para continuar funcionando, producto que el sistema Wigos se encuentra en los computadores y al no contar con energía eléctrica, estos computadores no funcionaran.

Si el **corte de Energía Eléctrica** se prolonga por más tiempo del esperado, Encargado Servicio al Cliente y Atención Entrada debe indicar al cliente que puede volver cuando el servicio se restablezca, de esta forma poder cargar en su tarjeta la promoción vigente disponible, además y dependiendo de la contingencia, podrá generar una cortesía para el cliente afectado.

8.1. Medidas Covid

Referente a la situación actual que se está viviendo en nuestro país producto de la pandemia COVID 19, es preciso adoptar todas las medidas de seguridad necesarias, antes, durante y después de ejecutar las actividades descritas en el presente procedimiento, referentes a limpieza y desinfección de sitios que podrían encontrarse contaminados, todo esto como medidas de precaución.

Las presente medidas consisten en establecer la forma de trabajar para colaboradores, donde existan puntos de contacto, ya sea entre Colaboradores o Colaboradores y Clientes.

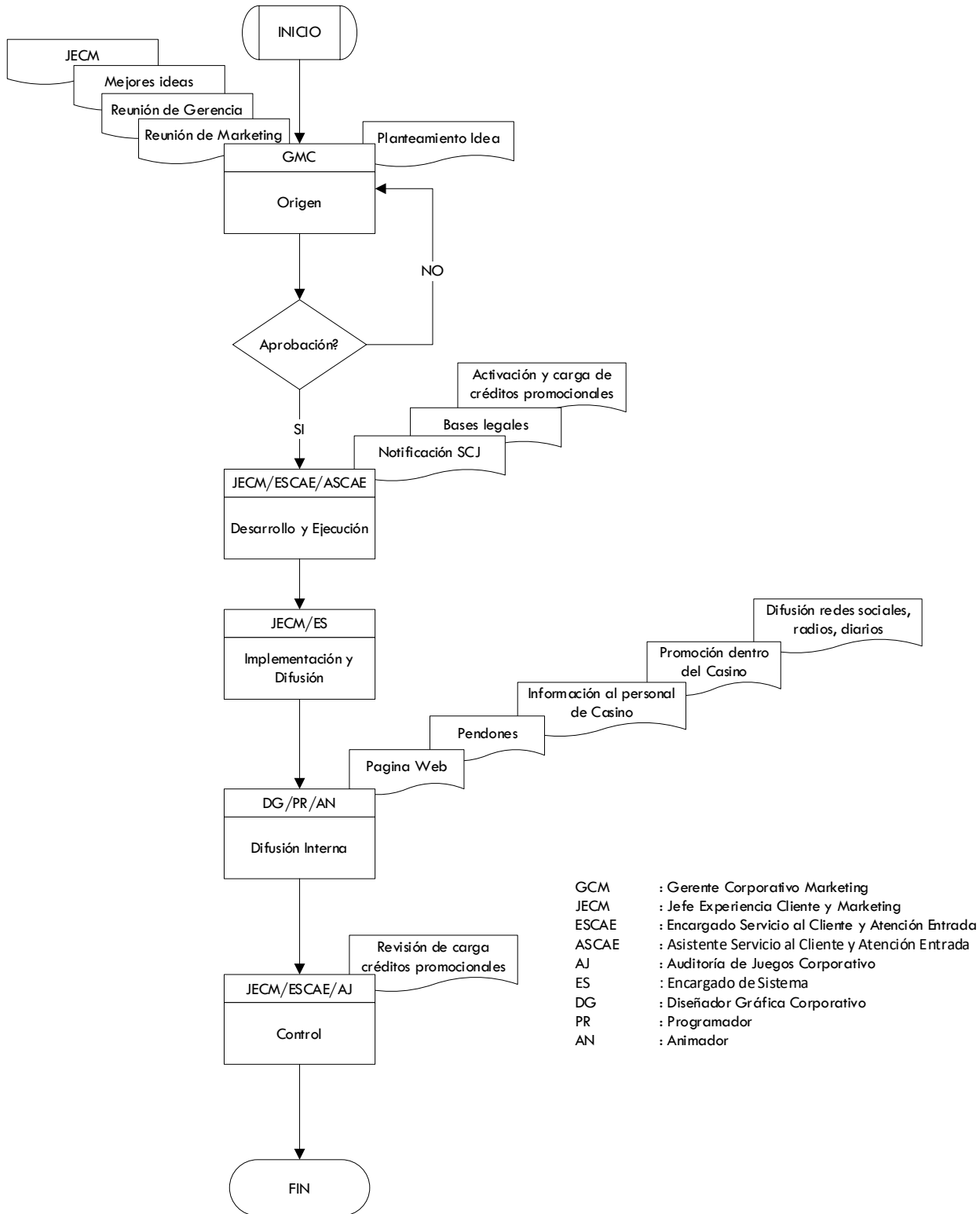
Durante su jornada laboral, se deberá tener presente los siguientes puntos de revisión:

- Realizar limpieza y Sanitización de su lugar de trabajo de acuerdo con los protocolos implementados por esta Sociedad Operadora para cada área, los cuales se han denominados **“Protocolos de Limpieza y Desinfección”**.

9. FORMULARIOS Y/O REGISTROS

No Aplica

10. DIAGRAMA DE FLUJO



11. ANEXOS (REFERENCIALES)

No Aplica