



**PROCEDIMIENTO
"CRÉDITOS PROMOCIONALES"**

CASINO MARINA DEL SOL OSORNO

Versión 1.2, diciembre 2021.

**CONTROL DE CAMBIOS**

Versión	Cambios Realizados	Fecha de Vigencia
1.0	- No Aplica	Octubre 2019
1.1	- Se agrega punto 8.1 Medidas COVID-19.	Diciembre 2020
1.2	<ul style="list-style-type: none">- Se modifica punto 6.2, se agrega "según los plazos estipulados"- Se modifica punto 6.3, se cambia atención al clientes por encargado Servicio al Cliente- Se modifica punto 6.4, se cambia encargado atención a clientes por Encargado servicio al cliente MDS.- Se modifica punto 6.5, se cambia atención a clientes por servicio al cliente MDS- Se modifica punto 7- Se modifica punto 8, se cambia atención al cliente por Servicio al cliente MDS y se agrega al jefe experiencia de cliente	Diciembre 2021

Nota: "La Unidad de Cumplimiento Normativo de Casino Marina del Sol Osorno, 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	Henry Limarí B. Director de Máquinas	Ximena Monsalve Jefe de Marketing	Manuel Fuica Gerente General	Octubre 2019
1.1	Natalia Echeverría Pozo Auditor Unidad de Cumplimiento Normativo	Manuel Fuica Gerente General	Manuel Fuica Gerente General	Diciembre 2020
1.2	Ximena Monsalve Coordinadora de Autoexclusión	Alex Silva Auditor Cumplimiento Normativo	Manuel Fuica Gerente General	Diciembre 2021

ÍNDICE

CONTROL DE CAMBIOS	2
CONTROL DE VERSIONES	3
1. OBJETIVO	5
2. ALCANCE.....	5
3. TERMINOLOGIAS Y DEFINICIONES	6
4. RESPONSABILIDADES	6
4.1. Responsables de Gestión.....	6
4.2. Responsables del Desarrollo	7
4.3. Responsables de la Ejecución	7
4.4. Responsable de la Supervisión y Control de Procedimiento	7
5. REFERENCIAS	7
6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	8
6.1. Etapa Origen	8
6.2. Etapa de Implementación.....	8
6.3. Etapa de Desarrollo.....	9
6.4. Etapa de Ejecución	9
6.5. Etapa de Control	10
7. SUBROGACION	11
8. CONTROL Y MITIGACION DE SITUACIONES DE CONTINGENCIA.....	11
8.1. Medidas COVID-19	12
9. DIAGRAMAS DE FLUJO	13
10. ANEXOS (REFERENCIALES)	14

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para el origen, alcance, responsabilidades, control y ejecución de los Créditos Promocionales. Estos Créditos corresponden a beneficios de Casino Marina del Sol Osorno, para atraer clientes y generar un interés en los diferentes segmentos de la población e incentivarlos a asistir a Casino Marina del Sol Osorno.

Además, este procedimiento desea documentar y comunicar a los integrantes de la organización, sirviendo de guía para el personal que se vea directamente involucrado, para así, obtener la calidad requerida en cada uno de sus procesos y lograr la satisfacción de los requerimientos de los clientes.


2. ALCANCE

El presente Procedimiento aplicará a el área de Marketing y también a aquellas personas encargadas de hacer efectiva, en forma directa, esta promoción.

- Gerencia General
- Jefe de Marketing
- Animador (Intermediario entre Casino y clientes)
- Encargado de Atención a Clientes
- Anfitrión de Atención al Cliente

Dependencias utilizadas

- Oficina de Marketing
- Oficina de Sistemas
- Mesón Atención al Cliente
- Máquinas de Azar

	CASINO MARINA DEL SOL OSORNO	Versión: 1.1 Fecha : Diciembre 2020 Página : 6 de 14
	CRÉDITOS PROMOCIONALES	


3. TERMINOLOGIAS Y DEFINICIONES

- **Créditos Redimibles:** Cantidad de dinero cargado a la tarjeta de juego y que se utiliza para realizar apuestas.
- **Créditos Promocionales o No Redimibles:** Cantidad de dinero cargado a la tarjeta de juego con una duración limitada y en base a condiciones determinadas en una promoción vigente. Se utilizan para realizar apuestas hasta su agotamiento o dadas las condiciones de las bases de promoción (lo que ocurra primero), pero que no pueden girarse o redimirse de la tarjeta como dinero en efectivo.
- **WIGOS:** Este sistema permite conocer en detalle las operaciones relacionadas íntegramente con los Créditos promocionales o Créditos de juego. Este sistema emite Créditos promocionales de juego, para los cuales su vigencia será indicada en las bases de cada promoción.
- **Referencial:** Se refiere a todo tipo de información, controles, formularios, bitácoras o registros, anexos, etc., que en cualquier momento pueden ser modificados en contenido y/o formato, debido a disposiciones internas o aquellas emanadas por la Superintendencia de Casinos de Juego.

4. RESPONSABILIDADES

4.1. Responsables de Gestión

- **Gerente General:** Encargado de la aprobación de la promoción y en ocasiones, del planteamiento de promociones nuevas.
- **Jefe de Marketing:** Encargado de disponer los recursos necesarios para la adecuada implementación de la promoción, supervisar las labores de difusión, ejecución, control y evaluación a su equipo de trabajo.

	CASINO MARINA DEL SOL OSORNO	Versión: 1.1 Fecha : Diciembre 2020 Página : 7 de 14
	CRÉDITOS PROMOCIONALES	

4.2. Responsables del Desarrollo

- **Jefe de Marketing:** Encargado del desarrollo y/o crear la imagen con la que se dará a conocer la promoción. Además, encargado de informar nuevas promociones o actualizaciones de las promociones vigentes a la Superintendencia de Casinos de Juego.
- **Animador:** Responsable de dar a conocer y recordar a los clientes de esta promoción y otras promociones vigentes en Casino Marina del Sol Osorno.

4.3. Responsables de la Ejecución

- **Jefe de Marketing:** Responsable de la programación de la promoción en el sistema Wigos (Ver Anexo N°1) de acuerdo con lo que indica la base promocional vigente
- **Atención al Cliente:** Encargados de la generación y entrega de los Créditos promocionales.

4.4. Responsables de la Supervisión y Control de Procedimiento

- **Encargado de Atención a Clientes:** Encargado del control de los Créditos promocionales entregados a los clientes.
- **Auditor Operativo:** Llevar control de los Créditos promocionales, para generar los informes solicitados por la Superintendencia de Casinos de juego.

5. REFERENCIAS

Superintendencia de Casinos de Juego, Circular N° 43, de fecha 14 de noviembre 2013 y sus posteriores versiones.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

6.1. Etapa Origen

La promoción surge a través del levantamiento de ideas, en instancias como:

- ❖ Reunión de Gerencia
- ❖ Reunión de Marketing
- ❖ Reunión de Coordinación
- ❖ Gerencia General
- ❖ Mejores Ideas

Luego de realizado el planteamiento y de aprobado y/o modificado por Gerente General, el Departamento de Marketing analizará los recursos necesarios para la adecuada implementación de la promoción.

6.2. Etapa de Implementación

En esta etapa, el Jefe de Marketing debe notificar a la Superintendencia de Casinos de Juego sobre esta(s) nueva(s) promoción(es) o su actualización. Cuando una promoción es nueva, primero se deben legalizar las bases promocionales e informarlas mediante carta conductora a la Superintendencia de Casinos de Juego; ambos documentos se deben cargar a la plataforma digital de la Superintendencia de Casinos de Juegos. Ambas actividades son de suma importancia, ya que, si una de las dos no se realiza, el Casino está expuesto a recibir sanciones por parte del ente regulador.

Una vez que el procedimiento legal se encuentra realizado, bases legales y aviso a la Superintendencia, se podrá dar curso a la promoción según los plazos estipulados.

El área de máquinas de azar indicará de forma visible, las máquinas en las que los clientes podrán utilizar los créditos promocionales.

6.3. Etapa de Desarrollo

Los Créditos promocionales pueden ser parte de una promoción interna del Casino, es decir, para todos sus clientes, o puede ser externa, solicitada a Gerencia General por alguna empresa, para sus clientes. En caso de ser una promoción externa, esta no será difundida por parte del Casino, sin embargo, contará con control, el cual será realizado por el Encargado de Servicio al Cliente MDS o Asistente de Servicio al Cliente y Atención de Entrada.

Las promociones internas serán difundidas por los medios disponibles de Casino Marina del Sol Osorno, entre ellos animación interna, sitio web del Casino, avisos de prensa, frases radiales, pendones, flyers, pantallas internas o externas, etc.

6.4. Etapa de Ejecución

En esta etapa, el Jefe de Marketing será el responsable de la programación de la promoción en el sistema Wigos (Ver Anexo N°1) de acuerdo con lo que indica la base promocional vigente; y el Encargado de Servicio al Cliente MDS o Asistente de Servicio al Cliente y Atención de Entrada, será el responsable de generar los Créditos Promocionales, los cuales tendrán las siguientes condiciones:

- ✓ Estos créditos podrán ser otorgados por inscripción al MDS Club, sorteos, adjudicación directa en la Sala de Juego u otros mecanismos que determine el área de Marketing de Casino Marina del Sol Osorno.
- ✓ Aplican solo a clientes que utilicen tarjetas fidelizadas al Club MDS y solo podrán ser jugados por el socio titular de la tarjeta MDS Club. No aplica a clientes que utilicen tarjetas anónimas.
- ✓ No serán canjeables por dinero en efectivo o por productos dentro del casino.
- ✓ Se utilizarán para realizar apuestas hasta su agotamiento o dadas las condiciones definidas en las bases de una promoción vigente.
- ✓ Podrán ser jugados en las máquinas de azar habilitadas y marcadas visiblemente para ello.

- ✓ Los créditos redimibles ganados con los créditos promocionales deben ser canjeados por el titular de la tarjeta en cajas centrales presentándola junto a su cédula de identidad o por personal del área de máquinas al momento de pagar un premio en la máquina.
- ✓ Si durante el juego con los créditos promocionales, el titular de la tarjeta desea canjear los créditos redimibles ganados o cobrar un premio, se anulará cualquier crédito promocional que quede disponible en la cuenta de dicha tarjeta.
- ✓ No todas las máquinas tienen la opción de visualizar los créditos promocionales de forma separada de los créditos redimibles, es por esto que los clientes podrán acercarse a cajas centrales, atención al cliente o a personal de máquinas para solicitar dicha información.

6.5. Etapa de Control

En esta etapa, el Encargado de Servicio al Cliente MDS es el responsable de corroborar la correcta entrega de los créditos promocionales a los clientes que participan de una promoción, a través del "Reporte de promociones entregadas" (Ver Anexo N°2).

El Auditor Operativo deberá llevar el control interno de los créditos promocionales que se registrarán para las promociones impartidas por Casino Marina del Sol Osorno, para así generar los informes solicitados por Gerencia y por la Superintendencia de Casinos de Juego.

7. SUBROGACION


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	Subrogantes
Jefe Experiencia de Clientes y Marketing	Encargado de Servicio al Cliente MDS
Encargado de Servicio al Cliente MDS	Asistente de Servicio al Cliente y Atención de Entrada
Asistente de Servicio al Cliente y Atención de Entrada	Personal Designado por Jefatura
Animador	Personal Designado por Jefatura

8. CONTROL Y MITIGACION DE SITUACIONES DE CONTINGENCIA

- **Entrega de Créditos Promocionales:** En caso de que ocurra un problema en el sistema y no sea posible otorgar los créditos promocionales a los clientes, será en Encargado de Servicio al Cliente MDS quien informará del evento mediante correo electrónico al área de TI, Jefe Experiencia de Cliente y Marketing y Gerencia. El Encargado de Atención al Cliente dejará registro de aquellos clientes afectados a los cuales se les deberá otorgar los créditos promocionales manualmente una vez solucionado el problema.
- **Caída de CMS WIGOS:** En caso de que CMS llegara a fallar por eventuales problemas que imposibiliten o interfieran el normal desarrollo de la promoción, esta se suspenderá y será Gerencia de Casino Marina del Sol Osorno, quién determine las medidas respectivas a implementar para dar soporte a la operación.

En ambos casos, Casino Marina de Sol Osorno utilizará sus medios de difusión disponibles para entregar esta información a sus Clientes.

	CASINO MARINA DEL SOL OSORNO	Versión: 1.1
	CRÉDITOS PROMOCIONALES	Fecha : Diciembre 2020 Página : 12 de 14

8.1. Medidas COVID-19

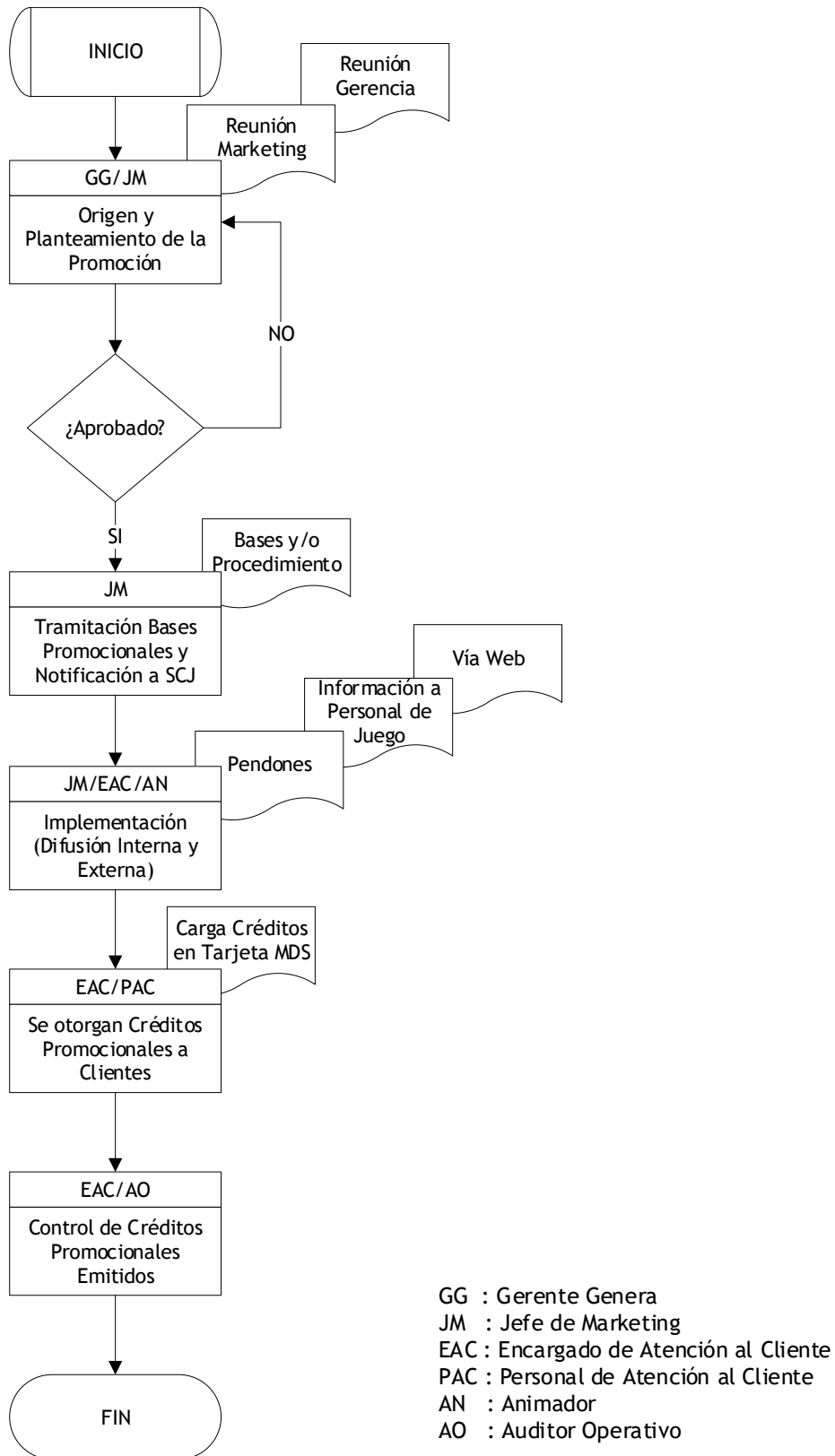
Referente a la situación actual que se está viviendo en nuestro país producto a la pandemia COVID 19, es preciso adoptar todas las medidas de seguridad necesarias, antes, durante y después de ejecutar las actividades descritas en el presente procedimiento, referentes a limpieza y desinfección de sitios 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”***
- Los Colaboradores deberán contar con sus Elementos de Protección Personal (EPP) y Elementos de Protección Sanitario (EPS) entregados por la empresa, constatando el correcto uso de éstos en todo momento, durante su jornada de trabajo.
- Revisar que las medidas de distanciamiento se cumplan en cualquier interacción entre Colaboradores y Clientes.
- Supervisar que el Cliente utilice en todo momento de forma correcta su mascarilla y cumpla con todas las medidas establecidas por la compañía para la prevención del COVID-19.

9. DIAGRAMAS DE FLUJO





10. ANEXOS (REFERENCIALES)

Anexo N°1 “Ventana de Creación de Promociones en Wigos”

Anexo N°2 “Ventana de Reporte de Promociones en Wigos”