



**PROCEDIMIENTO
“CREDITOS PROMOCIONALES”**

**MARINA DEL SOL
OSORNO**

Versión 1.4, enero 2024

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 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 cliente 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
1.3	<ul style="list-style-type: none"> Se incluyó a coordinador de marketing en todo el procedimiento Se actualizó punto 3. Terminologías y definiciones Se actualizó punto 4.4 Responsables de la supervisión y control de procedimiento Se actualizó punto 6.2 Etapa de implementación Se actualizó punto 8.1 Medidas COVID-19 	Enero 2023
1.4	<ul style="list-style-type: none"> Se cambia cargo de Gerente General por Gerente de Operaciones en todo el documento. Se eliminan "Dependencias Utilizadas" de punto 2. Alcance Se elimina punto 8.1 Medidas COVID-19 Se actualiza Diagrama de Flujo en punto 9. 	Enero 2024

Nota: "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 Limari 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 Jefe de Marketing	Alex Silva Auditor Cumplimiento Normativo	Manuel Fuica Gerente General	Diciembre 2021

Versión	Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha de vigencia
1.3	Ximena Monsalve Jefe de Marketing	Carolina Santander Auditor Cumplimiento Normativo	Vicente Figueroa Salas Gerente General (R)	Enero 2023
1.4	Paula Barrera Lli Jefe de Marketing	Carolina Santander Auditor Cumplimiento Normativo	Vicente Figueroa Salas Gerente General (R)	Enero 2024

ÍNDICE

CONTROL DE CAMBIOS.....	2
CONTROL DE VERSIONES.....	2
1. OBJETIVO.....	4
2. ALCANCE.....	4
3. TERMINOLOGIAS Y DEFINICIONES (GLOSARIO).....	4
4. RESPONSABILIDADES	5
4.1. Responsables de gestión.....	5
4.2. Responsables de desarrollo.....	5
4.3. Responsables de la ejecución	5
4.4. Responsables de la supervisión y control de procedimiento.....	5
5. REFERENCIAS.....	5
6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO.....	6
6.1. Etapa origen.....	6
6.2. Etapa de implementación.....	6
6.3. Etapa de desarrollo.....	6
6.4. Etapa de ejecución.....	7
6.5. Etapa de control.....	7
7. SUBROGACIÓN.....	8
8. CONTROL DE MITIGACION Y SITUACIONES DE CONTINGENCIA.....	8
9. DIAGRAMAS DE FLUJO.....	9
10. ANEXOS (REFERENCIALES)	10
Anexo N°1 “Ventana de Creación de Promociones en Wigos”.....	10
Anexo N°2 “Ventana de Reporte de Promociones en Wigos”	10

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:

- Gerente de Operaciones
- Jefe de Marketing
- Coordinador de Marketing
- Animador (Intermediario entre casino y clientes)
- Encargado de Atención a Clientes
- Anfitrión de Atención al Cliente

3. TERMINOLOGIAS Y DEFINICIONES (GLOSARIO)

- **Créditos Redimibles:** 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.
- **Créditos Promocionales o No Redimibles:** 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 cargados a la tarjeta de juego del socio, en base a condiciones determinadas de una promoción vigente. Se utilizan para realizar apuestas según las condiciones indicadas en las bases de promoción.
- **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 de Operaciones:** 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.

4.2. Responsables de 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 Corporativo:** 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 modificaciones (Circulares N°104/2019, N°130/2022, N°132/2022 y Rex. N°789/2022).

6. DESCRIPCION 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 de Operaciones
- Mejores Ideas

Luego de realizado el planteamiento y de aprobado y/o modificado por Gerente de Operaciones, 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.

Para implementar una nueva promoción, se debe realizar la base promocional que regirá para tal promoción y que debe contar con la firma electrónica avanzada del representante legal de la sociedad operadora o de los apoderados debidamente autorizados ante la Superintendencia. La base promocional debe ser informada a través del Sistema de Notificaciones y Autorizaciones (SAYN) de la Superintendencia, mediante carta conductora.

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 Gerente de Operaciones 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 Corporativo 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 la Superintendencia de Casinos de Juego.

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.

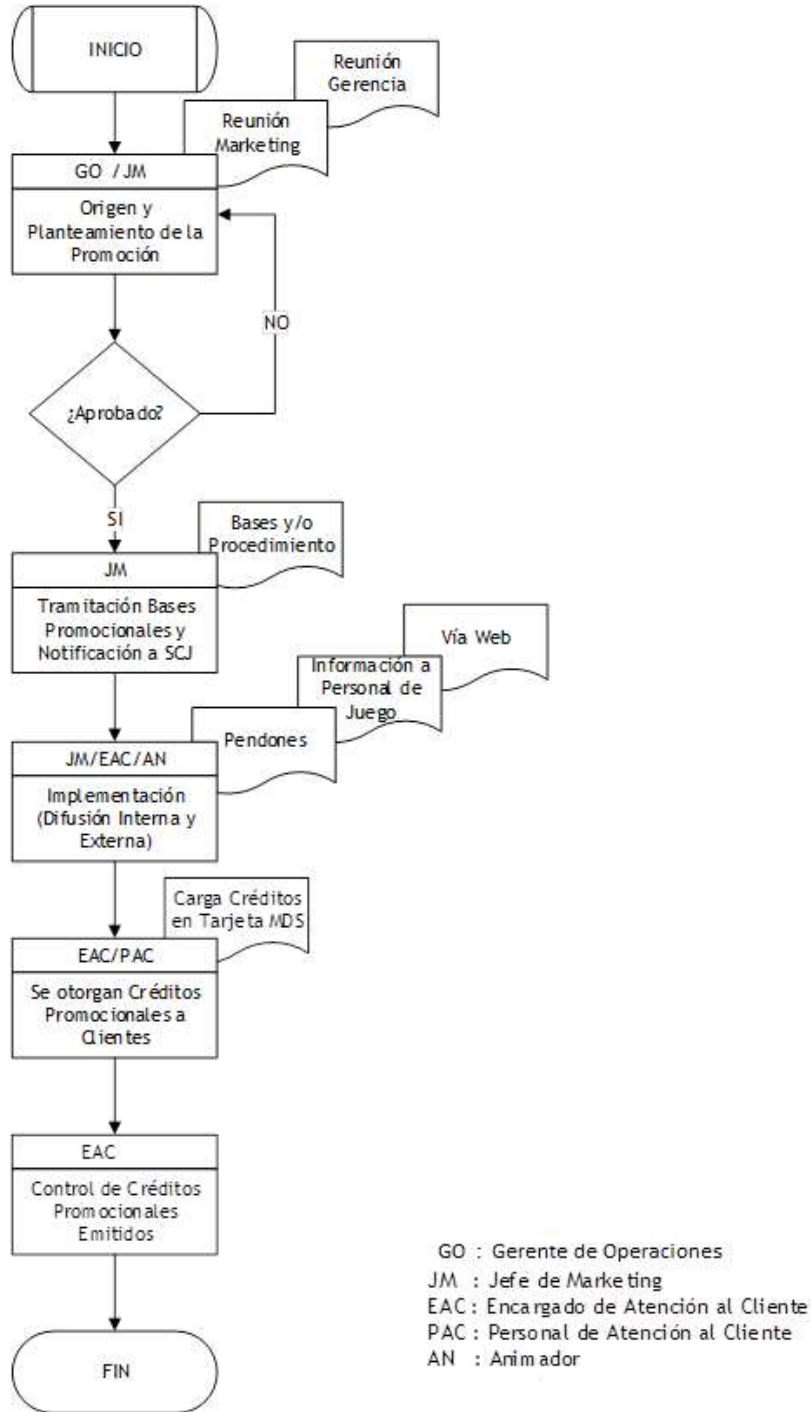
Cargo Titular	Cargo subrogante
Jefe de Experiencia Clientes y Marketing	Coordinador de Marketing
Coordinador de Marketing	Encargado de Servicio al Cliente MDS
Asistente de Servicio al Cliente y Atención Entrada	Personal designado por jefatura

8. CONTROL DE MITIGACION Y 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 el Encargado de Servicio al Cliente MDS quien informará del evento mediante correo electrónico al área de TI, Jefe Experiencia de Cliente y Marketing y Gerente de Operaciones. 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 Gerente de Operaciones de Casino Marina del Sol Osorno, quien 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.

9. DIAGRAMAS DE FLUJO



10. ANEXOS (REFERENCIALES)

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

WGC Edición de promoción

Nombre:

Categoría:

Tipo: No redimible, Redimible, Puntos

Habilitada: Sí, No

Válida del: al:

Horario: Lunes, Martes, Miércoles, Jueves, Viernes, Sábado, Domingo

Desde: Hasta:

Y desde: Hasta:

Por sexo: Activar, Solo se aplica a hombres, Solo se aplica a mujeres

Permisos: Requerir permiso especial, Permiso A, Permiso B

Icono: (Tamaño recomendado 200 x 150)

Imagen: (Tamaño recomendado 1280 x 1024)

Recarga: No redimibles Se obtienen no redimibles por la recarga mínima de

Por cada: No redimibles Se obtienen no redimibles por cada recargados

Límite cliente | Límite promoción

Límite por jornada: Sin límite por cliente y jornada

Límite mensual: Sin límite por cliente y mes

Candado: Habilitado Elevar los créditos no redimibles veces para cobrar

Caducidad | Pie de ticket | Opciones

Los créditos no redimibles:

Botones: Aceptar, Cancelar

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

WGC Reporte de promociones entregadas

Tipo de promoción: Todas*, Manual, Periódica - Sistema, Automática - Sistema, Por puntos - Sistema, Preasignada

Fecha de entrega: Desde 08:00 Hasta 08:00

Opciones: Detalles, Mostrar datos del titular

Cuenta: Tarjeta: Titular: Cliente VIP

Tipo de crédito: No redimible, Redimible, Puntos

Agrupado por: Promoción y sesión, Sesión y usuario, Cuenta y día

Usuario: Uno Todos Mostrar todos

Leyenda: Subtotal sesión de caja, Subtotal promoción

Botones: Reset, Buscar

Promoción		Entrega			Promoción			
Nombre	Categoría	Sesión de caja	Usuario	Nombre	Fecha	Puntos	Redimible	No n
[Empty rows]								