



PROCEDIMIENTO
"BILLETE PROMOCIONAL MESAS DE JUEGO"

MARINA DEL SOL OSORNO

Versión 1.1, de enero de 2020



CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Cambios Realizados	Fecha de Vigencia
1.0	No aplica	Enero 2019
1.1	<ul style="list-style-type: none">Se agrega en punto 3, la definición de "Referencial".Se modifica estructura del contenido del punto 6.Se elimina en punto 6, el sistema de entrega "Entrega de cupón de canje" y se reemplaza por la definición de "Entrega de Tickets Válidos por Billete Promocional"Se modifica punto 7, subrogancia del Jefe de AA&BB y Encargado de Atención al Cliente. Se elimina subrogancia del Croupier.Se modifica correlativo de los anexos del punto 11.	Enero 2020

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".



CASINO MARINA DEL SOL S.A.

BILLETE PROMOCIONAL MESAS DE JUEGO

Versión
Fecha
Página

1.0
Enero 2020
1



CONTROL DE VERSIONES

Versión	Elaboró	Aprobó	Validó	Fecha de Vigencia
1.0	Roberto Vergara Cordova Director de Mesas de Juegos	Roberto Vergara Cordova Director de Mesas de Juegos	Álvaro Barrieto Chamorro Gerente General	Enero 2019
1.1	Roberto Vergara Cordova Director de Mesas de Juegos	Roberto Vergara Cordova Director de Mesas de Juegos	Manuel Fuica Gerente General	Enero 2020



ÍNDICE

CONTROL DE CAMBIOS.....	2
CONTROL DE VERSIONES.....	3
1. OBJETIVO.....	5
2. ALCANCE.....	5
3. TERMINOLOGIAS Y DEFINICIONES.....	5
4. RESPONSABILIDADES.....	6
5. REFERENCIAS.....	7
6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO.....	7
6.1 Formas de Entrega de Billete Promocional.....	7
6.2 Formas de Uso del Billete Promocional.....	8
6.2.1 Dobla Tú Suerte en Mesas.....	8
6.2.2 Juega Gratis en Mesas de Juego.....	8
6.3 Juego en Mesas.....	10
6.3.1 Recepción Croupier y Definición del Pase.....	9
6.4 Vigencia del Billete Promocional.....	10
7. SUBROGACIÓN.....	10
8. CONTROL Y MITIGACION DE SITUACIONES DE CONTINGENCIA.....	11
9. FORMULARIOS Y/O REGISTROS.....	11
10. DIAGRAMAS DE FLUJO.....	12
11. ANEXOS (REFERENCIALES).....	13



1. OBJETIVO

Establecer y difundir a todas las partes intervinientes, la metodología para la entrega y control del Billete Promocional Mesas de Juego*, instrumento autorizado para que el cliente apueste en mesas de juego según la promoción vigente, para un proceso transparente con altos niveles de satisfacción a los clientes de Casino Marina del Sol Osorno.

2. ALCANCE

Personal del Salón de Juego que participe del proceso de entrega a clientes, apuesta y control de billetes promocionales de mesas, considerando acciones para el correcto funcionamiento de la promoción y respaldos necesarios para una trazabilidad cada vez que corresponda.

3. TERMINOLOGIAS Y DEFINICIONES

- **Billete de Juego Promocional (anexo N°1):** Instrumento promocional homologado por la Superintendencia de Casinos de Juego según código IA04, el cual permite al cliente realizar apuestas en las mesas de juego asignadas para el efecto. Estos documentos serán resguardados en bóveda.
- **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

- **Director Mesas de Juego:** Encargado de crear bases de la promoción, gestionar envío a SCJ, asegurar que los materiales estén homologados, velar por el cumplimiento de los procesos de la promoción, capacitar y evaluar el desempeño de su equipo de trabajo.
- **Jefes de Sección:** Encargado de mantener a disposición del público copia vigente de la base y procedimiento de la promoción, hacer seguimiento para que los procesos se cumplan, redireccionar y capacitar al personal a su cargo.
- **Jefes de Mesa:** Encargado de fiscalizar que el croupier haga cumplir las condiciones de la promoción vigente, explicar las reglas de juego y de la promoción al cliente, redireccionar y capacitar al personal a su cargo, marcar el "Billete Promocional Mesas de Juego" con la palabra "GANA" o "PERDE" cuando el caso lo amerite.
- **Croupier:** Encargado de permitir al cliente apostar el Billete Promocional (previa autorización del jefe de Mesa), según las normas de la promoción, cumplir con cada una de las normas establecidas en las presentes base y procedimiento, realizar pagos según tablas establecidas en el Catálogo de Juego, retirar el instrumento promocional, entregar el Billete ganador para su marcado al jefe de Mesa e Ingresar el "Billete Promocional Mesas de Juego" a la caja de Drop.
- **Atención al cliente (AAC):** Encargado de instruir al cliente sobre la promoción, respondiendo cualquier inquietud relacionada a la promoción que tenga, mantener a disposición del público copia vigente de la base y procedimiento de la promoción.
- **Bóveda:** Área encargada de la custodia, control de la entrega y de la devolución de "Billete Promocional Mesas de Juego" cuando éstos no sean utilizados en la operación. Dicho control será mediante registros en planilla "Control Billetes Promocionales Mesas" (anexo N°2).
- **CCTV.:** Área encargada de monitorear el proceso de la promoción, informar cualquier anomalía que podría atentar contra la seguridad y transparencia de la promoción o la operación del Casino Marina del Sol Osorno.



5. REFERENCIAS

Superintendencia de Casinos de Juego, Circular N°43, de fecha 14 de noviembre 2013.

6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

6.1 Formas de Entrega de Billete Promocional

Para acceder a la promoción y a los Billetes Promocionales, el cliente **debe ser socio del Club MDS**. Existen dos sistemas para la entrega:

- a) **Entrega directa de Billete Promocional:** Cuando el documento es entregado directamente al cliente ganador de un premio por sorteo, por participación en alguna actividad vigente, etc. El billete promocional podrá ser entregado por el Director de mesas de juego, Jefe de Sección, Encargado de Atención al Cliente, en AA&BB por Jefe de AA&BB y en Bóveda por Director de tesorería operativa.
- b) **Entrega de Tickets Válidos por Billete Promocional:** Cuando corresponda por concepto de flujo importante de clientes, se entregará un Tickets para canjear el Billete Promocional.
 - Cliente entregará el Tickets a personal mesas y presentará tarjeta de socio.
 - Funcionaria entregará el billete promocional que coincida con el monto entregado por el cliente.

Los billetes promocionales deberán ser solicitados diariamente a Bóveda en la cantidad necesaria según planificación o análisis de la actividad, dejando registro de la recepción de los documentos mediante firma de planilla (**anexo N°2**).



6.2 Formas de Uso del Billete Promocional

Los billetes promocionales podrán ser usados mediante dos sistemas de apuestas:

6.2.1. Dobla Tú Suerte en Mesas

Billetes de color azul denominaciones de \$10.000 y \$25.000 pesos. Este tipo de billete promocional se entregará como premio por sorteos y promociones vigentes, y debe ser utilizado como apuesta en conjunto con el mismo monto del billete promocional, en fichas de valor. Ejemplo: si el billete promocional tiene un monto de \$10.000 pesos, tendrá que apostar en conjunto con \$10.000 pesos en fichas de valor para poder usarlo. Al resultar ganador se paga los \$20.000 pesos que suman las fichas y el billete promocional.

Como norma general, quien entregue billete promocional, deberá dejar registro de la entrega mediante planilla "Registro Billetes Promocionales Mesas" (anexo N°3).

6.2.2. Juega Gratis en Mesas de Juego

Billete de color verde denominaciones de \$3.000 y \$5.000. Este tipo de billete promocional puede ser utilizado solo, sin necesidad de apostar fichas de valor. Al ganar la jugada se paga en fichas de valor el monto del billete promocional. Se entregará de las siguientes maneras:

- a) Entrega de Billete Promocional por participación en actividad "**Aprende Jugando en mesas de juego**". La actividad está dirigida a clientes nuevos, por tal razón para acceder a ella el cliente no debe haber acumulado puntos en el área de mesas de juego:
 - Por enseñanza. - (Director de mesas o Jefe de sección) entregará 2 billetes de 3.000 pesos.
 - Luego de la actividad de aprendizaje, por Jugar en mesas de mínimos bajos, al jugar desde 5.000 pesos, (Director de mesas o Jefe de sección) entrega el triple en Billetes Promocionales (es decir, se entregará 3 cupones de 5.000 pesos).



b) Entrega de Billete Promocional por campañas de Atención al Cliente (Marketing), las cuales serán ser según los siguientes criterios:

- Actividades de esparcimientos y concursos.
- Jugadores que hayan disminuido su frecuencia de visitas respecto a su registro histórico.
- Premiar el aumento de visitas y/o nivel de apuestas.
- Incentivar las visitas en días de baja afluencia de jugadores.
- Incentivar visitas desde ciudades alejadas.
- Inscripción de socios nuevos.
- Otro definido por Director de Mesas/Jefatura de turno en conjunto a Atención al Cliente.

6.3 Juego en Mesas

Cliente identificará las mesas habilitadas y autorizadas para la promoción (**anexo N°4**) entregando primeramente el Billete Promocional al jefe de Mesa para su control de vigencia y registro de este en la correspondiente planilla (ver anexo N°3), informando al cliente sobre las normas de la promoción, mínimos y máximos, etc.

6.3.1. Recepción Croupier y Definición del Pase

Croupier recibe de parte del cliente la apuesta del Billete Promocional, desarrollando el pase dentro de la normativa de cada juego, realizando las siguientes acciones (ver anexo N°5):

- **Si el cliente gana.** Croupier pagará la apuesta con fichas de valor y retira el Billete Promocional, pasándosele al jefe de Mesa para que lo marque con la palabra "GANA" y lo ingresará al Drop.
- **Si el cliente pierde.** Croupier retirará el Billete Promocional y lo pasa al jefe de Mesa para que lo marque con la palabra "PIERDE" y lo ingresará al Drop.
- **Si el cliente empata.** Cliente podrá volver a apostar el Billete Promocional cuando estime conveniente.
- **Si el cliente "se rinde en Black Jack" o "Pierde la mitad en Ruleta.** Croupier doblará en dos el Billete Promocional, dicho billete estará obligado a jugar el siguiente pase. En Black Jack no podrá volver a rendirse. En ruleta si vuelve a perder 50% por el cero o doble cero, perderá toda la mitad del billete que le quedaba.



6.4 Vigencia del Billeto Promocional

El "Billeto Promocional Mesas de Juego" tendrá una validez solo por la jornada del día entregado registrada en el mismo al momento de ser entregado (la jornada comprende un trabajo ininterrumpido entre las 18:30 horas y la hora de cierre del día siguiente, según calendario). Cualquier Billeto que esté fuera de su periodo de vigencia, será retenido por personal de Mesas Casino Marina del Sol Osorno para su respectiva eliminación y entregado a jefatura de mesas presente. Posteriormente, jefe de Mesas deberá escribir a lo largo del cupón, la palabra "NULO" e ingresarlo al Drop. Al momento de entregar el billeto promocional y de comenzar el juego respectivamente, será obligación del personal que haga entrega del documento, señalar esta condición a los clientes. Posteriormente, el "Billeto Promocional de Mesas de Juego" utilizado, será almacenado por auditoría de juegos por un plazo no menor de 120 días. El registro de billetes promocionales jugados durante la jornada deberá ser enviado a auditoría de juegos diariamente por personal de mesas según formato "Registro Billetes Apostados" (anexo N°6).

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
Director Mesas de Juego	Jefes de Sección
Jefes de Sección	Jefes de Mesa
Jefes de Mesa	Croupier
Jefe AA&BB	Supervisor AA&BB
Encargado Atención al Cliente	Anfitrión Atención al Cliente



8. CONTROL Y MITIGACION DE SITUACIONES DE CONTINGENCIA

Frente a alguna situación que afecte el normal funcionamiento de la promoción descrita en el presente documento (Ejemplo: problemas con clientes que interrumpa el normal desarrollo del juego, corte de luz, otros), jefatura a cargo deberá analizar si las condiciones son aptas para continuar con el procedimiento, informando a Seguridad y CCTV cada vez que aplique, posteriormente y si corresponde, dará aprobación para continuar y así volver a operar una vez normalizada la situación.

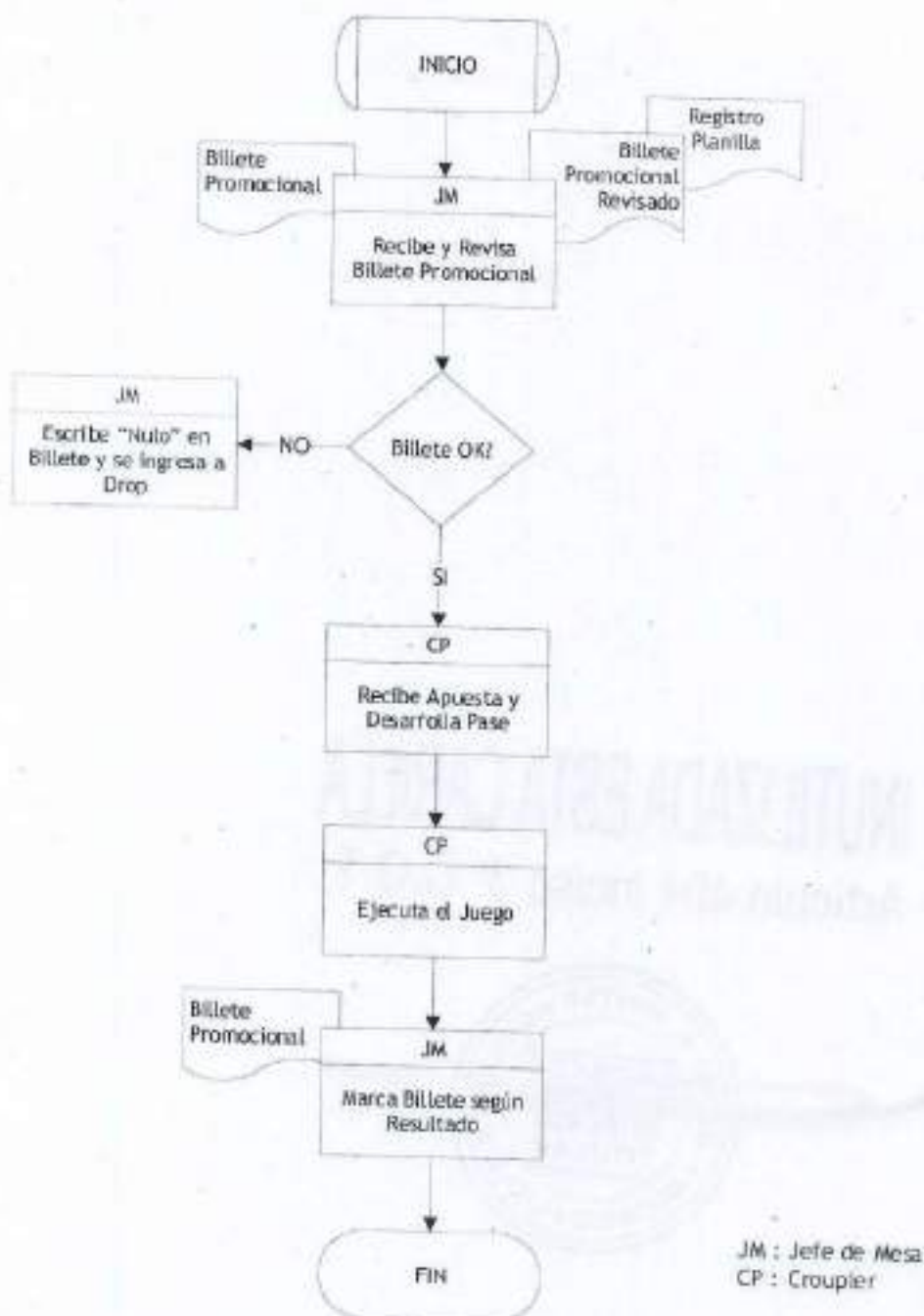
En el caso de falta de stock de Billete Promocional, jefe de Mesa deberá solicitar stock a Bóveda (encargada de la custodia de los Billetes Promocionales), para no afectar el correcto procedimiento de billete promocional. Al momento de la entrega, personal de Bóveda deberá dejar registro en planilla "Control Billetes promocionales Mesas" (ver anexo N°2).

9. FORMULARIOS Y/O REGISTROS

- **Registro Billetes Promocionales de Mesas (anexo N°3):** Formulario utilizado para:
 - a. **Registro diario billetes promocionales jugados:** Registro necesario de los billetes promocionales entregados de forma diaria, considerando con ello la información necesaria para el control de estos, mediante identificación de los clientes, el correlativo del documento entregado (Billete Promocional) y acreditar recepción de parte de este mediante firma.
 - b. **Registro Billete promocional nulo:** Registro de billetes promocionales que cumple su vigencia definida (ver punto 6.3 vigencia del billete promocional), deberán ser registrados para el control de la promoción mediante firma de jefatura correspondiente.
- **Control Billetes promocionales Mesas (anexo N°2):** Documento de control de movimiento de Billetes Promocionales, indicando el rango de folios solicitados, quién los retira y la firma de este en señal de aceptar lo entregado.



10. DIAGRAMAS DE FLUJO





11. ANEXOS (REFERENCIALES)

Anexo N°1 "Billete de juego Promocional".



**Reverso billete promocional verde (\$3.000.- y \$5.000.-).**

- No es canjeable por dinero en efectivo.
- Válido en mesas habilitadas para la promoción.
- Entrego el "Billete Promocional de Mesas de Juego" al Jefe de Mesa.
- Vigencia solo por la jornada del día registrado.

JUEGOS	OPCIÓN DE APUESTA
BULETA AMERICANA	Sorteos sencillos (números menores, par, rojo, negro, blanco o colores mayores).
PUNTO Y BANCA y sus modalidades	Punto o Banca.
BLACK JACK	Solo en el juego base, NO en la opción Par Perfecto.
POKER CARBONO	Apuesta "ANTE".
DRAW POKER	Apuesta "ANTE".
TEXAS PLUS	Apuesta "ANTE".

Reverso billete promocional azul (\$10.000.- y \$25.000.-).

- No es canjeable por dinero en efectivo.
- Válido en mesas habilitadas para la promoción.
- Entrego el "Billete Promocional de Mesas de Juego" al Jefe de Mesa.
- Vigencia solo por la jornada del día registrado.

JUEGOS	OPCIÓN DE APUESTA
BULETA AMERICANA	Sorteos sencillos (números menores, par, rojo, negro, blanco o números mayores).
PUNTO Y BANCA y sus modalidades	Punto o Banca.
BLACK JACK	Solo en el juego base, NO en la opción Par Perfecto.
POKER CARBONO	Apuesta "ANTE".
DRAW POKER	Apuesta "ANTE".
TEXAS PLUS	Apuesta "ANTE".



CASINO MARINA DEL SOL S.A.

BILLETE PROMOCIONAL MESAS DE JUEGO

Versión: 01
Fecha: 17/07/2018
Página: 17



Anexo N°2 "Control Billetes Promocionales Mesas".

"CONTROL BILLETES PROMOCIONALES MESAS"									
Entrega (solicitud)							Devolución		
Fecha	Tipo	Rango folio	Cantidad	Solicitado por	Área	Firma	Cantidad	Devoluto por	Firma

Anexo N°3 "Registro Billetes Promocionales de Mesas".

REGISTRO BILLETES PROMOCIONALES DE MESAS												
Entrega Billeto									Billeto Aportado			
Fecha	Folio	Valor	#Sodo	Cliente	Firma Cliente	Ref	Entregado por	Firma	Mesa	Valor/Plazo/Nota	Recibe	Supervisor
20/07/2018	3	\$ 8,000	212121	Juan Perez	XXX	✓	Mauricio Soto	MKT	B12	G		Sindy
20/07/2018	2	\$ 5,000	313131	Luis Zambano	XFD	✓	Rodrigo Itaco	SAC	DPOB	F		Conrado
20/07/2018	3	\$ 25,000	414141	Luis Muñoz	EDA	✓	Cesar Aguilera	MESAS	RUEB	N		Pamela



Anexo N°4 "Distintivo mesa habilitada para billete promocional".



Anexo N°5 "Ejemplo Registro en Billete Promocional".

"GANA"

"PIERDE"

"NULO"



Anexo N°6 "Registro Billetes Apostados".

Día	Código	Código SCJ	Monto cupones ganadores	Monto cupones perdedores
1	BJ01	BJ01		
1	BJ02	BJ02		
1	BJ03	BJ03		
1	BJ04	BJ04		
1	BJ05	BJ05		
1	PK01	PK01		
1	DP01	DP01		
1	DP02	DP02		
1	THPP01	THPP01		
1	GP01	GP01		
1	THP01	THP01		
1	THP02	THP02		
1	BS01	BS01		
1	MP01	MP01		
1	MCR01	MCR01		
1	RU01	RU01		
1	RU02	RU02		
1	RU03	RU03		
1	RU04	RU04		
1	RU05	RU05		
1	RU06	RU06		

CERTIFICO QUE LA PRESENTE
FOTOCOPIA ES REPRODUCCIÓN
FIEL DE SU ORIGINAL QUE
TUVE A LA VISTA.

OSORNO, 24 ENE. 2020

Conforme Documento Protocolizado
y/o agregado que consta de 17
Fojas, Repertorio N° 498 Año 2020
al finalo anexo protocolo Registro a
mi cargo del primer bimestre
año 2020 Doy fe.
Osorno, 24 ENE. 2020

MESAS DE JUEGO - MARINA DEL SOL OSORNO

