

REPORTE DE
SUSTENTABILIDAD

2010



REPORTE DE
SUSTENTABILIDAD

2010





Indice Reporte Sustentabilidad 2010

Carta del Gerente General 6

Acerca del Reporte 10

Nuestra Cadena 16

- Perfil de la cadena Enjoy
- Propiedad y accionistas
- Hitos en nuestra historia
- Cadena de entretención integral
- Modelo de negocio de la compañía
- Operaciones actuales
- Enjoy y su estrategia de Entretención Responsable

Nuestra Cadena 48

- Misión, visión y valores
- Enjoy adhiere a los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas
- Gobierno Corporativo
- Velando por la integridad y transparencia
- Enfocados en la eficiencia
- Públicos Estratégicos
- Comités
- Asociaciones a las que pertenecemos

Nuestra Gente 80

- Nuestra gente en números
- Selección de personal: búsqueda y desarrollo de talentos
- Capacitación: formando profesionales del servicio
- Desarrollo organizacional
- Evaluación de desempeño
- Gestión de clima laboral
- Programa de liderazgo
- Condiciones laborales
- Beneficios
- Salud y seguridad ocupacional
- Avanzando en la prevención de riesgos
- Indicadores de desempeño
- Fomentamos las relaciones positivas con las organizaciones de trabajadores
- Programa amigo

Nuestros Clientes 126

- Entretención con estilo: Una experiencia inolvidable
- Unidos por un servicio de excelencia
- El cliente: el protagonista de su experiencia
- Nuestro compromiso con el mejoramiento continuo para el año 2011 Mejora continua: comprometidos con el cliente
- Fidelizando clientes: Enjoy Club
- Torneos Enjoy Parker Series (EPS)
- Programa Jugados por Ti

Nuestra Comunidad 146

- Contribuyendo a las causas de organizaciones sociales
- Nuestro aporte a la cultura
- Compromiso con el voluntariado corporativo
- Apoyo al desarrollo turístico
- Innovación y emprendimiento

Nuestro Ambiente 160

- Principales consumos
- Preocupación por el medioambiente en hoteles
- Reciclaje
- Promoción de buenas prácticas medioambientales
- Proyectos ambientales a partir de Enjoy Santiago
- Inversión en proyectos ambientales 2010

Desempeño Económico 178

- Valor económico generado y distribuido
- Principales hitos del ejercicio 2010
- Ingresos crecientes

Indice de contenidos GRI 190

Enjoy Casino & Resort

CARTA DEL GERENTE GENERAL

Queremos presentarles la tercera versión de nuestro Reporte de Sustentabilidad, que recopila los hitos alcanzados durante el año 2010 en temas económicos, sociales y ambientales. En el marco de nuestro compromiso de mejora continua, esta es, además, la primera versión que realizamos con un proceso de verificación externa de los contenidos e indicadores del Global Reporting Initiative.

El período que reportamos fue de gran trascendencia para Enjoy. El año 2010 cumplimos 35 años de trayectoria y ese importante hito nos permitió revivir capítulos de nuestra historia que han marcado lo que hoy somos. En estos 35 años hemos construido una sólida cadena que cuenta con 7 unidades de negocios y con alrededor de 6.000 colaboradores. Nuestro liderazgo se refleja en los logros y desafíos que hemos asumido a lo largo del tiempo transformándonos en un referente en el rubro de la entretención.

Dimos inicio el año 2010 con la compra de Enjoy Santiago, una nueva operación que vino a consolidar a nuestra cadena como líder de la entretención en el país. La implementación de este proyecto significó la contratación y capacitación de más de mil colaboradores en sólo unos meses, lo que implicó un gran esfuerzo desde diferentes áreas de la compañía.

No estuvimos marginados de uno de los peores terremotos que han azotado a Chile y que paralizó a un país que tardó semanas en retomar fuerzas para iniciar su reconstrucción. En todas nuestras unidades, desde II a la X Región, nuestros colaboradores, clientes y huéspedes salieron ilesos. Nuestros procedimientos se pusieron a prueba y gracias a nuestros planes de prevención de riesgos, emergencia y seguridad, y al profesionalismo de nuestro equipo, sorteamos la emergencia sin desgracias que lamentar.

El año 2010 vivimos también grandes logros dentro de nuestra estrategia de Entretención Responsable, siendo el mayor la adhesión al Pacto Global de las

Naciones Unidas. Esto selló de manera definitiva nuestro compromiso con el desarrollo sustentable. Asimismo, en virtud de nuestro compromiso de ser una empresa amigable con el medioambiente, sellamos la constitución del Comité Ambiental. Estamos formalizando el trabajo que queremos realizar durante el año 2011 tanto en la implementación del sistema de gestión ambiental como en el desarrollo de un plan de sensibilización ambiental enfocado en nuestros colaboradores.

Todo el crecimiento experimentado en los últimos años nos llevó a plantearnos la necesidad de contar con un Código de Ética y Buenas Prácticas que actuara como carta de navegación para todos quienes somos parte de Enjoy. Fue así como durante el año 2010 realizamos un trabajo en conjunto con diferentes áreas de la compañía para desarrollar las herramientas necesarias para su implementación a nivel cadena y para la conformación del Comité de Ética y Buenas Prácticas. Tenemos la certeza de que este instrumento contiene el marco y las políticas generales que deben guiar el recto desempeño de nuestras funciones, fortaleciendo nuestro sello de excelencia con integridad y el buen comportamiento al interior de la organización.

La exitosa gestión de Enjoy no hubiera sido posible sin el compromiso, excelencia y pasión de nuestros colaboradores. Son ellos quienes materializan la entrega de un servicio de calidad a nuestros clientes y nuestro compromiso con su desarrollo se materializó en año 2010 con la creación de la Academia Enjoy. Este ha sido un gran primer paso hacia la consolidación de nuestra universidad corporativa. En su primer año de funcionamiento, nuestra Academia entregó 400 mil horas de capacitación, a través de una metodología que combina cursos presenciales con formación e-learning.

Fuimos los primeros en implementar en Chile el concepto de entretención integral y pioneros en desarrollar el programa "Jugados por Ti" orientado a la prevención de conductas riesgosas con el alcohol y el juego. Hoy podemos decir con orgullo que Enjoy es sinónimo de entretención responsable.

En nuestra misión de construir una relación sólida de largo plazo con nuestros clientes, durante el año 2010, Jugados Por Ti incorporó instancias de diálogo con nuestros clientes y concretó la construcción del Decálogo de Juego Saludable, a través de la participación en la Mesa Nacional de Trabajo de Juego Responsable.

Carta del Gerente General



Estos espacios nos permiten identificar oportunidades de mejora y aportar en la prevención de la adicción al juego y al alcohol. Como cadena sabemos que tenemos la experiencia que nos permite colaborar en esa línea.

Por último, un hito que cerró la gestión del año 2010 fue la venta, en diciembre, del 50% de Plaza Casino S.A., concesionaria del Casino de Juegos de Puerto Varas y propietaria del Hotel Los Volcanes. Durante 10 años trabajamos arduamente y dejamos un gran legado, una infraestructura de primer nivel con un gran casino y hotel, y un sello imborrable en la comunidad. Sentimos mucho dejar Puerto Varas, sin embargo, mantenemos una sólida disciplina financiera que guía nuestra toma de decisiones. La venta llegó a la suma de US\$ 31 millones, un 35% superior a lo valorizado y ofrecido por nuestra compañía.

En el año 2011 seguiremos trabajando por el camino a la excelencia de nuestros productos y servicios. Queremos avanzar como empresa sustentable que genera riqueza y empleo y que apoya el desarrollo económico y social de nuestro país. Y queremos lograrlo dentro de un marco de valores y buenas prácticas, entregando los mejores momentos a nuestros clientes en el marco de una entretención sana y responsable. Ésa es nuestra vocación.

Cordialmente,

Javier Martínez Seguí, Gerente General

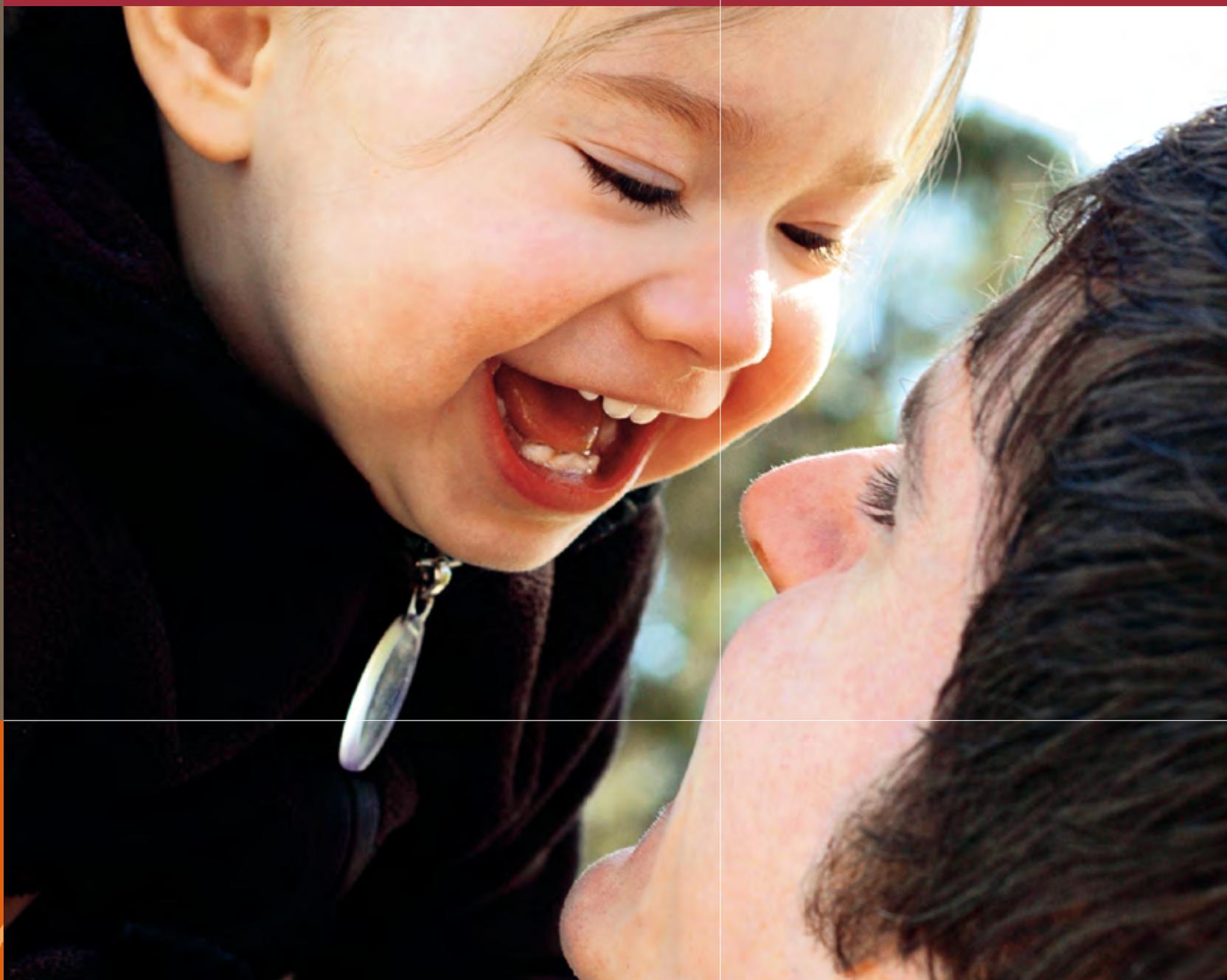


Acerca del Reporte

Este tercer Reporte de Sustentabilidad, correspondiente al año 2010, consolida nuestro interés y compromiso por transparentar nuestra gestión de sustentabilidad, plasmada en la Estrategia de Entretención Responsable. Para cumplir con ello y profundizar en los enfoques que estamos implementando, hemos incorporando nuevas herramientas de recolección de información.



Acerca del Reporte



Hemos estructurado los contenidos del reporte según los cinco pilares de nuestra estrategia de Responsabilidad Social Empresarial, que se conoce bajo el nombre de Entretención Responsable. Estos ejes son: Nuestro Hacer, Nuestra Gente, Nuestros Clientes, Nuestra Comunidad y Nuestro Ambiente.

El informe da cuenta de nuestro desempeño económico, social y ambiental que se centra en el negocio de Casino & Resort y considera las operaciones en las siguientes unidades de negocio: Enjoy Antofagasta, Enjoy Coquimbo, Enjoy Viña del Mar, Casino Colchagua, Enjoy Pucón, Enjoy Mendoza y Enjoy Santiago. Ésta última, puso en marcha las instalaciones del casino durante el segundo semestre del año.



Entretención
Responsable

El presente reporte comprende el período entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2010. Por esta razón, se ha excluido la información respecto de las operaciones en Puerto Varas, dado que, como es de conocimiento público, en diciembre de 2010 esta unidad dejó de pertenecer a nuestra compañía. Por lo mismo, los datos contenidos pueden sufrir variaciones en su comparación con años anteriores, lo cual se menciona en las tablas y los gráficos incorporados en este reporte.

Para elaborar este documento utilizamos la metodología del Global Reporting Initiative (GRI), en su tercera versión. Este proceso contó con la participación de distintas áreas y se estructuró en 4 etapas. La primera de éstas, tuvo por objetivo rescatar y dar cuenta de nuestra gestión de sustentabilidad, para lo cual realizamos entrevistas en profundidad con la primera línea de gerentes. En segundo lugar, y en conjunto con las áreas involucradas y la Gerencia de Asuntos Corporativos, definimos los contenidos a considerar y las principales acciones a destacar. Posterior a esto, realizamos la recolección y análisis de la información tanto de los indicadores del GRI como de los temas materiales de la gestión en general. Por último, y con el fin de llevar a la experiencia los principales temas abordados en el reporte, incluimos testimonios de colaboradores y representantes de organizaciones que han colaborado en proyectos junto a Enjoy.

Dado que en el año 2010 nos adherimos al Pacto Global de las Naciones Unidas, en esta versión daremos cuenta de nuestro desempeño en relación a los 10 principios que esta organización promueve en temas de derechos humanos, normas laborales, protección del medioambiente y lucha contra la corrupción.

En esta versión realizamos por primera vez la verificación externa de nuestro reporte, alcanzando un nivel de aplicación B+. Creemos que este proceso nos ayudará a identificar oportunidades de mejora para los próximos años.

Nuestro tercer Reporte de Sustentabilidad refuerza el compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial que definimos en nuestra estrategia de Entretención Responsable, fomentando el principio de transparencia y la entrega de información y animando a todos quienes integran esta compañía a seguir trabajando para generar un diálogo a través del tiempo con sus distintos públicos de interés. Por esto, los invitamos a hacer sus comentarios y/o consultas a:

*Sofía Moreno, Gerente de Asuntos Corporativos.
E-Mail: smoreno@enjoy.cl*

*Marcela Salas, Subgerente de Sustentabilidad.
E-Mail: marcela.salas@enjoy.cl*

Global Reporting Initiative: Nivel de Aplicación

	C	C+	B	B+	A	A+
<p>★ Presentación del perfil de la empresa basado en el G-3</p>	<p>Reportar sobre: 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8 / 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4 / 4.14 - 1.15</p>	<p>Informe verificado externamente</p>	<p>Reportar todos los criterios del nivel C más: 1.2 3.9 / 3.13 4.5 - 4.13 4.16 - 4.17</p>	<p>Informe verificado externamente</p>	<p>Reportar los mismos requerimientos que el nivel B.</p>	<p>Informe verificado externamente</p>
<p>★ Presentación del sistema de gestión de la empresa basado en el G-3</p>	<p>No requerido</p>		<p>Informar sobre los sistemas de gestión de la empresa para cada categoría de indicadores.</p>		<p>Informar sobre los sistemas de gestión de la empresa para cada categoría de indicadores.</p>	
<p>★ Indicadores de desempeño G-3 e indicadores de suplementos sectoriales</p>	<p>Reportar al menos 10 indicadores de desempeño, y al menos uno del ámbito social, económico y ambiental.</p>		<p>Reportar un mínimo de 20 indicadores de desempeño, incluyendo al menos uno del ámbito económico, ambiental, derechos humanos, trabajo, sociedad y responsabilidad de los productos.</p>		<p>Reportar cada indicador central del G-3 y los indicadores sectoriales: A) Respetando el principio de maternidad. B) Si no se reporta, explicar razones.</p>	



Nuestra Cadena

En nuestros 35 años de historia, Enjoy Casino & Resort es la cadena líder en Chile en el rubro de la entretención y el tiempo libre, ofrecemos productos y servicios de alta calidad y con permanente innovación para complacer a todos nuestros clientes.



Nuestra Cadena

PERFIL DE LA CADENA ENJOY

Desde que fue fundada por don Antonio Martínez Ruiz en el año 1975, hemos pasado de ser un operador de casinos a ser pioneros en el modelo de entretenimiento integral y a estar hoy considerados como una prestigiosa cadena y la más importante del país.

A sus 35 años, Enjoy es considerado un referente en la industria a nivel latinoamericano por su exitoso modelo de negocio, su extraordinaria infraestructura y alta calidad de gestión. Nuestra cadena hoy cuenta con una diversificada extensión geográfica con posiciones en el norte, centro y sur de Chile, con unidades de negocio en Antofagasta, Coquimbo, Viña del Mar, Rinconada (Enjoy Santiago), Santa Cruz, Pucón, y su operación internacional en Mendoza, Argentina.

Dado que para Enjoy nuestros clientes son nuestra razón de ser, los invitamos a vivir "el mejor momento de entretenimiento de sus vidas, todos los días". Para cumplir con ello, nos esforzamos por trabajar bajo nuestros 5 pilares fundamentales como compañía: la excelencia, el ambiente, la relación, la pasión y la responsabilidad. Estos se traducen en nuestro esmero como cadena por ofrecer los más altos estándares de calidad en los productos y servicios, por generar ambientes placenteros y con estilo, por brindar una atención asentada en la cortesía, por contar con colaboradores que sienten pasión por su trabajo y por cuidar al cliente pensando en una relación a largo plazo.

En la actualidad operamos 7 casinos y 5 hoteles con 715 habitaciones de los cuales 121 son departamentos. En los casinos existen cerca de 5.000 máquinas de azar, 300 mesas de juego y 1.100 posiciones de bingo. Además, tenemos 24 restaurantes, 15 bares, 5 centros de convenciones con capacidad para más de 8.000 personas, discoteques, spas, business centers, salas para espectáculos, centros de entretenimiento para niños, centro de ski y operador turístico que ofrece servicios de turismo en casi todas las unidades. Es decir, una variada oferta en un espacio único con infraestructura de primer nivel internacional para ofrecer a nuestros clientes disfrutar de experiencias inolvidables en un contexto de entretenimiento con estilo.



Nuestra Cadena

PROPIEDAD Y ACCIONISTAS

La Sociedad Enjoy S.A. fue constituida por Inmobiliaria Cumbres S.A. e Inversiones e Inmobiliaria Almonacid Limitada, sociedades controladas por los integrantes de la familia Martínez Seguí (Grupo Martínez) bajo el nombre de AM Corp Sociedad Anónima, por escritura pública con fecha 23 de octubre de 2001. Nuestras oficinas corporativas están ubicadas en Presidente Riesco 5711, piso 15, Las Condes, Santiago, Chile.

En abril de 2010, en Junta Extraordinaria de Accionistas, se aprobó un aumento de capital para la compra a Salguero Hotels Chile S.A. de lo que hoy es Enjoy Santiago, por la suma de \$17.000.000.000 mediante la emisión de 603.264.726 acciones de pago. Éste aumento se efectuó con la finalidad de recaudar el capital para el pago de la adquisición de Salguero Hotels Chile S.A.

En junio de 2010, Enjoy S.A. realizó la primera colocación en el mercado local de bonos de la sociedad por US\$120 millones. Por otra parte, en septiembre, gracias al interés demostrado por el mercado, logramos realizar una segunda colocación de bonos que nos permitió financiar el proyecto integral Enjoy Santiago. De esta manera, la cadena finalizó el año con una colocación total de más de US\$ 220 millones.

En noviembre de 2010, los accionistas controladores del 66,5% de la sociedad (Inversiones e Inmobiliaria Almonacid Limitada e Inversiones Cumbres S.A.) suscribieron la totalidad de las acciones a las que tenían derecho en virtud del aumento de capital que se encontraba realizando Enjoy S.A. La operación recaudó US\$34 millones para el pago de la adquisición de Enjoy Santiago.



Enjoy es la única empresa de entretenimiento latinoamericana abierta en bolsa, que tiene grandes perspectivas de crecimiento producto de sus recientes inversiones, que compite en una industria que a nivel mundial genera interesantes oportunidades de expansión y que cuenta con una posición sólida para aprovechar oportunidades de progreso e inversiones futuras.



Al terminar el año, el 28 de diciembre, Enjoy vendió el 50% de Plaza Casino S.A., concesionaria del Casino de Juegos de Puertos Varas y propietaria del Hotel Los Volcanes. La compañía sintió dejar la operación que creó y por la cual trabajó arduamente durante 10 años. Sin embargo, Enjoy mantiene una sólida disciplina financiera que guía su toma de decisiones. De hecho, la venta logró la suma de US\$ 30,97 millones, un 35% superior a lo valorizado y ofrecido por la compañía.

Los 12 mayores accionistas de la sociedad al 31 de diciembre de 2010, son los siguientes:

NOOMBRE	N° DE ACCIONES SUSCRITAS	N° DE ACCONES PAGADAS	PORCENTAJE DE PROPIEDAD
Inversiones e Inmobiliaria Almonacid Ltda.	955.877.571	955.877.571	53,72 %
Inversiones Cumbres S.A.	229.732.525	229.732.525	12,91 %
Fondo de Inversión Larraín Vial Beog	97.441.592	97.441.592	5,48 %
Celfin Small Cap Chile Fondo de Inversiones	63.217.669	63.217.669	3,55 %
Pier Paolo Zaccarelli Fasce	62.401.062	62.401.062	3,51 %
Larraín Vial S.A. Corredores de Bolsa	53.910.863	53.910.863	3,03 %
Siglo XXI Fondo de Inversión	44.191.596	44.191.596	2,48 %
Compass Emergente Fondo de Inversión	38.788.613	38.788.613	2,18 %
Chile Fondo de Inversión Small Cap	22.149.306	22.149.306	1,24 %
Fondo Mutuo Larraín Vial XtraEquity	19.663.689	19.663.689	1,11 %
A.F.R. Habitat S.A. para Fondo Pensión C	15.570.259	15.570.259	0,88 %
Banchile Corredores de Bolsa S.A.	14.411.506	14.411.506	0,81 %

Fuente: Enjoy

Nuestra Cadena



HITOS EN NUESTRA HISTORIA

CASINOS:
Consolidación en el Negocio del Juego

CASINOS Y HOTELES:
Desarrollo del Know How en la Expansión de la Propuesta Comercial

MODELO INTEGRAL ENJOY:
Profundización y Expansión Internacional



1975	1994	1995	1997	1998	2000	2002	2005	2006	2007
<ul style="list-style-type: none"> Se inician las operaciones de la licencia del Casino de Viña del Mar. 	<ul style="list-style-type: none"> Se inician las operaciones de la licencia del Casino de Coquimbo. 	<ul style="list-style-type: none"> Se inician las operaciones de la licencia del Casino de Pucón. 	<ul style="list-style-type: none"> Se realiza la apertura del Hotel del Lago, con un moderno casino, un hotel 5 estrellas, centro de convenciones, restaurantes, spa, cine, espacios para espectáculos, Play & Kids y un operador turístico. 	<ul style="list-style-type: none"> Se inician las operaciones de cuatro licencias de casinos en Panamá. 	<ul style="list-style-type: none"> Se inician las operaciones de la licencia del Casino de Puerto Varas. 	<ul style="list-style-type: none"> Se inaugura el Hotel del Mar de Viña del Mar, sumando al centro de juegos, el primer hotel 5 estrellas de la V Región, centro de convenciones, spa, discoteque, Play & Kids y restaurantes de alta gastronomía. 	<ul style="list-style-type: none"> La cadena se relanza bajo la marca Enjoy, la que agrupa 5 líneas de negocio: hotelería, gastronomía, juego, turismo y centros de convenciones. Se realiza el lanzamiento del programa de fidelización de Servicio al Cliente, Enjoy Club. Se desarrolla un nuevo modelo de gestión integral. 	<ul style="list-style-type: none"> Enjoy permuta, con el grupo Codere de España, las cuatro licencias de Panamá por la participación que éste tenía en el Casino de Viña del Mar. 	<ul style="list-style-type: none"> Se inaugura el nuevo Casino de Coquimbo.
						<p>SUSTENTABILIDAD: Estrategia de Entretención Responsable</p>	<ul style="list-style-type: none"> Viajes a Las Vegas a Seminarios de Ludopatía. 	<ul style="list-style-type: none"> Se profundiza la investigación del fenómeno de la ludopatía. 	<ul style="list-style-type: none"> Se comienza a diseñar el programa "Jugados por Ti".



MODELO INTEGRAL ENJOY: Profundización y Expansión Internacional (continuación)

2008

- ★ Se inaugura el Hotel de La Bahía en Coquimbo.
- ★ Se adquiere el Gran Hotel Pucón, que considera la operación del centro de ski de la zona.
- ★ Se inician las operaciones del Casino Colchagua, Santa Cruz.
- ★ Se inaugura Enjoy Antofagasta, el primero de los proyectos adjudicados bajo la nueva Ley de Casinos.
- ★ Se inicia la expansión internacional del modelo de negocios con la apertura de un casino en Mendoza.
- ★ Enjoy se adjudica la licencia para operar el casino en Chiloé.

2009

- ★ Se termina la construcción e implementación del Museo Desierto Atacama, situado en el Parque Cultural Ruinas de Huanchaca de Antofagasta.
- ★ Enjoy S.A. comienza a cotizar sus acciones en la Bolsa de Comercio de Santiago.
- ★ Se concreta un refinanciamiento de Enjoy S.A. a través de un crédito sindicado con la participación de ocho importantes entidades bancarias.

ENJOY: Creando Valor

2010

- ★ Enjoy cumple 35 años de vida.
- ★ Se suscriben los acuerdos para la compra del Casino de Rinconada.
- ★ Se relanza la marca Enjoy con el propósito de hacer que los clientes "vivan el mejor momento de entretenimiento de sus vidas, todos los días".
- ★ Se presenta la propuesta de valor bajo el concepto de Entretención con Estilo.
- ★ Se realiza la primera colocación de bonos por US\$120 millones, finalizando con una colocación total en el año de más de US\$220 millones.
- ★ Se recaudan US\$34 millones para el pago de la adquisición de Enjoy Santiago.
- ★ Se realiza la oferta por el 50% de la propiedad del Casino de Puerto Varas. Enjoy vendió su parte en US\$ 30,97 millones, un 35 % superior a lo valorizado y ofertado por la cadena.



SUSTENTABILIDAD: Estrategia de Entretención Responsable (continuación)

- ★ Definición de Estrategia de Responsabilidad Empresarial: Entretención Responsable.
- ★ Implementación del programa "Jugados por Ti" para la prevención de adicciones de juego y alcoholismo.
- ★ Elaboración del primer Reporte de Sustentabilidad.
- ★ Implementación de Auditorías de Diálogo con colaboradores para el programa "Jugados por Ti".
- ★ Implementación del Boletín RSE, Paneles y flyers informativos de Entretención Responsable.
- ★ Segundo Reporte de Sustentabilidad.
- ★ Talleres Gerenciales de Jugados por Ti en las unidades de Viña del Mar y Antofagasta.
- ★ Creación de la Subgerencia de Sustentabilidad.
- ★ Implementación de Focus Group con clientes para el Programa "Jugados por Ti".
- ★ Adhesión al Pacto Global de las Naciones Unidas.
- ★ Lanzamiento de la Academia Enjoy.
- ★ Se constituye el Comité Ambiental y se define la implementación de un sistema de gestión ambiental y un plan de sensibilización para el año 2011.
- ★ Definición de las herramientas de implementación del Código de Ética y Buenas Prácticas.
- ★ Tercer Reporte de Sustentabilidad.

Entretención
Responsable

Nuestra Cadena

MODELO DE
NEGOCIO DE LA
COMPAÑÍA

Como compañía invitamos a nuestros clientes a disfrutar de experiencias inolvidables mediante una oferta de entretención con estilo. Además de innovadora, nuestra propuesta de valor es diferenciadora y busca explotar las ventajas de una promesa de entretención integral en un espacio único con infraestructura de primer nivel internacional. Así, en un mismo lugar es posible acceder a juego, gastronomía, hotelería, turismo, eventos, congresos y seminarios, espectáculos, juegos de niños, discoteques y spa, entre otras alternativas de esparcimiento.

Nuestra oferta Enjoy considera una variedad de alternativas de entretención que diversifican nuestros productos y servicios, apuntando en términos de público objetivo a hombres, mujeres, adultos, jóvenes, niños, familias, parejas o grupos de amigos.

Nuestro modelo de negocios Enjoy, al tener una propuesta de entretención integral, nos permite:

- **Atraer un mayor flujo de clientes.**
- **Diversificar y ampliar el público objetivo y las fuentes de ingreso.**
- **Generar ventas cruzadas de productos y servicios.**



Lo anterior, además de potenciar la marca, permite conocer las preferencias y necesidades de los clientes de cada unidad de negocio.



Nuestra Cadena

CADENA DE ENTRETENCIÓN INTEGRAL

Casinos



Los casinos de juego de Enjoy están diseñados para que sus clientes vivan los mejores momentos de entretenimiento. Son uno de los principales atractivos en las diferentes regiones donde se encuentran, motor del turismo y un referente a la hora de buscar entretenimiento con estilo. Se trata de modernos centros de entretenimiento que cuentan con la última tecnología y están a la vanguardia de las tendencias mundiales en lo que a juegos se refiere. Sus máquinas de azar están conectadas en línea, lo cual permite monitorear su correcto funcionamiento, desarrollar productos y servicios de acuerdo a las preferencias de los clientes, desplegar estrategias de fidelización y agregar valor a su propuesta de entretenimiento. Además de lo anterior, los casinos Enjoy cuentan con una amplia variedad de máquinas de azar y mesas de juegos de naipes, dados y ruleta. En la mayoría de ellos también es posible encontrar un salón de bingo. Sin duda, una oferta para todos los gustos.

Hoteles



Los hoteles Enjoy son espacios donde cada detalle encierra un toque de estilo. Están diseñados para que el huésped sea reconocido y reciba un servicio de excelencia único, logrando una experiencia de bienestar total, en cómodas habitaciones que cuentan con todo lo necesario para hacer de su estadía una experiencia inolvidable.



Gastronomía



Enjoy cuenta con una variada y amplia oferta gastronómica preparada para satisfacer a los más exigentes paladares, la que incluye desde restaurantes familiares hasta otros altamente sofisticados, que se han ganado el reconocimiento de la crítica especializada del país. Se trata de una gastronomía que incorpora las últimas tendencias internacionales, pero que a la vez, rescata las tradiciones y los productos propios de cada región donde Enjoy está presente.

Centros de convenciones



En materia de eventos, Enjoy entrega una múltiple y completa oferta durante todo el año, para satisfacer demandas tan variadas como congresos y seminarios, fiestas temáticas, conciertos, matrimonios, exposiciones de arte, teatro y espectáculos de primer nivel. Con salones equipados con la más alta tecnología y un servicio de excelencia, los centros de convenciones de Enjoy se han convertido en la mejor alternativa para clientes empresas y personas que buscan desarrollar sus eventos con excelencia y distinción.

Nuestra Cadena

Enjoy Tour

Las actividades al aire libre son otro de los atractivos que ofrece Enjoy en sus diferentes destinos. Cada uno cuenta con programas especiales orientados a potenciar los atractivos turísticos y geográficos de cada localidad, con el conocimiento de guías expertos y las máximas condiciones de seguridad que garantizan una experiencia inolvidable. Tours guiados, excursiones, descensos de rápidos o ascensos a volcanes, son parte de las atractivas alternativas al aire libre disponibles, en entornos de una belleza naturalmente excepcional.

Play & Kids

Pensando en los más pequeños de la familia, Enjoy cuenta en cada uno de sus centros de entretenimiento con un lugar especial para acoger y entretener a los niños, bajo la atenta y permanente supervisión de personal calificado. Estos espacios se han transformado en un centro de encuentro de los más pequeños, en donde los niños pueden entretenerse, aprender y compartir. El servicio está disponible tanto para clientes del hotel como para los casinos y restaurantes.



Spa

Los hoteles Enjoy albergan la cadena de Spa Natura Vitale Wellness, un espacio orientado a trabajar la armonía del cuerpo y la mente de nuestros clientes. Natura Vitale Wellness cuenta con gimnasio, salas de spinning, piscinas, sauna, baños de vapor, circuito de aguas, áreas de relajación, servicios terapéuticos y cosmetológicos, salón de belleza, y cafetería, entre otros, a cargo de un equipo de profesionales y terapeutas del más alto nivel.



Nuestra Cadena

OPERACIONES ACTUALES

Enjoy cuenta con más de 200.000 m² destinados a entretenimiento, distribuidos en Antofagasta, Coquimbo, Viña del Mar, Rinconada (Enjoy Santiago), Santa Cruz, Pucón y Mendoza.

A la fecha, la compañía opera 7 casinos y 5 hoteles con 715 habitaciones de las cuales 121 son departamentos. En los casinos existen cerca de 5.000 máquinas de azar, más de 300 mesas de juego y más de 1.100 posiciones de bingo. Además, Enjoy opera 24 restaurantes, 15 bares y 5 centros de convenciones con capacidad para más de 8.000 personas, 3 discoteques OVO con capacidad para 2.000 personas, spas, business centers, salas de arte, salas para espectáculos, centros de entretenimiento para niños, centro de ski y operador turístico que ofrece sus servicios en todas las unidades de negocio.

Las operaciones de Enjoy han contribuido a potenciar los lugares en donde se encuentra como importantes destinos turísticos, ya que sus complejos son referentes de entretenimiento tanto para turistas como para los habitantes de las respectivas zonas. De esta manera, Enjoy permite disfrutar del desierto, la playa, el campo, el lago o la ciudad con los atractivos adicionales que otorga cada una de sus unidades de negocio.




Productos	N°
Habitaciones	715
Departamentos	121
Máquinas de Azar	4.974
Mesas de Juego	303
Posiciones de Bingo	1.156
Restaurantes	24
Bares	15
Centros de Convenciones y Eventos	5
Play & Kids	5
Spa Natura Vitale Wellness	4
Discotheque OVO	3

Nuestra Cadena



Antofagasta es una de las principales ciudades del país, con más de 360.000 habitantes y un fuerte desarrollo económico en los últimos años que la posiciona como la región con el ingreso per cápita más alto de Chile.

En la inmensidad de las áridas tierras del Norte Grande de Chile y en sociedad con el empresario Iván Simunovic Petricio se encuentra Enjoy Antofagasta. Con las Ruinas de Huanchaca de telón de fondo, surge un imponente edificio que alberga un casino de juegos con 736 máquinas de azar, 41 mesas de juegos y 248 posiciones de bingo. A esto se suma el Hotel del Desierto 5 estrellas, 92 habitaciones con vista al mar, 5 restaurantes de variada gastronomía, 3 bares, el spa más grande de la región, un centro de convenciones con capacidad para 1.000 personas, business center, discoteque OVO, Play & Kids, y el Parque Cultural Ruinas de Huanchaca con su Museo Desierto de Atacama. Además, Enjoy cuenta con un operador turístico que le permite ofrecer los mejores panoramas.

Coquimbo, ubicada en la zona centro-norte de Chile, es uno de los principales destinos turísticos del país. Los más atractivos panoramas son ofrecidos por el operador turístico de Enjoy en la unidad. En la zona se encuentran conocidos balnearios, además de atractivos resorts. La región cuenta con aproximadamente 700.000 habitantes, de los que cerca del 50 % vive en Coquimbo y La Serena.

Ubicado en el sector de Peñuelas, Enjoy Coquimbo contempla un imponente y moderno edificio frente al mar con un casino de juegos con 806 máquinas de azar, 40 mesas de juegos y 228 posiciones de bingo. Cuenta con el Hotel de la Bahía, el único 5 estrellas de la región, con 111 habitaciones todas con vista al mar y el Spa Natura Vitale Wellness para un perfecto descanso. Además, tiene 4 restaurantes de primer nivel (La Barquera, Oire, Bingo Buffet y Hanami Sushi bar) y 2 bares, discoteque OVO, business center y un centro de convenciones con capacidad para 1.000 personas.

Enjoy Viña del Mar

Enjoy Viña del Mar, situado en un tradicional edificio costero, se ha convertido en parada obligada de quienes visitan la Ciudad Jardín. Éste cuenta con cerca de 1.300 máquinas de azar, 87 mesas de juego y 420 posiciones de bingo. El Hotel del Mar convirtió a la ciudad en un destino turístico mundial con categoría de hotelería 5 estrellas. Cuenta con 60 exclusivas habitaciones, todas con vista al mar y a los jardines, Spa Natura Vitale Wellness, restaurantes como Enjoy del Mar y el premiado Savinya, centro de convenciones y eventos, business center, discoteque OVO y Play & Kids. El operador turístico de Enjoy es el encargado de asegurar la mejor oferta turística para todos sus visitantes. Enjoy es el sub concesionario y operador de los negocios de hotel, alimentos y bebidas y máquinas de azar a través de sus sociedades Masterline S.A. y Slots S.A, respectivamente.

Viña del Mar, ubicada en la Quinta Región, es reconocida como la capital del turismo en Chile por ser el destino de mayor visita turística, por su cercanía a Santiago y por los atractivos que presenta, entre los que destacan sus playas, sus hermosas áreas verdes, el vecino puerto de Valparaíso que es Patrimonio de la Humanidad, y los paseos a viñas y alrededores.



Nuestra Cadena



Enjoy Santiago

Enjoy Santiago, que se sumó a la compañía el año 2010, consolidó a la cadena y le ha permitido reforzar su posicionamiento en la zona central del país. Para sus clientes, tiene una variada oferta consistente en 904 máquinas de azar, 50 mesas de juego y 200 posiciones de bingo. Además, contempla una atractiva oferta gastronómica que incluye el restaurante buffet Santerra Mercado inspirado en las tradiciones y riquezas del valle de Los Andes, el café Dynamo con un nuevo concepto de recarga de energías para continuar la entretención, y el bar 360° ubicado en la sala de juego principal. En esta operación, Enjoy implementó un nuevo concepto, nunca antes visto en el mundo de los casinos, que consiste en un despliegue ambiental conformado por inmensas pantallas -una de 360° y otra perimetral de todo el casino con más de 100 metros de extensión- y por un moderno sistema de iluminación y sonido que permite crear ambientes únicos y de alto impacto sensorial. Todo lo anterior hace que estar en él sea una experiencia imposible de olvidar.

La oferta de Enjoy Santiago se verá potenciada con la próxima inauguración del hotel 5 estrellas de 120 habitaciones -todas con vista al Valle de Aconcagua- y del Spa Natura Vitale Wellness. Este último, ofrecerá servicios de masajes y tendrá dos piscinas temperadas, una techada y la otra al aire libre. Asimismo, el moderno casino de juegos aumentará el número de máquinas de azar a cerca de 1.500.

El nuevo Enjoy Santiago queda a minutos de la capital de Chile, en la autopista Los Libertadores y a pasos de las vías de acceso a Mendoza. Santiago es una de las ciudades más reconocidas para el turismo y viajes de convenciones y negocios de Sudamérica, lo que la constituye en un importante centro comercial, industrial, cultural y de comunicación.



Casino Colchagua

En pleno centro de Santa Cruz y en sociedad con la familia Cardoen, está el Casino de Juegos Colchagua. Único casino temático en Chile, este centro de entretención sorprende por rescatar la tradición y cultura del país a través de diferentes elementos, tales como la decoración y la vestimenta al estilo huaso chileno de los croupiers, entre otros. Cuenta con 230 máquinas de azar, 17 mesas de juegos y 60 posiciones de bingo.

Santa Cruz se ubica en el Valle de Colchagua en la región del Libertador General Bernardo O'Higgins, donde destacan las tradiciones del campo chileno. Algunos atractivos turísticos de la zona son el Museo de Santa Cruz y la Ruta del Vino, donde varias viñas han desarrollado una oferta turística de primer nivel.



Nuestra Cadena



Enjoy Pucón

Ubicado frente a la pintoresca Plaza de Armas de la comuna, sobresale el Casino de Juegos de Enjoy Pucón. El recinto alberga 498 máquinas de azar y 44 mesas de juegos, además de exclusivos espacios dedicados a la gastronomía. Para complementar su oferta, Enjoy sumó el año 2008 el Gran Hotel Pucón, un hotel ubicado frente al lago Villarrica que cuenta con 151 habitaciones y 121 departamentos en condominio, los cuales en su mayoría tienen vistas al lago o al volcán. A los atractivos panoramas ofrecidos por el operador turístico de Enjoy, se agregan locales comerciales, centro de convenciones, centro recreativo con piscina exterior y temperada, bar, restaurant y el centro de esquí en el volcán Villarrica.

Pucón, ubicado a orillas del lago Villarrica en la Novena Región, destaca por ser el balneario lacustre más importante de Chile. En su entorno tiene una variedad de atractivos turísticos que complementan sus playas, como centros termales y centros de esquí y el imponente volcán Villarrica.



Enjoy Mendoza

El casino tiene dos salas de juegos con 24 mesas de ruletas, cartas y dados, y 500 máquinas de azar de última generación con los pozos progresivos más altos de la ciudad. Complementa la oferta de juegos, un amplio y confortable salón Vip. Por su parte, el hotel de propiedad de Enjoy en sociedad con un empresario local es operado bajo la marca Sheraton, ofrece 180 habitaciones, un centro de convenciones, spa, bares y restaurantes y cuenta con instalaciones de primer nivel para brindar al huésped un exclusivo servicio.

En el corazón de Mendoza, capital vitivinícola de la República de Argentina, se levanta el más alto y moderno edificio que alberga al mejor casino de juegos y hotel 5 estrellas de la ciudad.



ENJOY Y SU ESTRATEGIA DE ENTRETENCIÓN RESPONSABLE

La definición de esta estrategia nos ha permitido sistematizar el trabajo realizado y enmarcar las acciones que se realizan en este sentido desde las distintas áreas de nuestra cadena y así alcanzar los compromisos planteados.

Durante el año 2010, continuamos trabajando en diferentes iniciativas en el marco de sus 5 pilares. En este período, es importante destacar la adhesión al Pacto Global de las Naciones Unidas desde el punto de vista de Nuestro Hacer. Esto nos compromete a cumplir con los 10 principios que esta organización promueve en temas de derechos humanos, normas laborales, medioambiente y anticorrupción. Además, definimos los lineamientos y las estrategias para la implementación del Código de Ética y Buenas Prácticas que se ejecutará desde comienzos del año 2011. Por su parte, en el pilar Nuestra Gente podemos destacar la implementación de La Academia - Universidad Corporativa, mediante la cual cada colaborador tiene una malla curricular que debe realizar para mejorar sus conocimientos en el trabajo y sus proyecciones de empleabilidad. Por su parte, en el pilar Nuestros Clientes podemos mencionar las mayores oportunidades de entretención que estamos ofreciendo a nuestros clientes a través de nuestro sistema de fidelización Enjoy Club, los énfasis que estamos dando a los estudios de satisfacción y los avances en la mejora continua de nuestros productos

Para nosotros, la Responsabilidad Social Empresarial está íntimamente asociada a la historia de nuestra cadena y a las acciones que realizamos a diario. Por esto, nuestra compañía trabaja para fortalecer sus programas sociales y de este modo avanzar en la materia a través de nuevas líneas de acción en su estrategia de Entretención Responsable. Ésta se basa en los valores y la filosofía de nuestra compañía, y en ella se han definido 5 pilares que orientan las acciones de sustentabilidad de Enjoy: Nuestro Hacer, Nuestra Gente, Nuestros Clientes, Nuestra Comunidad y Nuestro Ambiente.



y servicios. Un ejemplo de esto último es el modelo de servicio implementado en Enjoy Santiago y la importancia que nuestra cadena le dio a la identificación de oportunidades de mejora del programa Jugados por Ti mediante instancias de diálogo con clientes y colaboradores. Por último, en Nuestro Ambiente destaca la conformación del Comité Ambiental, la implementación de un sistema de gestión ambiental y un plan de sensibilización interna para el año 2011.

Todas estas acciones reflejan nuestro interés por ser cada día una cadena más responsable socialmente. Sin duda queda camino por recorrer y nuevos desafíos que enfrentar, pero el camino ya está trazado.

“La RSE para Enjoy se entiende como el compromiso consciente y congruente de cumplir integralmente con la finalidad de la empresa, tanto en lo interno como en lo externo, considerando las expectativas de todos sus participantes en lo económico, social o humano y ambiental, demostrando el respeto por los valores éticos, la gente, las comunidades y el medio ambiente, así como para la construcción del bien común. La RSE, hay que verla, sentirla, pensarla, convivir con ella en todo momento. Hoy estamos migrando de promover la RSE a este nuevo status, pasando a un estado de responsabilidad de acuerdo a lo establecido en la estrategia de Enjoy”.

Juan Eduardo García, Gerente General, Enjoy Viña del Mar.



Nuestra Cadena

Nuestro Hacer

Compromiso con nuestra visión, misión, valores y el buen gobierno corporativo.

En Enjoy promovemos una cultura organizacional basada en nuestra visión, misión y valores. La integridad, transparencia y honestidad son los principios que han guiado, guían y guiarán el quehacer de nuestra cadena.

FOCO	DESEMPEÑO 2010	COMPROMISOS 2011
Reporte de Sustentabilidad	Elaboración del segundo Reporte de Sustentabilidad de Enjoy.	Elaborar el tercer Reporte de Sustentabilidad. Lanzar el reporte dentro del primer semestre del año. Incorporar un proceso de diálogo con los grupos de interés.
Área de Sustentabilidad	Creación de la Subgerencia de Sustentabilidad junto a una nueva estructura de la Gerencia de Asuntos Corporativos, incorporándose los siguientes cargos: · Coordinador Relaciones Corporativas · Jefe Comunicaciones Corporativas · Coordinador de RSE.	Posicionamiento de la Gerencia de Asuntos Corporativos como un área transversal de apoyo en temáticas de Sustentabilidad y Comunicaciones. Desarrollar estrategias de vinculación con los grupos de interés.
Código de Ética	Elaboración de las herramientas de implementación de Código de Ética y Buenas Prácticas.	Implementación Código de Ética y Buenas Prácticas.
Evaluación de Riesgos	Se inició la ejecución de auditorías en base a riesgos en todas las unidades de negocio, en empresas de Enjoy S.A. y en el Corporativo.	Inicio de implementación de la metodología de gestión de riesgos de negocio y continuación de auditorías de proceso en todas las áreas y empresas de la compañía.



Nuestra Gente

Compromiso con la calidad de vida laboral y organización de excelencia.

Nosotros nos preocupamos por contribuir a la mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores, incentivando su desarrollo profesional y personal, así como la excelencia y compromiso en su quehacer diario.

FOCO	DESEMPEÑO 2010	COMPROMISOS 2011
Atraer y desarrollar talento	Lanzamiento de la Academia Enjoy y se realizó de 151.240 horas de capacitación entre mayo y diciembre de 2010. Participación en las principales ferias laborales del país.	Ampliar horas de formación a través de la Academia Enjoy, espacio que reúne toda la oferta de cursos. Relanzamiento de portal de movilidad interna.
Liderazgo	Formación de habilidades blandas de liderazgo.	Dar continuidad al trabajo de fortalecimiento de los liderazgos intermedios.
Gestionar clima laboral	Complemento de medición Great Place To Work con nueva herramienta de medición interna (encuesta).	Dar continuidad al trabajo iniciado con mediciones periódicas complementarias a Great Place To Work.
Cultura	Taller de transformación cultural anual para todos los colaboradores. Desarrollo de estudio de cultura cuantitativo y cualitativo.	Continuar promoviendo el compromiso interno con los valores corporativos y con nuestro propósito como compañía.
Comunicaciones internas	Desarrollo de medio interno exclusivo para ejecutivos y jefaturas, orientado a fortalecer los lineamientos de la cadena y reforzar habilidades blandas.	Renovar medios internos de comunicación para lograr un mayor alcance y cobertura, con fuerte foco en soportes digitales afines a nuestra audiencia que es mayoritariamente joven. Fortalecer mecanismos de escucha entre jefaturas y colaboradores.
Ambiente laboral seguro	Fortalecimiento del concepto de autocuidado.	Avanzar un nivel más en la certificación CPS de la ACHS.

Nuestra Cadena

Nuestros Clientes

Compromiso con la experiencia del cliente.

Los clientes son nuestra razón de ser. Por ello, entregamos un servicio de excepción y buscamos generar relaciones de confianza con ellos. Y deseamos que ellos disfruten de la oferta de entretenimiento Enjoy en forma responsable y segura.

FOCO DE TRABAJO	DESEMPEÑO 2010	COMPROMISOS 2011
Mejora continua de los canales de escucha a clientes.	Realización de encuestas en punto de venta, estudios de satisfacción, focus group a clientes y programa Realiza. Los focus group se realizaron internamente, lo que le da más dinamismo y flexibilidad al proceso. Estudios de benchmark de servicios respecto de la competencia.	Continuar efectuando encuestas en punto de venta, estudios de satisfacción, focus group, e información a través de Realiza. Contar con un sistema de Servicio Atención al Cliente nivel corporativo, con el fin de responder a los requerimientos de los clientes a nivel cadena.
Mejora continua de los procesos.	Mejora continua de los procesos de trabajo, a través de la constitución y puesta en marcha del Comité de Mejora Continua, integrado en un inicio por el área de personas, procesos, control de gestión y desarrollo estratégico. Incorporación de auditorías internas de procesos. Formalización de los estándares de servicio en Enjoy Santiago. Redefinición del modelo de información.	Proyecto Estabilización del Servicio.
Mejora continua en la definición de productos y servicios.	Conformación de la Gerencia Producto y Experiencia de Servicio. Definición de los productos y servicios para Enjoy Santiago.	Proyecto Estabilización del Servicio.
Programa Jugados por Ti	Realización de instancias formación dirigidas a los consejeros del programa. Ejecución de espacios de retroalimentación interna del programa, desde los colaboradores de la empresa. Identificación de oportunidades de mejora del programa a través de instancias de diálogo con clientes. Participación en espacios de formación y trabajo en torno a la ludopatía. Construcción del Decálogo del Juego Saludable.	Dar continuidad a los espacios de formación del equipo de consejeros. Continuar con los espacios de retroalimentación del programa. Realizar capacitaciones para nuestros colaboradores Enjoy Club y SAC. Mejorar la difusión interna y externa del programa. Seguir participando en espacios de formación y trabajo en torno a la problemática de la ludopatía.



Nuestra Comunidad

Compromiso con el desarrollo económico, social y cultural.

Nos esmeramos en ser un socio confiable buscando siempre contribuir al desarrollo económico, social y cultural de la comunidad.

FOCO	DESEMPEÑO 2010	COMPROMISOS 2011
Participación en iniciativas sociales.	Apoyo a organizaciones sociales en las unidades de negocio y a nivel corporativo. Acciones aisladas de voluntariado corporativo.	Continuar apoyo a organizaciones sociales. Diseño e implementación de programa piloto de voluntariado corporativo. Desarrollar herramientas que permitan apoyar las acciones de voluntariado surgidas desde la iniciativa de los colaboradores. Implementación de proyectos pilotos de inversión social.
Vinculación con el entorno.	Diseño de plan piloto de vinculación con la comunidad de Antofagasta y desarrollo de herramientas con una mejor vinculación con el entorno.	Desarrollar e implementar estrategia de vinculación con los públicos de interés considerando los ejes nacional y local. Generar espacios de encuentro con la comunidad. Continuar el desarrollo de herramientas que permitan apoyar la vinculación con los grupos de interés.



Nuestra Cadena

Nuestro Ambiente

Compromiso con el cuidado del medioambiente.

En Enjoy valoramos el medioambiente y trabajamos cada día por ser una cadena más amigable con éste.

FOCO	DESEMPEÑO 2010	COMPROMISOS 2011
Comité Ambiental.	Formación del Comité Ambiental desarrollado por diferentes áreas de la compañía.	Consolidar y dar visibilidad al Comité Ambiental con proyectos metódicos y estructurados que sean parte de la gestión.
Promoción de buenas prácticas.	Difusión de buenas prácticas ambientales a través de medios de comunicación internas.	Diseñar e implementar un plan de sensibilización ambiental destinado a los colaboradores.
Proyectos ambientales de Enjoy Santiago	Implementación de los proyectos ambientales del proyecto Enjoy Santiago.	Dar continuidad a los proyectos ambientales de Enjoy Santiago.
Sistema de gestión ambiental	Decisión de implementar un sistema de gestión ambiental piloto en alguna unidad de negocio.	Implementar un sistema de gestión ambiental piloto en una unidad de negocio.



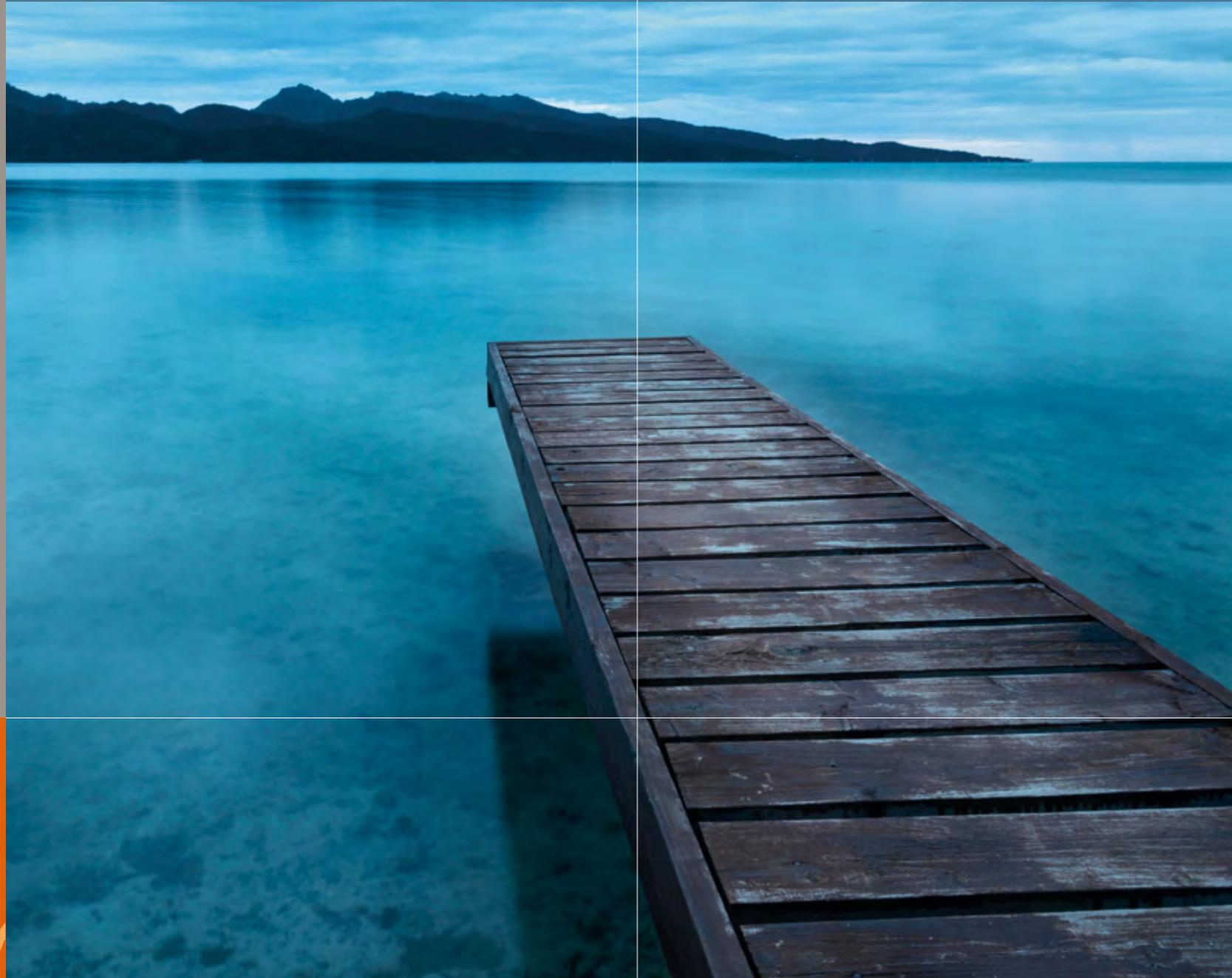
Nuestro Hacer

Estos 35 años de historia, nuestra misión, visión, valores y filosofía empresarial han sido la carta de navegación que ha guiado nuestro hacer.

Trascender en el tiempo y dejar una huella armónica, son los compromisos bajo los cuales construimos nuestra historia.



Nuestro Hacer



En Enjoy estamos profundamente comprometidos con nuestra misión, visión, valores y buen gobierno corporativo, porque estamos convencidos de que podemos ser mejores si promovemos una cultura organizacional basada en ellos.

Durante el año 2010 desarrollamos acciones orientadas a mejorar nuestra conducta mediante la implementación del Código de Ética y Buenas Prácticas, y a prevenir conflictos y riesgos asociados a nuestro trabajo a través de planes que tienen su origen en las áreas de Auditoría y Control de Riesgos y de Fiscalía.



Creemos que la adhesión al Pacto Global de las Naciones Unidas, implica asumir un compromiso con las temáticas que se abordan en materias de sustentabilidad. Este gran paso, refleja nuestro interés por ser parte de las tendencias y demandas de responsabilidad social.

La integridad, transparencia y honestidad son los principios que nos han guiado, guían y guiarán en nuestro actuar, así como también, son la pauta para las relaciones que establecemos entre colaboradores, con los clientes, con la comunidad y con los accionistas de la compañía.



Nuestro Hacer

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Visión

Ser reconocida como una cadena de clase mundial en la industria de la entretención por la gestión de experiencias para sus clientes, la rentabilidad para sus accionistas, la mutua lealtad con sus colaboradores y la ética en su actuar.

Misión

Mejoraremos el bienestar de nuestros clientes a través de la genuina preocupación por su entretención, disfrute y cuidado, generando experiencias memorables e integrales de juego, hotelería, gastronomía y turismo, en una cultura de eficiencia, rentabilidad y responsabilidad.



Valores

<p>COMPROMISO</p> <p>SOMOS UN EQUIPO COMPROMETIDO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Con el éxito de nuestra empresa. • Con la visión y misión de nuestro negocio. • Con el desarrollo de nuestras personas. • Con nuestra comunidad y entorno. 	<p>PASIÓN</p> <p>VIVIMOS CON PASIÓN POR EL CLIENTE.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los clientes son el foco de nuestras acciones. • Trabajamos con alegría y amabilidad. • Cultivamos una relación de fidelidad con cada cliente. • Nos anticipamos a sus necesidades. • Buscamos sorprender a nuestros clientes y entregarles experiencias inolvidables. 	<p>CALIDEZ</p> <p>VALORAMOS LA CALIDEZ EN TODAS NUESTRAS RELACIONES.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nuestras relaciones se fundan en el respeto mutuo. • Somos responsables de crear un clima de amabilidad y confianza. • Tenemos buena disposición para realizar nuestro trabajo y colaborar con nuestros equipos. • Fomentamos la comunicación abierta en los equipos. • Interactuamos y nos apoyamos entre distintas áreas formando un gran equipo.
<p>EXCELENCIA</p> <p>NUESTRO ESTILO ES LA EXCELENCIA.</p> <ul style="list-style-type: none"> • No nos conformamos con lo bueno, buscamos la perfección. • La preocupación por cada detalle es lo que nos diferencia. • Entregamos un servicio de la más alta calidad. • La mejora continua guía nuestras acciones. Buscamos superar las expectativas de nuestros clientes. • Nuestro esfuerzo se basa en hacer las cosas siempre cada vez mejor. 	<p>INTEGRIDAD</p> <p>ACTUAMOS CON INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nos guían principios éticos fundamentales: la honestidad, la veracidad y la rectitud. • Hablamos con la verdad. • Cumplimos nuestras promesas. • Cuidamos nuestro comportamiento personal. • Cuidamos siempre la imagen de nuestra empresa. 	<p>MÉRITO</p> <p>EL MÉRITO ES EL CENTRO DEL DESARROLLO DE NUESTRAS PERSONAS.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconocemos los logros individuales y de los equipos. • Incentivamos el correcto desempeño y la gratificación de un trabajo bien hecho. • Fomentamos la actitud participativa y la buena disposición para hacer las cosas. • Damos oportunidades de desarrollo profesional dentro de la empresa basados en el mérito, el profesionalismo y el desempeño.

Nuestro Hacer



ENJOY ADHIERE A LOS PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS

El ser parte del Pacto Global es un gran hito dentro de nuestra estrategia de Entretención Responsable posicionándonos en temáticas mundiales de Responsabilidad Social Empresarial y Desarrollo Sustentable.



Nuestro énfasis por la sustentabilidad y el sentido de trascendencia se grafica en que durante el año 2010 nos adherimos al Pacto Global de las Naciones Unidas y con ello a los 10 principios que esta organización promueve para el crecimiento sustentable.

Derechos Humanos

- ★ Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional.
- ★ Evitar verse involucrados en abusos de los derechos humanos.

Normas Laborales

- ★ Respetar la libertad de asociación y el reconocimiento de los derechos a la negociación colectiva.
- ★ Eliminar todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio.
- ★ Abolir el trabajo infantil.
- ★ Eliminar la discriminación respecto del empleo y la ocupación.

Medio Ambiente

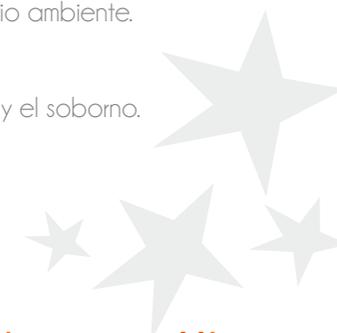
- ★ Apoyar la aplicación de un criterio de precaución respecto de los problemas ambientales.
- ★ Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.
- ★ Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inocuas para el medio ambiente.

Anticorrupción

- ★ Actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.

“El que Enjoy se encuentre adherida a nuestra organización demuestra un compromiso intrínseco y una misión sostenible, sobre todo en un negocio a veces tan cuestionado, la empresa se compromete desde su ADN con la transparencia, la ética y las buenas relaciones laborales. Sin duda alguna Enjoy es una empresa líder en su rubro, marcando su línea de negocios en torno a la sustentabilidad.”

Steve Weitzman Kopplin, Coordinador Nacional Pacto Global.





Nuestro Hacer

GOBIERNO CORPORATIVO

Directorio

En Enjoy contamos con un Directorio que tiene a su cargo la administración superior de la cadena. Éste lo conforman siete miembros, los que permanecen en su cargo por un periodo de un año y pueden ser reelegidos en forma indefinida. Durante el año 2010, la presidencia del Directorio es ejercida por Antonio Martínez Seguí.

Los 7 integrantes del Directorio no ocupan cargos ejecutivos dentro de la cadena.

Los actuales directores de la sociedad son:

NOMBRE DIRECTOR		
• Antonio Martínez Seguí	• Vicente Domínguez Vial	• Ignacio González Martínez
• Antonio Martínez Ruiz	• Leonidas Vial Echeverría	• Pablo Turner González
	• Darío Calderón González	

Remuneraciones Directorio

Durante el ejercicio del 2010, se percibieron las siguientes remuneraciones totales por concepto de asistencia a las sesiones de directorio.

DIRECTOR	REMUNERACIÓN 2010	REMUNERACIÓN 2009
Antonio Martínez Seguí	2.600 UF	1.800 UF
Antonio Martínez Ruiz	1.950 UF	2.750 UF
Vicente Domínguez Vial	1.300 UF	0 UF
Leonidas Vial Echeverría	1.200 UF	0 UF
Darío Calderón González	1.650 UF	1.650 UF
Ignacio González Martínez	1.350 UF	0 UF
Pablo Turner González	1.950 UF	1.950 UF
Cecilia Martínez Seguí *	600 UF	1.800 UF
Ximena Martínez Seguí *	600 UF	1.800 UF
Juan José Cueto Plaza *	600 UF	1.800 UF

Ningún director de Enjoy S.A. ha percibido de esta sociedad otros ingresos por su cargo de director que los correspondientes a su dieta. Todos los directores son hombres, 5 de ellos se encuentran en el rango de más de 50 años y 2 entre 30 y 50 años.

* Dejaron el Directorio a partir de la Junta Ordinaria de Accionistas del año 2010.

Nuestro Hacer



Remuneraciones percibidas por los directores a través de las filiales

El director Darío Calderón González, a través de su sociedad Calderón y Cía., además de su remuneración como director, percibió la suma de \$ 188.355.465 por parte de Enjoy Gestión Limitada por concepto de honorarios profesionales durante el ejercicio 2010.

Gastos en asesoría al Directorio

Durante el ejercicio 2010, la sociedad no incurrió en gastos de asesoría al directorio.

Comité de Directores

Los actuales integrantes del Comité de Directores de la sociedad son:

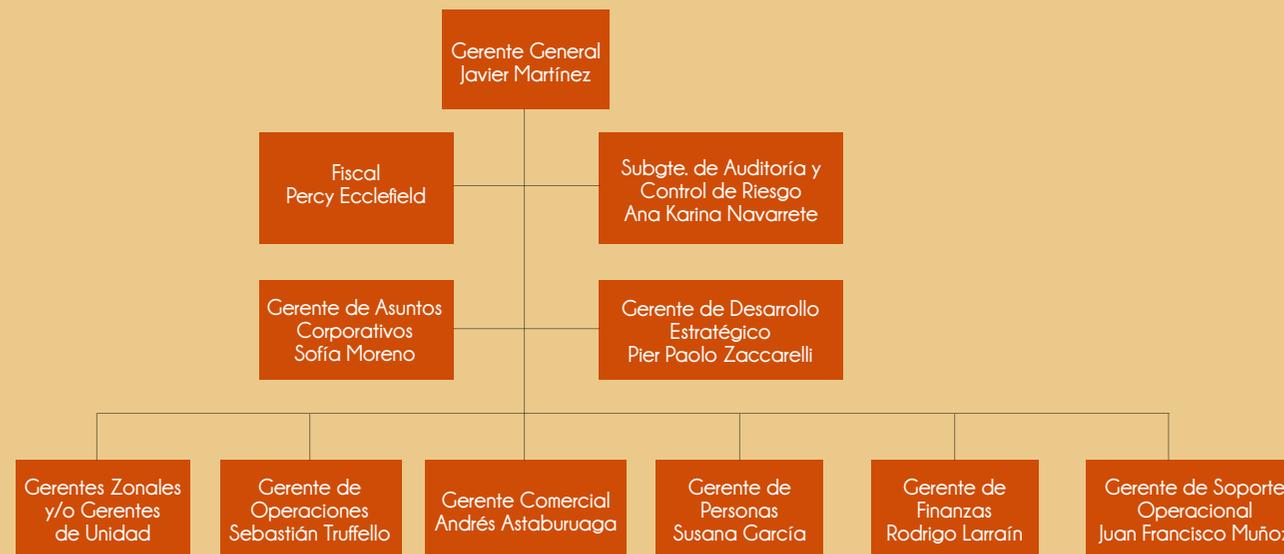
NOMBRE DIRECTOR

- Vicente Domínguez Vial
- Ignacio González Martínez
- Pablo Turner González

Nuestro Comité de Directores es presidido por Vicente Domínguez Vial, director independiente de acuerdo a lo señalado en la Ley 18.046 de Sociedades Anónimas. Las funciones principales de este Comité son por una parte revisar los estados financieros de la compañía, con el fin de recomendar al Directorio su aprobación o rechazo previo a la Junta de Accionistas. Por otro lado, debe examinar las operaciones con las partes relacionadas, es decir, sociedades de los mismos dueños o familiares.

Administración Superior

Nuestro equipo ejecutivo se encuentra encabezado por el Gerente General, Javier Martínez Seguí. Dependen directamente de la Gerencia General, las siguientes gerencias: Gerencia de Gestión de Operaciones, Fiscalía, Gerencia de Asuntos Corporativos, Gerencia de Personas, Gerencia de Soporte Operacional, Gerencia de Desarrollo Estratégico, Gerencia Comercial, Gerencia de Finanzas e Inversiones y Subgerencia de Auditoría y Control de Riesgo.





Nuestro Hacer

Remuneraciones de Gerentes y Ejecutivos Principales

Los 10 gerentes y principales ejecutivos de la sociedad recibieron una remuneración global bruta en el período 2010 de \$1.470.006.969.

Durante el ejercicio 2010, los gerentes y principales ejecutivos no recibieron indemnizaciones por años de servicios.

El plan de incentivos para nuestros gerentes y principales ejecutivos corresponde a un bono de incentivo anual. Este bono se calcula en función del desempeño profesional del ejecutivo (KPIs) y los resultados de su gestión y el de la empresa.

Administración Unidades de Negocios

Cada una de nuestras unidades de negocios cuenta con una estructura organizacional encabezada por un Gerente General, quien a diciembre del año 2010 depende en forma directa del Gerente General de Enjoy. Bajo la Gerencia General de la unidad, se ubican los responsables de las áreas de Juegos, Hotel, Alimentos & Bebidas, Personas, Mantenición y Logística, Finanzas y Comercial de cada operación.

GERENCIAS GENERALES

★ Enjoy Antofagasta Rodolfo Prat D.	★ Enjoy Santiago Eduardo García F.	★ Enjoy Mendoza Alex Jiménez H.
★ Enjoy Coquimbo Ignacio de la Cuadra G.	★ Casino Colchagua Edmundo Villanueva C.	
★ Enjoy Viña del Mar Juan Eduardo García N.	★ Enjoy Pucón Mauricio Maurel T.	

Nuestro Hacer

VELANDO POR LA INTEGRIDAD Y LA TRANSPARENCIA

Código de Ética

En Enjoy estamos convencidos de que somos lo que somos gracias al comportamiento de nuestros colaboradores. El crecimiento experimentado en los últimos años ha significado explicitar nuestro marco de comportamiento, basado en la confianza, la responsabilidad y la integridad que guían nuestro actuar.

Es por ello que durante el año 2010 desarrollamos la estrategia necesaria para implementar nuestro Código de Ética y Buenas Prácticas, el cual está operativo en todas las unidades de negocios a partir de enero del año 2011. Este documento es de suma importancia para nosotros, por cuanto viene a ser la carta de navegación para saber conducir el comportamiento de todos quienes somos parte de la cadena Enjoy. Además, busca fortalecer una cultura organizacional basada en la ética y las mejores prácticas laborales a través de la convicción y compromiso de todos nosotros, los colaboradores, con una conducta íntegra, de respeto hacia los demás, a las normas sociales y la legislación vigente, tanto dentro como fuera de la compañía.

“Queremos seguir creciendo como una empresa sustentable que genera riqueza y empleo y que apoya el desarrollo económico y social de nuestro país. Pero queremos lograrlo dentro de un marco de valores y buenas prácticas”.

Sofía Moreno, Gerente de Asuntos Corporativos de Enjoy.



Previniendo Riesgos

Nuestra expansión y crecimiento de los últimos años ha derivado en que le otorguemos un mayor énfasis al control, la prevención de riesgos, y a contar con un sólido gobierno corporativo. De esta manera, nuestros ojos están puestos en mejorar los sistemas de control de los diversos procesos para evitar que se produzcan riesgos para la compañía. Para ello, hemos potenciado las áreas de Fiscalía, y de Auditoría y Control de Riesgos, consiguiendo reducir conflictos para el negocio.

Durante el año 2010, en el área de Fiscalía se contrataron profesionales altamente capacitados, lo que ha permitido reducir los tiempos de respuesta a los requerimientos provenientes de las otras áreas de la organización. El impulso que le hemos dado a Fiscalía tiene que ver, también, con velar para que todo nuestro actuar esté dentro de la legalidad, evitando contingencias y posibles conflictos de interés.

“El aporte de Fiscalía a la sustentabilidad de Enjoy está orientado en la prevención más que a la corrección. En este sentido, si tenemos algún conflicto, tratamos de corregir la situación para que no se repita. Creo que ese es nuestro grano de arena para la sustentabilidad”.

Percy Ecclefield, Fiscal de Enjoy.

Para informar la nueva modalidad de trabajo de Fiscalía, realizamos reuniones con las distintas áreas y unidades de negocios de la cadena. Además, dictamos capacitaciones específicas para tratar la Ley de Subcontratación Laboral con el área de Compras y otras con apoyo de terceros acerca del Sistema de Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo que son exigidos por la Unidad de Análisis Financiero (UAF), institución dedicada a prevenir estos delitos en Chile, mediante la realización de inteligencia financiera, emisión de normativa, fiscalización de su cumplimiento y difusión de información de carácter público, con el fin de proteger al país y a su economía de las distorsiones que generan ambos delitos. Respecto a lo último, se realizaron 62 instrucciones para las áreas de Juegos, Tesorería, Seguridad y Surveillance con un total de 1.726 participantes.

Nuestro Hacer

“Las charlas de prevención del lavado de activos constituyeron un gran aporte para que los colaboradores tomen la debida consciencia de la problemática que acarrea este tipo de delito y, además, contribuyen a que los oficiales de cumplimiento cuenten con la información oportuna y completa para sus informes”.

Edgardo López, Sugerente Administración y Finanzas de Enjoy Pucón.

En Enjoy estamos a la vanguardia en la industria con respecto a la Ley N° 20.393, que entró en vigencia en diciembre de 2009 y que instituyó la responsabilidad penal de las personas jurídicas o empresas aplicable en los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y cohecho a funcionarios públicos nacionales e internacionales. Como compañía nos encontramos elaborando un modelo de prevención de delitos que cuenta con encargados y/o responsables, procedimientos para la identificación de riesgos, protocolos y reglas para prevenir que estos delitos se cometan dentro de nuestra cadena.

Uno de los desafíos de Fiscalía para el año 2011, es tener más presencia en las unidades de negocio, para lo cual se definió un plan anual de visitas por unidad para resolver dudas en el funcionamiento de diferentes aspectos: laboral, juegos, regulación, relación con las autoridades de la zona, entre otros. Instruir a los oficiales de cumplimiento, que son quienes están a cargo de reportar operaciones sospechosas a la UAF, es otra meta importante para la cual se realizarán simulaciones con clientes ocultos.



Por su parte, a lo largo del año 2010 el área de Auditoría y Control de Riesgos se reorganizó con el objetivo de asegurar el cumplimiento de los controles internos y mejorar la administración de la compañía. Dentro del periodo se realizaron un total de 44 auditorías internas, las cuales son reportadas directamente al Gerente General y están orientadas a velar por el control interno, el cumplimiento normativo y el buen gobierno de cada una de las unidades de negocio y del central. Las auditorías nos permiten mejorar continuamente la operación de los negocios y, sobre todo, reducir los riesgos de incumplimientos o delitos.



En la actualidad, ésta área se encuentra implementando un Modelo Corporativo de Gestión de Riesgos, que permite identificar todos los riesgos que puede tener Enjoy en los ámbitos que están relacionados con nuestro negocio.

“Estamos velando para que el control interno sea cada vez más robusto, para que nos acerquemos cada vez más a estándares internacionales y respondamos a cabalidad lo que nos pide la Superintendencia de Casinos de Juego, la Superintendencia de Valores y Seguros, y la Unidad de Análisis Financiero”.

Ana Karina Navarrete, Subgerente de Auditoría y Control de Riesgos de Enjoy.

ENFOCADOS EN LA EFICIENCIA

Estando presente en un mercado competitivo y en crecimiento, creemos que es necesario contar con procesos y sistemas que mejoren nuestra eficiencia y que marquen una diferencia para nuestros clientes. En este contexto y en la búsqueda permanente por brindar un servicio de excelencia, durante el año 2010 implementamos un sofisticado sistema de Revenue Management de Hotel, cuyo objetivo es maximizar los ingresos al ofrecer distintos precios y/o tarifas a los clientes por un producto o servicio determinado. De esta manera se continúa potenciando el modelo que viene ampliando la oferta de precios para los clientes de Hotel y Centro de Convenciones, para lo cual, se instalaron los sistemas computacionales necesarios y se realizaron capacitaciones al personal.

Tras los buenos resultados obtenidos -las empresas que utilizan este sistema de gestión han mejorado sus ingresos entre 3% y 9% y en el caso de Enjoy, ese aumento fue del 10% en su primer año- el modelo se amplió al negocio de Juegos y se espera ejecutarlo en el año 2011 en el área de Alimentos y Bebidas.

“Pensando a largo plazo, queremos ir más allá de maximizar ingresos por áreas de negocio y enfocarnos en el consumo por cliente. Para eso debemos conocer más y mejor a nuestros clientes, debemos velar por la calidad de nuestro servicio para seguir creciendo junto a ellos”.

Ricardo Doñas, Gerente de Revenue Management de Enjoy.

Nuestro Hacer



En la misma línea y dado el crecimiento explosivo que vivimos en los últimos años, decidimos innovar y comenzar a fines del año 2010 uno de los procesos de mayor transformación interna para potenciar nuestras áreas de negocios en un plazo de 2 años. Es así como la **transformación del back office (TBO)** trajo consigo el levantamiento de todas las mejoras posibles y junto a Deloitte Auditores y Consultores Limitada, se diseñó un proceso de innovación en el que se redefinieron más de 100 procesos de negocios y se obtuvieron 200 hallazgos de oportunidades de ahorro. De esta manera, el enfoque del proyecto está en mejorar la eficiencia de los procesos que soportan las funciones de los colaboradores que están en directa relación con los clientes. El principal valor de la metodología aplicada fue romper las barreras organizacionales tradicionales, generando procesos integrales y orientados al resultado global.

“Los objetivos de TBO se enmarcan en los siguientes tres conceptos: enfoque, que se refiere a entregar soporte al trabajo diario de los colaboradores en las unidades de negocios con el fin de que puedan dedicar más tiempo a temas comerciales y de competitividad que a labores que pueden ser realizadas por el back office; eficacia, en cuanto a lograr los objetivos; y eficiencia en conseguir realizar el trabajo en el menor tiempo y costo posible”.

Juan Francisco Muñoz, Gerente Soporte Operacional Enjoy.

Otro de los principales desafíos que nos hemos propuesto para el año 2011 es cumplir con uno de nuestros ejes estratégicos: la **estabilización del servicio**. Se trata de generar las condiciones, procesos y acciones necesarios para que nuestros clientes perciban la excelencia en el servicio de manera consistente y en forma permanente.



“Hoy estamos comprometidos con lograr que, en toda la cadena, nuestro nivel de servicio se mantenga estable. Esto no significa estandarizar, en el sentido de que todos hagan lo mismo y de la misma manera, sino que apunta a identificar y definir cuáles son los códigos críticos de servicio que necesitamos manejar en Enjoy, de manera de asegurar su presencia nítida y estable en el tiempo”.

Andrés Astaburuaga, Gerente Comercial de Enjoy.



El desafío de Estabilización del Servicio se ha iniciado con visitas a todas las unidades de negocios lideradas por el área de Producto y Experiencia de Servicio, con el objetivo de obtener toda la información posible al respecto de parte de todos nuestros colaboradores. Durante los primeros meses del año 2011 se darán a conocer las conclusiones de este primer diagnóstico para llevar a cabo los cambios en los distintos niveles de la compañía, incluyendo el estilo de dirección; el diseño de productos, servicios y procesos, así como en protocolos de cara al cliente. El objetivo final es que todos nosotros, los colaboradores, podamos entregar al cliente lo que él espera: un servicio excepcional.

Nuestro Hacer

PÚBLICOS ESTRATÉGICOS

Para nosotros, los públicos de interés son claves para nuestro éxito y sustentabilidad en el tiempo. Es por esto que trabajamos para construir y consolidar relaciones de confianza tanto a nivel corporativo como local, y que éstas sean beneficiosas para ambos.

Entendemos por público estratégico todas aquellas personas o grupos de personas que tienen un nivel de vinculación y de incidencia sobre la empresa y viceversa.

Durante el año 2010 continuamos la implementación del plan de trabajo a nivel local, esto es en las comunidades en donde estamos insertos, el cual es dirigido por los gerentes generales de cada unidad de negocio, con el objetivo de afianzar los lazos con los públicos de cada zona y mantener una comunicación fluida con ellos.

Dentro de la relación con los diferentes grupos de interés durante el año 2010, valoramos la relación abierta y fluida que hemos sostenido con el mercado financiero, en particular con accionistas y analistas externos de la compañía.

Al ser Enjoy la primera empresa del rubro de la entretención abierta en Bolsa, no se contaba con un mayor conocimiento respecto de la industria, motivo por el cual, nuestra área de Finanzas e Inversiones realizó diversos encuentros con estos públicos para dar a conocer el negocio, entablando importantes niveles de confianza con estos grupos.

“En el año 2010, ya siendo una empresa abierta en Bolsa, hemos realizado un trabajo con los accionistas con el objetivo de transparentar lo que hacemos, para que así puedan conocer bien la empresa y la industria. Permanentemente nos comunicamos y sostenemos reuniones con nuestros accionistas.”

Rodrigo Larrain, Gerente Finanzas e Inversiones Enjoy.



A continuación presentamos los públicos estratégicos de la compañía y los canales de comunicación que hemos establecido con cada uno de ellos.

PÚBLICO ESTRATÉGICO	CANAL DE COMUNICACIÓN
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> • REALIZA (Programa de Servicio de Atención al Cliente) • Focus group • Estudios de satisfacción de clientes • Encuesta en puntos de ventas • Página web de la compañía • Medios digitales (facebook y twitter)
Colaboradores Enjoy	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de clima organizacional • Política de puertas abiertas • Reuniones jefe-colaborador • Enjoy Meetings • Visitas Gerente General • Brief en unidades de negocios • Intranet de la empresa • Boletín Electrónico E-News de periodicidad semanal • Boletín electrónico SER ENJOY de periodicidad mensual • Diarios murales • Campañas Internas
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> • Junta Ordinaria de Accionistas • Junta Extraordinaria de Accionistas • Desayuno de Inversionistas • Reuniones periódicas • Visitas y eventos en las unidades de negocios • Road Show • Página Web de inversionistas • Memoria anual
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Comité de Compras

Continúa próxima página



→ Continuación página anterior.

PÚBLICO ESTRATÉGICO	CANAL DE COMUNICACIÓN
Autoridades nacionales	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones con las autoridades • Saludos protocolares • Participación en actividades y ceremonias
Gremios y asociaciones especializados	Participación en: <ul style="list-style-type: none"> • Fedetur. • Turismo Chile. • Hotelga. • Hoteleros de Chile. • Cámaras de Comercio en las regiones en las cuales se ubica Enjoy. • Cámaras de Turismo Regionales.
Referentes empresariales	Participación en: <ul style="list-style-type: none"> • Icare. • Generación Empresarial. • Acción RSE. • Fundación PROhumana. • Comunidad Mujer. • Fundación Chile XXI. • Pacto Global de las Naciones Unidas.
Entidades culturales	<ul style="list-style-type: none"> • Participación en Fundación Ruinas de Huanchaca
Referentes sociales y de beneficencia	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de la Gerencia de Asuntos Corporativos
Medios de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicaciones estratégicas

COMITÉS

En Enjoy existen 20 comités que tienen por objetivo discutir temas relevantes para la gestión, operación y sustentabilidad de la organización. En el año 2010 se formaron 7 comités:

- ★ Directores
- ★ Clima Laboral
- ★ Implementación y Coordinación Enjoy Santiago
- ★ Ambiental
- ★ Mejora Continua Ampliado
- ★ Mejora Continua Operacional
- ★ Productos

Estos comités funcionan a nivel de equipo ejecutivo y nos permiten tener una mejor comunicación y toma de decisiones entre las áreas involucradas, apoyando el trabajo de la administración superior de la cadena.

Nuestro Hacer



COMITÉ	INTEGRANTES	ASPECTOS ABORDADOS	PERIODICIDAD
Comité de Directores	Vicente Domínguez Vial, Ignacio González Martínez y Pablo Turner González. El Comité de Directores es presidido por Vicente Domínguez Vial.	Las funciones del Comité de Directores se encuentran establecidas en el artículo 50 bis de la Ley de Sociedades Anónimas.	Se reúne en forma ordinaria 4 veces en el año. En forma extraordinaria se puede reunir cuando sea necesario, en virtud de las necesidades de funcionamiento de dicho órgano y de lo que acuerden sus integrantes. Durante el 2010 sesionó 4 veces .
Comité Ejecutivo	Gerente General Fiscal Gerente Gestión de Operaciones Gerente de Asuntos Corporativos Gerente Desarrollo Estratégico Gerente Comercial Gerente de Personas Gerente de Finanzas e Inversiones Gerente Soporte Operacional	<ul style="list-style-type: none"> Definición de lineamientos estratégicos. Propuesta y definición de políticas de la compañía Revisión de resultados financieros. Revisión de resultados operativos Compartir temas en proceso y determinación de acciones a seguir. 	Una vez a la semana
Comité de Negocios ¹	Gerente de Negocios Gerentes Generales de unidades de negocios	<ul style="list-style-type: none"> Revisión de resultados por unidad de negocios. Acciones en proceso. Indicadores de gestión. Análisis de desviaciones. Programa REALIZA (programa de servicio de atención al cliente). Temas puntuales como SCJ (Superintendencia de Casinos de Juegos), municipios, cambios organizacionales y otros. Intercambio de buenas prácticas que se estén realizando en las distintas operaciones de la empresa. 	Una vez a la semana

¹ Debido al cambio de estructura en octubre del 2010, el Comité de Negocios suspendió sus funciones.

➔ Continúa próxima página

COMITÉ	INTEGRANTES	ASPECTOS ABORDADOS	PERIODICIDAD
Comité de Personas	Gerente General Gerente de Personas	<ul style="list-style-type: none"> Revisión de estructuras y dotaciones. Seguimiento del modelo de compensaciones. Evaluaciones de desempeño. Relaciones laborales. Gestión del clima laboral. 	Una vez al mes
Comité de Finanzas y Capex	Gerente General Gerente Gestión de Operaciones Fiscal Gerente de Finanzas e Inversiones	<ul style="list-style-type: none"> Analizar, discutir y tomar decisiones estratégicas y operacionales en asuntos financieros y de inversiones. Definir estrategias financieras y de inversión en activos operacionales. Resguardar la coherencia entre las operaciones financieras e inversiones en activos con el modelo de negocios y estrategia de crecimiento de la compañía. 	Una vez a la semana
Comité Legal	Dario Calderón (Director de Enjoy SA) Gonzalo Delaveau Juan Francisco Asenjo Percy Ecclefield	<ul style="list-style-type: none"> Asesorar a Enjoy SA en su relación con la SVS (Superintendencia de Valores y Seguros). Asesorar a Enjoy SA en su relación con la SCJ (Superintendencia de Casinos de Juegos). Asesorar a Enjoy en las contingencias en materia legal. 	Se reúne solamente cuando el Fiscal de la sociedad convoca en base a circunstancias que ameriten tal citación
Comité para la implementación del Código de Ética y Buenas Prácticas ²	Gerente General Fiscal Gerente de Asuntos Corporativos Gerente de Personas Subgerente Auditoría y Control de Riesgos Subgerente Sustentabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Revisión de los contenidos del Código de Ética y desarrollo de plan de implementación. 	4 reuniones en el año ²

² Esta periodicidad de reuniones está dada por el funcionamiento del Código de Ética. Como aún no se ha realizado la implementación, la agenda de reuniones ha respondido a la definición de contenidos y desarrollo de plan de implementación.

➔ Continúa próxima página

Nuestro Hacer



COMITÉ	INTEGRANTES	ASPECTOS ABORDADOS	PERIODICIDAD
Comité de Riesgos	Gerente General Gerente de Negocios Fiscal Gerente de Finanzas e Inversiones Subgerente Auditoría y Control de Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> Revisión de informes de auditoría, investigaciones y presentación de temas para la toma de decisiones en materia de administración de riesgo. 	Cada 3 meses
Comité Comercial	Gerente General Gerente Comercial Gerente Desarrollo Estratégico Gerente División Sur e Internacional	<ul style="list-style-type: none"> Definición de estrategias comerciales y de inteligencia de mercado. Desarrollo de acciones de marketing. Campañas publicitarias. Políticas promocionales. Políticas de venta. Actividades de fidelización. 	Una vez a la semana
Comité de Proyectos ³	Gerente General Gerente Desarrollo Estratégico Gerente Técnico Jefe de Control y Planificación	<ul style="list-style-type: none"> Revisar periódicamente el estado de los proyectos. Dar respuesta a las dudas surgidas en el proceso. Ver los avances de los distintos trabajos en curso. 	Una vez a la semana
Comité de Implementación y Coordinación Proyecto Enjoy Santiago	Gerente General Gerente Desarrollo Estratégico Gerente Soporte Operacional Gerente Asuntos Corporativos Gerente Finanzas e Inversiones Fiscalía Gerente Gestión de Operaciones Gerente Personas Gerencia Productos y Experiencias Gerencia Compras y Logística	<ul style="list-style-type: none"> Analizar el estado de avance e implementación del proyecto Enjoy Santiago 	Una vez a la semana

³ Debido al cambio de estructura, el Comité de Proyectos modificó su funcionamiento a partir del tercer trimestre.

➔ Continúa próxima página

COMITÉ	INTEGRANTES	ASPECTOS ABORDADOS	PERIODICIDAD
Comité de Compras	Gerencia Soporte Operacional Fiscalía Control de Gestión Finanzas Tesorería Departamento de Compras Cliente interno que solicitó la compra del bien o servicio, pudiendo ser de cualquier área de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> Transparentar la adjudicación de la provisión de bienes o servicios a un determinado proveedor en el marco del proceso de adquisiciones (monto superior a 5 millones). Revisar Indicadores (KPI): Estado de las negociaciones en carpeta. Ahorros generados 	Una vez a la semana
Comité de Sustentabilidad	Gerente de Asuntos Corporativos Subgerente Sustentabilidad Participantes invitados según temas a tratar	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento de las acciones de RSE en curso. Propuesta y definición de nuevos programas o iniciativas a desarrollar. Actualización y profundización en temas de RSE y sustentabilidad contingentes. 	Una vez a la semana
Comité de Comunicaciones	Gerente de Asuntos Corporativos Jefe de Comunicaciones Corporativas Gerente de Marketing Subgerente Publicidad Jefe Marketing Juego Jefe Publicidad Subgerente Empaquetamiento Productos Agencia de Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar planes de prensa. Definir actividades de comunicación, para apoyar a las unidades de negocio en la difusión de los productos y servicios de la empresa. 	Una vez a la semana

➔ Continúa próxima página

Nuestro Hacer



COMITÉ	INTEGRANTES	ASPECTOS ABORDADOS	PERIODICIDAD
Comité Comunicaciones Estratégicas	Gerente General Gerente Asuntos Corporativos Agencia de Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> Se define la estrategia y lineamientos de las comunicaciones corporativas. 	4 reuniones en el año En forma extraordinaria se puede reunir cuando sea necesario
Comité de Clima Laboral	Representante de cada área de la unidad Subgerente de Personas	<ul style="list-style-type: none"> Funciona en cada unidad de negocio con el propósito de implementar los planes de acción definidos para intervenir el clima, realizando seguimiento de los mismos. Analiza las acciones que se están desarrollando, proponiendo e implementando acciones y mejores prácticas. 	Una vez al mes
Comité de Mejora Continua (Ampliado)	Gerente Productos y Experiencia Gerente Servicios Gerente Comercial Gerente Desarrollo Organizacional Gerente Soporte Operacional Gerente Zona Sur Gerente Procesos Gerente Gestión de Juegos, Hotel y Alimentos & Bebidas Subgerente Auditoría y Control de Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> Informar acerca de la información de clientes y calidad (encuestas). Status y avances del Proyecto de Mejora Continua e Iniciativas de Calidad. 	Una vez al mes
Comité Mejora Continua (unidades de negocios)	Responsable corporativo (dependiendo de la temática) Responsable unidad de negocio (dependiendo de la temática) Representante Mejora Continua Área Comercial unidad de negocios	<ul style="list-style-type: none"> Profundizar en la información de clientes y oportunidades de mejora de cada línea de negocio. Lograr una mayor fluidez, eficiencia en los tiempos y comunicación entre el corporativo y las unidades de negocios. Compartir las mejores prácticas a nivel cadena. 	Cada 15 días

→ Continúa próxima página

COMITÉ	INTEGRANTES	ASPECTOS ABORDADOS	PERIODICIDAD
Comité de Productos	Gerente General Gerente Productos y Experiencias Gerente Comercial Gerente Personas Gerente Soporte Operacional Otros invitados	<ul style="list-style-type: none"> Proponer y sancionar proyectos de rediseño y grandes mejoras de productos. Mantener a la alta administración "cerca del cliente" e informada del desempeño del producto. Recibir lineamientos y directrices sobre el tratamiento de la marca y producto Enjoy. 	Cada 15 días
Comité Ambiental	Gerencia Asuntos Corporativos Fiscalía Gerencia Técnica Gerencia Mantenimiento Gerencia Personas	<ul style="list-style-type: none"> Proponer y sancionar proyectos de rediseño y grandes mejoras de productos. Mantener a la alta administración "cerca del cliente" e informada del desempeño del producto. Recibir lineamientos y directrices sobre el tratamiento de la marca y producto Enjoy. 	Cada 15 días



Nuestro Hacer

ASOCIACIONES A LAS QUE PERTENECEMOS

Para nosotros es de vital importancia vincularnos con aquellos gremios y asociaciones del sector empresarial, turismo y comercio, que nos permitan contribuir al desarrollo del país. Esa es una de las razones por las que en el año 2010, adherimos al Pacto Global de las Naciones Unidas, ente que promueve la Responsabilidad Social Empresarial de las organizaciones bajo 10 principios. El compromiso asumido, refleja también nuestro interés en tener una participación activa respecto a las temáticas mundiales de sustentabilidad.

Enjoy Antofagasta

Cámara de Comercio de Antofagasta
 Corporación de Desarrollo Social del Sector Rural (CODESSER)
 Asociación de Industriales Antofagasta
 Corporación Cultural de Antofagasta
 Hoteleros de Chile

Enjoy Coquimbo

Cámara Regional de Turismo
 Consejo Estratégico de la Agencia de Desarrollo Productivo de la Región
 Cámara de Comercio La Serena

Enjoy Viña del Mar

Asociación Industriales de Valparaíso (ASIVA)
 Cámara Regional de Comercio (CRCP)
 Federación Gremial de la Industria Hotelera y Gastronómica de Chile (Hotelga)
 Alianza Hoteleros de Viña (HOVI), agrupación informal que no tiene personalidad jurídica

Casino Colchagua

Cámara de Turismo de Santa Cruz

Enjoy Pucón

Cámara de Comercio de Pucón
 Cámara de Turismo de Pucón
 HOTELGA
 Fundación para la Innovación Agraria
 Asociación de centros de Ski

Enjoy Central

Icare
 Cámara Chileno Argentina
 Turismo Chile
 Acción RSE
 Pro Humana
 Pacto Global de la Naciones Unidas
 Fedetur



Nuestra Gente

Durante estos 35 años de historia hemos contribuido a crear más y mejores puestos de trabajo, y hemos aportado a mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores. Estamos seguros que nuestros logros y metas no serían posibles sin la gran labor y compromiso de nuestra gente. El esfuerzo de cada uno de ellos es lo que le da sentido a nuestro servicio de excelencia.



Nuestra Gente



El año 2010 fue un año de grandes avances para Enjoy como líder de la industria de la entretención en Chile. La compra y posterior apertura de Enjoy Santiago significó incorporar cerca de 1.000 colaboradores a nuestra operación, la mayor parte de ellos provenientes de localidades cercanas, como Rinconada, San Felipe y Los Andes.

La apertura de esta nueva unidad de negocios estuvo marcada por una intensiva preparación de los nuevos colaboradores que se integraron al área de Juegos. Un esfuerzo que posibilitó seguir contribuyendo al desarrollo personal y profesional de las personas que se incorporan a nuestra cadena.

El año 2010 en Enjoy estuvo también marcado por la puesta en marcha de la Academia Enjoy, un espacio de formación que a partir de una metodología de blended learning nos permite llegar a nuestros miles de colaboradores con el conocimiento relevante para su desempeño profesional.

En una industria que funciona en distintos horarios de trabajo, con diversidad de turnos y ubicaciones geográficas dispersas, la Academia ha significado un hito en los procesos de formación interno, gracias a su flexibilidad y accesibilidad.

PARA ENJOY, EL VALOR DE LAS PERSONAS SE REFLEJA EN EL COMPROMISO QUE HEMOS ASUMIDO POR:

- ★ Conseguir el máximo desarrollo de nuestros colaboradores, respetando sus derechos.
- ★ Brindar las mejores oportunidades de crecimiento profesional y ser un lugar atractivo para trabajar.
- ★ Generar un buen clima laboral y mejorarlo en forma permanente, lo cual queda reflejado en los mejores resultados obtenidos en las evaluaciones de Great Place To Work (GPTW).
- ★ Entregar beneficios que aporten a mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores y les permitan conseguir el mejor equilibrio posible entre la vida laboral y familiar.

“La gestión del conocimiento interno y externo, aplicada a la atracción y fidelización de nuestros clientes a través de las distintas divisiones de negocio y acompañado de los crecientes informes de percepción de ser un gran lugar para trabajar, nos permite consolidar progresivamente a nuestra empresa como una extraordinaria plataforma de generación de empleo.”

Rodolfo Prat, Gerente General, Enjoy Antofagasta.

Nuestra Gente



NUESTRA GENTE EN NÚMEROS ^{1/2}

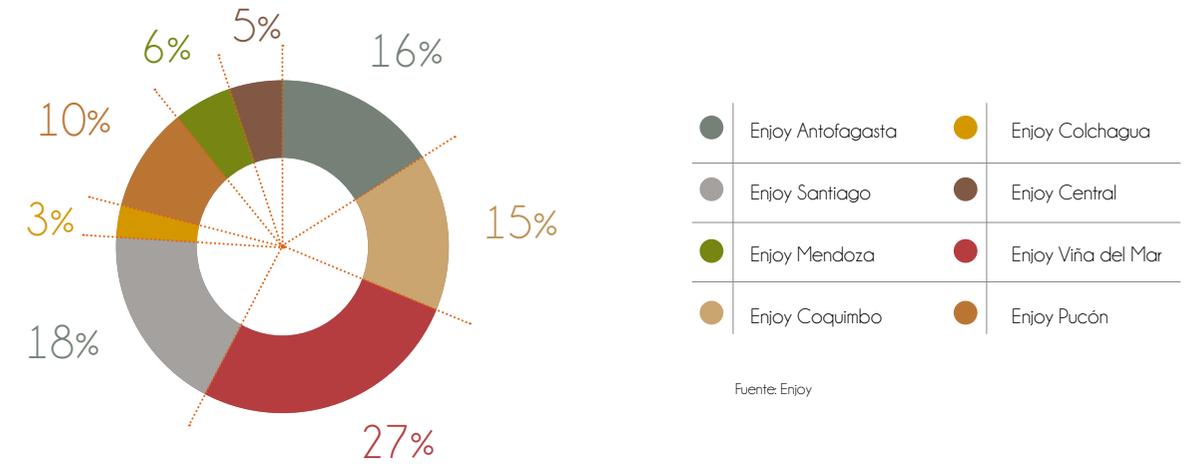
TOTAL COLABORADORES POR AÑO		
Año 2009	Año 2010	Año 2011
5.013	4.907	5.742

Fuente: Enjoy

De los 5.742 colaboradores que trabajan a marzo el 2011:

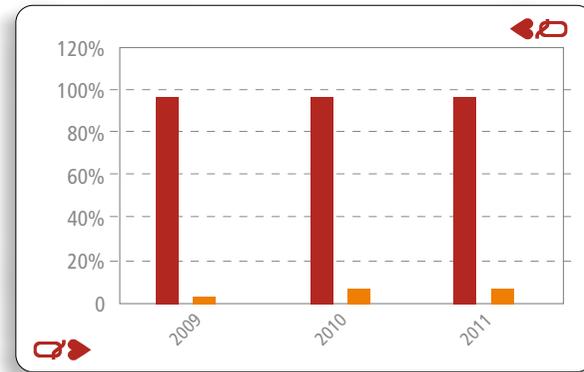
- ★ 5.077 colaboradores trabajan en regiones de Chile.
- ★ 357 colaboradores trabajan en Mendoza.
- ★ 308 colaboradores trabajan en Enjoy Central.

% COLABORADORES POR UNIDAD DE NEGOCIO (MARZO 2011)



Fuente: Enjoy

% COLABORADORES TRABAJAN EN REGIONES V/S ENJOY CENTRAL



Fuente: Enjoy³

1 Enjoy Puerto Varas no está considerado en las cifras de marzo 2011, ya que a diciembre de 2010 no es parte de la compañía. Por este motivo, los datos pueden sufrir variaciones.
 2 La información que se presenta en "Nuestra Gente en Números" tiene como base el mes de marzo, y esto se explica por la estacionalidad del negocio. Marzo es un mes representativo para los resultados, dado que gran parte de la dotación

contratada para apoyar la temporada alta (diciembre-febrero) ha terminado su periodo. Al considerar este mes como base para el análisis, es posible reflejar de mejor manera la dotación real estable durante el resto del año.
 3 Se considera dentro del dato de Enjoy Regiones a Enjoy Mendoza.

COMPOSICIÓN DE LA DOTACIÓN DE PERSONAL POR CATEGORÍA PROFESIONAL

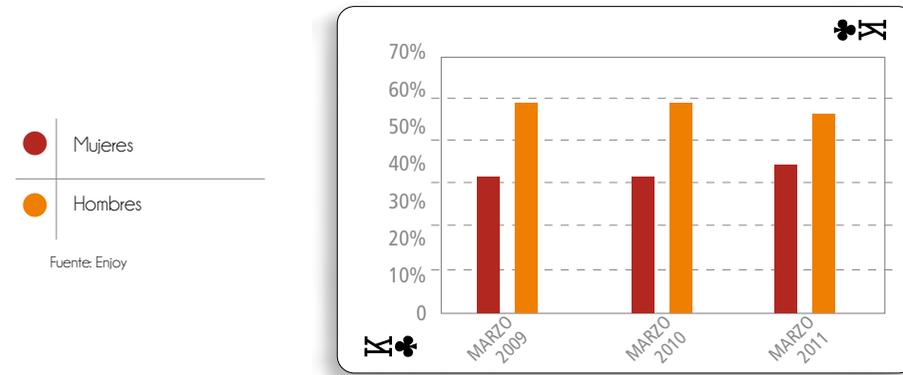
	Año 2009	Año 2010	Año 2011
Cerente o Subgerente	73	89	105
Jefe o Superior	607	628	740
Profesional	205	254	337
Administrativo	176	180	225
Operativo o Técnico	1.209	1.208	1.317
PEC	2.743	2.548	3.018
Total	5.013	4.907	5.742

Fuente: Enjoy

Nuestra Gente

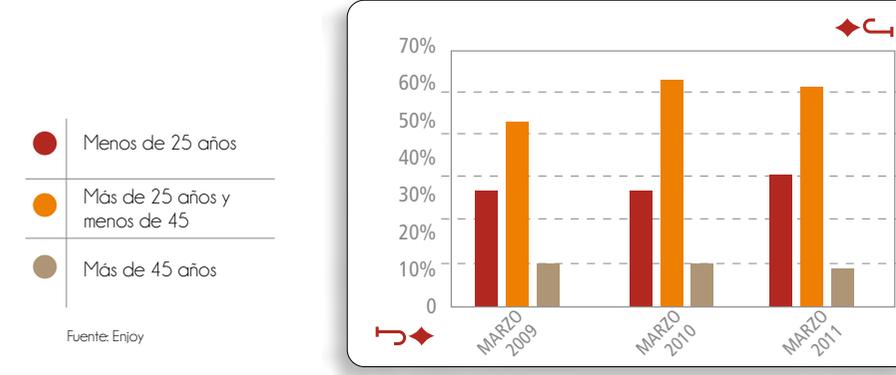


% DE COLABORADORES POR GÉNERO



A marzo del 2011, 2.527 colaboradores son mujeres y 3.215 son hombres.

% DE COLABORADORES POR TRAMO ETARIO



A marzo del 2011, 3.515 colaboradores están en el rango de 25 a 45 años.

% DE COLABORADORES POR GÉNERO Y UNIDAD DE NEGOCIOS

	Hombre			Mujer		
	Marzo 2009	Marzo 2010	Marzo 2011	Marzo 2009	Marzo 2010	Marzo 2011
Enjoy Antofagasta	49%	50%	49%	51%	50%	51%
Enjoy Coquimbo	58%	66%	51%	42%	44%	49%
Enjoy Viña del Mar	62%	61%	59%	38%	39%	41%
Enjoy Santiago	---	---	56%	---	---	44%
Casino de Colchagua	65%	61%	62%	35%	39%	38%
Enjoy Pucón	58%	58%	55%	42%	42%	45%
Enjoy Puerto Varas	68%	66%	---	32%	34%	---
Enjoy Mendoza	61%	63%	61%	39%	37%	39%
Enjoy Central	59%	59%	68%	41%	41%	32%
Total	52%	51%	58%	41%	41%	42%

Fuente: Enjoy

% DE COLABORADORES POR TRAMO ETARIO Y UNIDAD DE NEGOCIO

	Menos de 25 años			Más de 25 y menos de 45			Más de 45		
	Marzo 2009	Marzo 2010	Marzo 2011	Marzo 2009	Marzo 2010	Marzo 2011	Marzo 2009	Marzo 2010	Marzo 2011
Enjoy Antofagasta	50%	37%	36%	46%	57%	56%	4%	6%	8%
Enjoy Coquimbo	42%	33%	36%	51%	60%	56%	7%	7%	8%
Enjoy Viña del Mar	30%	22%	24%	54%	62%	60%	16%	16%	16%
Enjoy Santiago	---	---	38%	---	---	57%	---	---	5%
Casino Colchagua	46%	33%	34%	50%	65%	63%	4%	2%	3%
Enjoy Pucón	29%	23%	25%	62%	67%	65%	9%	10%	10%
Enjoy Puerto Varas	43%	38%	---	47%	54%	---	10%	8%	---
Enjoy Mendoza	33%	22%	25%	65%	75%	74%	2%	3%	1%
Enjoy Central	7%	3%	4%	82%	87%	86%	11%	10%	10%
Total	36%	28%	30%	54%	63%	61%	10%	9%	9%

Fuente: Enjoy

Nuestra Gente

SELECCIÓN DE PERSONAL: BÚSQUEDA Y DESARROLLO DE TALENTOS

En nuestra cadena, todo proceso de selección tiene como base asegurar que los futuros colaboradores cuenten con las competencias y valores definidos por Enjoy para desempeñarse en la organización y en su cargo de forma exitosa.

En Enjoy diseñamos estrategias de reclutamiento y selección que se concentran en la búsqueda de las competencias y la disposición para desarrollarlas. Dependiendo del cargo, se privilegia el potencial más que la experiencia laboral de las personas, de manera de contar con colaboradores con una tendencia al aprendizaje y a la búsqueda de nuevas herramientas y soluciones, que les permitan crecer personal y profesionalmente.

En este sentido, en Enjoy queremos proyectarnos como una compañía formadora de talentos, que brinda oportunidades de crecimiento a lo largo de sus unidades de negocios y que cuenta con líderes que transmiten sus conocimientos y favorecen un clima laboral participativo.

Uno de nuestros desafíos en este ámbito es fortalecer el Programa de Movilidad Interna para promover e incentivar el desarrollo laboral y personal de nuestros colaboradores, y generar así posibilidades de aprendizaje en roles nuevos que les aporten oportunidades reales de crecimiento profesional.



% DE COLABORADORES POR TIPO DE EMPLEO Y UNIDAD DE NEGOCIOS						
	Jornada Completa			Jornada Parcial		
	Marzo 2009	Marzo 2010	Marzo 2011	Marzo 2009	Marzo 2010	Marzo 2011
Enjoy Antofagasta	70%	77%	71%	30%	23%	29%
Enjoy Coquimbo	81%	74%	75%	19%	26%	25%
Enjoy Viña del Mar	66%	61%	62%	34%	39%	38%
Enjoy Santiago	---	---	65%	---	---	35%
Casino de Colchagua	70%	59%	54%	30%	41%	46%
Enjoy Pucón	84%	79%	75%	16%	21%	25%
Enjoy Puerto Varas	87%	76%	---	13%	24%	---
Enjoy Mendoza	100%	100%	96%	0%	0%	4%
Enjoy Central	98%	98%	99%	2%	2%	1%
Total	76%	77%	71%	24%	23%	29%

Fuente: Enjoy

% DE COLABORADORES POR TIPO DE CONTRATO Y UNIDAD DE NEGOCIOS						
	Contrato Indefinido			Plazo Fijo		
	Marzo 2009	Marzo 2010	Marzo 2011	Marzo 2009	Marzo 2010	Marzo 2011
Enjoy Antofagasta	72%	82%	83%	28%	18%	17%
Enjoy Coquimbo	56%	58%	63%	44%	42%	37%
Enjoy Viña del Mar	58%	62%	61%	42%	38%	39%
Enjoy Santiago	0%	0%	78%	0%	0%	22%
Casino de Colchagua	97%	81%	80%	3%	19%	20%
Enjoy Pucón	65%	75%	72%	35%	25%	28%
Enjoy Puerto Varas	80%	64%	---	20%	36	---
Enjoy Mendoza	100%	100%	100%	0%	0%	0%
Enjoy Central	96%	99%	99%	4%	1%	1%
Total	68%	72%	74%	32%	28%	26%

Fuente: Enjoy

Mi historia dentro de Enjoy

"SUPE TOMAR LAS OPORTUNIDADES QUE ME DIERON"

Jacob Rivera, Jefe de Eventos Enjoy Antofagasta.

- 1998 ▶ Ingresó como Garzón de Eventos a Enjoy Pucón.
- 2000 ▶ Fue contratado como Garzón de Planta en Enjoy Pucón. El 2002 viajó hasta Valle Nevado para trabajar y posteriormente a España.
- 2003 ▶ Vuelve a trabajar a Enjoy, como Garzón de Eventos en Enjoy Viña del Mar.
- 2004 ▶ Se traslada nuevamente a Pucón como Garzón de Planta.
- 2005 ▶ Asume como Chef de Fila a cargo de los servicios de Alimentos y Bebidas del Hotel del Lago de Enjoy Pucón.
- 2007 ▶ Es ascendido a Supervisor de Alimentos y Bebidas de Enjoy Pucón.
- 2008 ▶ Postula a una movilidad interna para el cargo de Administrador de Punto de Venta de Enjoy Coquimbo.
- 2009 ▶ Lo invitan a formar parte del equipo de Enjoy Antofagasta como Jefe de Punto de Venta, pasando luego a ser Jefe de Eventos. Paralelamente está estudiando Ingeniería en Administración de Empresas en Antofagasta.

"SE ME DIERON MUCHAS OPORTUNIDADES QUE LAS SUPE TOMAR Y ATREVERME A DECIR QUE SÍ. CREO QUE EN ESTE CAMINO MIS JEFATURAS ME HAN DADO MUCHO APOYO. ME PROYECTO EN ENJOY YA QUE CREO QUE PUEDEN HABER OTRAS POSIBILIDADES DENTRO DE LA EMPRESA."

Mi historia dentro de Enjoy

"SIGO ENAMORADO DE ENJOY"

Victor Torres, Jefe Recepción Hotel del Valle, Enjoy Santiago.

- 2000 ▶ Ingresó a trabajar como Botones de Enjoy Pucón.
- 2004 ▶ Es transferido a la recepción del Hotel del Lago de Enjoy Pucón.
- 2007 ▶ Tras el lamentable incendio de Enjoy Pucón, mientras se levanta nuevamente el Casino los colaboradores participan en un intensivo programa de capacitación. Víctor, además, trabaja en forma paralela en el desarrollo de un manual de procedimientos de Hotel.
- 2008 ▶ Asume en Enjoy Central como Monitor / Formador del área de Hotel, siendo su principal función, capacitar al equipo de los nuevos proyectos hoteleros de Enjoy: Coquimbo, Puerto Varas y Antofagasta.
- 2009 ▶ Se traslada a Enjoy Puerto Varas como Jefe de Recepción del nuevo Hotel de los Volcanes. Tras la venta de la Unidad a fines del año 2010, es invitado a participar del proyecto Enjoy Santiago.
- 2011 ▶ Asume como Jefe de Recepción del Hotel del Valle de Enjoy Santiago, con un rol activo en la formación y preparación de su equipo.

"SI TE PUDIERA DECIR COMO ES LA RELACIÓN QUE HE TENIDO EN ESTOS AÑOS CON ENJOY, LA COMPARARÍA CON UNA RELACIÓN DE PAREJA Y DEFINITIVAMENTE YO SIGO ENAMORADO."

Nuestra Gente

En la selección de nuestros colaboradores hemos asumido un fuerte compromiso con la comunidad en donde estamos insertos, esforzándonos por otorgar oportunidades de trabajo a los grupos más vulnerables, como jóvenes y mujeres. Promovemos la contratación local de manera de contribuir al desarrollo económico y social de dichas localidades.

Para llegar a captar a los mejores candidatos, Enjoy asiste a ferias laborales que organizan las Oficinas Municipales de Información Laboral (OMIL) e institutos técnicos de las regiones. Asimismo, mantenemos relaciones y contacto permanente con las municipalidades, universidades y centros de formación técnica, que son aliados estratégicos en la búsqueda de nuestros futuros colaboradores.



Un caso emblemático es la apertura de Enjoy Santiago, para la cual se establecieron contactos con la Gobernación de San Felipe y con la OMIL de Los Andes para gestionar en conjunto la selección de personas que se ajustaran al perfil de las vacantes que teníamos disponibles. En la actualidad, 688 puestos de trabajo son ocupados por personas de la región.

“La importancia de Enjoy ha sido fundamental para muchas personas que trabajan acá, se han creado nuevos puestos de trabajo que han contribuido a que disminuya la cesantía que había en la zona. El trabajo es increíble, las personas son agradables y podemos interactuar con mucha gente”

Noelia Villarroel, Cajera Enjoy Santiago.



A fines del año 2010, el 85% de los colaboradores en nuestras unidades de negocio pertenecen a las respectivas regiones en que nos encontramos, generando oportunidades y desarrollo para estas comunidades. A su vez en nuestras Unidades de Negocio un 29% de los Gerentes Generales son oriundos de la región en donde nos encontramos.

Reconocimiento al Empleo Joven



Durante 2010, el Instituto Profesional de la Universidad Andrés Bello nos otorgó un reconocimiento especial como una de las tres empresas que entrega más oportunidades laborales, en el contexto de la apertura de Enjoy Santiago en la primera feria laboral organizada para los egresados de dicha institución.

Nuestra Gente

Inclusión Laboral: Integrando a Colaboradores con Discapacidad

El año 2010 estuvo marcado por la puesta en marcha de un programa piloto de inclusión laboral de personas con discapacidad en Enjoy Antofagasta. Esta iniciativa, desarrollada en alianza con el Servicio Nacional de Discapacidad (SENADIS), tiene por objetivo incorporar a la compañía a personas con algún grado de discapacidad intelectual o física, de tal forma de contribuir a mejorar su calidad de vida a través del trabajo. Durante el año 2010 contamos con dos colaboradores que han formado parte de este programa, incorporándose en los cargos de auxiliar de cocina y en el Área de Personas.

Para el año 2011 tenemos pensado realizar más programas de inserción laboral en otras unidades de negocios.

CAPACITACIÓN: FORMANDO PROFESIONALES DEL SERVICIO

A lo largo del año, realizamos diversas actividades de formación para contribuir de manera directa a que nuestros colaboradores alcancen un desempeño de excelencia. La capacitación, concebida como una herramienta que fomenta la educación y el desarrollo de los colaboradores, contribuye de manera positiva tanto para el logro de los objetivos del negocio como para aumentar el nivel de empleabilidad de las personas que son parte de la compañía.

Año a año, con el objetivo de identificar oportunidades de aprendizaje, redefinimos nuestro modelo de capacitación sobre la base de un proceso de Mejora Continua, por lo que se revisa la oferta de formación y se ajusta a las necesidades de un mercado en constante movimiento y renovación. Este es un trabajo coordinado entre el área de Formación de Enjoy Central y cada unidad de negocios, en que ambos se encargan de implementar y evaluar cada curso.

Para que las oportunidades de desarrollo sean valoradas y utilizadas por los colaboradores de Enjoy, nos preocupamos de programar estas instancias de formación en horarios de trabajo de manera de no intervenir con la vida familiar y desarrollamos cursos bajo la modalidad de e-learning para que el colaborador pueda ser entrenado bajo una metodología semi-presencial y en horarios que sean cómodos para su óptima realización.



La nueva Academia Enjoy

La Academia Enjoy otorga oportunidades de capacitación flexibles, de fácil acceso y disponibilidad, permitiendo generar instancias de desarrollo profesional y personal, a través de cursos de inglés y prevención de riesgos, entre otros.

“Me encantó el sistema de la Academia, está bien hecho y es moderno. Encuentro que facilita las cosas, porque entrega herramientas para el trabajo diario y también para la vida. Sin duda es un plus contar con estos cursos”.

Carmen Gloria Navarrete, Cajera de Alimentos y Bebidas, Enjoy Antofagasta.

La Academia comprende dos grandes áreas que tienen una metodología distinta de aprendizaje y que se complementan enriqueciendo las mallas de desarrollo: la formación e-learning y la formación presencial. La primera está contenida en la dirección www.academiaenjoy.cl, para lo cual cada colaborador tiene una clave con la que accede a la malla personal de cursos. Esta plataforma permite a nuestros colaboradores realizar sus clases desde cualquier lugar con conexión a Internet y así aprender en los horarios que estimen convenientes. A lo largo del año 2010, esta metodología ha demostrado tener un positivo impacto en las operaciones de las unidades de negocio, por cuanto ha quedado reflejado en el mejor desempeño diario de nuestros colaboradores.

La metodología presencial se refiere a clases que son ofrecidas en cada unidad por formadores internos, quienes están a cargo de dictar cursos que abarcan desde una inducción a la empresa hasta el perfeccionamiento de los colaboradores.



Nuestra Gente

LOS EJES DE LA ACADEMIA ENJOY SON:

- ★ Cultura de excelencia: mejorar continuamente el desempeño de los colaboradores y asegurar que las posibilidades de desarrollo estarán cubiertas por los más talentosos.
- ★ Gestión de conocimiento: organizar, sistematizar y estandarizar la oferta formativa de la organización.
- ★ Disponibilidad: incorporar metodologías de aprendizaje que estén a la vanguardia y sean funcionales a las características de las operaciones.
- ★ Gestión de resultados: mejorar la capacidad de hacer seguimientos, incorporar distintos niveles de evaluación y generar diversos reportes.

El éxito de la Academia durante el año 2010 queda reflejado en las 151.240 horas de capacitación realizadas a través de esta herramienta. Esperamos año a año ir aumentando esta cifra, generando así más cursos y mejores oportunidades de crecimiento para nuestros colaboradores.

“Estas posibilidades de desarrollo y empleabilidad se traducen en mejoras en el clima laboral. Por ejemplo, en la última encuesta de clima el ítem desarrollo profesional tuvo una mejor puntuación. Esto refleja que el trabajo de fondo que estamos haciendo con la formación de los colaboradores es recibido de buena forma”.

Susana García, Gerente de Personas, Enjoy.



Programa de Formadores 2010



En el año 2010 se desarrolló el Programa de Formadores, conformado en cada unidad de negocio por un equipo de colaboradores seleccionados por su alto compromiso con la organización, su destacado desempeño y su motivación por compartir sus conocimientos. Estos equipos fueron formados durante el año 2009 para desarrollar y potenciar sus habilidades comunicacionales y de aprendizaje, y el año 2010 fueron los responsables de realizar las actividades de capacitación internas asociadas a nuestro negocio, desde cursos de inducción hasta cursos específicos por área y cargos.

Los 181 colaboradores que forman parte del programa son capacitados y certificados en diferentes cursos claves para el desempeño, y cuentan con una estructura de funcionamiento y canales de comunicación como un espacio en la Academia dónde pueden bajar los contenidos de sus cursos, compartir mejores prácticas y estar en contacto permanente con todos quienes forman parte del programa.

Programa de Actualización y Perfeccionamiento

El objetivo de este programa es distribuir los recursos necesarios para que cada colaborador de Enjoy que no se desempeñe en cargos de contacto directo con el cliente, tenga acceso a las ofertas de capacitación que se dan en el mercado y de acuerdo a necesidades específicas de su desarrollo.

Para analizar y decidir sobre las solicitudes de cursos, cada unidad de negocios cuenta con un comité que sesiona de manera periódica, y que está compuesto por miembros estables como el Subgerente de Personas y al Gerente General de la unidad de negocio.

Nuestra Gente

Programa de Perfeccionamiento e-class

El crecimiento profesional es uno de los compromisos con nuestros colaboradores. Para avanzar en su cumplimiento, el año 2010 generamos una alianza con e-class, sistema de formación e-learning de la Universidad Adolfo Ibáñez, para que colaboradores de todas las unidades de negocio puedan perfeccionar sus conocimientos y habilidades mediante algunos de los cursos que ofrece esta modalidad de aprendizaje. Existe un cupo definido de participantes al año para cada unidad y son los gerentes de cada área quienes postulan a quienes consideran que cumplen con los requisitos del programa asociados a desempeño, y atinencia a sus funciones, entre otras. Durante el año 2010 estudiaron bajo este formato 86 colaboradores.

Programa de Inglés

Dada la importancia en la actualidad del idioma inglés, hemos decidido potenciar su aprendizaje en aquellos colaboradores que, debido a sus funciones y contacto con clientes, necesitan de esta herramienta para fortalecer su desempeño y entregar así un mejor servicio. Como una forma de premiar el compromiso de colaboradores destacados, también se generaron algunos cursos de inglés para las áreas de back office en las diferentes unidades. Durante el año 2010, participaron del programa 476 colaboradores.



Inversión en Capacitación

En el año 2010 se invirtieron \$562.456.341 en capacitación, con un aumento de \$391.430.955 respecto del año anterior. Este incremento se explica por la puesta en marcha de Enjoy Santiago, que significó altas inversiones en capacitación y también por el desarrollo de todos los programas definidos en el presupuesto, a diferencia del año 2009, en que tuvimos que postergar algunos programas debido a la crisis financiera. Por otro lado, el crédito por gasto en capacitación del año 2010 fue de \$216.475.211.

CIFRAS DE INVERSIÓN EN CAPACITACIÓN Y CRÉDITO POR GASTO EN CAPACITACIÓN*

	Año 2008	Año 2009	Año 2010	Variación
Inversión en capacitación (en millones de pesos)	\$486.189.207	\$171.025.386	\$562.456.341	28,9%
Crédito por gasto en capacitación (en millones de pesos)	\$154.132.182	\$153.700.777	\$216.475.211	40,8%

Fuente: Enjoy



* Enjoy Puerto Varas no está considerado en las cifras del año 2010, ya que a diciembre de este año no es parte de la compañía. Por este motivo los datos pueden sufrir variaciones.

Nuestra Gente



NÚMERO DE HORAS DE CAPACITACIÓN

El número de horas de capacitación en el año 2010 fue de 431.580, considerando la formación a colaboradores front office, cargos en directa relación con el cliente, y back office, cargos que soportan las funciones de los colaboradores que están relacionados con los clientes. Esto implica una diferencia positiva de 362.329 horas en comparación al 2009.

Las variaciones con los años anteriores tienen que ver, principalmente, por el lanzamiento de la Academia Enjoy. Asimismo, la apertura de Enjoy Santiago implicó un programa de inducción de aproximadamente dos meses que se tradujo en una importante alza en la cantidad de horas de formación.

DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Con el propósito de transformarnos en una organización de excelencia, es necesario contar con un equipo de trabajo comprometido y motivado con los distintos desafíos que se emprenden, contando con un grupo humano capaz de alcanzar el éxito en los proyectos futuros. Esos son los principales objetivos del área de Desarrollo de Personas de Enjoy que, para avanzar en su cumplimiento, ha trabajado a través de procesos específicos y estables en el tiempo.

Para lo anterior, creemos fundamental ofrecer oportunidades de desarrollo que posibiliten a las personas que integran la compañía el enriquecimiento profesional y la adquisición de nuevas competencias.

Esto implica trabajar fuertemente en gestionar las variables organizacionales relacionadas con la satisfacción de los colaboradores y el clima laboral, medir y mejorar el desempeño de la organización, identificando y disminuyendo brechas en los colaboradores con bajos resultados, proponiendo e implementando planes de desarrollo de carrera en el segmento de colaboradores que hayan demostrado un alto nivel de desempeño, e influyendo en el segmento de colaboradores compuesto por las jefaturas, emprendiendo acciones orientadas al desarrollo de las competencias relacionadas con el ejercicio del liderazgo.



NÚMERO DE HORAS DE CAPACITACIÓN BACK Y FRONT OFFICE POR UNIDAD DE NEGOCIOS ⁵						
	Back Office			Front Office		
	Año 2008	Año 2009	Año 2010	Año 2008	Año 2009	Año 2010
Enjoy Antofagasta	45.657	742	12.218	106.533	6.686	28.508
Enjoy Coquimbo	5.549	3.728	10.436	12.947	9.416	24.350
Enjoy Viña del Mar	8.026	3.306	30.617	18.727	21.792	71.439
Enjoy Santiago	0	0	61.198	0	0	142.794
Casino Colchagua	14.290	174	2.432	33.342	1.566	5.676
Enjoy Pucón	2.828	2.515	7.540	6.600	4.296	17.592
Enjoy Puerto Varas	3.979	1.289	---	9.285	11.537	---
Enjoy Mendoza	14.400	122	2.760	33.600	703	6.440
Enjoy Central	1.316	1.379	7.580	0	0	0
Total	96.045	13.255	134.781	221.034	55.996	296.799

⁵ Enjoy Puerto Varas no está considerado en las cifras del año 2010, ya que a diciembre de 2010 no es parte de la compañía. Por este motivo los datos pueden sufrir variaciones.

Fuente: Enjoy

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

En EnJoy reconocemos la importancia de promover el desarrollo de los colaboradores mediante la gestión del desempeño como un proceso permanente de establecimiento de metas, evaluación, retroalimentación, seguimiento y mejora continua. De esta forma, nuestra política de desarrollo se centra en brindar oportunidades a quienes demuestran excelencia en su desempeño y compromiso con los valores de nuestra organización.

Durante el año 2010 continuamos la implementación del proceso de evaluación de desempeño, en donde participan todos nuestros colaboradores. Este proceso está basado en un sistema de competencias que permite tener claridad y transparencia en cuanto a lo que se espera de cada persona, las brechas que deben ser niveladas y las personas que por su alto desempeño pueden participar de las acciones y programas de desarrollo.

Dentro de las mejoras incorporadas al proceso durante el año 2010, destaca la actualización de las competencias del modelo de evaluación y del sistema a través del cual se ingresan y procesan las evaluaciones de todos los colaboradores. Este sistema, alojado en Internet, permite registrar y sistematizar la información, constituyendo una herramienta de gestión fundamental para el proceso.



GESTION DE CLIMA LABORAL



El clima laboral es una variable que impacta directamente en la mejora del desempeño de las personas y en el resultado financiero de la organización. Por esto, conocer la percepción de los trabajadores es de suma importancia. De esta forma, el Programa de Clima Laboral se centra, por una parte, en medir la satisfacción de los trabajadores respecto al lugar de trabajo y las variables relevantes que lo relacionan con la empresa y, por otra, en desarrollar instancias de apoyo para mejorar tales percepciones.

Desde el año 2005 realizamos la medición de clima laboral en nuestra cadena a través de una encuesta que se efectúa dos veces al año y en la que participan todos los colaboradores que se encuentran desarrollando funciones al momento de su aplicación, independiente de su relación contractual. Se trata de una encuesta voluntaria, anónima y confidencial, que es elaborada por el CPTW.

Adicionalmente, durante el año 2010 desarrollamos una nueva herramienta de medición (encuesta online, auto administrada) que permite indagar en las impresiones de los colaboradores de las áreas con mayores niveles de insatisfacción, examinando el peso que cada factor tiene en la percepción general de clima, obteniendo así más información respecto a las variables de mayor importancia para una gestión de clima laboral eficaz y eficiente.

Para reforzar lo anterior, hemos consolidado como actores claves en la gestión a los Comités de Clima Laboral, que funcionan en cada unidad de negocio con el propósito de implementar los planes de acción definidos para intervenir el clima, realizando seguimiento de los mismos. Integrados por un representante de cada área de la unidad y liderados por cada Subgerente de Personas, se reúnen al menos una vez al mes para analizar las iniciativas que se están desarrollando, proponiendo e implementando acciones y mejores prácticas. El foco es consolidar el trabajo de las áreas con buenos resultados y mejorar las variables mal evaluadas, buscando potenciar los aspectos que las mediciones arrojan como relevantes.

Paralelamente a los Comités, las áreas que presentan un resultado crítico cuentan con planes de acción específicamente diseñados. En estos casos, el área de Desarrollo Organizacional recibe los resultados y junto a la jefatura del área crítica identifican los factores relevantes que intervienen en los resultados negativos generando un informe y luego definiendo un plan de intervención.

Nuestra Gente



Parte fundamental del Programa de Clima Laboral es la comunicación de los resultados de cada medición, proceso que se realiza a través de un plan de difusión que incorpora presentaciones, medios escritos y el apoyo de material gráfico, a través de afiches y boletines. De esta manera, se asegura que todos nuestros colaboradores tengan acceso a la información.

Como resultado de lo anterior, durante el año 2010 se obtuvo un aumento de 3 puntos entre las mediciones de mayo y diciembre realizadas a través de GPTW. La medición realizada en el mes de diciembre estuvo marcada por el importante avance de las unidades de Antofagasta y Viña del Mar, que obtuvieron sus más altos puntajes desde que se realiza la medición.



Programa de integración cultural

El objetivo de este programa es reforzar la cultura organizacional y que todos los colaboradores se guíen por los valores que hemos definido como cadena. El foco principal está puesto en alinear a toda la organización, en lo que somos y cómo lo hacemos, de manera de generar una cultura organizacional que sea coherente en sus manifestaciones hacia los clientes y en su representación de cara a nuestros colaboradores.

Cada año definimos una actividad para contribuir a este objetivo en la que participan todos los colaboradores de Enjoy. Es así como el año 2010 se desarrolló la actividad "Studio Enjoy", enfocada en entregar a los colaboradores los nuevos lineamientos de la promesa de marca ante los clientes, especialmente en torno a sus cinco pilares: relación, ambiente, excelencia, responsabilidad y pasión.

CONDICIONES LABORALES⁶

Es importante recalcar que durante el año 2010 implementamos el "Salario Ético Enjoy" en el que se definió como renta mínima un sueldo base de \$200.000, por lo que todas las remuneraciones que se encontraban por debajo de ese monto se ajustaron al salario ético definido.

1,29 veces es la relación entre el salario base de Enjoy versus el mínimo local a marzo del año 2011.

Fuente: Enjoy

	SALARIO BASE ENJOY VERSUS EL SALARIO MÍNIMO LOCAL								
	Salario Base Enjoy			Salario mínimo legal			Variación		
	Marzo 2009	Marzo 2010	Marzo 2011	Marzo 2009	Marzo 2010	Marzo 2011	Marzo 2009	Marzo 2010	Marzo 2011
Consolidado	\$ 247.218	\$ 199.386	\$ 222.250	\$ 159.000	\$ 165.000	\$ 172.000	1,6	1,21	1,29

⁶ La muestra se hace sobre los contratos de 45 horas, donde se incluye al personal a plazo fijo que por efectos de trabajos estacionales por temporada alta no trabaja año completo. Para todos los casos se considera el promedio anual mensualizado de las remuneraciones recibidas en el año.

PROGRAMA DE LIDERAZGO

Creemos que existe una alta correlación entre el estilo de liderazgo, el desempeño y la satisfacción de los colaboradores, por lo que es una política de la compañía priorizar el desarrollo de las competencias de liderazgo al interior de la organización.

El Programa de Liderazgo se concreta a través de cursos y talleres, en donde las jefaturas reciben las herramientas necesarias para una óptima ejecución del estilo de liderazgo definido, conforme a nuestros valores corporativos, considerados como pilares del accionar de Enjoy.



Nuestra Gente



SALARIO HOMBRE VERSUS MUJERES EN PESOS									
Categoría de Empleado	Hombres			Mujeres			Relación Hombres/ Mujeres		
	Marzo 2009	Marzo 2010	Marzo 2011	Marzo 2009	Marzo 2010	Marzo 2011	Marzo 2009	Marzo 2010	Marzo 2011
Jefe o Supervisor	\$ 750.457	\$ 818.382	\$ 846.958	\$ 550.607	\$ 694.334	\$ 731.310	1,4	1,4	1,2
Profesional	\$ 804.053	\$ 636.706	\$ 665.336	\$ 736.856	\$ 504.089	\$ 608.820	1,1	1,1	1,3
Administrativo	\$ 404.620	\$ 436.999	\$ 445.826	\$ 452.694	\$ 458.478	\$ 466.275	0,9	0,9	1,0
Operario o Técnico	\$ 343.546	\$ 371.084	\$ 332.098	\$ 219.157	\$ 270.511	\$ 272.913	1,6	1,6	1,4
PEC	\$ 310.176	\$ 297.159	\$ 327.775	\$ 245.874	\$ 300.400	\$ 305.481	1,3	1,3	1,0

Fuente: Enjoy

Entre 1,0 y 1,4 varía la relación del salario base de los hombres y de las mujeres, según la categoría de empleado.

BENEFICIOS

BENEFICIO	SEGURO MÉDICO COMPLEMENTARIO	SET ESCOLAR	VACUNACIÓN ANTIGRIPIAL
Descripción	Seguro médico, catastrófico, dental y de vida, con incorporación voluntaria y cobertura 100% pagado por Enjoy.	Mochila, cuadernos y artículos escolares para todos los hijos de colaboradores de 5 a 17 años.	Campaña de vacunación influenza (trivalente) en donde Enjoy contribuye con un porcentaje del valor por persona. El costo del colaborador puede ser descontado en cuotas de su remuneración. Valor preferencial en la compra de vacunas para familiares de colaborador, las cuales pueden ser descontadas en cuotas.
Beneficiados	Colaboradores, cónyuge o conviviente e hijos.	Colaboradores de Enjoy, con hijos entre 5 y 17 años.	Colaboradores de Enjoy y sus familias.
Total Beneficiados	3.201	2.075	792



BENEFICIO	REGALO DE NACIMIENTO Y MATRIMONIO	PROGRAMA CALIDAD DE VIDA	CELEBRACIÓN DÍAS ESPECIALES Y FIESTAS
Descripción	Tarjeta Gift Card entregada por motivo de nacimiento o matrimonio	Programa enfocado a entregar herramientas simples y prácticas que contribuyan a una mejor calidad de vida tanto en el trabajo como fuera de él. Se incluyen las siguientes acciones: Evaluación de salud (peso, IMC y presión), talleres de alimentación sana, charlas de riesgo cardiovascular, gimnasia de pausa y entrega de folletería con tips de calidad de vida.	Fiesta de Navidad: actividad especialmente dedicada al colaborador y su familia, en la cual pueden disfrutar de juegos, shows, servicio de comida y regalos para los hijos del colaborador. Fiestas patrias: Instancia de encuentro entre los colaboradores con el objetivo de que compartan y disfruten de actividades de esparcimiento. Días especiales: Reconocimiento a los padres, madres e hijos en su día, a través de un saludo especial.
Beneficiados	Colaboradores de Enjoy	Colaboradores de Enjoy	Colaboradores de Enjoy
Total Beneficiados	122	1.395	Personas asistentes a la fiesta de Navidad: 9.064. Número de hijos de 0 a 12 años que recibieron regalos de Navidad: 2.504. Asistentes a las celebraciones de fiestas patrias: 1.973 Celebración de días especiales: 4.249.

Nuestra Gente



BENEFICIO	REGRESO PAULATINO DEL POST NATAL	BENEFICIO DE SALA CUNA	SUBSIDIO DE LICENCIAS MENORES DE 3 DÍAS
Descripción	En Enjoy central pueden regresar de su licencia post-natal de manera flexible conservando su remuneración. Tercer mes: 20% jornada en Enjoy y 80% desde su casa. Cuarto mes: 50% jornada en Enjoy y 50% desde su casa.	De acuerdo con la variedad de salas cuna de la región, se entrega a la colaboradora la opción de elegir entre las que se encuentran en convenio, siempre y cuando cumplan con tener vigente el Rol Junii.	Pago de los primeros 3 días de licencia médica, una vez al año.
Beneficiados	Quinto mes: 80% jornada en Enjoy y 20% desde su casa. Colaboradoras de Enjoy Central (Oficinas Corporativas en Santiago).	Colaboradoras con hijos menores de 2 años	Colaboradoras de Enjoy Central (Oficinas Corporativas en Santiago)
Total Beneficiados	3	162	65



BENEFICIO	DESCUENTOS ENJOY	SERVICIO DE ALIMENTACIÓN AUTOSERVICIO	BENEFICIO DE SALA DE DESCANSO
Descripción	Descuentos de un 25% en los puntos de Alimentos y Bebidas de Enjoy y tarifas preferenciales en hoteles; 50% en espectáculos realizados en centros de eventos de la empresa y centro de sky.	Autoservicios con menús balanceados y distintas opciones de comida, con funcionamiento desde las 12:00 hrs. hasta las 4:00 o 5:00 de la mañana. En el caso de los trabajadores de Santiago se hace entrega de un monto mensual.	Espacios especialmente implementados por Enjoy con televisores plasma y agradables sofás, para que el colaborador pueda estar cómodo y disfrutar de su tiempo de descanso, con salas para fumadores y no fumadores.
Beneficiados	Colaboradores y sus familiares directos (solamente en el descuento en alojamiento y Alimentos y Bebidas).	Colaboradores de Enjoy	Colaboradores de Enjoy en unidades de negocios.
Total Beneficiados	En Alimentos y Bebidas los beneficiados fueron: 13.308 En alojamiento fueron: 182	5.434	3.180

BENEFICIO	BENEFICIO DE CUMPLEAÑOS	PROGRAMA DE RECREACIÓN ENJOY
Descripción	Día libre de cumpleaños, en el cual el colaborador puede ausentarse de su jornada laboral y dedicar este tiempo a actividades personales de su agrado.	Actividades deportivas para los colaboradores, actividades recreativas para la familia del colaborador, actividades de integración.
Beneficiados	Colaboradores de Enjoy	Colaboradores de Enjoy
Total Beneficiados	5.167	3.362

Nuestra Gente



SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

En Enjoy estamos comprometidos con la salud y seguridad de nuestros colaboradores. Promovemos ambientes saludables y seguros, en este sentido nos hemos propuesto la misión de incentivar y desarrollar una cultura preventiva de autocuidado, que facilite comportamientos de prevención, a través de la información, formación y participación de los colaboradores.

Promoviendo el Autocuidado

En Enjoy nos hemos propuesto la misión de promover y desarrollar una cultura preventiva de autocuidado, basada en la prevención a través de la información, formación y participación de los trabajadores. En relación a la información contamos con diferentes canales para transmitir a nuestros colaboradores la importancia del autocuidado:

Avanzando en la prevención y control de riesgos, continuamos trabajando en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional GPS, certificado por la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), que considera el tránsito por diferentes niveles preventivos, y un trabajo planificado y coordinado por parte de las diferentes unidades de negocio. Durante el año 2010 hemos alcanzado diferentes niveles de certificación, lo que refleja el grado de importancia que otorgamos como cadena a encaminarnos por una cultura que promueve el cuidado de nuestros colaboradores.

AVANZANDO EN LA PREVENCIÓN DE RIESGOS

GPS: Un gran hito en nuestra política de prevención

En el año 2009 decidimos desarrollar una metodología que permitiera, en forma homogénea, un aumento progresivo de la prevención en las distintas unidades de negocio, a través del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional GPS-ACHS.

Para ello diseñamos un Programa de Trabajo Anual, que contempla 19 requisitos con sus respectivas actividades. Este programa fue suscrito por cada Gerente General de las distintas unidades de negocio a lo largo de Chile y el Gerente General de la ACHS Regional.

Durante el último periodo, las unidades de negocio de Coquimbo, Colchagua y Pucón alcanzaron certificaciones Nivel 1 GPS y Viña del Mar certificación Nivel 2 GPS. En el corto plazo, nuestro desafío es que todas nuestras unidades de negocios alcancen el máximo nivel de certificación (Nivel 4 GPS).

★ Inducción Somos Enjoy:

dirigido a todo nuevo colaborador que se incorpora a la cadena, este espacio busca dar a conocer las características principales del negocio, y cuenta con un módulo especial sobre Prevención de Riesgos. En esta instancia, los colaboradores se internalizan en los procedimientos de actuación frente a un accidente de trabajo, comprenden las contingencias cubiertas por la ley 16.744 y conocen los riesgos asociados al puesto de trabajo y las medidas preventivas.

★ Curso de formación e-learning:

Como una forma de dar cumplimiento a la disposición legal del DS N° 40, respecto a la obligación de informar los riesgos laborales, en el año 2010 pusimos en práctica un Curso de Inducción en Prevención de Riesgos en el marco de la Academia Enjoy.



Nuestra Gente

Siguiendo en la línea del autocuidado durante el año 2010, pusimos en práctica al interior de las distintas unidades de negocio una actividad orientada a fortalecer la gestión preventiva y el autocuidado en una de las áreas más críticas de Alimentos y Bebidas (AA&BB): las cocinas. Para cumplir con este objetivo se realizaron las siguientes acciones:

Competencia de cocinas: En un marco de sana competencia, las cocinas de las unidades de negocio compitieron por reducir sus accidentes en un determinado periodo. A través de esta dinámica, logramos disminuir los índices de accidentabilidad, a través de un esfuerzo concreto por promover entre los colaboradores conductas en pos del autocuidado y del cuidado de los equipos.

“Charlas Preventivas en Cocina”: Todas las semanas se realizan charlas en las que los colaboradores de las cocinas son los principales actores, ya que son ellos mismos quienes dictan cada charla, revisan distintos conceptos y situaciones de peligro, familiarizándose así con las técnicas de autocuidado y fomentando el trabajo en equipo.

“Accidentogramas”: Durante el año 2010 también se concretó la elaboración del primer Accidentograma, informe que recopila todos los accidentes ocurridos a nivel nacional y difunde a todos los Departamentos de Prevención de Riesgos de la cadena. De esta manera, a través de la revisión práctica de cada caso expuesto en el informe, es posible desarrollar acciones preventivas para evitar que un hecho similar se repita en otra unidad de negocio.

Colaborador destacado del mes: Como una forma de reconocer la permanente preocupación por promover el autocuidado en las cocinas, cada mes realizamos la elección del Colaborador Destacado, en virtud de las conductas orientadas al autocuidado y la protección de los compañeros.



Capacitación Permanente



Dentro del Programa de Prevención de Riesgos Corporativo, contamos con un Programa de Capacitación, diseñado según las necesidades y actividades de la compañía. Todos los cursos y charlas que realizamos son impartidos por la ACHS, quien acredita y certifica la participación de los asistentes.

El programa contempla diversas actividades de capacitación y todos los años se dictan cursos obligatorios que deben realizar los encargados de áreas, jefaturas y supervisores, tales como “Responsabilidad Civil y Penal de los Accidentes”, “Investigación de Accidentes”, e “Identificación de Peligros” con el objetivo de fortalecer el rol de estos cargos y lograr un real compromiso tanto en la difusión de temas relacionados a la prevención de riesgos como en el control de éstos en sus lugares de trabajo.

Además realizamos cursos de Primeros Auxilios y Maniobra de Heimlich o Compresión Abdominal para vigilantes, guardias y personal de contacto del área de restaurantes. Además, el Experto en Prevención de Riesgos de cada unidad de negocios dicta charlas de Autocuidado.

Mejorando la Gestión de Prevención de Riesgos en Empresas Contratistas

Tenemos que destacar que durante el año 2010, implementamos un Programa de Trabajo anual para empresas contratistas y un protocolo de control para empresas externas que realicen trabajos que duren hasta tres semanas y que tiene como objetivo supervisar las acciones de prevención de riesgos asociadas a su nivel de responsabilidad. Con esto, logramos orientar la gestión de Prevención de Riesgos en las Empresas Contratistas, garantizando el cumplimiento de las disposiciones legales básicas de éstas empresas.

Nuestra Gente

Comités Paritarios

En la actualidad, contamos con 9 Comités Paritarios de Higiene y Seguridad, que cumplen la importante función de detectar, evaluar y aportar en acciones concretas frente a los riesgos de accidentes y enfermedades profesionales. Los Comités Paritarios son obligatorios en empresas con más de 25 trabajadores y deben estar integrados por tres representantes de la empresa y tres de los trabajadores. Por cada miembro titular se elige otro con carácter de suplente. Los representantes del trabajador, se eligen por votación secreta y directa, en tanto los de la empresa, son designados por el empleador.

Cada Comité Paritario posee un presidente, un secretario y comisiones de trabajo respectivas. Para ello elaboramos un Programa de Trabajo Anual, el cual detalla las actividades que debe realizar la Comisión de Inspección, la Comisión de Investigación de Accidentes y la Comisión de Difusión. Éstas se reúnen en forma ordinaria una vez al mes y si el presidente lo amerita se reúnen extraoficialmente.

Las funciones de los Comités Paritarios son velar por la protección de las personas y la seguridad de toda la empresa, instruyendo sobre la correcta utilización del equipo de protección personal, vigilando el cumplimiento de medidas de prevención de higiene y seguridad, investigando causas de accidentes y enfermedades profesionales, adoptando medidas de higiene y seguridad para la prevención de riesgos profesionales, cumpliendo tareas encomendadas por el organismo administrador y promoviendo la seguridad entre todos los trabajadores de la compañía.



Nuestra empresa siempre ha apoyado todas las iniciativas que entregan los Comités Paritarios, que tienden a difundir mejoras para los integrantes de la compañía. En este sentido el año 2010 se realizaron diferentes campañas, de las cuales las más importantes fueron "Volantín Seguro" y "Ergonomía e Inspecciones".

La prevención de riesgos de accidentes laborales está presente en cada unidad de negocio, lo que nos permite que sea un factor clave en la reducción del número de accidentes, además de generar participación y responsabilidad de los colaboradores frente a su propia seguridad.

INDICADORES DE DESEMPEÑO ^{7/8/9}

INDICADORES DE SALUD Y SEGURIDAD CONSOLIDADOS

	Marzo 2009	Marzo 2010	Marzo 2011
Tasa de siniestralidad	25	24	24
Días perdidos	1.196	1.342	1.427
Número de enfermedades profesionales	0	0	0
Total de accidentes	161	139	162
Número de víctimas mortales	0	0	0
Tasa de accidentabilidad	3.39	2.52	2.71

Fuente: Enjoy

TASA DE SINIESTRALIDAD ENJOY COMPARADA CON EMPRESAS DEL RUBRO Y ACTIVIDAD ECONÓMICA MARZO 2011

Enjoy	Actividad económica: Servicios	Rubro: Servicios de Esparcimiento	Rubro: Hoteles, casas de huéspedes	Rubro: Restaurantes, cafés, tabernas y otros.
24	54	81	91	78

Fuente: ACHS.

TASA DE ACCIDENTABILIDAD ENJOY COMPARADA CON EMPRESAS DEL RUBRO Y ACTIVIDAD ECONÓMICA MARZO 2011

Enjoy	Actividad económica: Servicios	Rubro: Servicios de Esparcimiento	Rubro: Hoteles, casas de huéspedes	Rubro: Restaurantes, cafés, tabernas y otros.
2,71	4,13	5,07	7,19	6,83

Fuente: ACHS.

7 Enjoy Puerto Varas no está considerado en las cifras del año 2010, ya que a diciembre de 2010 no es parte de la compañía. Por este motivo los datos pueden sufrir variaciones.

8 Los indicadores de accidentabilidad y siniestralidad, compendian un periodo móvil de 12 meses.

9 La información que se presenta en "Indicadores de Desempeño" tiene como base el mes de marzo, y esto se explica por la estacionalidad del negocio. Marzo es un mes representativo para los resultados, dado que gran parte de la dotación contratada para apoyar la temporada alta (diciembre-febrero) ha terminado su periodo. Al considerar este mes como base para el análisis, es posible reflejar de mejor manera la dotación real estable durante el resto del año.

Nuestra Gente



TASA DE SINIESTRALIDAD			
	Marzo 2009	Marzo 2010	Marzo 2011
Enjoy Antofagasta	42	35	19
Enjoy Coquimbo	47	20	38
Enjoy Viña del Mar	14	14	15
Enjoy Santiago	---	88	43
Casino Colchagua	2	13	10
Enjoy Pucón	29	17	24
Enjoy Puerto Varas	12	33	---
Enjoy Mendoza ¹⁰	---	124	77
Enjoy Central	1	0	0
Total ¹¹	25	24	24

¹⁰ Mendoza se rige para calcular sus indicadores bajo la ley Argentina.
¹¹ El total consolidado representa las unidades de negocios presentes en Chile.

Fuente: Enjoy

DÍAS PERDIDOS			
	Marzo 2009	Marzo 2010	Marzo 2011
Enjoy Antofagasta	287	375	219
Enjoy Coquimbo	406	189	378
Enjoy Viña del Mar	229	229	252
Enjoy Santiago	---	253	366
Casino Colchagua	3	22	18
Enjoy Pucón	224	125	193
Enjoy Puerto Varas	46	148	---
Enjoy Mendoza ¹²	---	429	268
Enjoy Central	1	1	1
Total ¹³	1.196	1.342	1.427

¹² Mendoza se rige para calcular sus indicadores bajo la ley Argentina.
¹³ El total consolidado representa las unidades de negocios presentes en Chile.

Fuente: Enjoy

NÚMERO DE ENFERMEDADES PROFESIONALES			
	Marzo 2009	Marzo 2010	Marzo 2011
Enjoy Antofagasta	0	0	0
Enjoy Coquimbo	0	0	0
Enjoy Viña del Mar	0	0	0
Enjoy Santiago	---	0	0
Casino Colchagua	0	0	0
Enjoy Pucón	0	0	0
Enjoy Puerto Varas	0	0	---
Enjoy Mendoza ¹⁴	0	0	0
Enjoy Central	0	0	0
Total ¹⁵	0	0	0

¹⁴ Mendoza se rige para calcular sus indicadores bajo la ley Argentina.
¹⁵ El total consolidado representa las unidades de negocios presentes en Chile.

Fuente: Enjoy

TOTAL DE ACCIDENTES			
	Marzo 2009	Marzo 2010	Marzo 2011
Enjoy Antofagasta	43	33	24
Enjoy Coquimbo	37	22	32
Enjoy Viña del Mar	38	33	48
Enjoy Santiago	---	14	37
Casino Colchagua	2	3	0
Enjoy Pucón	31	21	20
Enjoy Puerto Varas	9	12	---
Enjoy Mendoza ¹⁶	---	20	13
Enjoy Central	1	1	1
Total ¹⁷	161	139	162

¹⁶ Mendoza se rige para calcular sus indicadores bajo la ley Argentina.
¹⁷ El total consolidado representa las unidades de negocios presentes en Chile.

Fuente: Enjoy

Nuestra Gente



TASA DE ACCIDENTABILIDAD			
	Marzo 2009	Marzo 2010	Marzo 2011
Enjoy Antofagasta	6.26	3.09	2.11
Enjoy Coquimbo	4.25	2.38	3.19
Enjoy Viña del Mar	2.24	1.98	2.80
Enjoy Santiago	---	4.89	4.39
Casino Colchagua	1.19	1.78	0.00
Enjoy Pucón	4.07	2.93	2.50
Enjoy Puerto Varas	2.34	2.71	---
Enjoy Mendoza ¹⁸	---	5.79	3.76
Enjoy Central	0.53	0.43	0.34
Total ¹⁹	3.39	2.52	2.71

¹⁸ Mendoza se rige para calcular sus indicadores bajo la ley Argentina.
¹⁹ El total consolidado representa las unidades de negocios presentes en Chile.

Fuente: Enjoy

TASA DE ABSENTISMO ²⁰			
	Marzo 2009	Marzo 2010	Marzo 2011
Enjoy Antofagasta	7	7	8
Enjoy Coquimbo	3	7	9
Enjoy Viña del Mar	4	5	5
Enjoy Santiago	---	---	8
Casino Colchagua	3	8	6
Enjoy Pucón	4	4	7
Enjoy Puerto Varas	3	4	---
Enjoy Central	1	4	1
Total ²¹	4	5	7

²⁰ La tasa de absentismo no cuenta con las cifras de Enjoy Mendoza.
²¹ El total consolidado representa las unidades de negocios presentes en Chile.

Fuente: Enjoy

NÚMERO DE VÍCTIMAS MORTALES			
	Marzo 2009	Marzo 2010	Marzo 2011
Enjoy Antofagasta	0	0	0
Enjoy Coquimbo	0	0	0
Enjoy Viña del Mar	0	0	0
Enjoy Santiago	---	0	0
Casino Colchagua	0	0	0
Enjoy Pucón	0	0	0
Enjoy Puerto Varas	0	0	---
Enjoy Mendoza ²²	0	0	0
Enjoy Central	0	0	0
Total ²³	0	0	0

²² Mendoza se rige para calcular sus indicadores bajo la ley Argentina.
²³ El total consolidado representa las unidades de negocios presentes en Chile.

Fuente: Enjoy

Nuestra Gente



FOMENTAMOS LAS RELACIONES POSITIVAS CON LAS ORGANIZACIONES DE TRABAJADORES

Para nuestra cadena es fundamental mantener buenas relaciones con los colaboradores y sus sindicatos. En este sentido contamos con una política de puertas abiertas, en donde se fomenta la libertad de asociación y se respeta el acogerse a los convenios colectivos.

Durante el año 2010, sostuvimos 5 negociaciones colectivas que culminaron exitosamente. Éstas fueron en las unidades de Coquimbo, Viña del Mar y Pucón.

Enjoy Coquimbo

Sindicato de Trabajadores del Casino de Juegos de Coquimbo Guillermo Campos Fauze, con fecha 22 de julio del 2010, presentó su proyecto de contrato colectivo. Se realizaron reuniones y se presentó la última oferta del empleador el 24 de agosto, la cual fue rechazada por el sindicato. Dado lo anterior, se llevó a cabo una mediación ante la Inspección del Trabajo ("Buenos Oficios") que concluyó exitosamente con la firma del contrato colectivo por el plazo de 3 años, encontrándose afectos 25 colaboradores.

Enjoy Viña del Mar

Sindicato de Trabajadores Administrativos del Casino Municipal de Viña del Mar, con fecha 18 de agosto del 2010, presentó su proyecto de contrato colectivo. Se realizaron reuniones con el sindicato, concluyendo exitosamente el proceso de negociación con la firma del contrato colectivo el 23 de septiembre del mismo año, por el plazo de 3 años, encontrándose afectos 70 colaboradores.

El Sindicato N°1 de Trabajadores Croupier de Salas de Juego del Casino Municipal de Viña del Mar, llevó a cabo un proceso de negociación no reglada, sosteniendo diversas reuniones entre las partes para llegar a un acuerdo que se materializó el 14 de octubre del 2010. En este acuerdo se firmó un convenio colectivo, por un plazo de 3 años, encontrándose afectos 128 colaboradores.

El Sindicato de Trabajadores de Comedores, Boite, Cabaret y Anexos del Casino Municipal de Viña del Mar, presentó su proyecto de contrato colectivo con fecha 19 de octubre del 2010. Se realizaron reuniones con el sindicato y el proceso de negociación concluyó exitosamente con la firma del contrato colectivo el 18 de noviembre del mismo año, por el plazo de 3 años, encontrándose afectos 194 colaboradores.

Enjoy Pucón

Sindicato de Empresa Hotel del Lago, Kuden S.A. presentó con fecha 18 de octubre del 2010 su proyecto de contrato colectivo. Se realizaron reuniones con el sindicato, y éste presentó una objeción de legalidad ante la Inspección del Trabajo a la respuesta entregada por Enjoy, solicitando se acompañaran antecedentes adicionales a los exigidos por la ley y que se incorporaran a dos ex colaboradores dentro de la nómina negociadora. Esta solicitud fue resuelta por la Inspección del Trabajo, la que rechazó la inclusión de los dos ex colaboradores y solicitó a la empresa que acompañara tres antecedentes económicos adicionales, trámite que fue cumplido en tiempo y forma por la empresa. El proceso de negociación concluyó exitosamente con la firma del contrato colectivo, por el plazo de 2 años, encontrándose afectos 177 colaboradores.

	NÚMERO DE TRABAJADORES SINDICALIZADOS			% DE TRABAJADORES SINDICALIZADOS		
	Marzo 2009	Marzo 2010	Marzo 2011 ²⁴	Marzo 2009	Marzo 2010	Marzo 2011
Enjoy Antofagasta	0	87	63	0%	10%	7%
Enjoy Coquimbo	46	42	36	6%	5%	4%
Enjoy Viña del Mar	503	562	616	32%	39%	41%
Enjoy Santiago	0	0	0	0%	0%	0%
Casino Colchagua	0	0	0	0%	0%	0%
Enjoy Pucón	181	192	187	29%	35%	33%
Enjoy Puerto Varas	25	19	--	7%	4%	---
Enjoy Mendoza	0	228	303	0%	66%	85%
Enjoy Central	0	0	0	0%	0%	0%
Total	755	1.130	1.205	15%	23%	21%

Fuente: Enjoy

21% de colaboradores sindicalizados a marzo del 2011.

²⁴ La cantidad de colaboradores sindicalizados tiene como base el mes de marzo, y esto se explica por la estacionalidad del negocio. Marzo es un mes representativo para los resultados, dado que gran parte de la dotación contratada para apoyar la temporada alta (diciembre-febrero) ha terminado su período. Al considerar este mes como base para el análisis, es posible reflejar de mejor manera la dotación real estable durante el resto del año.

Nuestra Gente



COMUNICACIONES INTERNAS



Como cadena nos interesa estar en permanente comunicación con nuestros colaboradores, de manera de transmitirles claramente cuáles son los objetivos estratégicos y los valores fundamentales de Enjoy. Estamos conscientes de que el conocimiento es el primer paso para lograr el compromiso que todos anhelan.

Asimismo, mantenemos una política de puertas abiertas y fomentamos la participación de todos los colaboradores, siempre en un ambiente de respeto. Este desafío supone un componente especial de integración, al contar con unidades de negocios distribuidas a lo largo de Chile y en Mendoza.

Promovemos comunicaciones directas y transparentes, con instancias formales durante el año, entre las que se destacan:

Comunicación directa

Enjoy Meeting

Encuentro anual que es liderado por nuestro Gerente General, quien viaja a todas las unidades de negocios, para reunirse con los equipos que las integran y en donde existe la posibilidad de realizar preguntas e intercambiar opiniones de manera directa con el Gerente General.

Es un espacio que organizamos en dos turnos, de manera que puedan asistir todos los colaboradores. El foco de la reunión es revisar el desempeño y repasar los focos estratégicos para el período. Además, entregamos un reconocimiento especial a las personas que mejor reflejan nuestros valores Enjoy.

Reuniones jefe-colaborador

Tres veces al año, se realizan reuniones entre los jefes y sus equipos directos, que son un importante espacio de conversación e intercambio de opiniones. Más allá de lo laboral, este tipo de reuniones, contribuye a generar una cultura de comunicación.

Brief (unidad de negocio)

Reunión al comienzo de cada turno entre el Jefe de Área y su equipo, y que tiene por propósito informar sobre aspectos de interés para el correcto desarrollo de las operaciones propias del equipo de trabajo.

Medios de comunicación interna:

A lo largo de nuestra historia, hemos implementado distintos medios de comunicación interna, los que tienen por objetivo contribuir a la integración y alineamiento de nuestros colaboradores.

La Subgerencia de Comunicaciones Internas trabaja de manera coordinada con los responsables de comunicaciones en cada una de las unidades de negocio, en las etapas de levantamiento, implementación y actualización de la información transmitida a través de nuestros soportes de comunicación.

Boletín electrónico

Como una forma de tener mayor contacto y conocimiento de las actividades que se realizan en las unidades de negocios, contamos con el boletín e-News, enviado semanalmente al correo electrónico de nuestros colaboradores con noticias de interés de las distintas unidades de negocios.



Nuestra Gente

Campañas internas

Cada año, nuestra Subgerencia de Comunicaciones Internas planifica campañas transversales para todas las unidades de negocios, con el propósito de conectar a nuestros colaboradores con la cultura y el foco estratégico. Durante el año 2010, se realizó la campaña "entretenimiento con estilo", orientada a promover y comprometer a nuestros equipos con la definición de marca y sus pilares.

Diarios murales

Con el objetivo de contar con medios de comunicación cuyos contenidos se renueven periódicamente, tenemos en todas nuestras unidades diarios murales orientados a la comunicación rápida y directa con aquella audiencia que no cuenta con computador. En los diarios murales incluimos temas de interés general como beneficios, concursos internos, difusión de charlas y capacitaciones, programas de calidad de vida, junto con noticias relevantes de la industria.

Boletín electrónico Ser Enjoy

El año 2010, lanzamos el Boletín Ser Enjoy, publicación mensual dirigida al segmento ejecutivo y jefaturas, disponible en formato online y para dispositivos móviles. Su principal objetivo es anticipar información y reforzar conceptos y alineamiento a un segmento que resulta clave para movilizar al equipo. Para eso también contempla temas orientados a fortalecer habilidades blandas de liderazgo.

PROGRAMA AMIGO



El programa Amigo, implementado durante el año 2010, es una de las primeras herramientas tecnológicas que creamos para todos nuestros colaboradores. Se trata de módulos de auto consulta dispuestos en las diferentes unidades de negocios, principalmente dirigido a los colaboradores que no cuentan con un sistema computacional, los cuales funcionan los 7 días de la semana las 24 horas del día. En ellos se puede consultar acerca de todos los antecedentes personales, tales como liquidaciones de sueldo, certificados, sistema de turnos, teniendo la posibilidad de imprimir la documentación. Esto facilita el acceso a la información a aquellos que no están conectados permanentemente. Durante el año 2010, trabajamos en la segunda fase del proyecto que contempló mejoras, tales como agregar cargas familiares, modificar datos bancarios, solicitar distintos tipos de certificados y visualizar vacaciones. Para el año 2011 se realizarán encuestas a nuestros colaboradores para identificar oportunidades de mejoras.



Nuestros Clientes

Para Enjoy, nuestros clientes son la razón de ser.

Por ello, la propuesta de valor que queremos ofrecerles es invitarlos a vivir el mejor momento de entretenimiento de su vida, todos los días. Pero siempre en el contexto de una entretenimiento sin excesos que les permita disfrutar de un buen momento en forma responsable.



Nuestros Clientes

El año 2010 cumplimos 35 años de trayectoria en el mercado de la entretención, demostrando que nuestro negocio ha trascendido y perdurará a lo largo de los años. El aprendizaje que hemos adquirido en estos años nos permite tener un amplio conocimiento de nuestros clientes, ofreciéndoles una oferta innovadora y diferente porque en un espacio único, con infraestructura de primer nivel internacional, ofrecemos una variada entretención con estilo.

Para responder con calidad a las expectativas y requerimientos de nuestros clientes, permanentemente mejoramos nuestros productos y servicios a través de nuestro programa REALIZA, estudios de satisfacción, encuestas en los distintos puntos de venta y la incorporación de nuevos canales de escucha como los medios digitales. El objetivo es recoger la información para incorporarla a nuestras definiciones de productos y servicios y así satisfacer las necesidades de nuestros clientes. Uno de los proyectos que tenemos en este ámbito para el año 2011 es contar con un sistema de Servicio de Atención al Cliente a nivel corporativo, con el fin de responder a las inquietudes de nuestros clientes a nivel cadena.

En esta línea, dentro de los hitos del año 2010 podemos mencionar la formalización del área de Experiencia y Servicio, el fortalecimiento del área Desarrollo de Clientes y la creación del Comité de Mejora Continua y de Productos, que tiene por objetivo analizar nuestro servicio y los productos de Enjoy con el fin de mejorar la oferta para nuestros clientes.

A su vez lanzamos la campaña comunicacional "Hay que Vivirlo". Todo lo cual se basa en nuestros 5 pilares de marca: responsabilidad, excelencia, pasión, ambiente y relación. Para el año 2011 nuestro gran desafío es implementar el proyecto de estabilización de servicio, en donde apuntamos a que el servicio que entregamos tenga el mismo nivel y estándar en todas nuestras unidades de negocios.

Dado que nuestros clientes son nuestra razón de ser, para nosotros es fundamental mantener una relación a largo plazo con ellos de manera de dar sustentabilidad a nuestro quehacer. Así como nos preocupamos de ofrecer productos y servicios a su medida y que respondan a sus necesidades, también fomentamos una entretención sin excesos. En este contexto, implementamos el año 2008 el programa Jugados por Ti, el cual está orientado a prevenir e informar a nuestros clientes sobre potenciales conductas adictivas de alcohol y juego. Para nosotros es una prioridad contar con clientes saludables, que disfruten y recomienden la experiencia de entretención vivida en nuestras instalaciones.

El año 2010, Jugados por Ti estuvo marcado por la incorporación de un espacio de escucha a los clientes, que busca identificar oportunidades de mejora del programa con el fin de ajustarlo a sus necesidades. A su vez dimos una señal positiva al participar en la mesa de trabajo de Juego Saludable junto a importantes organizaciones que como nosotros están preocupadas por promover el juego saludable.

Una de las tareas de la mesa fue construir el decálogo de Juego Saludable, el cual lo lanzaremos a comienzos del año 2011 y será parte de la información disponible para nuestros clientes.

Sabemos que aún tenemos camino por recorrer en nuestra relación con los clientes, sin embargo tenemos la convicción de que la pasión y el compromiso que hemos asumido con ellos permitirán avanzar en la promesa de valor que definimos como cadena.





Nuestros Clientes

ENTRETENCIÓN CON ESTILO: UNA EXPERIENCIA INOLVIDABLE

La promesa de Enjoy es que nuestros clientes vivan una experiencia inolvidable. Para conseguirlo, ofrecemos ambientes únicos, un servicio de calidad en cada contacto con el cliente, una atención cordial y personalizada, y productos y promociones dirigidas a diferentes segmentos. El año 2010 cumplimos 35 años de trayectoria en el rubro de la entretención, lo que refleja la dedicación que tenemos con nuestros clientes y el aprendizaje que hemos adquirido a lo largo de estos años.

La propuesta de marca se basa en 5 pilares que son fundamentales para nosotros como compañía: excelencia, ambiente, relación, pasión y responsabilidad.

Éstos se traducen en el esmero de nuestra cadena por ofrecer los más altos estándares de calidad en los productos y servicios, por generar ambientes placenteros y con estilo, por brindar una atención asentada en la cortesía, por contar con colaboradores que sienten pasión por su trabajo, y por cuidar al cliente pensando en una relación a largo plazo que favorezca la sustentabilidad del negocio.

El posicionamiento que hemos alcanzado durante estos 35 años de historia también se fundamenta en nuestro profundo conocimiento del público objetivo al cual nos dirigimos. Nuestra cadena se ha preocupado de compenetrarse con el mercado de cada una de sus ciudades, lo que se manifiesta, por ejemplo, en que la infraestructura de éstas se encuentre alineada con los principios de la marca y con la idiosincrasia local. Además, la gastronomía de los restaurantes incorpora las últimas tendencias, sabores y el sello local a través de sus ingredientes.



“Me gustaría destacar la responsabilidad que es uno de nuestros pilares de marca. Este puntal quiere decir que nosotros somos responsables con nuestros clientes y que velamos por entregarles un servicio de excelencia para que vivan momentos inolvidables en Enjoy, pero que no impliquen excesos y riesgos para ellos.”

Javier Martínez, Gerente General Enjoy.



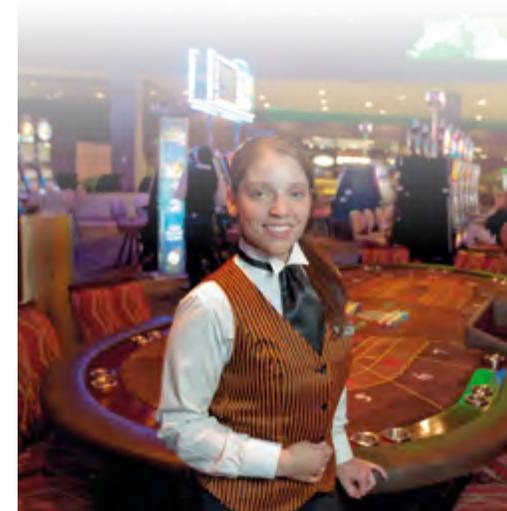
UNIDOS POR UN SERVICIO DE EXCELENCIA



Para lograr contar con colaboradores comprometidos, motivados y contentos con su trabajo, nos esforzamos por gestionar los desempeños de los colaboradores, contribuir continuamente a mejorar el clima laboral, favorecer las instancias de comunicación y de retroalimentación, y entregar beneficios que aporten a mejorar su calidad de vida. Esto se traduce en un círculo virtuoso de satisfacción interna, externa y de relaciones rentables a largo plazo con nuestros clientes. Creemos que la calidad del servicio está directamente relacionada con el desempeño de nuestros profesionales y colaboradores.

En Enjoy todos los años realizamos talleres de transformación cultural. Durante el año 2010 el taller estuvo relacionado con el concepto de la marca, en donde traspasamos a los colaboradores la promesa de marca y los pilares que están asociados a ella. El objetivo es que nuestros colaboradores vivan y sientan la propuesta de Enjoy, transmitiéndola en su relación y contacto diario con los clientes.

Nuestros colaboradores son la pieza clave para que podamos como cadena entregar un servicio de calidad y que los clientes vivan una experiencia inolvidable. Tenemos la convicción de que la sustentabilidad y el éxito del negocio se encuentran arraigados en el valor que puede agregar nuestro equipo a la relación con el cliente.



Sabemos que agregar valor a nuestros clientes pensando siempre en una relación a largo plazo, requiere de un trabajo diario y de iniciativas concretas para lograrlo. Es por esto que nuestra empresa ha definido como uno de los principales focos de acción para el año 2011 la estabilización de servicios. Se trata de generar todas las condiciones, procesos y acciones necesarias para que nuestros clientes perciban la excelencia en el servicio, de manera consistente y en forma permanente.



Nuestros Clientes

EL CLIENTE: EL PROTAGONISTA DE SU EXPERIENCIA

Estudios de Satisfacción del Cliente

A través de nuestros servicios, queremos generar una experiencia única e inolvidable para nuestros clientes. Para eso creamos Mejora Continua, un proceso que permite identificar oportunidades de mejora en nuestros productos y servicios. Este proceso opera mediante una plataforma de información que posibilita conocer los intereses de nuestros clientes.

Anualmente realizamos estudios de satisfacción de clientes, los que son aplicados por Adimark CFK, consultora especialista en el tema. Durante el año 2010 se aplicaron los siguientes estudios:

1. Febrero: Estudio de satisfacción casino y hotel.
2. Noviembre: Estudio de satisfacción alimentos y bebidas (restaurant.).
3. Noviembre: Tracking¹ de satisfacción de casino y hotel.

¹ Los estudios de satisfacción, a diferencia de los tracking, consideran un mayor número de preguntas, contando de esta manera con un mayor grado de profundidad.



La metodología utilizada en los estudios de satisfacción de casino y hotel es cuantitativa. La diferencia está en que para los casinos las encuestas son presenciales y se realizan directamente en cada unidad de negocio, una vez que el cliente ha terminado su experiencia de juego. En el caso de hotel, las encuestas son telefónicas, seleccionando aleatoriamente entre los huéspedes del período analizado.

Durante el año 2010, además se realizaron estudios en el área de juego y hotel incluyendo durante el periodo la sección de alimentos & bebidas. Asimismo, en diciembre se comenzaron a aplicar encuestas periódicas en hotel y juego, las que para el año 2011 serán mensuales y tienen como objetivo complementar la información de los estudios de satisfacción.

Con la información obtenida de los estudios de satisfacción de clientes, áreas como Producto y Experiencia de Servicios, y de las unidades, logramos identificar las oportunidades de perfeccionamiento y diseñamos proyectos orientados a que el cliente se encuentre cada vez más satisfecho con la experiencia que vive dentro de nuestras instalaciones.

Encuestas en Puntos de Venta

Para conocer la experiencia del servicio que ofrecemos a nuestros clientes, durante el año 2010 se continuaron aplicando las encuestas a la salida del hotel al momento del check out. Además, se comenzaron a aplicar encuestas a la salida del casino y para el año 2011 se realizarán a la salida de los restaurantes. Con esta información se obtiene una evaluación mensual de nuestros servicios, lo cual facilita la identificación de oportunidades de mejora.



Nuestros Clientes

Programa Realiza

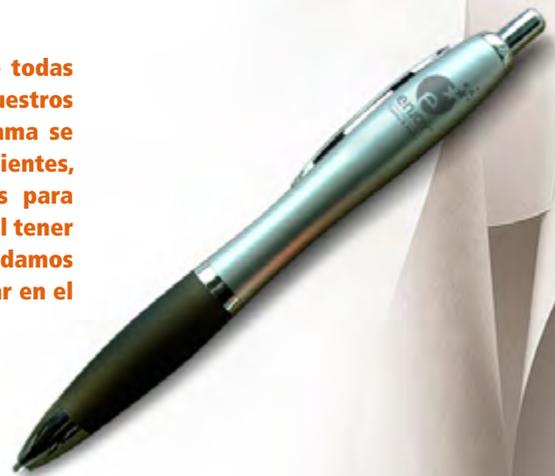
La manera de fortalecer la relación satisfacción-lealtad-rentabilidad es incorporando al cliente como un co-creador de la experiencia. Contar con un programa de estas características nos permite conocer sus opiniones y comentarios, logrando diseñar y rediseñar, tomando en cuenta información concreta.

El programa REALIZA nos facilita contar con procesos y procedimientos de gestión de reclamos transversales a las distintas unidades de negocio de la cadena, manejando de esta manera un lenguaje y metodología común. Sumado a esto, nos posibilita identificar los aspectos fuertes de la gestión de la experiencia, a través de las críticas positivas efectuadas por los clientes.

Para la operatividad y éxito del programa, el Servicio de Atención al Cliente (SAC) juega un rol fundamental, ya que es el responsable de su administración. De esta manera, el jefe de atención al cliente es el líder de REALIZA dentro de la unidad.



REALIZA es una herramienta transversal en línea para el uso de todas las unidades, que surge de la necesidad de saber cómo evalúan nuestros clientes el producto/servicio que ofrecemos. A través del programa se incorporan todos los comentarios, reclamos y sugerencias de los clientes, lo que permite posteriormente diseñar y gestionar soluciones para mejorar su experiencia. Para nosotros como cadena es fundamental tener un canal de comunicación abierto con los clientes, en donde podamos recoger sus opiniones positivas y negativas, que impliquen mejorar en el tiempo.



Todas las semanas elaboramos un reporte para el gerente general de cada unidad de negocios con el objeto de informarle de los principales reclamos que se han presentado y de las críticas o quejas que se están repitiendo. A partir de esto, se le encarga al jefe de punto de venta que conforme un equipo de trabajo responsable de darle solución al problema. En este proceso se recibe, en todo momento, el apoyo del jefe de atención al cliente quien es, además, el encargado de monitorear los indicadores y ver si se está produciendo mejora, acogiendo los diferentes puntos de vista de los clientes.

Cuando se recibe una felicitación, se le comunica a la jefatura del colaborador para que se la haga llegar y, dependiendo de las características de ésta, se le entrega una carta agradeciendo su desempeño y gestión de la experiencia.

Paneles de Calidad

Esta herramienta integra 3 niveles de información que nos permiten hacer ajustes y estabilizar los modelos de servicio. Por una parte se analiza la percepción del cliente (satisfacción), por otra, el cumplimiento de los procesos y estándares operacionales y por último, el cumplimiento de los estándares de soporte. Esto nos permite conocer la percepción de los clientes y saber cómo están viviendo la promesa Enjoy de vivir el mejor momento de entretención todos los días en un entorno de entretención con estilo.



Todos por el cliente

Dentro de nuestros procesos de mejora continua, cabe destacar el Panel de Calidad, una experiencia piloto que desarrollamos en Enjoy Santiago a partir de su apertura durante el año 2010.

Nuestros Clientes

NUESTRO COMPROMISO CON EL MEJORAMIENTO CONTINUO PARA EL AÑO 2011

Para cumplir con la excelencia en el servicio/productos que ofrecemos, a lo largo del año 2010 se lograron las siguientes metas:

- ★ Se incluyeron mejoras al programa.
- ★ Se incorporaron nuevos canales para escuchar a los clientes.
- ★ Se perfeccionó el trabajo del Comité de Mejora Continua.
- ★ Se realizaron auditorias de procesos para profundizar el proyecto de estandarización de servicios.

Por su parte, esperamos para el año 2011 cumplir con los desafíos que nos hemos propuesto y que reflejan nuestro interés por mejorar continuamente los productos y servicios que ofrecemos:

- ★ Redefinición del Modelo de Gestión de Mejora Continua, de manera de incorporar todas las variables, herramientas y mecanismos de interacción necesarios para potenciar la Mejora Continua Local, en cada unidad de negocio y Transversal.
- ★ Medición del cumplimiento del diseño de experiencias y servicios, en todas las líneas de negocio, a través de un plan de clientes incógnitos y check lists operacionales. El objetivo es validar la correcta implementación del diseño de experiencias y productos.
- ★ Medición de la percepción de satisfacción de los clientes con respecto a los servicios que entrega Enjoy.
- ★ Medición de los estándares de servicio establecidos y formalizados, a través de la incorporación del área de auditoría.



FIDELIZANDO CLIENTES: ENJOY CLUB

Desde el año 2005, contamos con un club de socios que tiene por objetivo fidelizar la cartera de clientes frecuentes, otorgándoles atractivos beneficios y descuentos a lo largo de nuestra cadena. Este sistema permite a sus miembros disfrutar de beneficios de manera preferente y en cualquiera de nuestras unidades de negocios, siendo el único en la industria, por cuanto facilita el acceso a sus beneficios transversalmente en toda la cadena Enjoy.

Siendo el pionero en los programas de fidelización en la industria en Chile, Enjoy Club cuenta a diciembre del año 2010 con más de 520.000 socios. En sus años de existencia ha logrado consolidarse exitosamente como un programa que busca conocer y satisfacer a sus clientes. El uso de la tarjeta nos permite comprender lo que el cliente quiere y estar al tanto de sus preferencias para dar cumplimiento a sus expectativas de entretenimiento.



Nuestros Clientes

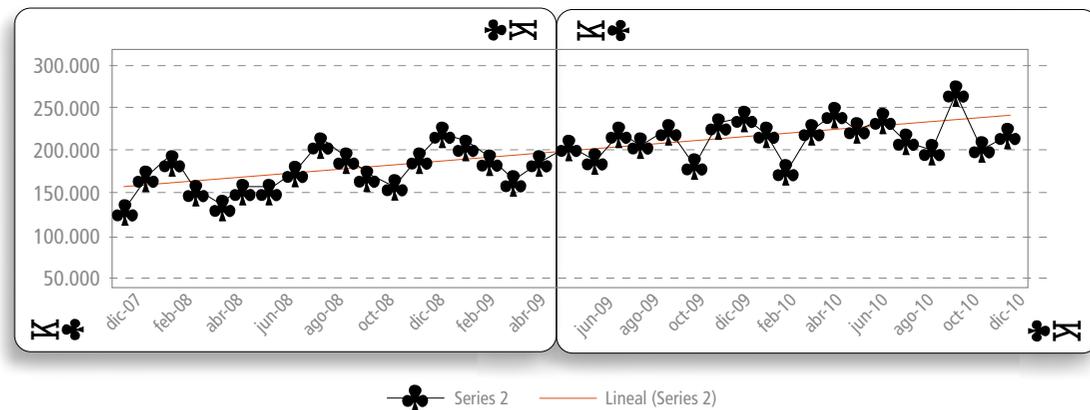
Número de clientes en el programa Enjoy Club



De esta manera, Enjoy Club es otra forma de comunicarnos con nuestros clientes y cuyo objetivo es:

- ★ Identificar los factores que determinan la lealtad y preferencia de los clientes.
- ★ Contribuir al diseño de productos y servicios y en general a toda la oferta comercial de Enjoy y así ajustarla a sus gustos y preferencias.
- ★ Como consecuencia de lo anterior, aumentar la tasa de recompra y recomendación de clientes y el valor de la cartera para Enjoy (Ver tabla A).

TABLA A EVOLUCIÓN DEL INGRESO POR PERÍODO ²



Fuente: Enjoy

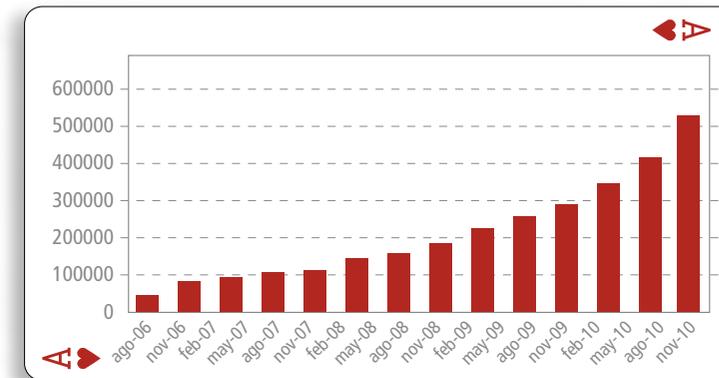
² Transacciones de clientes con 2 años de antigüedad, sobre una base de 12.970 clientes a diciembre 2009

Enjoy Club Center

Para dar mayor rapidez y efectividad a la atención al cliente, en septiembre del año 2010 implementamos los módulos Enjoy Club Center en todas las unidades de negocios. Estos son módulos de auto atención que se utilizan con la tarjeta de socio y cuyo objetivo es materializar la estrategia de desarrollo de clientes. Entre sus beneficios se encuentran mejorar nuestro servicio y atención a nuestros clientes, la capacidad de gestionar campañas uno a uno y mejorar el nivel de servicio a lo largo de las unidades, mediante:

- | | | |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ★ Consulta de puntos ★ Actualización de datos | <ul style="list-style-type: none"> ★ Información de actividades y carteleros de espectáculos ★ Canje de puntos | <ul style="list-style-type: none"> ★ Información sobre promociones ★ Cupones de beneficios |
|--|--|--|

NÚMERO DE CLIENTES EN EL PROGRAMA ENJOY CLUB



Fuente: Enjoy

Tarjeta Enjoy - BBVA



Otra importante iniciativa que realizamos en beneficio de nuestros clientes es la alianza entre Enjoy y el banco BBVA. Ésta consiste en la creación de la tarjeta de crédito BBVA Enjoy que comenzó a operar en junio de 2010 y a la fecha cuenta con un número importante de usuarios. Con ella, todos los usuarios de este medio de pago y en cualquier contexto de compra, pueden no sólo acceder a la oferta de entretenimiento que ofrece Enjoy, sino que también acumular puntos Enjoy que se traducen en atractivos beneficios, tales como descuentos en restaurantes y hoteles de la cadena. De esta manera, como cadena otorgamos la posibilidad a nuevos clientes de acceder al mundo Enjoy y fortalecemos nuestra relación mediante el club de fidelización.



Nuestros Clientes

TORNEOS ENJOY POKER SERIES (EPS)



Estamos conscientes de lo importante que es generar productos y servicios que sean innovadores, que tengan el sello único de Enjoy y que respondan a las expectativas del cliente. Esta promesa es transversal a todos los productos y servicios de la empresa y un ejemplo de ello son los torneos Enjoy Póker Series (EPS).

Este circuito de campeonatos comenzó el año 2008 con 9 encuentros que se realizaron a lo largo de todos nuestros casinos, y que dan respuesta a la demanda de los clientes por acceder a un gran circuito de póker en Chile. Durante el año 2009, lanzamos 4 categorías de torneos pensadas para todo tipo de público. Para complementar el circuito, diseñamos el ranking nacional de póker.

Con respecto a los EPS realizados en las distintas unidades, hubo una cantidad total de 262 torneos en el año 2010, dentro de las categorías Challenger, Raider, Pro, Máster, Satélites y Póker por Chile, a los cuales asistieron más de 15 mil clientes. El monto total de premios que repartimos fue de más de \$1.100.000.000 de pesos.

En el año 2010 creamos torneos satélites con el objetivo de permitir que diversos jugadores pudiesen clasificar a torneos de mayor importancia. Además, realizamos el Póker por Chile: un torneo a beneficencia de las víctimas del terremoto del 27 de febrero del año 2010 y al que asistieron los jugadores más importantes de Latinoamérica. Junto con esto, creamos un ranking local que nos permitió generar una mayor competencia en los Casinos Enjoy.



	CHALLENGER	RAIDER	PRO	MASTER	2da CHANCE	FINAL	SATELITE	POKER POR CHILE	TOTAL
Antofagasta	28	26	2	1	1		1		59
Coquimbo	22	26	2	1	1		12		64
Viña del Mar	30	20	2	1	2	1	5		61
Santiago	21								21
Pucón	24	19	2	1	2		8	1	57
TOTAL GENERAL	125	91	8	4	6	1	26	1	262

	CHALLENGER	RAIDER	PRO	MASTER	2da CHANCE	FINAL	SATELITE	POKER POR CHILE	TOTAL
Antofagasta	\$ 52.820.000	\$ 57.440.000	\$ 46.052.000	\$ 35.875.000	\$ 3.550.000		\$ 2.525.000		\$ 198.262.000
Coquimbo	\$ 31.980.000	\$ 45.480.000	\$ 48.320.000	\$ 47.675.000	\$ 6.360.000		\$ 14.874.500		\$ 194.662.500
Viña del Mar	\$ 56.800.000	\$ 178.385.000	\$ 67.160.000	\$ 46.275.000	\$ 9.175.000	\$ 91.000.000	\$ 8.795.000		\$ 457.590.000
Santiago	\$ 66.582.000								\$ 66.582.000
Pucón	\$ 21.040.000	\$ 34.640.000	\$ 33.580.000	\$ 38.875.000	\$ 17.630.000		\$ 9.425.000	\$ 53.820.000	\$ 209.010.000
TOTAL GENERAL	\$ 229.222.000	\$ 315.945.000	\$ 195.112.000	\$ 168.700.000	\$ 36.715.000	\$ 91.000.000	\$ 35.592.500	\$ 53.820.000	\$ 1.126.106.500

Nuestros Clientes

PROGRAMA "JUGADOS POR TI"



En el marco de esta visión a largo plazo, en el año 2008 implementamos el programa "Jugados por Ti", iniciativa pionera a nivel nacional en cuidado al cliente, orientada a la prevención de conductas adictivas de alcohol y juego y, que es parte de la política de Entretenimiento sin Excesos. Ésta hace alusión al desarrollo de todas aquellas conductas que aseguran que la experiencia vivida en las diferentes instalaciones de Enjoy sea agradable y no ponga en riesgo el bienestar físico y psicológico individual y grupal de los clientes. Se instaura así la preocupación por el cuidado integral, incorporando variables de apoyo, resguardo y seguridad para los clientes y sus familias que buscan prevenir conductas adictivas de alcohol y juego.

En Enjoy estamos comprometidos con la experiencia de los clientes, éstos son nuestra razón de ser. Es por esto que nuestros 35 años de historia han estado marcados por una constante preocupación por los clientes, por entregarles una experiencia con estilo, que sea única, y que quieran repetir.

Esto significa trabajar por construir una relación sólida de largo plazo, esmerándonos para que quienes nos visitan disfruten de nuestra oferta de productos y servicios, y pasen un momento agradable. Estamos conscientes de los impactos de nuestra actividad, por lo mismo reconocemos que existen diferentes maneras de entretenerse. Están los clientes que buscan pasarlo bien, que son la mayoría, pero también existe una proporción menor de personas que buscan en la entretención una forma de evadirse de las dificultades personales y ponen en riesgo su bienestar.



Principales Herramientas del Programa

El programa pone a disposición de los clientes y sus familias las siguientes herramientas para apoyar y cuidar a quienes se encuentran en problemas con el juego y el alcohol:

- ✦ FOLLETOS INFORMATIVOS: dípticos y trípticos informativos, que buscan prevenir y educar en una entretención sin excesos.
- ✦ CONSEJEROS INTERNOS: colaboradores de Enjoy que han sido especialmente seleccionados y capacitados para contener y responder las preguntas de clientes acerca del funcionamiento de "Jugados por Ti", y derivar a los clientes que lo soliciten al Servicio de Asistencia Telefónica.
- ✦ SERVICIO DE ASISTENCIA TELEFÓNICA: servicio voluntario, confidencial y gratuito al que los clientes pueden acceder por medio del contacto con un consejero especialmente preparado para acoger y derivar a un centro de llamados con profesionales especializados en temas de consumo de alcohol y/o juego desmedido.
- ✦ FORMULARIO DE AUTOEXCLUSIÓN: permite que clientes que sienten que su entretención se ha vuelto riesgosa puedan excluirse voluntariamente de ingresar a los casinos de la empresa durante un determinado periodo. Pueden solicitar este formulario en Enjoy Club o en el Servicio de Atención al Cliente y deben llevarlo a legalizar ante notario para presentarlo posteriormente en Enjoy.



"Ser parte del equipo de Consejeros del Programa Jugados por Ti me ha hecho ver de otra perspectiva a nuestros clientes, ya que gracias a las herramientas que nos han entregado en los cursos de capacitación he podido abordar de mejor forma las consultas de aquellos clientes que sienten que tienen algún problema con el juego. Jugados por Ti me ha permitido crecer como persona, ya que lo aprendido en las capacitaciones es aplicable tanto en el contexto laboral como en el personal. La mejor recompensa a nuestra labor es ver cómo algunos clientes con los cuales hemos conversado han tomado conciencia de su problema y se han medido en su nivel o frecuencia de juego."

Carlos Rivera, Director de Tragamonedas, Enjoy Coquimbo.

Nuestros Clientes



Entretención Responsable

Ejemplo de lo anterior, es nuestra participación desde el año 2009 en la formación y desarrollo de una Mesa Nacional de Trabajo sobre el juego responsable y la ludopatía. Esta mesa, en la que participan profesionales y organizaciones académicas y laborales dedicadas al tema, se organizó para fomentar en la sociedad chilena el desarrollo de estrategias que permitan internalizar el concepto de "juego saludable o responsable", previniendo y disminuyendo progresivamente los índices potenciales de juego riesgoso y/o ludopatía en la población que juega. Una de las tareas de la mesa fue construir el decálogo de Juego Saludable, que se lanzará a comienzos del año 2011 y que será parte de nuestra folletería.

"Durante los años 2009 y 2010, Enjoy participó activamente en la formación y en el desarrollo de la Mesa sobre el "Juego Responsable y la Ludopatía". A partir de estos encuentros, donde Enjoy fue la única institución de la industria de la entretención que participó, se realizaron una serie de acciones de formación de profesionales de salud mental en el tema y se construyó el primer decálogo sobre el juego saludable, como un aporte preventivo para la sociedad". Dr. Daniel Martínez, Coordinador de la Mesa Juego Responsable y Ludopatía y especialista en adicciones de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

De esta forma, pretendemos cuidar la experiencia de entretención de nuestros clientes y nos encargamos de darle sustentabilidad a nuestra compañía. Para proyectarnos en el largo plazo es fundamental para nosotros contar con clientes que disfruten nuestra oferta de entretención. Para alcanzar este objetivo es prioritario promover y educar a nuestros clientes en el disfrute de una entretención sin excesos.

Durante el período, el foco de acción lo centramos en la mejora continua del programa. Para ello incorporamos instancias de diálogo con clientes con el objetivo de recibir sus comentarios y apreciaciones de manera de identificar oportunidades de mejora. A su vez, mantuvimos las capacitaciones dirigidas a los colaboradores que actúan como consejeros ante el cliente, continuamos con los espacios de diálogo con colaboradores, y aumentamos nuestra participación en distintos espacios de formación y difusión respecto de la adicción al juego.



Nuestra Comunidad

Para nosotros es imperativo realizar nuestro negocio de la mano de un genuino aporte al desarrollo económico y social de nuestro entorno. Por eso nuestros esfuerzos están enfocados en vincularnos con las comunidades en las que nos ubicamos, haciendo que éstas sean copartícipes de nuestro éxito y contribuyendo a su desarrollo.



Nuestra Comunidad



En Enjoy nos esforzamos por cultivar relaciones confiables y perdurables con las comunidades en las que estamos insertos, mediante una profunda y expresa preocupación por contribuir a su desarrollo económico, social y cultural. Nuestro objetivo es ser un aporte, creando empleo, desarrollando el turismo de la zona y generando acciones sociales en beneficio de los habitantes de cada localidad. Dada la estructura de nuestro negocio creemos que nuestro aporte es hacerlo cada día mejor y generar los mayores recursos a las comunidades donde estamos presentes.

Dentro de las iniciativas que desarrollamos con la comunidad, el año 2009 les contamos sobre la apertura en marcha blanca del Parque Cultural Ruinas de Huanchaca de Antofagasta. Este año se realizó su inauguración oficial y el éxito ha sido tal, que se calcula hubo unas 16.000 visitas durante el año 2010.



El proyecto Enjoy Santiago está inserto en una zona rural, esto ha significado vincularnos con los agricultores de la zona a través de un proyecto de compensación de uso de suelos con los agricultores de San Esteban. El proyecto se implementará durante el año 2011 y abarcará desde capacitación hasta mejoras directas en sus terrenos.

Para el año 2011, uno de los desafíos que nos hemos propuesto como cadena es implementar una sólida estrategia de vinculación con los grupos de interés. Para cumplir con este objetivo, durante el año 2010 elaboramos las herramientas necesarias para afianzar nuestros lazos con la comunidad, a través de un plan piloto, implementado en la unidad de Antofagasta. Este procedimiento será evaluado en el año 2011 para ver la posibilidad de replicarlo en el resto de las unidades de negocios.

Queremos continuar avanzando en la construcción de una historia en conjunto con la comunidad. Es por esto que nos comprometemos a generar acciones que vayan en su beneficio y que permitan seguir contribuyendo al desarrollo económico, social y cultural.

“La esencia de Enjoy está en aportar a los destinos en los que está presente de manera sentida y real, y no solo por cumplir. Queremos agregarle valor a las comunidades contribuyendo a que la gente viva mejor y sea más feliz”.

Pier Paolo Zacarelli, Gerente de Desarrollo Estratégico, Enjoy.

Nuestra Comunidad

CONTRIBUYENDO A LAS CAUSAS DE ORGANIZACIONES SOCIALES

Entre las ONG que podemos destacar, se encuentran el Hogar de Cristo que trabaja esforzadamente por superar la extrema pobreza de nuestro país, la Fundación Alter Ego que busca entregar las herramientas necesarias para que niños y jóvenes con parálisis cerebral puedan tener mejores oportunidades, la Fundación Debra que a diario batalla por ayudar a mejorar la calidad de vida de los niños que tienen piel de cristal, y la Fundación Paréntesis que acoge a personas que se encuentran en situación de pobreza y exclusión social con el propósito de promover su dignificación e inclusión social, entre otras organizaciones.

En nuestras unidades de negocios contribuimos con diversas causas locales tales como Tallarinata del Hogar Betania en Pucón, Fundación las Rozas en Coquimbo y Antofagasta, Ejército de Salvación en Viña del Mar, Hogares de Ancianos en Colchagua y apoyo a escuelas con alumnos en riesgo social en Mendoza.

Durante el año 2010, procuramos continuar con nuestra colaboración a diversas organizaciones sociales, porque creemos profundamente en los aportes sociales que éstas realizan.



Apoyando las Cenas Pan y Vino del Hogar de Cristo

A raíz de la alianza que tenemos con el Hogar de Cristo, por tercer año consecutivo hemos continuado siendo auspiciadores para la realización de sus Cenas Pan y Vino. En el año 2010 estas cenas se hicieron en Enjoy en las ciudades de Antofagasta, Coquimbo, Viña del Mar y Santiago. Esta iniciativa es una instancia en la cual el Hogar de Cristo agradece a la comunidad y al mundo empresarial y político el apoyo brindado durante el año, invitándolos y motivándolos a seguir solidarizando en esta gran obra que fundó el Padre Hurtado.

Fundación Alter Ego, Glamour Solidario

En el verano del año 2010, dentro del aporte que hacemos hace unos años, se realizó en los jardines de Enjoy Viña de Mar el desfile de modas "Verano Fashion by Enjoy", en una pasarela al aire libre y frente al mar, con los espectaculares vestidos del famoso diseñador chileno Rubén Campos, todo en beneficio de la Fundación Alter Ego, institución que acoge a niños con parálisis cerebral. Se estima que en Chile nacen alrededor de 530 niños con parálisis cerebral al año. Para nosotros como cadena es de gran importancia participar activamente ayudando a instituciones que contribuyen a nuestra sociedad.



Nuestra Comunidad

NUESTRO APOORTE A LA CULTURA

En el ámbito del desarrollo de la cultura, en el año 2010, continuamos apoyando el desarrollo del proyecto Ruinas de Huanchaca, con el propósito de avanzar en el camino de aporte a la comunidad de Antofagasta.

Esta hermosa iniciativa nació con la constitución de la Fundación Ruinas de Huanchaca en el año 2005 formada por la Universidad Católica del Norte y Enjoy Antofagasta, en el marco del proceso de otorgamiento de permisos de operación para la exploración de casinos de juego, contemplados en la ley N°19.995 y se materializó en julio del año 2007. La organización tiene por objetivo rescatar el patrimonio y la cultura del norte de Chile y colaborar en la conservación del parque cultural Ruinas de Huanchaca promoviendo su valor y aporte histórico y patrimonial. Al mismo tiempo, queremos convertir a la ciudad en un polo de atracción turística, haciendo realidad un proyecto bicentenario. En este plan hemos contribuido económicamente en el período de construcción y actualmente somos parte del directorio de la Fundación.

Estas instalaciones de cultura, se han constituido en un espacio público que involucra a la comunidad con la cultura y en donde se han desarrollado importantes obras y encuentros culturales de la ciudad. Creemos que son sin duda un gran aporte para la comunidad de la región.



El parque es una explanada de 7.100 metros cuadrados en los que se encuentran un anfiteatro al aire libre con capacidad para 450 personas donde se realizan obras de teatro, óperas y ballet, y otras dependencias como auditorium, cafetería y espacios destinados a investigadores. Además, en él se ubica el Museo del Desierto de Atacama -que es el más moderno de la zona- en el que se llevan a cabo diversas muestras de fotografía, pintura y escultura. La inauguración oficial de ambos espacios se realizó en mayo del año 2010 y su éxito queda reflejado en los más de 16.000 visitantes que recibieron a lo largo del año.

Para el año 2011 uno de los grandes desafíos de la Fundación es desarrollar un proyecto consistente en investigar la historia de la empresa Huanchaca, involucrando a la sociedad en los relatos vividos siendo partícipes de su historia. Esperamos que durante el año 2011, el parque continúe su proceso de posicionamiento a nivel local y nacional, acercando a la comunidad al patrimonio e historia de Chile.

Cultura en Viña del Mar



Como es costumbre cada año, contribuimos una vez más con las actividades culturales que se desarrollan en la ciudad de Viña del Mar, con el objetivo de acercar el arte a la comunidad. Entre las acciones que realizamos, podemos destacar nuestro aporte a la Fundación Beethoven cuyo fin es la promoción y difusión de la música en todas sus manifestaciones, y a la Corporación Cultural de Viña del Mar que busca servir a la comunidad ofreciendo actividades culturales de calidad y programas de alta jerarquía internacional.

De esta manera, nuevamente se abrieron las puertas, de Enjoy Viña del Mar, para acoger importantes muestras artísticas y de destacados artistas tales como Nicolás Reyes, con "Vivencias y huellas ancestrales"; Erich Birchmeier, con "Azar de colores"; tributo al maestro Alberto Ludwig, "Valparaíso, ciudad símbolo de la nación chilena, y la exhibición de acuarelas premiadas en la VII Bienal Internacional de Acuarela (Argentina, China y México, 1° 2° y 3° lugar respectivamente).

En los próximos años continuaremos contribuyendo a facilitar el acceso a la cultura de la comunidad viñamarina y por ende a la sociedad en general.

Nuestra Comunidad

COMPROMISO CON
EL VOLUNTARIADO
CORPORATIVO

Nuestro aporte a la comunidad también queda reflejado en las acciones de voluntariado corporativo que realizamos en diferentes unidades de negocios. Creemos que estas actividades generan compromiso y conectan a las personas con la realidad social del país. Por esta razón, es que para el año 2011 tenemos el desafío de elaborar un manual de voluntariado corporativo que sea una pauta y guía para las iniciativas de este tipo. Además del manual, implementaremos un plan piloto de voluntariado en una unidad de negocios con el objetivo de que pueda ser replicado en otras regiones.

Enjoy Pucón, Coquimbo y Mendoza alineadas con el Voluntariado Corporativo.

Campaña "Dulces sueños"

Durante el mes de agosto y con motivo del día del niño, en Enjoy Pucón realizamos la campaña "Dulces Sueños", en la que alrededor de 30 colaboradores de esa unidad participaron como padrinos y madrinas, regalando pijamas, pantuflas y canastitos con dulces a los menores del Hogar San Martín de Curarrehue. Este hogar atiende a 27 niños y niñas entre 8 meses y 6 años que han sido derivados a éste desde el SENAME bajo medida de protección. Cabe destacar que es el único hogar de menores que atiende niños y niñas de estas edades en toda la región de la Araucanía, por lo que la necesidad de contar con apoyo y aportes siempre es necesaria.



Navidad con sentido social

En el mes de diciembre, los colaboradores de Enjoy Pucón organizaron una visita del Viejito Pascuero con regalos para los niños del Hogar San Martín de Curarrehue, del Jardín Avellanitos de Pucón, y del Hogar Niño y Patria de Villarrica. Pero también hubo tiempo para los abuelitos, ya que se realizó una actividad navideña para el Hogar de Ancianos San José de Pucón con la participación del coro de la Iglesia Nazaret. La idea fue llevar un grano de alegría y acompañar tanto a niños como adultos mayores que en esta fecha se encuentran solos y abandonados.

Exitosa campaña de leña

El frío del sur y la necesidad de calefacción para los niños de la zona, generó que durante el invierno nuestros colaboradores de Enjoy Pucón realizaran una colecta para reunir fondos en ayuda al Hogar Niño y Patria de Villarrica, el cual alberga alrededor de 45 niñas en riesgo social. Gracias al aporte que recolectamos pudimos reunir 6 metros de leña que fueron entregados a la institución, la cual se demostró muy agradecida por la ayuda de nuestros colaboradores.



Nuestra Comunidad

Ayúdanos a Ayudar

Nuestros colaboradores de Mendoza se unieron para ayudarnos a raíz del terremoto que vivimos el 27 de febrero del 2010. Con gran entusiasmo, realizaron una colecta de alimentos, ropa y frazadas y consiguieron reunir 7 cajas que fueron enviadas a la embajada de Chile en Mendoza y luego a nuestro país.

Un Juguete, una Sonrisa

Una de las actividades que realiza nuestro voluntariado de Enjoy Mendoza y que es parte de su interés por contribuir a la sociedad Argentina, tiene relación con la campaña "Un Juguete, una Sonrisa". En el marco de ésta, nuestros colaboradores trasandinos aportaron juguetes para los niños de la escuela en Lavalle, Félix Salviatierra, cuyos estudiantes están en riesgo social.

Apoyando a la IV Región

Durante el 2010, en Enjoy Coquimbo las actividades de ayuda social también estuvieron presentes. Es así como se realizó una donación de pantuflas de nuestro hotel y spa, y la ofrenda de uniformes que ya no son usados por los colaboradores. Todo lo anterior fue entregado al Hogar de Cristo y a Fundación Las Rozas de La Serena.

Además, tenemos que destacar que, producto del terremoto, se recolectaron donaciones que fueron entregadas por nuestros colaboradores para la campaña Ayuda a Levantar Chile.



APOYO AL DESARROLLO TURÍSTICO

Por este motivo, participamos con gran entusiasmo en distintos organismos tales como el Instituto Chileno de Administración Racional de Empresas (ICARE), la Federación de Empresas de Turismo de Chile (FEDETUR), la Federación Gremial de la Industria Hotelera y Gastronómica de Chile (HOTELGA), y las cámaras regionales de comercio y turismo en las localidades en que estamos insertos.

Al mismo tiempo, participamos en ferias de promoción turística tanto a nivel nacional como internacional y mantenemos una comunicación fluida con el Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR) y otras autoridades locales.

Como cadena estamos interesados en fomentar el progreso del turismo, ya que es parte del aporte que podemos realizar a la comunidad.

Nuestros equipos de ejecutivos de las unidades de negocios participan activamente en las diferentes agrupaciones gremiales aportando con su gestión, conocimiento y experiencia.



INNOVACIÓN Y
EMPENDIMIENTO

A lo largo del periodo realizamos seminarios en Enjoy Viña del Mar y Enjoy Coquimbo, consiguiendo reunir a gran número de emprendedores que pudieron compartir sus experiencias. En Viña del Mar, la ruta denominada "La Hora de Innovar y Emprender", contó con la participación de Hernán Cheyre, vicepresidente ejecutivo de la Corporación de Fomento de la Producción (Corfo), Andrés Rojas, socio y fundador de ForexChile y actual presidente de la Cámara Regional de Comercio de Viña, y Pier Paolo Zaccarelli, Gerente de Desarrollo Estratégico de Enjoy, entre otros destacados expositores.

En Enjoy Coquimbo, la ruta "Coquimbo, Atrévete a Emprender" contó con diversos expositores, entre ellos, la senadora de la región Evelyn Matthei, Bernardo Véliz, emprendedor premiado por Corfo y fundador de El Cangrejo Nadador, y Felipe Howard, emprendedor de Latitud 90°.

"El Desafío de Innovar y Emprender" es el nombre del encuentro que en el año 2011 incluirá un panel de debate que permitirá conocer las exitosas fórmulas que están adoptando destacados emprendedores regionales.

En el 2010 y por segundo año consecutivo, formamos parte de la Ruta de la Innovación y el Emprendimiento, encuentros organizados por el Foro Innovación, Endeavor y El Mercurio, en asociación con Enjoy, y dirigida a todos los actuales y futuros emprendedores de regiones.



Nuestro Ambiente

En Enjoy estamos comprometidos con ser amigables con el medioambiente, para eso estamos elaborando un sistema de gestión ambiental y un programa de sensibilización destinado a nuestros colaboradores.



Nuestro Ambiente



En el marco del pilar Nuestro Ambiente, hemos definido ser una compañía amigable con el medio ambiente. Para avanzar en el cumplimiento de este compromiso, en el año 2010, constituimos el Comité Ambiental en el cual participan diferentes áreas de la cadena y tiene como finalidad comenzar a desarrollar e implementar buenas prácticas de cuidado ambiental en cada una de nuestras unidades de negocio, todo esto acompañado de un plan de sensibilización interno para nuestros colaboradores.

En este contexto, uno de los grandes desafíos para el año 2011 y que apunta a encaminarnos a ser amigables con el medioambiente, es implementar el sistema de gestión ambiental, el cual se inicia con la realización de diagnósticos en todas las unidades de negocios, que tiene por objetivo conocer el estado actual del manejo ambiental. Posteriormente elaboraremos planes de acción para las unidades e implementaremos un sistema de gestión ambiental piloto en una de ellas. Como creemos que el sistema de gestión ambiental debe ir acompañado de crear conciencia y hacer sentido en nuestros colaboradores y su núcleo familiar, desarrollaremos un plan de sensibilización interno cuyo objetivo es generar un compromiso entre Enjoy y cada uno de sus colaboradores, que contribuya a proyectarnos como una compañía amigable con el medioambiente.

De esta forma, el foco de trabajo de los próximos años está en que los procesos y funcionamiento de las unidades de negocio incorporen la variable ambiental, haciendo que nuestras operaciones sean más eficientes con el manejo de los recursos naturales.



Nuestro Ambiente

PRINCIPALES CONSUMOS

Energía

El año 2010 el consumo de energía eléctrica fue de 123.809 Giga Julios, 12.598 Giga Julios más que el año anterior. En tanto el consumo de petróleo y gas, alcanzó un total de 852.753 litros, y 2.097.085 m³ respectivamente.

Nuestro crecimiento como cadena ha significado un aumento en el consumo de energía, fundamentalmente por la puesta en marcha de Enjoy Santiago y la incorporación de un piso de oficinas en Enjoy Central. Además en algunas unidades, como Viña del Mar, se aumentaron la cantidad de máquinas de azar.

El negocio se alimenta en gran medida de energía eléctrica, por eso es nuestro principal consumo. La energía la utilizamos generalmente para iluminación y funcionamiento de equipos como máquinas de azar, chillers, computadores, sistemas de bombeo, entre otros; a su vez el petróleo, lo empleamos en calderas y grupos generadores; y el gas, en cocinas y calderas.

CONSUMO DIRECTO DE ENERGÍA

	Energía Eléctrica			Petróleo (litros)			Gas (m ³)			Aserrín (m ³)		
	Año 2008	Año 2009	Año 2010	Año 2008	Año 2009	Año 2010	Año 2008	Año 2009	Año 2010	Año 2008	Año 2009	Año 2010
Enjoy Antofagasta	4.962	26.828	29.342	16.000	7.000	0	47.257	448.258	525.346	0	0	0
Enjoy Coquimbo	26.319	26.983	28.286	72.454	396.242	307.216	477.913	769.401	745.847	0	0	0
Enjoy Viña del Mar	33.898	33.849	35.219	137.213	114.924	54.104	551.327	539.174	523.120	0	0	0
Enjoy Santiago	-	-	14.738	-	-	399.816	-	-	-	0	0	0
Casino de Colchagua	589	1.733	2.691	2.391	930	1.617	0	0	0	0	0	0
Enjoy Pucón	11.060	12.231	13.056	63.700	54.000	90.000	256.805	290.506	266.224	7.400	12.684	12.000
Enjoy Puerto Varas	7.696	9.307	-	93.014	28.072	-	19.496	230.945	-	0	0	-
Enjoy Mendoza	-	-	0	0	0	0	0	0	0	-	0	0
Enjoy Central	364	281	476	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	84.887	111.211	123.809	384.772	601.167	852.753	1.352.798	2.278.284	2.097.085	7.400	12.684	12.000

¹ 1KWH=3.600.000 J

² En este consumo no se consideran los datos de Mendoza ya que hay un solo consumo y dos entidades de administración (Enjoy Mendoza y Hotel Sheraton). La empresa cancela sólo una proporción del gasto y no existe una medición detallada por cada una de las partes.

³ Enjoy Puerto Varas no está considerado en las cifras del año 2010, ya que a diciembre de ese año no es parte de la compañía, por este motivo los datos pueden sufrir variaciones.

Fuente: Enjoy ^{1,2 y 3}

Agua

El contar con nuevas operaciones y más colaboradores genera un aumento en el consumo del agua. El recurso hídrico es obtenido a partir del suministro municipal o de empresas proveedoras de este servicio. Durante el año 2010 ascendió a 460.632 m³, lo que significó una disminución de 9.387 m³ respecto del año anterior. Por su parte el consumo de agua subterránea fue de 146.000 m³, lo que implicó un aumento de 26.000 m³ respecto del año 2009.

CONSUMO DE AGUA POR UNIDAD DE NEGOCIO (EN MILES DE M³)¹

	Aguas subterráneas			Suministro Municipal o de otras empresas de agua		
	Año 2008	Año 2009	Año 2010	Año 2008	Año 2009	Año 2010
Enjoy Antofagasta	-	-	-	16.046	91.528	100.203
Enjoy Coquimbo	-	-	-	66.591	115.319	113.849
Enjoy Viña del Mar	-	-	-	177.762	160.858	170.292
Enjoy Santiago	-	-	-	-	-	57.228
Casino de Colchagua	-	-	-	833	3.431	2.390
Enjoy Pucón	70.000	120.000	146.000	49.258	69.650	16.670
Enjoy Puerto Varas ²	-	-	-	23.146	29.233	-
Enjoy Mendoza	-	-	-	-	-	-
Enjoy Central	-	-	-	-	-	-
Total	70.000	120.000	146.000	333.636	470.019	460.632

Fuente: Enjoy

¹ En este consumo no se consideran los datos de Mendoza y Enjoy Central. En el caso de Mendoza hay un solo consumo y dos entidades de administración (Enjoy Mendoza y Hotel Sheraton). La empresa cancela solo una proporción del gasto, pero no existe una medición exacta. Por su parte en Enjoy Central, el agua se cancela dentro de los gastos comunes del edificio, por lo cual tampoco existe un registro respecto de este consumo.

² Enjoy Puerto Varas no está considerado en las cifras del año 2010 ya que a diciembre de este año no es parte de la compañía, por este motivo los datos pueden sufrir variaciones.



Nuestro Ambiente

Planta de tratamiento de aguas servidas

Tenemos conciencia de que nuestros consumos de agua han aumentado por el crecimiento del negocio. Para contribuir en la reducción de este consumo, reutilizamos el agua tratada en la planta, para el regadío del bosque nativo comprometido en el Plan de Manejo Forestal, y en otras áreas verdes dentro de las hectáreas del proyecto, evitando utilizar agua potable para esos procesos.

Enjoy Santiago cuenta con una planta de tratamiento de aguas servidas debido a que en la zona no existe alcantarillado. La planta fue aprobada por la Seremi de Salud y por la Comisión Nacional del Medio Ambiente (CONAMA) y utiliza un método natural a través de lombrices, por lo cual no se necesitan químicos, lo que reduce las emisiones de malos olores.

Unidad de Negocio	% Volumen total de agua reutilizada (M ³) 2010
Enjoy Santiago	51.505,2 ⁶

Fuente: Enjoy
⁶ El dato comprende desde abril a diciembre del 2010.

Residuos

Los residuos que generamos por nuestra operación, corresponden al tipo domiciliarios. Dentro de éstos podemos cuantificar las grasas, dado que existe un servicio especialmente contratado para su retiro y disposición en lugares autorizados por el Servicio de Salud, lo que permite llevar un registro de las cantidades generadas. El año 2010 el volumen total de este tipo de residuos fue de 991 m³, considerando un incremento de 361 m³ respecto al año anterior.

El sistema de gestión ambiental permitirá contar con un manejo integral de residuos que contemple la separación y el reciclaje como uno de los principales objetivos.



VOLUMEN TOTAL DE LOS RESIDUOS GESTIONADOS POR TIPO Y MÉTODO DE TRATAMIENTO (EN M ³)	AÑOS			TIPO Y MÉTODO DE TRATAMIENTO
	2008	2009	2010	
Enjoy Antofagasta	---	162	606	Grasas: Se retiran mediante camión y se depositan a botaderos autorizados por el servicio de Salud. El aumento se debe a que la limpieza de la cámara de grasas se comenzó a hacer más seguido lo que generó que aumentara la cantidad de agua extraída del procedimiento.
Enjoy Coquimbo	8	60	100	Grasas: Se retiran mediante camión y se depositan a botaderos autorizados por el servicio de Salud.
Enjoy Viña del Mar	240	180	180	Grasas: Se retiran mediante camión y se depositan a botaderos autorizados por el servicio de Salud. La cifra se mantiene de un año a otro debido a que se implementó una metodología de trabajo con bacterias.
Enjoy Santiago	---	---	20	Por el momento la empresa constructora a cargo del proyecto lleva el control del retiro de grasas.
Casino de Colchagua	---	---	---	No hay desechos de grasas. Los residuos son únicamente de tipo domiciliario.
Enjoy Pucón	185	192	85	Grasas: Se retiran mediante camión y se depositan a botaderos autorizados por el servicio de Salud. La disminución de 107 M ³ se debe a que se implementó una metodología con bacterias, al igual que en Viña del Mar.
Enjoy Puerto Varas ⁷	12	36	---	Grasas: Se retiran mediante camión y se depositan en botaderos autorizados por el servicio de Salud.
Enjoy Mendoza	---	---	---	Las grasas se contabilizan por el Hotel Sheraton el cual no es gestionado por Enjoy.
Enjoy Central	---	---	---	No hay desechos de grasas. En Santiago solo funcionan oficinas administrativas.
Total	445	630	991	

⁷ Enjoy Puerto Varas no está considerado en las cifras del año 2010, ya que a diciembre de ese año no es parte de la compañía, por este motivo los datos pueden sufrir variaciones.

Fuente: Enjoy



Nuestro Ambiente

PREOCUPACIÓN POR EL MEDIO AMBIENTE EN HOTELES

Lavandería

El compromiso asumido por ser una empresa amigable con el medioambiente, queda reflejado en que durante el año 2010, continuamos contribuyendo desde el negocio de Hoteles a reducir el impacto ambiental con acciones amigables en lavandería, habitaciones y spa.

Los productos que utilizamos en la lavandería son biodegradables, el sistema de lavado en nuestras unidades de negocio se trabaja bajo el programa Par Stock 4, de tal forma que el equipamiento de lavandería se utilice en su máxima capacidad y mejore así la eficiencia en el uso de energía e insumos asociados, como detergentes.



Además de las medidas adoptadas en habitaciones, spa, y lavandería, en todas las unidades de negocios se han implementado ampollitas de bajo consumo eléctrico y se cuenta con vidrios termopanel⁸ que reducen las pérdidas de calor en invierno y la necesidad de refrigeración en verano.

⁸ En todas las unidades de negocio a excepción del Gran Hotel Pucón.



Hoteles y Habitaciones

Tarjetas de luz

Los tarjeteros de luz implementados en el Hotel del Desierto, Hotel de La Bahía, y Hotel del Mar cuentan con un sistema de desconexión centralizado, que hace posible desconectar la energía eléctrica cuando el huésped está ausente de su habitación, reduciendo de esta forma su consumo. Además tenemos que destacar que al momento de realizar el aseo de las habitaciones los equipos de aire acondicionado se mantienen apagados para hacer un uso eficiente de la energía eléctrica.

Prendas confeccionadas con materiales amigables con el medioambiente⁹

En nuestros hoteles la ropa de cama, batas, sábanas King, y las toallas de baño son 100% de algodón egipcio y están catalogadas como "Eco Friendly Materials and Low Emission Paint".

Campaña de eco conciencia en el lavado de ropa blanca y toallas

Al cliente se le ofrece la alternativa de no cambiar sus toallas y sábanas todos los días, contribuyendo a minimizar el uso de detergentes que van a los sistemas de alcantarillado de las respectivas ciudades y a reducir el consumo de energía y agua utilizada durante el proceso de lavado.

Envases retornables para los productos de limpieza del área de habitaciones

Los productos de limpieza se manejan en envases retornables que son rellenados de acuerdo al uso, generando así menos residuos. Además, los detergentes e insumos de limpieza de las habitaciones son adquiridos a la empresa Ecolab, reconocida por sus prácticas responsables con el medioambiente.

⁹ En todas las unidades de negocios a excepción de Pucón.



Nuestro Ambiente

Spa

Los insumos de los spa se adquieren de la empresa Germain, la cual tiene medidas de sustentabilidad a nivel internacional. Las toallas de baño y batas son 100% de algodón egipcio y son confeccionadas con materiales amistosos con el medio ambiente.



RECICLAJE

Aumenta el aporte a la campaña "Bota por mi Vida" de la Fundación San José.

Durante el año 2010 continuamos con el reciclaje de papel en las oficinas corporativas de Santiago, aportando a la campaña "Bota por mi Vida" de la Fundación San José, institución privada sin fines de lucro y acreditada ante el Servicio Nacional de Menores (SENAME) para trabajar en programas de adopción. En total Enjoy contribuyó con 2.868 kilos de papel aumentando considerablemente respecto del año anterior. Se espera que para el año 2011 la compañía comience con la reutilización de otros residuos y se estructuren las acciones de reciclaje que se están realizando en las diferentes unidades de negocios.



PROMOCIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS MEDIO AMBIENTALES

Estamos conscientes de la importancia de avanzar en ser cada día una compañía más amigable con el medio ambiente, para cumplir con eso es fundamental hacer parte y motivar a los colaboradores a realizar acciones que contribuyan al cuidado del medioambiente. Por ello en el año 2010 continuamos enviando a los colaboradores información en formato de "tips" y mensajes a través de los paneles de Entretención Responsable, medio de comunicación interno establecido con el objetivo de motivar a los trabajadores a que apliquen buenas prácticas tanto en el trabajo como en sus hogares.

Dentro de los objetivos del Comité Ambiental para el año 2011, está elaborar e implementar un plan de sensibilización interna que promueva buenas prácticas ambientales que los colaboradores podrán realizar tanto en su trabajo cotidiano como replicar y transmitir en su núcleo familiar y/o personal.

Nuestro Ambiente

PROYECTOS AMBIENTALES A PARTIR DE ENJOY SANTIAGO

La puesta en marcha de Enjoy Santiago trajo consigo la realización de diversos proyectos exigidos por el Servicio de Evaluación Ambiental (ex CONAMA) debido a la Declaración de Impacto Ambiental del proyecto. Nos hemos esforzado en proponer planes que impliquen compensar las áreas intervenidas, pero también aportando más allá de la exigencia, esto con el objetivo de causar el menor impacto posible siendo amigables con el medioambiente.

“En temas de sustentabilidad, hemos trabajado bastante fuerte en las herramientas de mitigación que se han desarrollado a través de diferentes proyectos, con la finalidad de devolverle a la naturaleza los espacios que estamos utilizando. Se trata de proyectos que se acogen a las exigencias legales en términos ambientales, pero nosotros hemos querido ir un poco más allá, para hacer que esto se transforme en un elemento natural atractivo, no solo desde el punto de vista del negocio, sino que también del ambiente. Estos proyectos tienen el carácter de favorecer la sustentabilidad de la naturaleza en donde estamos insertos”.

Pier Paolo Zaccarelli, Gerente de Desarrollo Estratégico de Enjoy.



Reforestación

Plan de manejo forestal

Los terrenos que se utilizaron para construir Enjoy Santiago, contemplan la utilización de 10 hectáreas de bosque. En el año 2009 se realizó un plan de reforestación cuya resolución fue aprobada por la Corporación Nacional Forestal, CONAF, además existe otro plan que se encuentra en proceso de aprobación. El plan aprobado supone la reposición de 10,9 hectáreas de bosque esclerófilo (pinos, espinos, guayacanes y algarrobos) en los sitios del sector de Rinconada. Durante el año 2010 se reforestaron 3,6 hectáreas y se espera que el año 2011 se reforesten las 7,3 hectáreas restantes.

Con el fin de compensar la zona intervenida por la construcción de los estacionamientos

Plan de vegetación

de Enjoy Santiago, presentamos en el año 2010 un plan de manejo de vegetación xerófila (espinos, cactus y rocas) a la CONAF, el cual está en vías de aprobación. La finalidad es reponer la vegetación extraída y trabajar paisajísticamente con vegetación de la zona, lo que esperamos comenzará a ejecutarse en el primer semestre del año 2011.

Compensación de suelos

Debido a que Enjoy Santiago está ubicado en terrenos rurales, la Resolución de Calificación Ambiental (RCA) exige una compensación de suelos con el fin de aminorar el impacto sobre la naturaleza. Por este motivo, debemos compensar con proyectos de mejoramiento de suelos o terrenos rurales. Nuestro plan propuesto, y que está siendo evaluado por la autoridad ambiental, plantea lo siguiente:

PLAN DE COMPENSACIÓN DE SUELO EN TALUDES

En este plan proponemos realizar un mejoramiento de suelo de taludes (pendientes verticales) en 3 hectáreas de la zona de Rinconada a través de hidrosiembra. Este método permite acelerar el crecimiento del suelo con el uso de materias orgánicas y semillas de la zona, con el fin de que crezca vegetación y el sector vuelva a su estado natural.



Nuestro Ambiente

ENRIQUECIMIENTO DE QUEBRADAS

En la zona de Rinconada hay dos quebradas importantes, quebrada Las Tazas y quebrada sin nombre, éstas se han visto levemente alteradas por las obras de construcción del casino, el hotel y del edificio administrativo de Enjoy Santiago. Para compensar este impacto, se propuso enriquecer el entorno de los alrededores de las quebradas, correspondiente a 3 hectáreas, con la incorporación de especies vegetales como algarobos y maitenes.

ENRIQUECIMIENTO DE BOSQUE NATIVO DEGRADADO

Dentro de las zonas donde está instalado el casino, existe un bosque de 2 hectáreas el cual se encuentra degradado por actividades de pastoreo e incendios forestales anteriores a la llegada de Enjoy. El plan de compensación propone repararlo con especies nativas de la misma zona, como algarobos, pinos y espinos.



COMPENSACIÓN A AGRICULTORES DE SAN ESTEBAN

Un mecanismo propuesto por Enjoy para compensar el uso de terrenos rurales, está relacionado con la compensación de pequeños agricultores de la comuna de San Esteban. Para eso, nos encargamos de realizar un estudio sobre la calidad de los suelos de los agricultores, quienes son conocidos por cultivar uva de mesa.

El informe arrojó que sus mayores falencias se encontraban en el uso de materias orgánicas, por lo que se propuso llevar a cabo un plan para mejorar 28 hectáreas, de las cuales 12 son parte del plan de compensación y las restantes son parte del plan adicional propuesto por Enjoy Santiago. De esta manera trabajaremos 1 hectárea por agricultor, realizando un tratamiento de manejo orgánico de los suelos, a través de compost.



Hay que mencionar que dentro de los agricultores beneficiados, hay 2 que tienen sistemas de riego muy deficientes ya que no tienen luz eléctrica, por lo mismo no pueden realizar riego por goteo. A ellos se les aportará con un sistema de riego por manga o californiano, el que facilita el sistema de riego de los cultivos.

El plan de compensación para los agricultores contempla capacitaciones en temas de productividad, manejo, cuidado y fertilidad del suelo; todo esto acompañado de un seguimiento a las medidas que se van a realizar.

El plan está en evaluación del Servicio Agrícola Ganadero (SAG) y de CONAMA, y se espera, una vez que se cuente con su aprobación, comenzar las acciones durante el primer semestre del año 2011.



Rescate de fauna

Enjoy Santiago posee un procedimiento de Manejo de Fauna cuya finalidad es rescatar y proteger la fauna que pudiese encontrarse en la zona de los trabajos de construcción. Este procedimiento fue aplicado en el año 2010 consiguiendo, por ejemplo, rescatar un ave rapaz que fue entregada al SAG para su posterior liberación en un lugar con características similares a las de su hábitat.

El procedimiento también contempla capacitaciones a los administradores de las constructoras del proyecto, respecto a flora y fauna de la zona, para que puedan traspasar la información a sus respectivos trabajadores. Además, se cuenta con un plano en donde se tienen identificadas todas las especies de fauna nativa en categoría de conservación y protegidas a través de cercados en terreno, de manera de poder identificarlas y no causarles daño alguno.



Nuestro Ambiente

Inversión en Proyectos Ambientales 2010

Durante el año 2010 la inversión en temáticas ambientales fue de \$164.866.322, lo cual significa un aumento considerable con respecto del año 2009, debido principalmente a las asesorías y proyectos ambientales de Enjoy Santiago. La inversión en medioambiente se desglosa en los siguientes ítems:

Proyecto	Monto (pesos)
Planta Tratamiento de Aguas Servidas	36.000.000
Reforestación	10.295.618
Plan de compensación de suelo en Taludes	60.150.205
Asesorías ambientales (consultoría agricultores San Esteban, asesoría Declaración Impacto Ambiental, consultoría Plan de Vegetación).	9.660.499
Costes de tratamiento y Eliminación de Residuos	48.760.000
Total	164.866.322



Desempeño Económico

El crecimiento económico que hemos vivido en el año 2010 demuestra nuestra consolidación en un mercado cada día más competitivo. Asimismo, el favorable desempeño de la acción de Enjoy, junto a la relación que tenemos con nuestros accionistas, refleja el valor y confianza que proyectamos como cadena y la importancia de ser una empresa sustentable.



Desempeño Económico



VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO

En el año 2010, enfrentamos nuevos desafíos en el ámbito económico-financiero, comenzando con la adquisición de un nuevo proyecto que hoy conocemos como Enjoy Santiago.

Esta operación nos implicó aumentar la inversión comprometida en nuestro plan para el periodo 2006-2009, pasando desde los MM\$ 160.000 a más de MM\$ 200.000. Con esto, reforzamos la estrategia de crecimiento y consolidamos nuestra cadena, fortaleciendo aún más nuestro liderazgo en la industria de la entretención en Chile.

En la actualidad, existen 22 casinos en operación en el país y otros tres que se encuentran en etapa de proyecto. Lo anterior ha implicado un importante incremento de la oferta -en comparación con las 7 licencias municipales existentes antes de la promulgación de la Ley- y al mismo tiempo un crecimiento considerable en la demanda por entretención.



PRINCIPALES HITOS DEL EJERCICIO 2010

A principios de año, adquirimos la operación del casino de juego ubicado en la comuna de Rinconada de la Provincia de los Andes, V Región (Enjoy Santiago). Esta adquisición estratégica nos permitió alargar el promedio de duración de nuestras operaciones y potenciar la cadena Enjoy, con una operación próxima al principal polo urbano del país como es la Región Metropolitana.

En el período marzo-junio del 2010, comenzamos el proceso de clasificación de nuestra solvencia con el fin de emitir títulos de deuda en el mercado de valores. Dicho proceso nos permitió obtener sólidas clasificaciones como son BBB+ con Outlook positivo por parte de Fitch Ratings y de A- con perspectivas positivas de ICR. En el mes de junio realizamos en forma exitosa nuestra primera colocación de bonos en el mercado de valores, recaudando más de MM\$ 60.000 que fueron utilizados para pagar créditos y estructurar financieramente la compañía de acuerdo a su nuevo perfil de duración de licencias y de ingresos. Asimismo, en el mes de septiembre y dado el apetito del mercado por los títulos de deuda de Enjoy, realizamos la segunda colocación de bonos por más de MM\$ 40.000, financiando de esta manera el proyecto Enjoy Santiago.

Durante el tercer trimestre del 2010, se suscribió por parte de los accionistas, inversionistas institucionales y personas naturales, el aumento de capital aprobado por junta extraordinaria en el mes de abril. El monto recaudado superó los MM\$ 16.700 con una suscripción sobre el 98,5% durante el período de opción preferente, demostrando nuevamente la confianza de los accionistas y las favorables perspectivas de la compañía. Estos recursos fueron utilizados para completar la capitalización de la sociedad operadora de Enjoy Santiago, la cual es controlada por Enjoy con un 70% de participación.

Finalmente, en el mes de diciembre, vendimos el 50% de participación en la sociedad Plaza Casino S.A., concesionaria del Casino de Juegos de Puertos Varas y propietaria del hotel Los Volcanes, recaudando más de USD 31 millones - un 35% por sobre lo valorizado y ofertado por Enjoy -, lo que generó una importante utilidad en la inversión realizada.

INDICADOR EC1: VALOR ECONÓMICO DIRECTO CREADO (VEC)	AÑO 2008		AÑO 2009		AÑO 2010	
Valor Agregado Generado		%		%		%
Ingresos de actividades ordinarias	66.735.568	98,6%	83.254.457	94,8%	102.375.124	87,5%
Ingresos financieros	608.280	0,9%	48.976	0,1%	185.785	0,2%
Otras ganancias (pérdidas)	309.523	0,5%	552.757	0,6%	14.504.416	12,4%
Recuperación impuestos	0	0,0%	3.936.464	4,5%	0	12,4%
TOTAL	67.663.371	100,0%	87.792.654	100,0%	117.065.325	100,0%

Valor Agregado Distribuido						
		%		%		%
Pago Proveedores	27.361.004	40,4%	25.169.640	28,7%	25.418.497	21,7%
Colaboradores	23.030.187	34,0%	27.504.060	31,3%	34.878.676	29,8%
Proveedores de Capital	8.630.648	12,8%	11.306.772	12,9%	10.830.400	9,3%
Pago Intereses	8.630.648	12,8%	11.306.772	12,9%	10.830.400	9,3%
Gobierno	6.209.912	9,2%	7.887.386	9,0%	16.467.941	14,1%
Impuesto a la Renta	1.087.666	1,6%	0	0,0%	1.073.863	0,9%
Impuesto Valor Agregado	-119.728	-0,2%	3.582.721	4,1%	5.776.639	4,9%
Impuesto Específico al Juego (Municipalidades, Gobierno Regional)	5.241.974	7,7%	4.304.665	4,9%	9.617.439	8,2%
Comunidad	299.411	0,4%	297.769	0,3%	285.669	0,2%
Valor Económico Retenido	2.122.207	3,1%	15.627.027	17,8%	29.184.051	24,9%
TOTAL	67.653.371	100,0%	87.792.654	100,0%	117.065.325	100,0%

Fuente: Enjoy

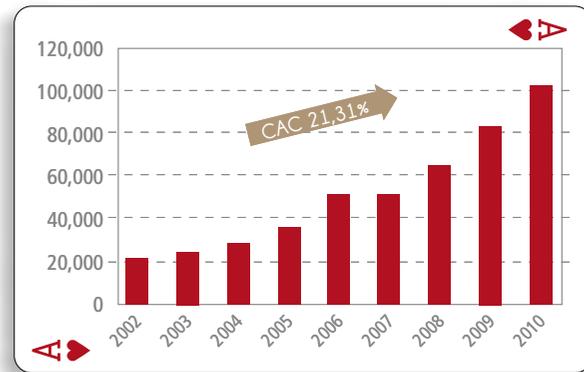
Desempeño Económico



INGRESOS CRECIENTES

Los ingresos de actividades ordinarias alcanzaron \$102.375 millones al 31 de diciembre de 2010, monto superior a los \$83.254 millones registrados al 31 de diciembre de 2009, lo cual implica un incremento de un 23% respecto al ejercicio comparado. El crecimiento sostenido en los ingresos de nuestras unidades Enjoy Antofagasta y Enjoy Mendoza, en conjunto con el buen desempeño alcanzado por Enjoy Coquimbo, Enjoy Viña y Enjoy Santiago, explican en gran medida nuestro crecimiento de ingresos.

INGRESOS ENJOY MM\$



Fuente: Enjoy

Durante los últimos 9 años hemos logrado como compañía un Crecimiento Anual Compuesto (CAC) de más de 21% gracias a nuestro modelo de negocios y administración.

Proveedores

Este ítem representa un 21,7% del Valor Económico Distribuido alcanzando los \$25.418 millones. Los gastos por este concepto crecieron un 1% en relación a los \$25.170 millones de 2009. Dicha estabilidad se explica por el continuo aumento del tamaño de Enjoy en su oferta integral, lo cual repercute directamente en las necesidades de proveedores.

Colaboradores

Como parte de nuestro crecimiento como compañía, el número de colaboradores aumentó en un 11%. A diciembre del 2010, nuestra dotación alcanzó un total de 5.313 colaboradores, 637 más que a igual fecha del año anterior. Esto considera 941 colaboradores en Antofagasta, 912 en Coquimbo, 289 Enjoy Central, 809 en Viña del Mar, 182 en Santa Cruz, 807 en Pucón, 1.036 en Enjoy Santiago y 337 en Mendoza.

Proveedores de capital

La estructuración financiera lograda con las colocaciones de títulos de deuda en los meses de junio y septiembre por más de MM\$ 100.000 en total, nos permitió refinanciar parte de la deuda y obtener los recursos necesarios para financiar el proyecto Enjoy Santiago. Las excelentes condiciones logradas y la disminución de las tasas de instancia hicieron disminuir en un 37% los intereses pagados a los proveedores de capital.



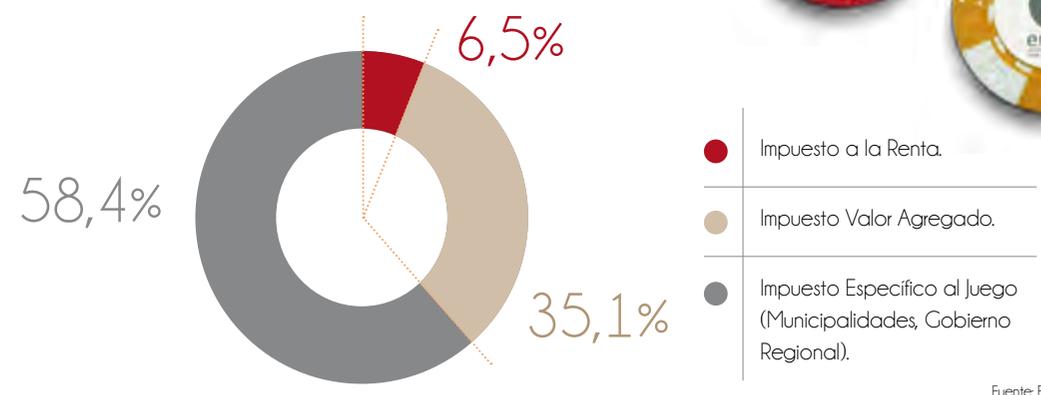
Desempeño Económico

Pagos a Gobierno

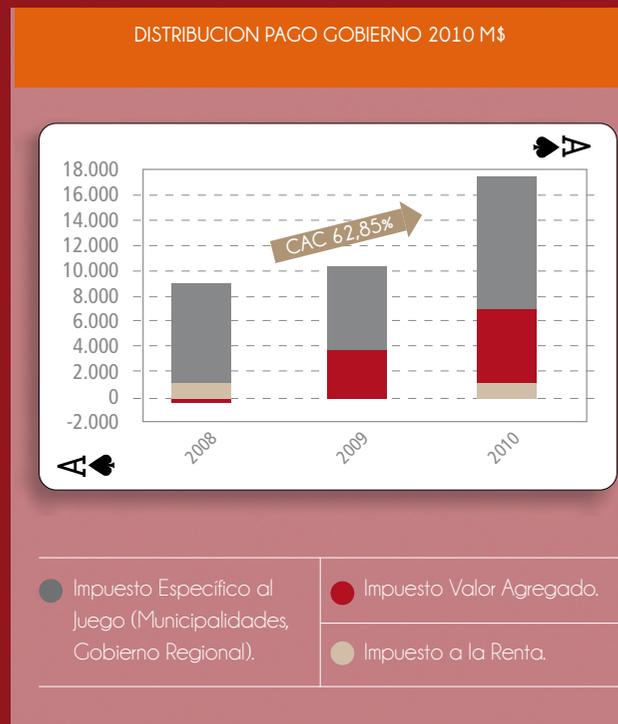
En 2010 el Valor Económico Distribuido entre los distintos organismos gubernamentales alcanzó a \$16.468 millones, aumentando en un 109% respecto del año anterior, producto principalmente del incremento de los aportes a gobiernos regionales y municipales por el impuesto al juego.

Los aportes a los gobiernos regionales y municipalidades crecieron un 123% hacia fin de año, con un crecimiento anual compuesto desde el año 2008 de 34,45%, producto del buen desempeño de las nuevas unidades de negocios y la incorporación de Enjoy Santiago.

PAGO A GOBIERNOS 2010



Fuente: Enjoy



Fuente: Enjoy



Desempeño Económico

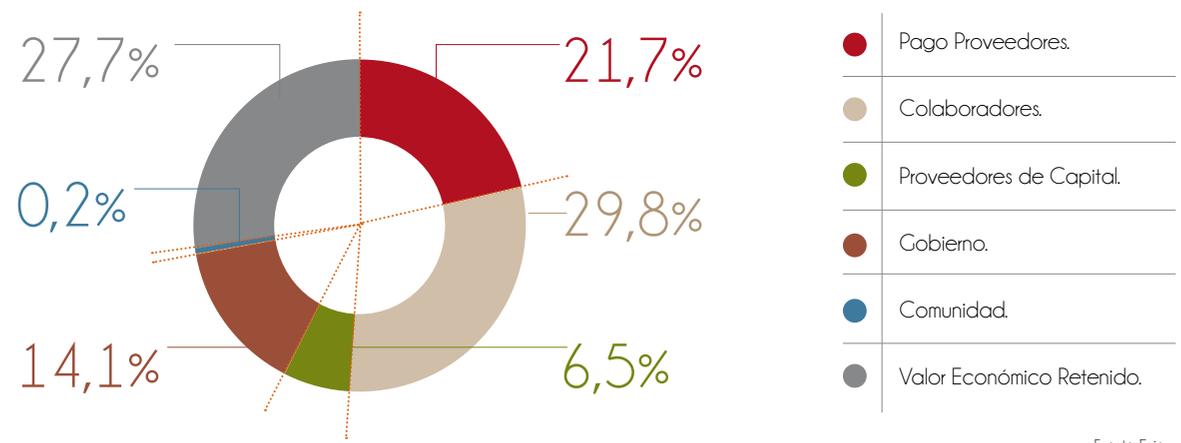
Aportes a la comunidad

Nuestros aportes a la comunidad se mantuvieron con respecto al año anterior, llegando a la suma de \$285 millones a diciembre de 2010. Estos consideran la inversión realizada por las unidades de Antofagasta, Coquimbo y Pucón.

Valor Económico Retenido

El incremento del Valor Económico Retenido se explica por el aumento de los ingresos obtenidos tanto por nuestras actividades recurrentes como no recurrentes (venta de Plaza Casino S.A), además de la disminución del pago a proveedores de capital, debido a la estructuración financiera y a la disminución de las tasa de interés.

VALOR ECONOMICO DISTRIBUIDO 2010



Fuente: Enjoy



Indice de Contenidos GRI

1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS		GRI	PRINCIPIO PACTO GLOBAL
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	Pág. 6-9	
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Pág. 142 - 144, 163	
2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		GRI	PRINCIPIO PACTO GLOBAL
2.1	Nombre de la organización.	Pág. 19	
2.2	Principales marcas, productos y servicios.	Pág. 28-31	
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	Pág. 26-27, 139	
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	Pág. 20	
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas.	Pág. 19	
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Pág. 20	
2.7	Mercados servidos.	Pág.32	
2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		GRI	PRINCIPIO PACTO GLOBAL
2.8	Dimensiones de la organización Informante.	Pág.84	
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto en la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	Pág.20,25	
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	Pág.93	

3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA		GRI	PRINCIPIO PACTO GLOBAL
Perfil de la Memoria			
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria.	Pág. 13	
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente.	Pág. 13	
3.3	Ciclo de presentación de memorias.	Pág. 13	
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	Pág. 13	
Alcance y Cobertura de la Memoria			
3.5	Definición de los contenidos de la memoria.	Pág. 13	
3.6	Cobertura de la memoria.	Pág. 13	
3.7	Indicar existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	Pág. 13	
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	Pág. 13	
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	Se explican a medida que se presentan los datos, en cada uno de los capítulos.	
3.10	Descripción de los efectos que pueda tener la re-expresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha re-expresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambios en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).	En los contenidos del reporte se informa cuando se producen cambios.	
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	Pág. 13	

Índice del contenido del GRI			
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.	Pág. 190-201	
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de la verificación externa de la memoria.	Pág. 13, 202	
4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS GRI PRINCIPIO PACTO GLOBAL			
Gobierno			
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	Pág. 56-58	
4.2	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	Pág. 56	
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	Pág. 56	
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	La empresa cuenta con mecanismos de comunicación para que los trabajadores puedan hacer llegar sus inquietudes o sugerencias ya sea a través de la jefatura inmediata, el Área de Personas o directamente a la Gerencia General. Junto a esto, Enjoy realiza evaluaciones de clima laboral con sus colaboradores dos veces al año, cuyos resultados son entregados a la administración superior de la empresa. En relación a los accionistas, la legislación vigente y los estatutos de Enjoy regulan las materias de las juntas de accionistas (ordinarias y extraordinarias). Entre las materias abordadas se encuentran periodicidad de las juntas, forma de convocatoria, materias de discusión y mecanismos de deliberación.	
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización.	Los bonos entregados por Enjoy a los gerentes y subgerentes de Santiago y las unidades de negocio, consideran 4 factores: Metas Financieras (referidas al cumplimiento de los ingresos, el cumplimiento del EBITDA, y la utilidad neta), Gestión de Clientes (referida al cumplimiento de las metas calidad de servicio y clima organizacional), Metas Personales (acordadas año a año con la jefatura correspondiente) y Evaluación Anual de Desempeño. Las condiciones de remuneraciones del directorio no están relacionadas con el desempeño social o ambiental de la cadena.	
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de interés en el máximo órgano de gobierno.	Durante el año 2010 se desarrollaron las herramientas para la implementación del Código de Ética y Buenas Prácticas.	
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	No hay un procedimiento relacionado con la experiencia mínima exigible al directorio.	

4.8	Declaración de misión y valores desarrollada internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	Pág. 52 -53	
4.9	Procedimientos de máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión por parte de la organización, del desempeño económica, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionada, así como la adhesión a estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	Actualmente no se ha instaurado un procedimiento para que el máximo órgano de gobierno supervise el desempeño de Enjoy en materias de sustentabilidad, sin embargo, esa tarea ha recaído en los ejecutivos de la empresa, dependiendo de sus determinadas áreas de competencia.	
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	No existen procedimientos establecidos para evaluar el desempeño del máximo órgano de gobierno en temas económicos, ambientales y sociales.	
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Pág. 163	
Compromiso con Iniciativas Externas			
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	Pág. 51, 54-55, 150-151	
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a los que la organización apoya.	Pág. 78-79	PG1
Participación de los Grupos de Interés			
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	Pág. 68- 70	
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	Pág. 68-70	
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés	Pág. 68-70	
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	En el proceso de verificación del reporte se realizó un diálogo con los grupos de interés con el fin de conocer sus apreciaciones del reporte de sustentabilidad 2010.	

INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO			
Aspecto: Desempeño Económico			
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	Pág. 183	
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	No reportado	
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	No reportado	
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Pág. 99	
Aspecto: Presencia en el Mercado			
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Pág. 105	
EC6	Política, práctica y proporción del gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	Cabe señalar que un 99% de los proveedores de Enjoy son nacionales y un 1% son extranjeros. En tanto la proporción del gasto es de \$50.051 y \$10.439 millones de pesos, respectivamente. El aumento en las compras de proveedores extranjeros se debe a la puesta en marcha de Enjoy Santiago, especialmente por la compra de máquinas de azar.	
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Pág. 92-93	
Aspecto: Impactos Económicos Indirectos			
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructura y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	Durante el año 2010 en Pucón se continuó realizando el mantenimiento del camino entre la Conaf y Juncalillo. Los trabajos tuvieron una duración de 120 días, y un costo de 32,3 millones de pesos. Los trabajos realizados facilitan el acceso al parque nacional. La llegada de Enjoy Santiago a la provincia de Los Andes, conllevó la construcción de un nudo vial con diversas consecuencias positivas para la comunidad, entre ellas, permite el acceso al proyecto integral Enjoy Santiago de manera segura y cómoda, permite el retorno hacia Santiago, de los vehículos que van hacia el norte, facilita el retorno hacia Los Andes, de los vehículos que van hacia el sur, permite el acceso a la Cuesta Chacabuco, de los vehículos que van hacia Santiago, a través de una pista de desaceleración especialmente construida para ello, lo que aporte seguridad y mejora sustancialmente el acceso original que ahí existía, que no cumplía con ningún estándar de seguridad vial, permite una conexión segura para los vehículos que transitan por la Cuesta Chacabuco y que requieren tomar la autopista Los Libertadores, ya sea hacia Santiago o hacia Los Andes, vehículos que usualmente contienen cargas peligrosas y que están imposibilitados de transitar por el túnel, pero que ahora transitan por el nudo vial impidiéndose con esto los cruces ilegales que antiguamente se originaban en esta intersección.	

EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Pág. 90 - 91	
-----	---	--------------	--

INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL			
Indicadores de desempeño Ambiental		PG 7, 8 Y 9	
Aspecto: Energía			
EN1	Materiales utilizados por peso y volumen	No reportado	
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reutilizados.	No reportado	
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Pág. 164	
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	Pág. 164	
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	No reportado	
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	No reportado	
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	No reportado	
Aspecto: Agua			
EN8	Captación total de agua por fuentes.	Pág. 165	
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	Durante el año 2010 no se han visto afectadas fuentes de agua por las actividades de la empresa.	
EN10	Porcentaje y volumen total del agua reciclada y reutilizada	Pág. 166	
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas	Pág. 172	
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	Durante el año 2010 no se han producido impactos significativos en la biodiversidad.	

EN13	Hábitats protegidos o restaurados	Pág. 172	
EN14	Estrategias y acciones implantadas para la gestión del impacto sobre la biodiversidad	Pág. 175	
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	No reportado	
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	No reportado	
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	No reportado	
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	No reportado	
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	Enjoy no cuenta con un Sistema de Gestión Medioambiental que le permita tener un registro de las sustancias destructoras de la capa de ozono, sin embargo, en todos los equipos de aire acondicionado se utiliza el refrigerante 134 A, el cual es considerado ecológico.	
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	No reportado	
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	Enjoy sólo vierte aguas sanitarias al sistema de alcantarillado.	
EN22	Peso total de los residuos gestionados.	Pág. 167, 171	
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	No se produjeron derrames durante el año 2010.	
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	No aplica porque no se transportan, importan, exportan, o tratan residuos considerados peligrosos.	
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	No se registraron incidentes en esta materia durante el año 2010	
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Pág. 168-170	
Aspecto: Productos y Servicios			
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	No aplica dado que Enjoy corresponde a una empresa de servicios.	
Aspecto: Cumplimiento Normativo			
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Durante el año 2010 no hubo multas ni sanciones por incumplimiento de la normativa ambiental.	

Aspecto: Transporte			
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para actividades de la organización, así como del transporte de personal.	No existen impactos ambientales significativos.	
Aspecto: General			
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	Pág. 176	

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL

Indicadores del desempeño de prácticas laborales y ética del trabajo

Aspecto: Empleo

LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, contrato y por región.	Pág. 84, 88	
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	No reportado	
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	Pág. 106 - 109	

Aspecto: Relaciones empresa/trabajadores

LA4	Porcentaje de empleados cubierto por convenio colectivo.	Pág. 121	
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	No reportado	

Aspecto: Salud y seguridad en el trabajo

LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	Pág. 114 La ley 16.744 regula la constitución de los comités paritarios, estableciendo que los representantes de los trabajadores se eligen por votación secreta y directa. En sus funciones representan al 100% de los colaboradores de la empresa.	
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	Pág. 115- 119	
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	Pág. 111 -113	
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	No reportado	

Aspecto: Formación y educación			
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	Pág. 100	
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Pág. 94-98, 104-105	
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional.	Pág. 102	
Aspecto: Diversidad e igualdad de oportunidades			
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosados por sexo, grupo de edad, pertenencia a minoría y otros indicadores de diversidad.	Pág. 57 Enjoy no hace distinción por minorías y por lo tanto no tiene registro del porcentaje que pueda pertenecer a ellas.	PG 6
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Pág. 106	

INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE DERECHOS HUMANOS

Aspecto: Prácticas de inversión y abastecimiento			
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	No reportado	
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	No reportado	
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	No reportado	
Aspecto: No discriminación			
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	No reportado	
Aspecto: Libertad de asociación y convenios colectivos			
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda correr riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	Pág. 120	PG 3

Aspecto: Explotación infantil			
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Enjoy cumple con la legislación nacional, la cual adhiere a la Declaración Universal de Derechos Humanos y a las convenciones de la Organización Internacional del Trabajo, OIT. Además siendo socio del Pacto Global de las Naciones Unidas se acoge a los 10 principios que esta organización promueve, uno de estos son las normas laborales y en él se encuentra el principio de la abolición del trabajo infantil.	PG5
Aspectos: Trabajos forzados			
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Enjoy cumple con la legislación nacional, la cual adhiere a la Declaración Universal de Derechos Humanos y a las convenciones de la Organización Internacional del Trabajo, OIT. Además siendo socio del Pacto Global de las Naciones Unidas se acoge a los 10 principios que esta organización promueve, uno de los cuales son las normas laborales y en él se encuentra el principio de la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio.	PG4
Aspecto: Prácticas de seguridad			
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	No reportado	
Aspecto: Derechos de los indígenas			
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones a los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	No se registraron durante el periodo objeto del informe violaciones a los derechos indígenas. Además siendo socio del Pacto Global de las Naciones Unidas se acoge a los 10 principios que esta organización promueve, uno de los cuales son los derechos humanos y en él se encuentran los principios de apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional; y evitar verse involucrados en abusos de los derechos humanos.	PG6

INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE SOCIEDAD

Aspecto: Comunidad			
SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de los operaciones en la comunidad, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	Pág. 172	
Aspecto: Corrupción			
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Pág. 64	PG10
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización	Pág. 63	PG10
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	No reportado	

Aspecto: Política pública			
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	No reportado	
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	No reportado	
Aspecto: Competencia desleal			
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopólicas y contra la libre competencia, y sus resultados.	En el mes de mayo, la Fiscalía Nacional Económica acordó iniciar una investigación acerca de la adquisición de acciones en la sociedad Salguero Hotels Chile S.A, hoy Casino Rinconada S.A. Con fecha 2 de noviembre de 2010, la Fiscalía Nacional Económica emitió el fallo respecto de la investigación iniciada, señalando que el Casino de Viña del Mar no forma parte del mercado relevante del Casino Rinconada S.A. por lo cual se puede descartar que la operación genere riesgos para la competencia. Por el contrario, la entrada al mismo de un competidor vigoroso, dispuesto a rivalizar por la clientela de Monticello Gran Casino, hace prever un incremento en los niveles de competitividad del mercado. Con esta resolución este procedimiento quedó totalmente cerrado.	
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	Durante el año 2010 no hubo sanciones y multas en este sentido.	

INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE LA RESPONSABILIDAD SOBRE LOS PRODUCTOS

Aspecto: Salud y seguridad del cliente			
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios sujetos a tales procedimientos de evaluación.	Pág. 142-144	
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultados de dichos incidentes.	No se registraron incumplimientos en la materia durante el año 2010.	
Aspecto: Etiquetado de productos y servicios			
PR3	Tipos de información sobre productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	En esta materia en los casinos y en cumplimiento de las disposiciones de la ley 19.995 sobre casinos de juego, debe ser visible el valor de la entrada para los clientes, además de contar con el catálogo de juegos actualizado. Por su parte en los bares y restaurantes debe estar a la vista la patente de alcoholes, y la lista de precios debe ser visible.	
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultados de dichos incidentes.	No se registraron incumplimientos en la materia durante el año 2010.	

PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	Pág. 133-136	
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluido la publicidad, otras actividades promocionales y patrocinios.	Enjoy no se encuentra adherido a ningún código o estándar relacionado con comunicaciones de marketing, sin embargo la definición que se ha tomado en cuanto a las comunicaciones, acciones y promociones es que tanto las bases, como las gráficas deben ser revisadas y visadas por el área de Fiscalía en orden de cumplir plenamente nuestras obligaciones como compañía con la Ley de Derechos de los Consumidores. Una vez iniciadas dichas acciones promocionales, se controla en terreno el pleno cumplimiento y respeto de dichas bases. Asimismo, en aquellas unidades que están sujetas al control de la Superintendencia de Casinos de Juego (SCJ), todas las bases de promociones que influyan o puedan influir el desarrollo de los juegos, deben ser previamente aprobadas por la SCJ. Por otra parte la mayoría de las agencias de publicidad con las cuales trabaja Enjoy se acogen a códigos de comunicaciones y marketing.	
Aspecto: Comunicaciones de marketing			
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultados de dichos incidentes.	No se registraron incumplimientos relacionados con esta materia durante el año 2010.	
Aspecto: Privacidad del cliente			
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto o la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	No se registraron incumplimientos relacionados con esta materia durante el año 2010.	
Aspecto: Cumplimiento normativo			
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	Con fecha 7 de enero del año 2009, se presentó ante el Juzgado de Policía Local de Antofagasta una querrela por supuestas infracciones a la ley 19.496. Con fecha 3 de junio, el tribunal rechazó la demanda. Frente a esta situación la parte querellante presentó un recurso de apelación en la I. Corte de Apelaciones de Antofagasta. Luego de un procedimiento judicial, la E. Corte Suprema ratificó el fallo dictado por la I. Corte de Apelaciones de Antofagasta, la cual condenó a Operaciones El Escorial S.A. al pago de una multa de 5 UTM y a una indemnización de perjuicio por cinco millones de pesos. Tanto la multa como la indemnización fueron pagadas.	

Informe de verificación externa del Reporte de Sustentabilidad 2010

Enjoy S.A.

28 de junio de 2011

Señores
Presidente y Directores
Enjoy S.A.
Presente

Según la solicitud efectuada por Enjoy S.A., Gestión Social S.A. realizó la verificación externa de la información contenida en el Reporte de Sustentabilidad de Enjoy correspondiente al año 2010. El objetivo de esta verificación fue comprobar el cumplimiento de los principios estipulados por Global Reporting Initiative (GRI) en su guía para elaboración de reportes de sustentabilidad, estándar utilizado por Enjoy S.A. para la elaboración de dicho documento.

ALCANCE Y LÍNEAS DE ACCIÓN

Este proceso de verificación tuvo lugar entre los meses de mayo y junio de 2011 y se realizó bajo los siguientes lineamientos:

1. El contenido del Reporte de Sustentabilidad 2010 de Enjoy ha sido desarrollado de acuerdo a los temas relevantes para su sector y para la sustentabilidad.
2. El contenido del Reporte de Sustentabilidad 2010 de Enjoy responde a las necesidades de información de sus grupos de interés, la cual es asegurado por un proceso de consulta participativo, donde representantes de los grupos de interés han entregado libremente sus opiniones, las cuales son incluidas en declaraciones firmadas que se encuentran a continúe-

ción de este informe

3. Este reporte de sustentabilidad cumple satisfactoriamente con los principios que estipula el GRI en su guía para la elaboración de reportes de sustentabilidad, G3.
4. Todos indicadores reportados cumplen con los protocolos establecidos por el GRI en su guía para la elaboración de reportes de sustentabilidad, G3.
5. Se responde a los indicadores identificados como materiales para el negocio, con información capaz de ser respaldada por registros correspondientes a procesos presentes durante 2010 en la empresa.

A partir de estos lineamientos se puede establecer que el Reporte de Sustentabilidad 2010 de Enjoy ha alcanzado un nivel de aplicación B+. Esto se extrae de la verificación de la fiabilidad de la información contenida en el reporte, que da respuesta a todos los indicadores de perfil y a 20 indicadores de desempeño que son identificados como materiales para el negocio. Estos indicadores son los siguientes:

INDICADORES MATERIALES VERIFICADOS

EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructura y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.
EN6	Capitación total de agua por fuentes.
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de medio jornada, desglosado por actividad principal.
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.
SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.
PR5*	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.

NUESTRA RESPONSABILIDAD

La responsabilidad de Gestión Social S.A. se limita a los procesos detallados en los párrafos anteriores, los cuales describen una verificación limitada, de la cual se extraen nuestras conclusiones. No se verificaron todos los datos, ni tampoco se desarrollaron procedimientos de verificación extendidos, que implica mayor profundidad en la obtención de evidencias.

La verificación se realizó respecto a la información presentada que corresponde al ejercicio 2010. La información sobre años anteriores no fue revisada.

CONCLUSIONES

Después de la realización del proceso de verificación en relación a los cinco lineamientos, se pueden identificar las siguientes fortalezas y desafíos del Reporte de Sustentabilidad 2010 de Enjoy.

FORTALEZAS

- La información presentada tiene sus fuentes identificadas y son de fácil acceso para su corroboración, contando la empresa con sistemas internos de respaldo de datos.
- El Reporte de Sustentabilidad 2010 de Enjoy cumple razonablemente con los principios del GRI, especialmente en el modo de presentación de los datos que, según la pertinencia, cuenta con diferentes niveles de agregación, hecho que facilita la comprensión de la información.
- Enjoy se mostró disponible a mejorar la cantidad y la calidad de los indicadores reportados, a raíz de lo cual se ha logrado desarrollar un reporte con un nivel de aplicación B+, según la escala propuesta por el GRI para la evaluación de los reportes de sustentabilidad.
- El Reporte de Sustentabilidad 2010 de En-

joy, identificando aquellos temas más relevantes de la industria como materiales para esta empresa en particular.

- Representantes de Colaboradores, Clientes y Gremios ven en la elaboración del Reporte de Sustentabilidad 2010 de Enjoy una buena práctica de comunicación y difusión de los valores de la responsabilidad social. En general, contiene información interesante para ellos y que les permite tomar decisiones fundamentadas respecto a la empresa.

DESAFÍOS

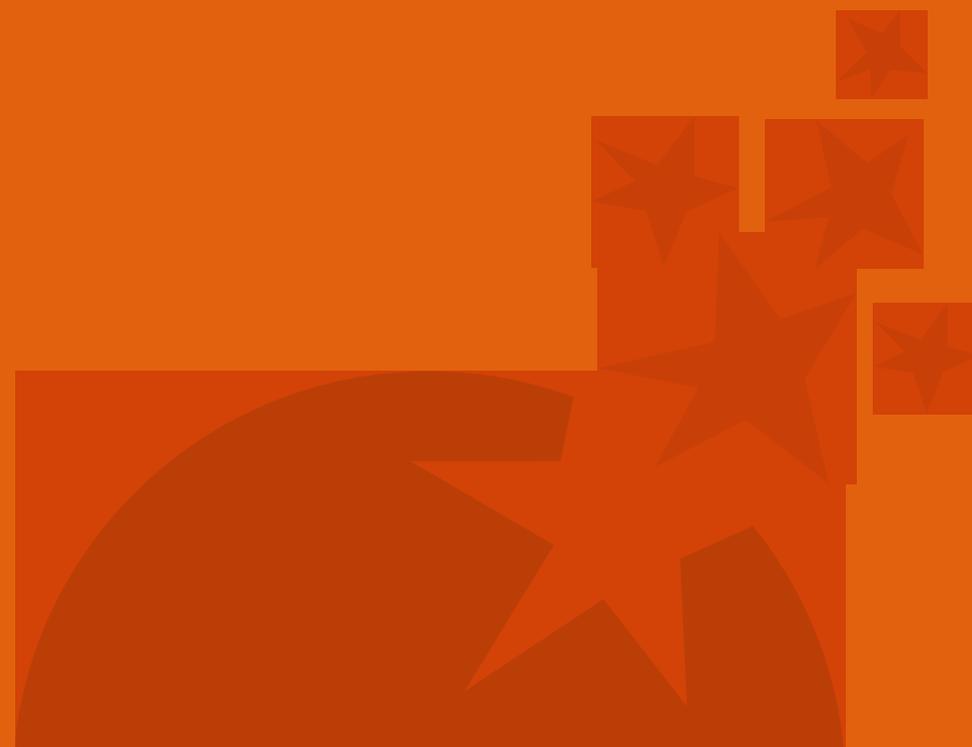
- Un aspecto que no se encuentra profundizado en el Reporte de Sustentabilidad 2010 de Enjoy es el concerniente a proveedores. Este es un tema material para la industria, pero la empresa cuenta con un desarrollo y sistematización incipiente de procesos de sostenibilidad en esta materia, lo que se transforma en una oportunidad de mejora en el futuro.
- De la consulta a los grupos de interés, nace la necesidad de que se profundice en el reporte en la caracterización de las diferentes unidades de negocios de Enjoy, lo que podría representar una oportunidad para mejorar la sintonía del reporte con sus lectores, en particular con sus colaboradores.

Mayores detalles sobre estas conclusiones son entregados directamente a Enjoy S.A. en un informe separado y más extenso.

Sin otro particular, se despidе.



Javier Zulueta Azócar
13 039 847-2
Gerente General
Gestión Social



Cuestionario Reporte Sustentabilidad

Para nosotros es muy importante conocer su opinión respecto de nuestro tercer Reporte de Sustentabilidad, de tal forma de ir mejorándolo año a año. Es por esto que le solicitamos pueda responder la siguiente encuesta.

1. ¿A qué grupo de interés de Enjoy pertenece usted?

<input type="checkbox"/> Accionistas	<input type="checkbox"/> Proveedor	<input type="checkbox"/> Organismos del Estado
<input type="checkbox"/> Colaborador	<input type="checkbox"/> Comunidad	
<input type="checkbox"/> Cliente	<input type="checkbox"/> Instituciones académicas	

2. En un escala de 1 a 5, donde 1 es muy mala y 5 muy bueno califique los siguientes aspectos del Reporte:

a. Contenidos

<input type="checkbox"/> Declaración del Gerente General	<input type="checkbox"/> Descripción "Nuestros Clientes"	<input type="checkbox"/> Descripción Desempeño Económico
<input type="checkbox"/> Descripción "Nuestra Cadena"	<input type="checkbox"/> Descripción "Nuestra Comunidad"	
<input type="checkbox"/> Descripción "Nuestro Hacer"	<input type="checkbox"/> Descripción "Nuestro Ambiente"	

b. Estructura y presentación del Reporte

<input type="checkbox"/> Diseño y formato de presentación	<input type="checkbox"/> Claridad de los gráficos	<input type="checkbox"/> Lenguaje fácil de entender
<input type="checkbox"/> Claridad de las tablas	<input type="checkbox"/> Organización de capítulos	<input type="checkbox"/> Extensión del Reporte
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

3. En su opinión que nos sugiere mejorar en nuestro Reporte de Sustentabilidad del año 2011.

4. En un próximo Reporte de Sustentabilidad, mencione los temas en los cuales le interesaría que profundizáramos.

Por favor, enviar este cuestionario a Avenida Presidente Riesco 5711, piso 15, Las Condes, dirigido a Marcela Salas, Subgerente de Sustentabilidad.

