

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD **ENJOY** 2009





REPORTE DE SUSTENTABILIDAD ENJOY 2009





Reporte de Sustentabilidad 2009 **enjoy**

• CARTA DEL GERENTE GENERAL.. • ACERCA DEL REPORTE... A. NUESTRA EMPRESA 1 PERFIL DE LA EMPRESA 2 PROPIEDAD Y ACCIONISTAS 3 HITOS DE NUESTRA HISTORIA. 4 MODELO DE NEGOCIO DE LA COMPAÑIA. ...16 OFERTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS. ..17 OPERACIONES ACTUALES... ..18 7 ESTRATEGIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL ..34 **B. NUESTRO HACER** 1 VISION, MISION Y VALORES ...40 2GOBIERNOCORPORATIVO. ..44 3PUBLICOSESTRATEGICOS. ..52 4 ASOCIACIONES A LAS QUE PERTENECE LA EMPRESA.. ..54

CONTENIDOS

C NUIFSTRA GENTE

O. HOLOTIM GENTE	
1 CARACTERISTICAS DE NUESTRAGENTE	60
2 RECLUTAMIENTO Y SELECCION DE PERSONAL	68
3 CAPACITACION	70
4DESARROLLO ORGANIZACIONAL	74
5 EVALUACION DE DESEMPEÑO	74
6 GESTION DE CLIMA LABORAL	75
7 PROGRAMA DE LIDERAZGO	75
8 CONDICIONES LABORALES.	76
9BENEFICIOS	78
10 SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL	80
11 RELACION CON ORGANIZACION DE TRABAJADORES	86
12COMUNICACIONINTERNA	88
12 COMONICACION IN TERNA	00
D. NUESTROS CLIENTES	
	94
1PROPUESTADEVALOR	94
2 LA IMPORTANCIA DE LAS PERSONAS	0.5
PARA UN SERVICIO DE EXCELENCIA	95
3 EL CLIENTE COMO CO-CREADOR DE SU EXPERIENCIA.	96
4 COMPROMISO CON EL MEJORAMIENTO CONTINUO	
PARA EL AÑO 2010	99
5 ENJOY CLUB.	100
6 TORNEOS ENJOY POKER SERIES (EPS)	102
7 PROGRAMA JUGADOS POR TI	104

E. NUESTRA COMUNIDAD	
1CULTURA	.11
2 APOYO A LA INNOVACION Y EMPRENDIMIENTO	.11
3 APOYO Y ALIANZA CON ORGANIZACIONES SOCIALES	.11

F. NUESTRO AMBIENTE

4 ACCIONES DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO.

I F KINGIFALESCONSOIVIOS	144
2 PREOCUPACION POR EL MEDIOAMBIENTE EN HOTELES	126
3 RECICLAJE	128
4 PROMOCION DE BUENAS PRACTICAS AMBIENTALES	129

G. DESEMPEÑO ECONOMICO 1 VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO.

INGRESOS CRECIENTES	134	ļ

H. ANEXOS

THE PROPERTY OF THE PROPERTY O	
1 INDICEDE CONTENIDOS GRI	13



..132

CARTA DEL GERENTE GENERAL

Haber realizado nuestro primer Reporte de Sustentabilidad del año 2008, significó un importante proceso de aprendizaje para Enjoy, que nos demostró la relevancia de dar cuenta de nuestro desempeño económico, social, y ambiental a los distintos públicos de interés, y lo valioso de este proceso para nuestra organización. Es así como nos aventuramos a continuar en esta senda presentándoles hoy día nuestro segundo Reporte de Sustentabilidad que da cuenta de nuestra gestión durante el año 2009, y el cual estamos seguros seguirá contribuyendo a la transparencia y diálogo con nuestros públicos de interés.

El año 2009 fue muy importante en la vida de Enjoy, ya que ocurrieron importantes sucesos que marcaron nuestra historia y que están definiendo el quehacer de Enjoy hacia el futuro.

La primera parte del año 2009 estuvo marcada por la crisis financiera internacional, la cual se caracterizó por una rápida sucesión de los hechos. Esta coyuntura fue decisiva para la empresa, ya que se estaba finiquitando un importante plan de inversiones, y el aumento en el costo de los créditos en la última parte del año 2008 e inicio del 2009 generó un fuerte aumento de los gastos financieros. En este escenario, Enjoy dio un paso trascendental para proyectar su liderazgo hacia el futuro, al colocar en julio un 30% de sus acciones en la bolsa, convirtiéndose en la primera empresa abierta de la industria de entretención y el juego en Latinoamérica.

El proceso de apertura en bolsa implicó previamente la inscripción en la Superintendencia de Valores y Seguros, lo que nos planteó una serie de exigencias en términos de la transparencia de la información, que contribuyen directamente y en forma positiva a nuestra gestión. Con este paso, el principio de transparencia adquirió aún más relevancia y definió un marco de acción que estamos seguros nos hará crecer cada día más en términos de la excelencia de nuestra gestión como compañía.

La apertura en bolsa es un capítulo importante en la historia de la compañía y nos hace pensar que con seguridad el año 2009 será recordado de forma muy especial.

Transar las acciones en el mercado de valores nos plantea una serie de desafíos en términos de nuestro desempeño, y por supuesto de sustentabilidad. Tenemos la convicción de que crear valor para nuestros accionistas implica trabajar por ser cada día una empresa más profesional y eficiente en su gestión, preocupándonos de las variables económicas, pero también de las sociales y ambientales que contribuyan a la permanencia de la empresa en el tiempo.

Lo anterior refuerza el trabajo que hemos venido realizando en el marco de nuestra estrategia de Responsabilidad Social Empresarial, y nos incentiva a seguir trabajando en este sentido.

El hito de nuestra apertura en bolsa es un inmenso desafío que hemos asumido de la mano de nuestros colaboradores, quienes gracias a su trabajo han contribuido a convertirnos en una empresa de excelencia. A lo largo de esto año continuamos generando acciones con el objetivo de contribuir a su desarrollo profesional y mantener su compromiso con nosotros. Estamos conscientes de que de cara a los desafíos futuros, solo trabajando en conjunto con ellos podremos alcanzarlos.

El año 2009 fuimos testigos de una mayor difusión e investigación en torno a la problemática de la ludopatía por parte de diversos medios de comunicación tanto escritos como audiovisuales. Lo anterior significó una importante oportunidad de poder compartir nuestra visión y experiencia en el cuidado de los clientes, a través de un programa concreto como es "Jugados por Ti". Seguimos convencidos de que es nuestra tarea esforzarnos por instalar el tema de la entretención sin excesos, precisamente cuando la oferta de juego en Chile ha aumentado, y en un año caracterizado por la consolidación de la industria de casinos. El programa "Jugados por Ti", orientado a la prevención de conductas adictivas de alcohol y juego, continuó consolidándose el año 2009 como una iniciativa sólida y seria, que ofrece una alternativa de acción a quienes se encuentran en problemas con el juego y el alcohol. A través de esta iniciativa podremos seguir contribuvendo a la construcción de una relación de largo plazo con nuestros clientes, y a una industria de la entretención que aporte al desarrollo económico y social de las comunas en las cuales nos encontramos insertos.

Los desafíos en términos de sustentabilidad son muchos, y sabemos que es un camino largo en el cual debemos ir avanzando día a día. Para el año 2010, tenemos grandes desafíos por cumplir, ya que nos hemos propuesto importantes modificaciones en términos de los procesos de mejora continua de nuestros productos y servicios, la implementación del Código de Ética al interior de la organización, y la constitución de un comité de trabajo en materia medioambiental que permita el año 2010-2011 desarrollar un programa concreto en este sentido, en el marco de nuestro compromiso por ser una empresa amigable con el medioambiente

En este marco, estamos seguros que nuestra estrategia de Responsabilidad Social Empresarial definida el año 2008, permitirá ir orientando nuestras acciones con el objetivo de contribuir al desarrollo sustentable, a la permanencia de la empresa en el tiempo, y con esto, a crear valor para nuestros distintos grupos de interés.

JAVIER NANTINEZ
Francisco Javier Martínez
Gerente General





Reporte de Sustentabilidad 2009





enjoy

Reporte de Sustentabilidad ACERCA DEL REPORTE

Por segundo año consecutivo, Enjoy realiza su Reporte de Sustentabilidad, en el entendido de lo valioso que resultó este ejercicio para la empresa y la relevancia de informar a los distintos grupos de interés con que se relaciona.

Este Reporte da cuenta del desempeño económico, social y ambiental de Enjoy S.A., centrándose en el negocio de Casino & Resorts, y considerando por tanto las unidades de negocio, Enjoy Antofagasta, Enjoy Coquimbo, Enjoy Viña del Mar, Casino Colchagua, Enjoy Pucón, Enjoy Puerto Varas, y Enjoy Mendoza.

El presente informe, comprende el período entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2009. Con el objetivo de favorecer el análisis comparativo se ha incorporado en las tablas, información de los años anteriores para garantizar el principio de comparabilidad.

Para elaborar este Reporte, se ha seguido la metodología del Global Reporting Initiative (GRI), versión G3.

Este Reporte fue preparado internamente, participando en su elaboración las distintas áreas de la compañía. Para definir los contenidos, y al igual que el año anterior, se realizaron reuniones con los distintos equipos de trabajo responsables de los contenidos, y adicionalmente se consideró el feedback de la encuesta aplicada a los lectores del informe, y los comentarios realizados por el jurado del premio al Mejor Reporte de Sustentabilidad de Acción RSE. Una vez definidos los contenidos, se llevó a cabo el levantamiento de información, a través de guías de trabajo y entrevistas a personas claves al interior de la organización.

Este segundo Reporte de Sustentabilidad, consolida el compromiso de Enjoy con el principio de transparencia y la entrega de información, animando a todos quienes integran esta compañía a seguir trabajando por 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:

smoreno@enjoy.cl (Gerente de Asuntos Corporativos)
marcela.salas@enjoy.cl (Subgerente de Sustentabilidad)

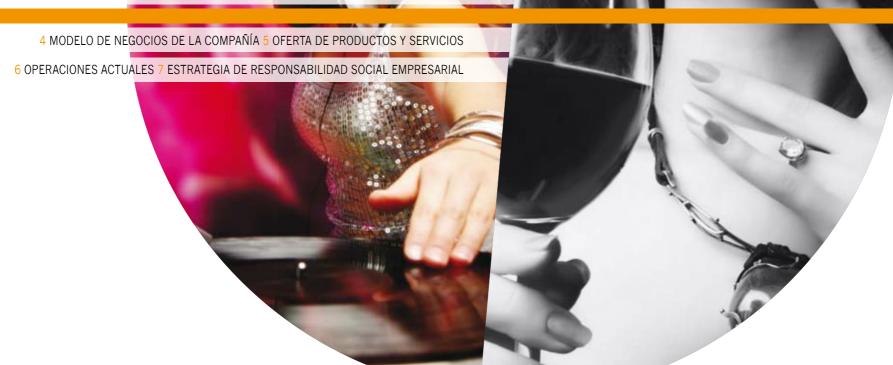


	C	C+	В	B+	A	A+
Presentación del perfil de la empresa basado en el G·3	Reportar sobre: 1.1. 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4, 4.14 - 1.15	verificado externamente	Reportar todo sobre los criterios del nivel C más: 1.2 3.9, 3.13 4.5 · 4.13 4.16 · 4.17	externamente	Reportar los mismos requeri- mientos del nivel B	externamente
Presentación del sistema de gestión de la empresa basado en el G-3	No requerido		Informar sobre los sistemas de gestión de la empresa para cada categoría de indicadores.	verificado exte	Informar sobre los sistemas de gestión de la empresa para cada categoría de indicadores.	verificado exte
Indicadores de desempeño G-3 e indicadores de suplementos sectoriales.	Reportar al menos 10 indicado- res de desempeño, y al menos uno del ámbito: social, econômi- co y ambiental.	Informe verifi	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.	Informe verif	Reportar cada indicador central del G-3 y los indicadores sectoriales: a) Respetando el principio de materialidad. b) Si no se reporta, explicar las razones.	Informe verifi



NUESTRA EMPRESA

10 / 11





A.1. PERFIL DE LA EMPRESA

12 / 13

Reporte de Sustentabilidad 2009 **enjoy**

Enjoy S.A. es la principal operadora de casinos de juegos del país con casi 35 años de experiencia en el rubro de la entretención y el tiempo libre. Fundada por don Antonio Martínez Ruiz, la empresa evolucionó de ser un operador de casinos a ser un desarrollador de un modelo de entretención integral.

En la actualidad, la compañía cuenta con más de 220.000 m2 destinados al entretenimiento, distribuidos en las ciudades de Antofagasta, Coquimbo, Viña del Mar, Santa Cruz, Pucón, Puerto Varas y Mendoza (Argentina). Una cadena de 7 casinos, 6 hoteles, 31 restaurantes, centros de espectáculos y convenciones, spa y otros diversos servicios complementarios, integran la oferta que Enjoy pone a disposición de sus clientes.

A.2. 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. Sus oficinas corporativas están ubicadas en Presidente Riesco 5711, piso 15, Las Condes.

Durante el año 2009, la propiedad de la sociedad tuvo un cambio de gran importancia. Con fecha 28 de abril, se celebró una junta extraordinaria de accionistas que aprobó un aumento de capital. Dicho aumento permitió la apertura en bolsa y un cambio en la estructura accionaria de Enjoy S.A., la cual correspondía en un 76,5921% a Inversiones e Inmobiliaria Almonacid Limitada; en un 18, 4079% a Inversiones Cumbres S.A.; y en un 5,0000% a Pier-Paolo Zaccarelli Fasce.

Con fecha 8 de julio, la Sociedad Enjoy S.A. comienza a cotizar sus acciones en la Bolsa de Comercio de Santiago por medio de la emisión y colocación de nuevas acciones correspondientes al 30% de la propiedad de la compañía.

•		•	
NOMBRE	N° DE ACCIONES SUSCRITAS	N° DE ACCIONES PAGADAS	PORCENTAJE DE PROPIEDAD
Inversiones e Inmobiliaria Almonacid Limitada	825.671.054	825.671.054	53,61%
Inversiones Cumbres S.A.	198.439.112	198.439.112	12,89%
Larraín Vial S.A. Corredora de Bolsa	155.937.835	155.937.835	10.13%
Celfin Small Cap Chile Fondo de Inversiones	54.654.697	54.654.697	3,55%
Pier-Paolo Zaccarelli Fasce	53.900.994	53.900.994	3,50%
Fondo de inversión Larraín Vial Beagle	47.990.669	47.990.669	3,12%
A.F.P. Habitat S.A. para Fondo Pensión C	46.963.301	46.963.301	3,05%
A.F.P. Habitat S.A. para Fondo Pensión B	24.617.798	24.617.798	1,60%
A.F.P. Habitat S.A. para Fondo Pensión A	22.692.530	22.692.530	1,47%
Ugarte y Cía Corredores de Bolsa S.A.	13.560.826	13.560.826	0,88%
Inversiones Megeve Dos Limitada	12.660.366	12.660.366	0,82%
Banchile Corredores de Bolsa S.A.	9.540.710	9.540.710	0,62%



1975

1994

1995

1998

Inicio operaciones de la licencia del Casino de Viña del Mar. Inicio operaciones del Casino de Coquimbo.

Inicio operaciones de la licencia del Casino de Pucón. Inicio de operaciones de cuatro licencias de casino en Panamá.

CASINO Y HOTEL: DESARROLLO DE KNOW HOW EN LA EXPANSION DE LA PROPUESTA COMERCIAL.

1997

2000

2002

Apertura 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.

Inicio operaciones de licencia en Puerto Varas. Inauguración del Hotel del Mar en Viña del Mar, sumando así al centro de juegos, el primer hotel 5 estrellas de la V Región, centro de convenciones, spa, discotheque, Play&Kids, y restaurantes de alta gastronomía.

MODELO INTEGRAL ENJOY:

PROFUNDIZACION DEL MODELO DE ENTRETENCION Y EXPANSION INTERNACIONAL.

2005

2006

2008

Desarrollo de cadena bajo la marca "Enjoy", que agrupa a las 5 líneas de negocio: hotelería, gastronomía, juego, turismo y centros de convenciones. Lanzamiento de Enjoy Club. Desarrollo de un nuevo modelo de gestión integral. 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. Se inaugura el Hotel de La Bahía en Coquimbo, sumando además a su oferta hotelera el Gran Hotel Pucón que considera la operación del centro de ski, y el Aura Bead&Breaffast en Puerto Varas. Comienza la operación del Casino Colchagua en Santa Cruz, y el primero de los proyectos adjudicados en el marco de la nueva ley terminado en su totalidad: Enjoy Antofagasta, con un moderno casino, un hotel 5 estrellas, un centro de convenciones, spa, discotheque, y restaurantes.

Se inicia la expansión internacional del modelo de negocios con la apertura de un casino en Mendoza, en conjunto con un hotel administrado por Sheraton y de propiedad en un 50% de Enjoy.

Enjoy se adjudica la licencia para operar casino en Chiloé

A.3. HITOS EN NUESTRA HISTORIA



En febrero, Enjoy Antofagasta completa su propuesta de licitación, al terminar la construcción e implementación del Museo Desierto Atacama situado en el Parque Cultural Ruinas de Huanchaca.

GRANDES HITOS OCURRIERON EL 2009

En julio, la Sociedad Enjoy S.A. comienza a cotizar sus acciones en la Bolsa de Comercio de Santiago.

Durante todo el año se realizó la remodelación del Casino Puerto Varas, produciéndose en septiembre la apertura de Hotel de Los Volcanes, un complejo 5 estrellas que incorpora 50 habitaciones, bares, restaurantes, spa y centro de convenciones, todo lo cual complementa la oferta del Casino Puerto Varas.

El mismo mes, se concretó un exitoso refinanciamiento de Enjoy S.A. a través de un crédito sindicado con la participación de ocho importantes entidades bancarias.

14 / 15

A.4. MODELO DE NEGOCIO DE LA COMPAÑIA

16 / 17

Reporte de Sustentabilidad 2009 **enjoy** La compañía ofrece a sus clientes experiencias para disfrutar, consistentes en una propuesta de entretenimiento que es responsable, rentable y eficiente. Enjoy tiene una propuesta de valor diferenciadora que busca explotar las ventajas de una oferta de entretención integral en un espacio único, en el cual es posible acceder a juego, gastronomía, hotelería, turismo, eventos, congresos y seminarios, espectáculos, espacios para exposiciones de arte y cultura, entretención para niños, discoteques y spa, entre otras alternativas de entretención y esparcimiento.

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



A.5. OFERTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

CASINOS

Se trata de modernos centros de entretención, con lo último en tecnología y a la vanguardia de las tendencias mundiales. Actualmente, sus máquinas tragamonedas están conectadas en línea, lo cual permite monitorear su correcto funcionamiento, identificar a los clientes, desplegar estrategias de fidelización y agregar valor a su propuesta de entretención. Por otra parte, cuenta con una amplia variedad de mesas de juego de cartas, dados y ruleta, y en la mayoría de las unidades hay un salón de bingo.

HOTELES

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

GASTRONOMIA

En cuanto a la gastronomía, Enjoy cuenta con 31 restaurantes, con una variada oferta que considera desde restaurantes premium a familiares. Se trata de una cocina que incorpora las últimas tendencias mundiales, las tradiciones y los productos propios de cada región donde se encuentra la empresa.

CULTURA Y ESPECTACULOS

En materia de espectáculos, Enjoy entrega una variada y completa oferta durante todo el año, pensada para distintos tipos de público. Humor, música, teatro y exposiciones de arte, son algunas de las opciones que es posible disfrutar.

ENJOY TOUR

Las actividades al aire libre son otro de los atractivos que ofrece la empresa en sus diferentes destinos, donde se preocupa de desarrollar programas especiales en los lugares más atractivos de cada región, ofreciendo a sus clientes la realización de actividades en escenarios naturales y en ciudades, que complementan la oferta de entretención

PLAY & KIDS

Enjoy cuenta con un espacio de juegos para niños dentro de las instalaciones de cada hotel. Un lugar seguro donde pueden entretenerse, aprender y compartir, bajo la supervisión permanente de personal capacitado y calificado.

SPA

En Enjoy hoteles está presente la cadena de Spa Natura Vitale Wellness, un espacio orientado a trabajar la armonía de cuerpo y mente. 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, restaurant, así como también un calendario de actividades permanente.



A.6. OPERACIONES ACTUALES

A la fecha, Enjoy opera siete casinos y seis hoteles, con 644 habitaciones y 121 departamentos. En los casinos existen 4.485 máquinas tragamonedas, 283 mesas de juego y 1028 posiciones de bingo. La compañía tiene 31 restaurantes, 15 bares y 6 centros de convenciones, además de discoteques, spas, business centers, salas para espectáculos, centros de entretención para niños, un centro de esquí y un operador turístico.

Enjoy ha contribuido a potenciar como destinos a las ciudades en las cuales se inserta, ya que sus complejos de entretención actualmente son referentes para la industria del turismo. De esta manera, con Enjoy es posible disfrutar del desierto, la playa, el campo, el lago, la nieve, la ciudad en cada una de sus unidades.

18 / 19

Reporte de Sustentabilidad 2009 **enjoy**







DEPARTAMENTOS

4 SPAS

4340

MAQUINAS

TRAGAMONEDAS

283
MESAS

DE JUEGO

POSICIONES
DE BINGO

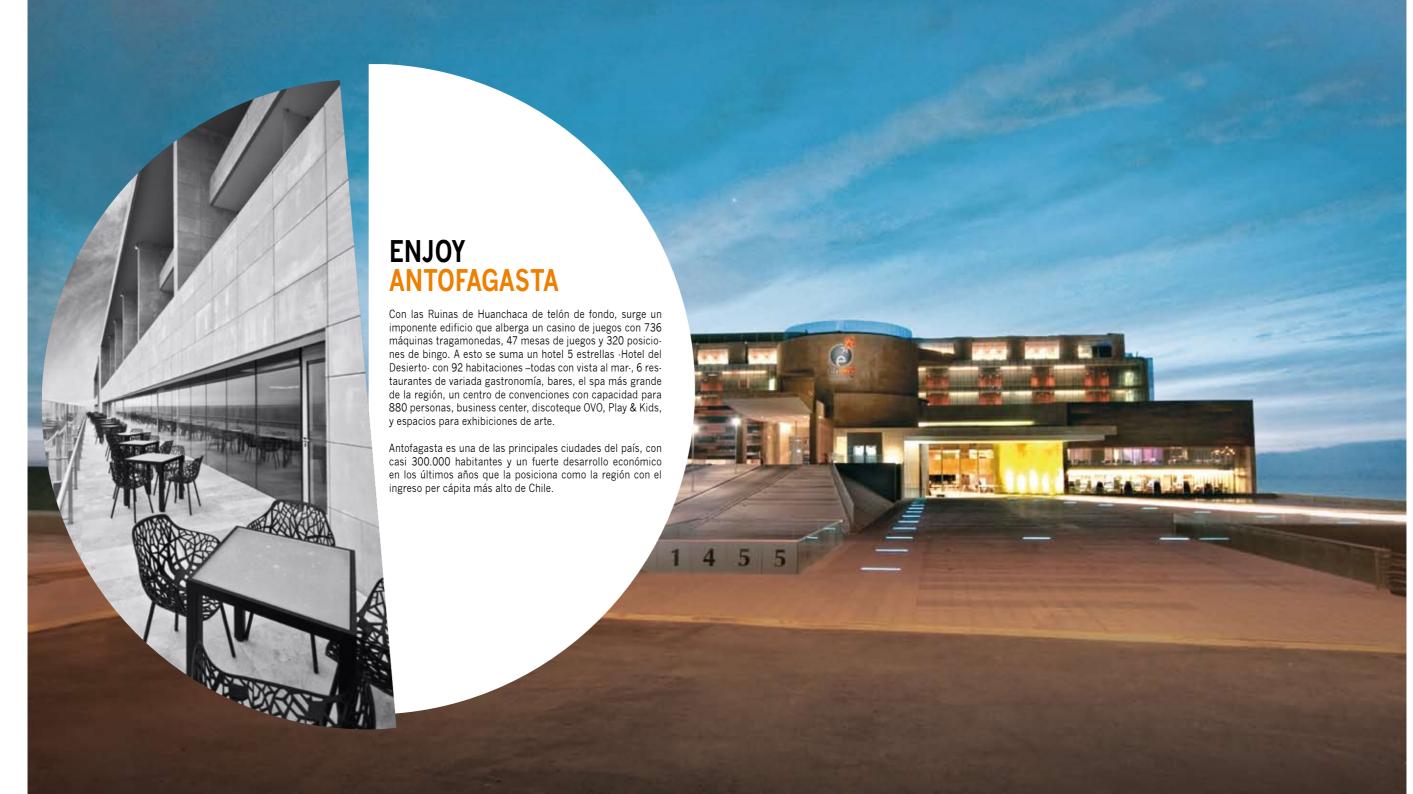
31
RESTAURANTES

15
BARES

CENTROS DE

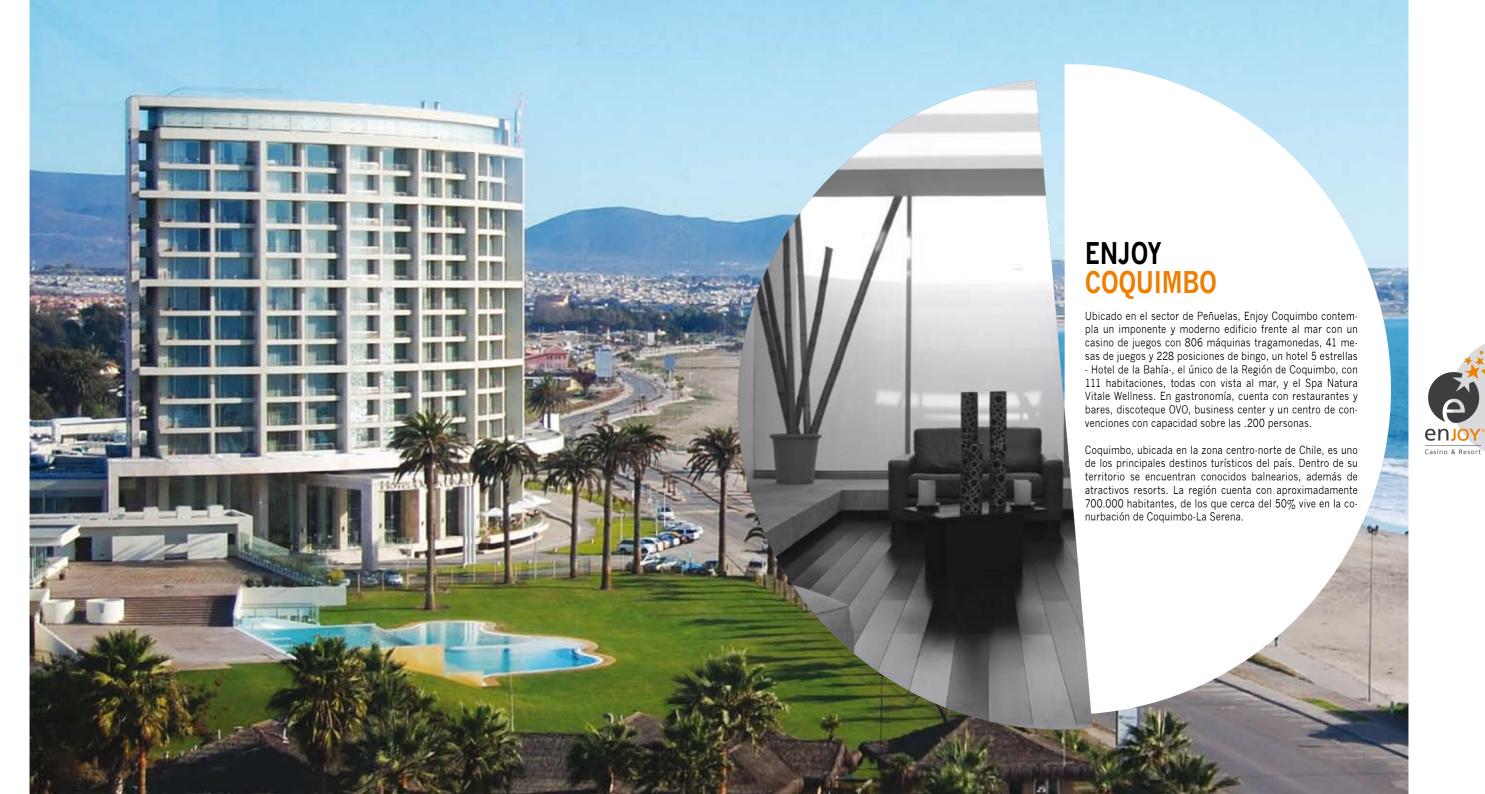
5 PLAY &

CENTROS DE PLAY 8
CONVENCIONES KIDS



enJoy

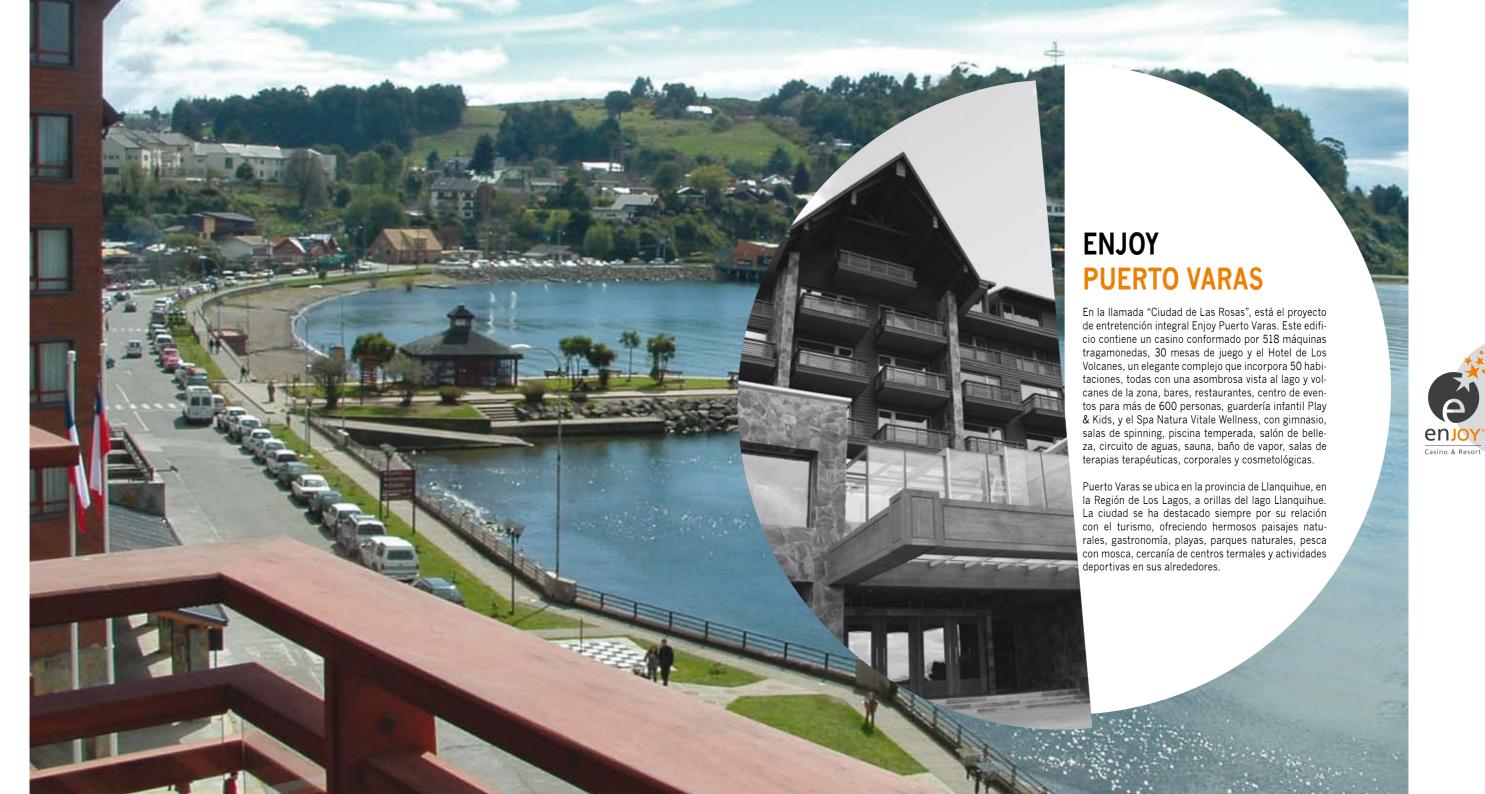
20 / 21











enjoy°
Casino & Resort

32 / 33

A.7. ESTRATEGIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) no es algo nuevo para Enjoy, sino que está asociada íntimamente a la historia de la compañía y a las acciones que diariamente ésta realiza. Lo anterior se vio materializado durante el año 2008, en la definición de su estrategia de RSE, basada en los valores y filosofía de la empresa, y que considera trabajar en 5 ejes: Nuestro Hacer, Nuestra Gente, Nuestros Clientes, Nuestro Ambiente y Nuestra Comunidad. En esta estrategia, se conjuga el interés de Enjoy por ser una empresa competitiva pero teniendo una gestión responsable en cada uno de estos 5 pilares.

La definición de esta estrategia ha permitido sistematizar el trabajo realizado, y enmarcar las acciones que en este sentido se realizan desde las distintas áreas de la compañía, para alcanzar los compromisos planteados.

A lo largo del año 2009 se continuó trabajando en cada uno de estos 5 pilares, a través de acciones tales como, la elaboración del Primer Reporte de Sustentabilidad, la implementación de Sistema de Gestión y Seguridad Ocupacional GPS, la definición de proceso de mejora continua en los productos y servicios para ponerlo en práctica durante el año 2010, y la consolidación del programa "Jugados por Ti" orientado a la prevención de conductas adictivas en los clientes de la empresa. Junto a esto, se fortalecieron los procesos de comunicación interna de las acciones de Responsabilidad Social Empresarial, a través de un boletín electrónico de periodicidad mensual, cuyo objetivo fue enmarcar las acciones realizadas por la empresa en cada uno de estos 5 pilares, y entregar información de RSE que fuera de interés para los colaboradores.

34 / 35

Reporte de Sustentabilidad 2009 **enjoy**



1 NUESTRO HACER

FOCO DE TRABAJO	DESEMPEÑO 2009	COMPROMISOS 2010 - 2011
REPORTE DE SUSTENTABILIDAD	Elaboración del Primer Reporte de Sustentabilidad de Enjoy	Elaborar reporte de sustentabilidad anual Implementar proceso formal de retroalimentación del reporte de sustentabilidad Agilizar el proceso de elaboración del Reporte de Sustentabilidad, terminando dentro del primer semestre del año
VINCULACIÓN CON PÚBLICOS ESTRATÉGICOS	Vinculación con públicos estratégicos en ausencia de un programa de trabajo.	 Implementación de estrategia y plan de vinculación con públicos estratégicos, a nivel corporativo y de unidades de negocio. Creación de metodologías de trabajo y gestión que apoyen la implementación de la estrategia y plan de vinculación con los públicos de interés.
ÁREA DE SUSTENTABILIDAD	Gerencia de Asuntos Corporativos con Jefatura de RSE, quien coordina las acciones de RSE.	• Constituir áÁrea de Sustentabilidad, dependiente de la Gerencia de Asuntos Corporativos, que permita agilizar el desarrollo de las acciones de RSE y de vinculación con los públicos estratégicos
CÓDIGO DE ETICA	Revisión del Código de Ética y desarrollo de plan de implementación.	• Implementación del Código de Ética
COMUNICACIÓN DE ACCIONES DE RSE	Implementación boletín electrónico de RSE.	Dar periodicidad mensual a boletín electrónico. Identificar e implementar nuevas herramientas de difusión interna de las acciones desarrolladas por Enjoy en cada uno de los 5 pilares de la estrategia.



2 NUESTRA GENTE

FOCO DE TRABAJO	DESEMPEÑO 2009	COMPROMISOS 2010 - 2011
ATRAER Y DESARROLLAR TALENTO	Participación en principales ferias laborales del país	• Ampliar horas de formación a través de la Academia Enjoy, espacio de formación que reúne toda la oferta de cursos .
LIDERAZGO	Formación de habilidades blandas de liderazgo.	Dar continuidad al trabajo de fortalecimiento de los liderazgos intermedios.
GESTIONAR CLIMA LABORAL	Dos mediciones al año con GPTW.	Complementar medición GPTW con nuevas herramientas de metodología cuantitativa.
CULTURA	Taller de transformación cultural anual para todos los colaboradores.	• Continuar promoviendo el engagement interno con los valores corporativos y con nuestro propósito como compañía.
COMUNICACIONES INTERNAS	Campaña interna de eficiencia.	• Renovar medios internos de comunicación para lograr un mayor alcance y cobertura, y fortalecer mecanismos de escucha.
AMBIENTE LABORAL SEGURO	Fortalecimientos del concepto de autocuidado.	Avanzar un nivel en la certificación GPS de la ACHS.



3 NUESTROS CLIENTES

FOCO DE TRABAJO	DESEMPEÑO 2009	COMPROMISOS 2010 - 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.	Continuar efectuando encuestas en punto de venta, estudios de satisfacción, focus group, e información a través de REALIZA. Incorporación de nuevos canales de escucha de clientes.
MEJORA CONTINUA DE LOS PROCESOS	Definición de mejoras a introducir en 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 las Áreas de Personas, Procesos, Control de Gestión, y Negocios. Incorporación de auditorías internas de procesos. Formalización de los estándares de servicio Enjoy. Redefinición del modelo de información.
MEJORA CONTINUA EN LA DEFINICIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	Creación del Área de Desarrollo de Clientes, para la definición de productos y servicios a la medida de los distintos segmentos de clientes.	Conformación del Área de Productos y Experiencias con un fuerte foco en el diseño de los servicios.
PROGRAMA "JUGADOS POR TI"	Realización de instancias de formación dirigidas a los consejeros del programa. Ejecución de espacios de retroalimentación interna del programa, desde los colaboradores de la empresa. Participación en espacios de formación y trabajo en torno a la problemática de la luodopatía.	 Dar continuidad a las acciones de formación del equipo de consejeros. Incorporar espacios de retroalimentación desde los clientes de la empresa. Seguir participando en espacios de formación y trabajo en torno a la problemática de la ludopatía.
PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS Y ACCIDENTABILIDAD	Conformación de comité de trabajo para abordar la prevención de riesgos y accidentes de clientes en las instalaciones de la empresa.	• Implementación de programa de prevención de riesgos y accidentes en las instalaciones, enfocado en los clientes.
PARTICIPACIÓN EN INSTANCIAS DE APRENDIZAJE DE BUENAS PRÁCTICAS DE RSE ORIENTADAS A LOS CLIENTES	Participación en Comité de Clientes y Cadena de Proveedores de Acción RSE.	Continuar participando en instancias de aprendizaje de buenas prácticas de RSE.





36 / 37

Reporte de Sustentabilidad 2009 **enjoy**

NUESTRA COMUNIDAD

FOCO DE TRABAJO	DESEMPEÑO 2009	COMPROMISOS 2010 - 2011
ALIANZA Y APOYO A ORGANIZACIONES SOCIALES	Apoyo a organizaciones sociales.	Continuar apoyando a organizaciones sociales.
VOLUNTARIADO CORPORATIVO	Acciones aisladas de voluntariado corporativo.	Diseño y desarrollo de programa piloto de voluntariado corporativo.
APORTE A LA CULTURA Y EL DEPORTE	Apertura del Museo del Desierto.	Desarrollo de proyecto de apoyo a la comunidad con foco en el deporte en la comuna de Pucón. Continuar participando como Enjoy en la Fundación Ruinas de Huanchaca.



5 NUESTRO AMBIENTE

FOCO DE TRABAJO	DESEMPEÑO 2009	COMPROMISOS 2010 - 2011
RECICLAJE	Acción de reciclaje desestructuradas en Enjoy Central y unidades de negocio.	• Implementar acciones de reciclaje estructuradas entre las distintas unidades de negocio.
PROMOCIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS MEDIOAMBIENTALES	Difusión de buenas prácticas ambientales a través de herramientas de comunicación interna de RSE.	Diseño e implementación de programa piloto orientado a la promoción de buenas prácticas ambientales en los colabora- dores de la empresa.
MEJORAMIENTO DE SUELOS	En Puerto Varas, por acción de la construcción del casino, se generó un talud, el que fue hidrosembrado con vegetación natural de la zona, lo que permitirá regenerar suelo y especies nativas, y a la vez contener el talud.	Se planea la hidrosiembra de otros taludes.



B.
NUESTRO HACER

enjoy° Casino & Resort

38 / 39



B.1. MISION, VISION Y VALORES

40 / 41

Reporte de Sustentabilidad 2009 **enjoy**



Ser reconocida como una empresa 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.





MISION

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 LORES



SOMOS UN EQUIPO COMPROMETIDO

...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.



VIVIMOS CON PASION POR EL CLIENTE

- · 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.



VALORAMOS LA CALIDEZ **EN TODAS NUESTRAS RELACIONES**

- 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.



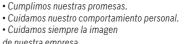
NUESTRO ESTILO **ES LA EXCELENCIA**

- · 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.



ACTUAMOS CON INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA

- Nos guían principios éticos fundamentales: la honestidad, veracidad y rectitud.
- Hablamos con la verdad.
- Cumplimos nuestras promesas.
- de nuestra empresa.





EL MERITO ES EL CENTRO DEL DESARROLLO DE NUESTRAS PERSONAS

- 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.



42 / 43

2009

enjoy

B.2. GOBIERNO CORPORATIVO

DIRECTORIO

Enjoy cuenta con un Directorio, que tiene a su cargo la administración superior de la empresa.

Está formado por siete miembros, los que permanecen en su cargo por un período de un año y pueden ser reelegidos en forma indefinida.

de la empresa y a diciembre del año 2009, el Presidente del Directorio

Los siete integrantes del Directorio no ocupan cargos ejecutivos dentro era don Antonio Martínez Ruiz.

Directores

44 / 45

enjoy

Reporte de Sustentabilidad

Antonio Martínez Ruiz Antonio Claudio Martínez Seguí María Cecilia Martínez Seguí Ximena María Martínez Seguí Dario Calderón González Juan José Cueto Plaza Pablo Turner González

REMUNERACIONES DEL DIRECTORIO

Durante el ejercicio 2009, se percibieron las siguientes remuneraciones totales por concepto de asistencia a las sesiones de directorio.

DIRECTOR	REMUNERACION 2009	REMUNERACION 2008
Antonio Martínez Ruiz	2.750 UF	1.000 UF
Antonio Claudio Martínez Seguí	1.800 UF	600 UF
María Cecilia Martínez Seguí	1.800 UF	600 UF
Ximena María Martínez Seguí	1.800 UF	600 UF
Darío Calderón González	1.650 UF	600 UF
Juan José Cueto Plaza	1.800 UF	450 UF
Pablo Turner González	1.950 UF	600 UF

Fuente: Enjoy

Ningún director de Enjoy S.A. ha percibido de esta sociedad otros ingresos por su cargo de director, que los correspondientes a su dieta.

REMUNERACIONES PERCIBIDAS POR LOS DIRECTORES A TRAVES DE LAS FILIALES

El Director señor Darío Calderón González, a través de su sociedad Calderón y Cía. además de su remuneración como director percibió por concepto de honorarios profesionales durante el ejercicio 2009, la suma de \$30.631.987 por parte de Enjoy Gestión Limitada.

GASTOS EN ASESORIA AL DIRECTORIO

Durante el ejercicio 2009, la sociedad incurrió en asesoría al directorio en la suma de \$630.525.



ADMINISTRACION SUPERIOR

La plana ejecutiva de Enjoy se encuentra encabezada por el Gerente General, Francisco Javier Martínez Seguí. Dependen directamente de la Gerencia General, las siguientes gerencias: Gerencia de Control de Gestión y Riesgos, Fiscalía, Gerencia de Asuntos Corporativos, Gerencia de Personas, Gerencia de Desarrollo y Tecnología, Gerencia de Negocios, Gerencia Comercial y Gerencia de Finanzas e Inversiones.







Reporte de Sustentabilidad 2009 **enjoy**

REMUNERACIONES DE GERENTES Y EJECUTIVOS PRINCIPALES

Los 9 gerentes y principales ejecutivos de la sociedad recibieron una remuneración global bruta en el período 2009 de M\$ 1.411.024

Durante el ejercicio 2009 los gerentes y ejecutivos principales no recibieron indemnizaciones por años de servicios.

El plan de incentivos para los gerentes y principales ejecutivos en la compañía, 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 de la empresa.

ADMINISTRACION UNIDADES DE NEGOCIOS

Cada unidad de negocios de la empresa cuenta con una estructura organizacional encabezada por un Gerente General, quien a diciembre del año 2009 depende en forma directa del Gerente de Negocios de Enjoy. Bajo la Gerencia General de la unidad, se ubican los responsables de las áreas de Juego, Hotel, Alimentos & Bebidas, Personas, Administración y Logística, Finanzas y Marketing, de cada operación.



















COMITES

Enjoy cuenta con 12 comités que tienen por objetivo discutir temas relevantes para la gestión de la organización, y profundizar en ámbitos de las áreas de negocios, personas, finanzas e inversiones, ética, riesgos, fiscalía, comercial, proyectos, compras, sustentabilidad y comunicaciones. Estos comités funcionan a nivel de la plana ejecutiva y permiten una mejor comunicación y toma de decisiones entre las áreas involucradas, apoyando el trabajo de la administración superior de la empresa:













COMITE EJECUTIVO	COMITE DE NEGOCIOS	COMITE DE PERSONAS	COMITE DE FINANZAS E INVERSIONES	COMITE LEGAL	COMITE DE ETICA
	Gerente de Negocios Gerentes Generales de unidades de negocio	Gerente General Gerente de Negocios Gerente de Personas	Gerente General Gerente de Negocios Fiscal Gerente de Finanzas e Inversiones dos Directores de la empresa	Dario Calderón (Director de Enjoy S.A) Gonzalo Delaveau Juan Francisco Asenjo Percy Ecclefield	Gerente General Gerente de Negocios Fiscal Gerente de Asuntos Corporativos Gerente de Personas
- 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	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 - Compartir y transmitir buenas prácticas que se estén realizando en las distintas operaciones de la empresa	Revisión de estructuras y dotaciones Seguimiento del modelo de compensaciones Evaluaciones de desempeño Relaciones laborales Gestión del clima laboral	Analizar, discutir y tomar decisiones estratégicas en asuntos de financiamiento e inversiones Definir estrategias financieras y de inversión Resguardar la coherencia entre las oportunidades de inversión y el modelo de negocios y estrategia de crecimiento de la compañía	Asesorar a Enjoy S.A en su relación con la SVS (Superintendencia de Valores y Seguros) Asesorar a Enjoy S.A en su relación con la SCJ (Superintendencia de Casinos de Juegos) Asesorar a Enjoy en las contingencias en materia legal	- Revisión de los contenidos del Código de Ética y desarrollo de plan de implementación
Una vez a la semana	Una vez a la semana	Una vez a la semana	Cada 15 días	Una vez a la semana	4 reuniones en el año ¹

¹ 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.













COMITÉ	COMITE DE RIESGOS	COMITE COMERCIAL	COMITE DE PROYECTOS	COMITE DE COMPRAS	COMITE DE SUSTENTABILIDAD	COMITE DE COMUNICACIONES	
INTEGRANTES	Gerente General Gerente de Negocios Fiscal Gerente de Control de Gestión	Gerente General Gerente de Negocios Gerente Comercial	Gerente General Gerente de Negocios Gerente de Desarrollo y Tecnología Gerente Técnico Subgerente de Control y Planificación	Gerente Cadena Suministro	Gerente de Asuntos Corporativos Jefe de RSE Participantes invitados según temas a tratar	Gerente de Asuntos Corporativos Gerente de Marketing Agencia de Comunicaciones	
ASPECTOS ABORDADOS	SE SOLICITÓ ESTA INFORMACIÓN A CONTROL DE GESTIÓN	Definición de estrategias comerciales y de inteligencia de mercado Desarrollo de acciones de marketing Campañas publicitarias Políticas promocionales Políticas de venta Actividades de fidelización	- Repasar periódicamente el estado de los proyectos - Dar respuesta a las dudas surgidas en el proceso -Ver los avances de los distintos trabajos en curso	Transparentar la adjudicación de la provisión de bienes o servicios de un determinado proveedor en el marco del proceso de adquisiciones (monto superior a 5 millones) Revisión indicadores (KPI): - Estado de las negociaciones en carpeta - Ahorros generados	Seguimientos 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	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.	
PERIODICIDAD	Una vez a la semana	Una vez a la semana	Una vez a la semana	Una vez a la semana	Una vez a la semana	Una vez a la semana	



B.3. PUBLICOS **ESTRATEGICOS**



CLIENTE

CANAL DE

52 / 53

enjoy

Reporte de Sustentabilidad



(Programa de Servicio de Atención al Cliente)

- Focus group
- Estudios de satisfacción de clientes
- Encuesta en punto de venta
- Página web de la compañía



COLABORADOR ENJOY

- Encuesta de clima organizacional
- Política de puertas abiertas
- Reuniones jefe colaborador
- Enjoy Meeting
- Visitas Gerente General
- Brief en unidades de negocios
- Intranet de la empresa
- Boletín electrónico E-News de periodicidad semanal
- Boletín electrónico de RSE
- de periodicidad mensual • Diarios murales
- Campañas internas

Para Enjoy los públicos de interés son claves para su éxito y sustentabilidad en el tiempo. Es por esto que la empresa trabaja por construir y consolidar relaciones de confianza tanto a nivel corporativo como local, que sean beneficiosas para ambos.

Luego de haber definido el año 2008 su política de Relaciones Públicas Corporativas, el año 2009 los esfuerzos estuvieron dirigidos a implementar un plan de trabajo a nivel local y dirigido por cada uno de los gerentes generales de las unidades de negocio, con el objetivo de afianzar los lazos con los públicos estratégicos, y mantener una comunicación fluida con cada uno de éstos.

Se entiende por público estratégico todas aquellas personas o grupos de personas que tienen un nivel de vinculación y de incidencia sobre la empresa y viceversa. Acá se encuentran: entidades de fiscalización y regulación de la industria, autoridades regionales y comunales en donde opera, instituciones sociales, de orden y seguridad, gremios y asociaciones de turismo, comercio y hotelería, la comunidad, los proveedores, los colaboradores, accionistas y clientes.

A continuación se presentan los públicos estratégicos de la compañía y los canales de comunicación que se han establecido con cada uno de éstos.



ACCIONISTAS



- Junta Ordinaria de Accionistas
- Desayuno de inversionistas
- Página web de inversionistas



• Comité de Compras



Reuniones con la autoridad



GREMIOS Y ASOCIACIONES ESPECIALIZADOS

Participación en: • Fedetur

- Turismo Chile
- Cámaras de Comercio en las regiones
- en las cuales se ubica Enjoy
- Cámaras de Turismo en Santa Cruz, Pucón, y Corporación de Turismo de Puerto Varas, entre otras



ENTIDADES CULTURALES

 Participación en Fundación Ruinas de Huanchaca



REFERENTES EMPRESARIALES

Participación en:

- Icare
- Generación Empresarial
- Acción RSE
- Cámara Chileno Argentina de Comercio



REFERENTES SOCIALES Y DE BENEFICIENCIA

 Gestión de la Gerencia de Asuntos Corporativos



MEDIOS DE COMUNICACION

• Plan de medios

CANAL DE

B.4. ASOCIACIONES A LAS QUE PERTENECE LA EMPRESA

54 / 55

enjoy

Reporte de Sustentabilidad 2009



de Turismo de Pucón



Enjoy Central

• Icare

Cámara

Fedetur

Turismo Chile

Acción RSE

• Pro Humana

Chileno Argentina

Hoteleros de Chile

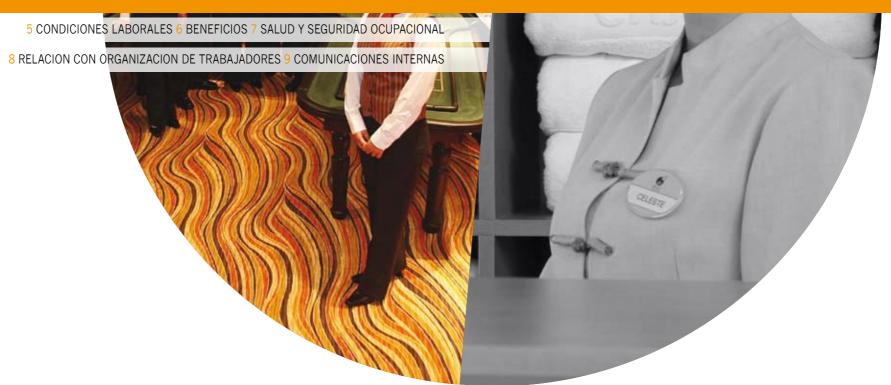


CARACTERISTICAS DE "NUESTRA GENTE"

2 RECLUTAMIENTO Y SELECCION DE PERSONAL 3 CAPACITACION 4 DESARROLLO ORGANIZACIONAL

NUESTRA GENTE







EL VALOR

QUE AGREGAN LAS PERSONAS

El año 2009 quedará registrado en la historia de Enjoy, pues vivimos el hito de nuestra apertura en Bolsa, convirtiéndonos en la primera empresa de la industria de la entretención y el juego en Latinoamérica en hacerlo.

Una vez más, asumimos un inmenso desafío de la mano de nuestros colaboradores, que han trabajado sin descanso por contribuir a convertirnos en una empresa de excelencia y eficiencia, con altos estándares en nuestros procesos internos y en la entrega de productos y servicios.



Reporte de Sustentabilidad 2009 **enjoy**





Nuestro equipo humano es la identidad de nuestra marca, ellos le ponen nombre y apellido a la promesa de Enjoy y es gracias a su compromiso y a que disfrutan de su trabajo, que hoy nos situamos como la empresa líder de la industria.

En Enjoy estamos conscientes de que nuestro éxito y sustentabilidad dependen en gran parte de las personas, nuestras personas, y reconocemos que sólo trabajando en conjunto con ellos podremos alcanzar todos los desafíos que nos planteemos.

Nuestro enfoque de gestión se basa en el valor que agregan las personas, y nuestro compromiso es con la gestión de sus desempeños, con su desarrollo, y con alcanzar año tras año mejores índices de clima laboral, mejores niveles de comunicación y retroalimentación, y mejores beneficios que aporten a mejorar su calidad de vida y a contribuir a lograr un mejor equilibrio entre vida laboral y vida familiar.

C.1. CARACTERISTICAS DE NUESTRA GENTE ²





Reporte de Sustentabilidad 2009 **enjoy**



Fuente: Enjoy

COLABORADORES EN REGIONES³ V/S ENJOY CENTRAL



Fuente: Enjoy



DE COLABORADORES POR UNIDAD DE NEGOCIOS



² La información que se presenta en "Características de nuestra gente" 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

³ Se considera dentro del dato de Enjoy Regiones a Enjoy Mendoza.

COMPOSICION

DE LA DOTACION DE PERSONAL POR CATEGORIA PROFESIONAL MARZO 2008, MARZO 2009, MARZO 2010

62 / 63

Reporte de Sustentabilidad 2009 **enjoy**

	Marzo 2008	Marzo 2009	Marzo 2010
GERENTE O SUBGERENTE	68	73	89
JEFE O SUPERVISOR	358	607	628
PROFESIONAL	150	205	254
ADMINISTRATIVO	122	176	180
OPERARIO O TECNICO	841	1209	1208
PEC (PERSONAL EN CONTACTO)	1886	2743	2548
TOTAL	3425	5013	4907

Fuente: Enjoy





% DE COLABORADORES POR SEXO MARZO 2008, MARZO 2009, MARZO 2010



Fuente: Enjoy

% DE COLABORADORES POR SEXO Y UNIDAD DE NEGOCIOS MARZO 2008, MARZO 2009, MARZO 2010

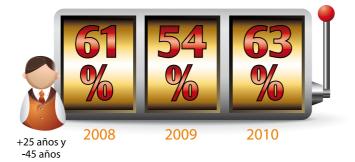
		HOMBRE		MUJER			
	Marzo 2008	Marzo 2009	Marzo 2010	Marzo 2008 Marzo 2009		Marzo 2010	
ENJOY ANTOFAGASTA	52%	49%	50%	48%	51%	50%	
ENJOY COQUIMBO	62%	58%	56%	38%	42%	44%	
ENJOY VIÑA DEL MAR	65%	62%	61%	35%	38%	39%	
CASINO COLCHAGUA	0%	65%	61%	0%	35%	39%	
ENJOY PUCÓN	60%	58%	58%	40%	42%	42%	
ENJOY PUERTO VARAS	69%	68%	66%	31%	32%	34%	
ENJOY MENDOZA	0%	61%	63%	0%	39%	37%	
ENJOY CENTRAL	59%	59%	59%	41%	41%	41%	
TOTAL	63%	59%	59%	37%	41%	41%	

DE COLABORADORES POR TRAMO ETARIO MARZO 2008, MARZO 2009, MARZO 2010

26 36 % % 28 % -25 años 2008 2009 2010

64 / 65

Reporte de Sustentabilidad 2009 **enjoy**







Fuente: Enjoy

DE COLABORADORES POR TRAMO ETARIO Y UNIDAD DE NEGOCIOS MARZO 2008, MARZO 2009, MARZO 2010

	MENOR A 25 AÑOS			MAS DE 25 AÑOS Y MENOS DE 45 AÑOS			MAS DE 45 AÑOS		
	Marzo 2008	Marzo 2009	Marzo 2010	Marzo 2008	Marzo 2009	Marzo 2010	Marzo 2008	Marzo 2009	Marzo 2010
ENJOY ANTOFAGASTA	55%	50%	37%	42%	46%	57%	3%	4%	6%
ENJOY COQUIMBO	28%	42%	33%	63%	51%	60%	9%	7%	7%
ENJOY VIÑA DEL MAR	22%	30%	22%	61%	54%	62%	17%	16%	16%
CASINO COLCHAGUA	0%	46%	33%	0%	50%	65%	0%	4%	2%
ENJOY PUCÓN	26%	29%	23%	66%	62%	67%	8%	9%	10%
ENJOY PUERTO VARAS	40%	43%	38%	48%	47%	54%	12%	10%	8%
ENJOY MENDOZA	0%	33%	22%	0%	65%	75%	0%	2%	3%
ENJOY CENTRAL	3%	7%	3%	81%	82%	87%	16%	11%	10%
TOTAL	26%	36%	28%	61%	54%	63%	13%	10%	9%



% DE COLABORADORES POR TIPO DE EMPLEO Y UNIDAD DE NEGOCIOS

MARZO 2008, MARZO 2009, MARZO 2010

	JORNADA COMPLETA			JORNADA PARCIAL			
	Marzo 2008	Marzo 2009	Marzo 2010	Marzo 2008	Marzo 2009	Marzo 2010	
ENJOY ANTOFAGASTA	63%	70%	77%	37%	30%	23%	
ENJOY COQUIMBO	92%	81%	74%	8%	19%	26%	
ENJOY VIÑA DEL MAR	65%	66%	61%	35%	34%	39%	
CASINO COLCHAGUA	0%	70%	59%	0%	30%	41%	
ENJOY PUCÓN	78%	84%	79%	22%	16%	21%	
ENJOY PUERTO VARAS	88%	87%	76%	12%	13%	24%	
ENJOY MENDOZA	0%	100%	100%	0%	0%	0%	
ENJOY CENTRAL	98%	98%	98%	2%	2%	2%	
TOTAL	76%	77%	74%	24%	23%	26%	

Reporte de Sustentabilidad 2009 **enjoy**

Fuente: Enjoy

% DE COLABORADORES POR TIPO DE CONTRATO

MARZO 2008, MARZO 2009, MARZO 2010

	CONTRATO INDEFINIDO			PLAZO FIJO			
	Marzo 2008	Marzo 2009	Marzo 2010	Marzo 2008 Marzo 2009		Marzo 2010	
ENJOY ANTOFAGASTA	61%	72%	82%	39%	28%	18%	
ENJOY COQUIMBO	45%	56%	58%	55%	44%	42%	
ENJOY VIÑA DEL MAR	47%	58%	62%	53%	42%	38%	
CASINO COLCHAGUA	0%	97%	81%	0%	3%	19%	
ENJOY PUCÓN	95%	65%	75%	5%	35%	25%	
ENJOY PUERTO VARAS	88%	80%	64%	12%	20%	36%	
ENJOY MENDOZA	0%	100%	100%	0%	0%	0%	
ENJOY CENTRAL	100%	96%	99%	0%	4%	1%	
TOTAL	60%	68%	72%	40%	32%	28%	







C.2. RECLUTAMIENTO Y SELECCION DE PERSONAL





Reporte de Sustentabilidad 2009 **enjoy**





Por otro lado, nos preocupamos especialmente de impulsar las movilidades internas, procurando siempre dar más y mejores oportunidades de desarrollo a nuestras personas, sobre la base de su desempeño y en función de los requerimientos de nuestras distintas unidades. De esta forma, una persona que ingresa a Enjoy en un cargo específico para una unidad de negocio determinada, puede continuar su carrera en cualquiera de las unidades en que Enjoy está presente, si su desempeño así lo amerita.

En los procesos de reclutamiento y selección de Enjoy, privilegiamos la detección de competencias sobre la base de objetivos. Toda persona que ingresa por primera vez a la compañía debe pasar por un proceso de selección para el cargo al que postula, de manera de asegurarnos de que cumpla con las competencias transversales definidas por la empresa, necesarias para el sustento de nuestra cultura organizacional.

El proceso de reclutamiento y selección es coordinado por el Área de Selección de Enjoy Corporativo, que se encarga de identificar y proporcionar a la organización las personas que van a contribuir a alcanzar los objetivos de corto, mediano y largo plazo. Junto a esto, cada unidad de negocios debe implementar los procedimientos y metodologías definidos desde Enjoy Corporativo, poniendo especial énfasis en enseñar e integrar a la línea en este trabajo.



C.3. CAPACITACION

70 / 71

Reporte de Sustentabilidad El compromiso de Enjoy con nuestras personas se hace evidente a través de las diversas actividades de formación que realizamos a lo largo del año, para contribuir de manera directa a que nuestros colaboradores alcancen un desempeño de excelencia.

La capacitación, concebida como herramienta que fomenta la educación y desarrollo de los colaboradores, contribuye de manera positiva tanto al logro de los objetivos del negocio como a la empleabilidad de las personas que integran nuestra compañía.

Nuestro modelo de capacitación se estructura sobre la base de un proceso de mejora continua, por lo que año a año revisamos nuestra oferta de formación y la adaptamos 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 negocio, que se encargan de implementar y evaluar cada curso.

Conscientes de que esta oportunidad de desarrollo debe ser valorada por nuestros colaboradores, procuramos programar las instancias de formación en horarios de trabajo para no intervenir con la vida familiar, y estamos empeñados en desarrollar en el corto plazo, soportes de e-learning para entregar cursos a través de una metodología semi-presencial, que nos permita homologar los cursos pese a las distancias geográficas.

Durante 2009, se dio continuidad a los dos grandes programas de formación que ha impulsado Enjoy: Programa de Capacitación para el Personal en Contacto con el Cliente (PEC)⁴ y Programa de Actualización y Perfeccionamiento, los cuales cuentan con una completa malla de cursos definidos a partir de los objetivos estratégicos del negocio, las necesidades particulares de la compañía y la calidad de los profesionales que se pueden reclutar en el mercado laboral.

4 Personal que se encuentra en permanente contacto con el cliente, tales como croupiers, garzón, cajeros, entre otros

PROGRAMA DE CAPACITACION PARA EL PEC (PERSONAL EN CONTACTO)

El objetivo de este programa es poner a disposición de los colaboradores en contacto directo con clientes un trayecto formativo motivador y desafiante que les permita adquirir y/o desarrollar las competencias necesarias para un alto desempeño.

Los contenidos de este programa son definidos por el área de Formación Central, de acuerdo a las necesidades del negocio y a las competencias requeridas para el cargo, y su implementación, evaluación y registro son responsabilidad del área de Formación de las unidades de negocio.

El trayecto formativo asociado a cada cargo está materializado en una malla de capacitación que reúne la totalidad de los cursos necesarios para lograr un desempeño con estándares de excelencia. Se estructuran en diferentes niveles, de acuerdo con el grado de madurez del colaborador en una determinada función. El proceso comienza con la fase de inducción y termina en cursos de especialización, esperando que una persona recién ingresada realice el programa completo en un promedio de tres años.

Las mallas de capacitación consideran cursos de competencias corporativas, transversales a las distintas funciones de la empresa y cursos de competencias técnicas, específicos según el área y trabajo realizado. Es así como el programa de formación se estructura de manera diferenciada para los colaboradores de las áreas de Alimentos y Bebidas, Casino, Hotel, Enjoy Tour, Enjoy Club, y Servicios Generales.

PROGRAMA DE ACTUALIZACION 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 semanalmente, el cual tiene como miembros estables al Subgerente de Personas y Gerente General de la unidad de negocio.

PROGRAMA DE POSTITULOS

El objetivo de este programa es que profesionales de Enjoy tengan la posibilidad de adquirir y/o desarrollar competencias de alto nivel de complejidad técnica. Este programa es coordinado anualmente entre Enjoy Central y los gerentes generales y subgerentes de Personas de las unidades de negocio.

Cada Gerente General de unidad de negocio postula en forma confidencial al colaborador que, dadas sus características, considera merecedor de este beneficio, indicando el tipo de área o estudio a desarrollar. La Gerencia de Personas Central es quien recibe las postulaciones y evalúa las solicitudes atendiendo la atingencia del curso con el quehacer laboral, el costo asociado al curso y la disponibilidad horaria, concluyendo en la aceptación o rechazo de la solicitud.

Este beneficio Enjoy es financiado a través de un sistema de copago, en el cual el colaborador beneficiado sólo cancela un porcentaje del costo total del curso, y Enjoy financia la diferencia, de acuerdo a lo delimitado por el Comité de Personas Central.

TALLER FORMADOR DE FORMADORES

Este taller se encuentra orientado a constituir en cada unidad de negocios un equipo de formadores internos. Esto es, colaboradores de Enjoy responsables de realizar distintas actividades de capacitación interna hacia el resto de los integrantes del equipo.

La constitución de este equipo tiene importantes beneficios entre los cuales se encuentran: proporcionar cursos más acotados a las necesidades de Enjoy, entregar una mayor cantidad de ofertas de cursos, y estandarizar los contenidos y metodología de trabajo.

En todas las unidades de negocios de Enjoy en Chile, la consultora Beegroup realizó capacitaciones a colaboradores seleccionados para desempeñar esta función.





INVERSION

EN CAPACITACION

El año 2009 se invirtieron \$171.025.386 millones de pesos en capacitación, con una disminución de \$315.163.821, respecto del año anterior. La disminución responde a la alta inversión en capacitación durante el año 2008 producto del inicio de la operación de los nuevos proyectos de la empresa. El año 2009 no se implementaron nuevos proyectos integrales.

Por otro lado, el crédito por gasto en capacitación el año 2009 fue de \$153.700.777 millones de pesos.

El número de horas de capacitación fue de 69.251, considerando la formación a colaboradores de front office (cargos en directa relación con clientes) y back office. Esto implica una diferencia negativa de 247.828 horas en comparación con el año 2008.



CIFRAS

72 / 73

enjoy

Reporte de Sustentabilidad

DE INVERSION EN CAPACITACION Y CREDITO POR GASTO EN CAPACITACION,

AÑO 2007, 2008, Y 2009

	AÑO 2007	AÑO 2008	AÑO 2009	VARIACIÓN
INVERSIÓN EN CAPACITACIÓN (EN MILLONES DE PESOS)	\$346.341.703	\$486.189.207	\$171.025.386	-64,82%
CRÉDITO POR GASTO EN CAPACITACIÓN (EN MILLONES DE PESOS)	\$124.951.681	\$154.132.182	\$153.700.777	-0,28%

Fuente: Enjoy

N° DE HORAS

DE CAPACITACION BACK OFFICE Y POR UNIDAD DE NEGOCIOS,

AÑO 2007. 2008. Y 2009

	BACK OFFICE			FRONT OFFICE			
	AÑO 2007 AÑO 2008 AÑO 2009		AÑO 2007	AÑO 2007 AÑO 2008			
ENJOY ANTOFAGASTA	0	45657	742	0	106533	6686	
ENJOY COQUIMBO	2003	5549	3728	6678	12947	9416	
ENJOY VIÑA DEL MAR	5815	8026	3306	19382	18727	21792	
CASINO COLCHAGUA	0	14290	174	0	33342	1566	
ENJOY PUCÓN	448	2828	2515	14826	6600	4296	
ENJOY PUERTO VARAS	1984	3979	1289	6614	9285	11537	
ENJOY MENDOZA	0	14400	122	0	33600	703	
ENJOY CENTRAL	1616	1316	1379				
TOTAL	11.866	96.045	13.255	47.500	221.034	55.996	



Fuente: Enjoy

C.4. DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Para llegar a ser una organización de excelencia que enfrente con éxito los desafíos del futuro, es 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 y proponiendo e implementando planes de desarrollo de carrera profesional en el segmento de colaboradores más talentosos; e influir en el segmento de colaboradores compuesto por las jefaturas, en todos sus niveles, emprendiendo acciones orientadas al desarrollo de las competencias relacionadas al ejercicio del liderazgo.

Esos son los principales objetivos del área de Desarrollo Organizacional de Enjoy que, para avanzar en su cumplimiento, ha abordado a través de procesos específicos y estables en el tiempo.

C.5. EVALUACION DE DESEMPEÑO

Enjoy tiene la política de evaluar formalmente el desempeño de todos los colaboradores, al menos una vez al año, en función del ejercicio de las competencias establecidas para su nivel de cargo y de las metas individuales y transversales previamente acordadas.

Entendemos y aplicamos la evaluación de desempeño como parte de un proceso de mejoramiento continuo que persigue favorecer el desarrollo de los colaboradores. Es por esto que la compañía ha definido un modelo de gestión de desempeño basado en perfiles de competencias, metas, seguimiento, evaluación, retroalimentación y mejora continua.

En este modelo, jefatura y colaborador definen planes para generar mejoras, tanto en el cumplimiento de metas como en la disminución de brechas en sus competencias. Este proceso, en el caso de las gerencias y subgerencias de Enjoy, fue de 360°, permitiendo una retroalimentación desde los superiores, pares, y equipo de trabajo que depende de éstas.

En el año 2009, el 100% de los colaboradores de la compañía participaron del proceso de evaluación de desempeño.

C.6. GESTION DE CLIMA LABORAL

Enjoy reconoce la relación entre satisfacción de los colaboradores y su desempeño, por lo cual es una prioridad conocer su percepción respecto a los factores que inciden en su clima laboral, y proveer instancias de apoyo para mejorarlo.

La medición de clima laboral se realiza a través de una encuesta que se efectúa al menos una vez 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 anónima y confidencial, que es elaborada por el Great Place to Work Institute.

Esta evaluación forma parte de un proceso más amplio de gestión de clima organizacional, a través del cual el área de Personas y las jefaturas en coordinación con los colaboradores crean e implementan planes de acción para mejorar la percepción que tienen los colaboradores sobre las variables relevantes que los relacionan con Enjoy.

C.7. PROGRAMA DE LIDERAZGO

El objetivo de este programa es instalar en la organización un estilo particular de gestión de personas y liderazgo, que mejore el desempeño y la satisfacción de los colaboradores.

Para Enjoy existe una alta correlación entre estilo de liderazgo, desempeño y 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. A través de cursos y talleres, las jefaturas reciben las herramientas necesarias para una óptima ejecución del estilo de liderazgo definido por la organización, conforme a los valores corporativos, considerados como pilares del accionar de Enjoy.

PROGRAMA DE INTEGRACION CULTURAL

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

Cada año se define una actividad para contribuir a este objetivo, en la que participan todos los colaboradores de Enjoy, y se refuerza de manera permanente en los medios internos.





C.8. CONDICIONES LABORALES

SALARIO BASE ENJOY

VERSUS SALARIO MINIMO LOCAL⁵

Reporte de Sustentabilidad

enjoy

	SALARIO (I				
SALARIO BA	ASE ENJOY ⁶	RELACION HOM	BRES/MUJERES		
MARZO 2009	MARZO 2010	MARZO 2009	MARZO 2010	MARZO 2009	MARZO 2010
247.218	199.386	159.000	165.000	1,6	1,21
Fuente: Enjoy					

EL SALARIO BASE DE ENJOY **VERSUS EL MINIMO LOCAL** A MARZO DEL AÑO 2010 Fuente: Enjoy

ES LA RELACION ENTRE Fuente: Enjoy

SALARIO HOMBRES VERSUS MUJERES

CATEGORÍA DE EMPLEADO		SALARIO (
	номі	BRES	MUJI	MUJERES		RELACION HOMBRES/MUJERES	
	MARZO 2009 MARZO 2010		MARZO 2009	MARZO 2010	MARZO 2009	MARZO 2010	
JEFE O SUPERVISOR	\$ 750.457	\$ 818.382	\$ 550.607	\$ 694.334	1,4	1,2	
PROFESIONAL	\$ 804.053	\$ 636.706	\$ 736.856	\$ 504.089	1,1	1,3	
ADMINISTRATIVO	\$ 404.620	\$ 436.999	\$ 452.694	\$ 458.478	0,9	1,0	
OPERARIO O TECNICO	\$ 343.546	\$ 371.084	\$ 219.157	\$ 270.511	1,6	1,4	
PEC	\$ 310.176	\$ 297.159	\$ 245.874	\$ 300.400	1,3	1,0	

Fuente: Enjoy





⁵ 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

⁶ En el salario base de Enjoy se considera sueldo base, gratificación legal, bonos mensuales o anuales mensualizados, movilización, asignaciones de cajas, en los casos que corresponda, aguinaldos mensualizados.

C.9. BENEFICIOS







PROGRAMA DE **VACUNACION** ANTIGRIPAL **GRATUITA PARA**

TODOS LOS

TRABAJADORES















PROGRAMA DE

familia del colaborador.

y actividades de acción

Colaborador de Enjoy.

2.690

RECREACION

ENJOY

social.

en el cual el colaborador formación y difusión

puede ausentarse de su de grupos folclóricos,

jornada laboral y dedicar actividades para la



BENEFICIO DE

dad 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 cum-

plan con tener vigente el

Colaborador de Enjoy.

103

SALA CUNA

Rol Junji.



REGALO DE

NACIMIENTO Y

MATRIMONIO

matrimonio.

v Mendoza.

142

motivo de nacimiento y

De acuerdo con la varie- Tarjeta gift card con



FLEXIBILIDAD

POST-NATAL

remuneración.

su casa.

su casa.

su casa.

10

Colaborador de Enjoy en Anto- Colaboradoras de Enjoy

fagasta, Pucón, Puerto Varas Central

Colaboradoras de

Enjoy central pueden

regresar de su licencia

flexible conservando su

Tercer mes: 20% jorna-

da en Enjoy y 80% desde

Cuarto mes: 50% jorna-

Quinto mes: 80% jorna-

(Oficinas Corporativas en

da en Enjoy y 20% desde

da en Enjoy y 50% desde

post-natal de manera

JORNADA LABORAL

SEGURO MEDICO
COMPLEMENTARIO
DE SALUD

y catastrófico, de adhesión voluntaria. cubierto por la empresa casi al 100%.

78 / 79

Reporte de

2009

enjoy

Sustentabilidad

SET ESCOLAR Seguro médico, dental Set de mochila y cua-

Acceso gratuito a vacudernos para comennación antigripal para zar el año escolar. el colaborador, en las

> la empresa. Valor preferencial en la compra de la vacuna para la familia del colaborador, que puede ser descontado en cuotas de

su remuneración.

DESCUENTOS **EN ENJOY**

Descuentos de un 25% mismas instalaciones de 50% en espectáculos realizados en centros de eventos de la empresa; y tarifas preferenciales en hoteles.

vicio de comida, y regalos para las 12:00 hrs. hasta los hijos del colaborador.

CELEBRACION

Y FIESTAS

DIAS ESPECIALES

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 y madres en su día, a través de un saludo especial.

SERVICIO DE **ALIMENTACION AUTOSERVICIO**

Navidad: Actividad especial- Autoservicios con menús en los puntos de Alimen- mente dedicada al colaborador balanceados y distintas tos y Bebidas de Enjoy; y su familia, en la cual pueden opciones de comida, con disfrutar de juegos, shows, ser- funcionamiento desde las 4:00 o 5:00 de la mañana.

> En el caso de los trabajadores de Santiago se hace entrega de un monto mensual.

Colaborador, cónyuge

Colaboradores con hijos Colaborador de Enjoy y de edades entre 5 y 17

Colaborador de Enjoy.

Colaborador de Enjoy y

de negocio. Padres y Madres colaborado-

Asistentes fiesta de Navidad:

Colaborador de Eniov.



2.222

2.574

1.523

N° de hijos que recibieron regalos: 2.710

 8.460^{7}

Fiestas Patrias: 7208 Celebración días especiales: 2.949

⁷ En esta cifra se considera al colaborador y sus familias



BENEFICIO

DESCANSO

implementados por

Eniov con televisores

tiempo de descanso, con

salas para fumadores y

plasma v cómodos

sofás, para que el

no fumadores.

Colaborador de Enjoy

4.663

en unidades de negocio.

SALA DE



BENEFICIO DE

CUMPLEAÑOS

Colaborador de Enjoy

4.907

en todas las unidades de

colaborador pueda estar des personales de su

cómodo y disfrutar de su agrado.

Espacios especialmente Día libre de cumpleaños, Actividades deportivas,

este tiempo a activida-













⁸ En esta cifra se considera el número de colaboradores que participó en las actividades de baile, grupos folclóricos, entre otras.

⁹ Se considera el número total de colaboradores de la empresa, incluyendo a los colaboradores de Santiago.

C.10. SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

80 / 81

Reporte de Sustentabilidad 2009 **enjoy** Para entregar un servicio de excelencia a los clientes, es fundamental contar con un equipo de trabajo que realice sus funciones en un espacio que sea seguro y saludable para ellos. Para lograr esto, el área de Prevención de Riesgos diseña e implementa todas las acciones tendientes a resguardar la seguridad de los colaboradores y promover una cultura del autocuidado.

Con el objetivo de alcanzar un mejor control de los riesgos, durante el año 2009 se implementó el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional GPS, certificado por la ACHS, que considera el tránsito por diferentes niveles preventivos, y un trabajo planificado y coordinado por parte de las diferentes unidades de negocio. Esto constituye un hito de gran relevancia, que Enjoy está confiado contribuirá directamente al cuidado de los colaboradores.

IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL GPS

A comienzos de 2009, Enjoy decidió desarrollar una metodología de trabajo para profundizar su gestión en materia preventiva, a través del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional (GPS) certificado por la Asociación Chilena de Seguridad. GPS permite a la empresa controlar los riesgos en forma práctica y efectiva, a partir de una metodología que contempla avanzar en diferentes niveles preventivos.

La certificación se realiza a través de cuatro niveles que consideran 19 requisitos a cumplir por Enjoy. Cada nivel incluye una serie de actividades orientadas a la gestión preventiva que requiere la participación de toda la organización. Este sistema prepara, además, a la empresa para obtener la certificación o registro de su Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional, según la especificación OHSAS 18.001:1999 por parte de una organización externa.

En este contexto, Enjoy diseñó un programa de trabajo anual para implementar por los departamentos de Prevención de Riesgos de las distintas unidades de negocios. El inicio de este programa estuvo marcado por la firma de un plan convenido entre el Gerente General de cada unidad y el Gerente General de la ACHS regional, acuerdo mediante el cual la unidad de negocio formaliza y se compromete a realizar todas las actividades que contempla el programa.

El programa considera también diversas actividades de capacitación y en 2009 se dictaron cursos específicos para jefaturas y supervisores, tales como "Responsabilidad Civil y Penal de los Accidentes" e "Investigación de Accidentes", con el objetivo de fortalecer el rol de estos cargos y lograr su real compromiso tanto en la difusión de temas relacionados con la prevención de riesgos como en el control de éstos en sus lugares de trabajo.

Por otro lado, en conjunto con la ACHS se realizaron cursos del módulo de Autocuidado orientado a los colaboradores de áreas de Mantención y Alimentos y Bebidas; talleres de Manejo Manual de Materiales en las áreas de Bodega, Lavandería y Lencería; y la capacitación para

operadores de caldera. Junto a esto, y con el objetivo de contribuir a la calidad de vida de los colaboradores, se realizó la "Semana de la Ergonomía", para educar y fomentar el autocuidado a través de posturas adecuadas en el lugar de trabajo. Además, se realizaron pausas saludables en las distintas áreas de trabajo, en donde monitoras dirigieron ejercicios y difundieron información a través de folletos y videos educativos.

Durante 2009, se difundió al interior de las distintas unidades de negocio de Enjoy una actividad orientada a fortalecer la gestión preventiva y el autocuidado en una de las áreas más críticas de Alimento y Bebidas: las cocinas. A través de una dinámica de competencia entre las cocinas de cada unidad de negocio, Enjoy logró disminuir los índices de accidentabilidad y que los colaboradores cada día se esforzaran en cuidarse y cuidar a su respectivo equipo.

Sumado a todo lo anterior, se implementó la elaboración de "Accidentagramas", con el objetivo de mantener informados a los departamentos de Prevención de Riesgos sobre los accidentes ocurridos a nivel nacional y de esta manera prevenir su ocurrencia en otras unidades, considerando que los procesos y los riesgos son los mismos.

Con respecto a las inspecciones, durante 2009 se dio énfasis a las áreas más críticas, tales como cocinas, bares, talleres de mantención, spa, entre otros, con el fin de conocer las situaciones de peligro y establecer las medidas correctivas o preventivas correspondientes. Esto permitió tener identificados los peligros y riesgos expuestos para cada cargo, a través de la elaboración de matrices de identificación de peligros y evaluación de riesgos.

Para dar cumplimiento a las disposiciones legales básicas relacionadas con todos los colaboradores de Enjoy, se creó –además- una matriz de identificación de aspectos legales que permite verificar el nivel de cumplimento de las leyes y decretos asociados a la Seguridad y Salud Ocupacional.

Durante 2009, se implementó –además· un programa de trabajo para empresas contratistas y un protocolo de control para empresas externas que realicen trabajos que duren hasta tres semanas. Con esto, logramos orientar la gestión de prevención de riesgos de empresas contratistas, garantizando el cumplimiento de las disposiciones legales básicas de las empresas relacionadas con Enjoy, al desarrollar en la línea de supervisión las acciones de prevención de riesgos asociadas a su nivel de responsabilidad.



INDICADORES

82 / 83

2009 enjoy

Reporte de Sustentabilidad

DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL CONSOLIDADOS¹⁰

	Marzo 2007	Marzo 2008	Marzo 2009
TASA DE SINIESTRALIDAD	26	25	21
DIAS PERDIDOS	869	1196	1089
N° DE ENFERMEDADES PROFESIONALES	0	0	0
TOTAL DE ACCIDENTES POR AÑO	114	161	125
N° DE VISTIMAS MORTALES	0	0	0
TASA DE ACCIDENTABILIDAD	3.46	3.39	2.39

Fuente: Enjoy

TASA DE SINIESTRALIDAD ENJOY

COMPARADA CON EMPRESAS DEL RUBRO Y ACTIVIDAD ECONOMICA MARZO 2010



Enjoy

Actividad Económica -Servicios

Rubro: Servicios de Esparcimiento

Rubro: Hoteles, casas de Huéspedes

Rubro: Restaurantes. Cafés, Tabernas y otros

TASA DE ACCIDENTABILIDAD ENJOY

COMPARADA CON EMPRESAS DEL RUBRO Y ACTIVIDAD ECONOMICA















Actividad Económica -Servicios

Rubro: Servicios de Esparcimiento

Rubro: Hoteles, casas de Huéspedes

Rubro: Restaurantes, Cafés, Tabernas y otros

Fuente: ACHS



		TASA DE SINIESTRALIDAD)	DIAS PERDIDOS			
	MARZO 2008	MARZO 2009	MARZO 2010	MARZO 2008	MARZO 2009	MARZO 2010	
ENJOY ANTOFAGASTA	12	42	35	3	287	375	
ENJOY COQUIMBO	54	47	20	255	406	189	
ENJOY VIÑA DEL MAR	23	14	14	398	229	229	
CASINO COLCHAGUA	0	2	13	0	3	22	
ENJOY PUCÓN	31	29	17	174	224	125	
ENJOY PUERTO VARAS	11	12	33	39	46	148	
ENJOY MENDOZA ¹¹	0	39	67.25	0	78	232	
ENJOY CENTRAL	0	1	0	0	0 1		
TOTAL	26	25	21	869	1196	1089	

Fuente: Enjoy

¹⁰ Los indicadores de accidentabilidad y siniestralidad, comprenden un periodo móvil de 12 meses.

¹¹ Mendoza se rige para calcular sus indicadores bajo la ley argentina

	N° DE E	NFERMEDADES PROFESIO	DNALES	TOTAL DE ACCIDENTES POR AÑO			
	MARZO 2008	MARZO 2009	MARZO 2010	MARZO 2008	MARZO 2008 MARZO 2009		
ENJOY ANTOFAGASTA	0	0	0	1	43	33	
ENJOY COQUIMBO	0	0	0	28	37	22	
ENJOY VIÑA DEL MAR	0	0	0	46	38	33	
CASINO COLCHAGUA	0	0	0	0	2	3	
ENJOY PUCÓN	0	0	0	29	31	21	
ENJOY PUERTO VARAS	0	0	0	10	9	12	
ENJOY MENDOZA ¹²	0	0 0 0		0	9	21	
ENJOY CENTRAL	0	0	0	0 1		1	
CONSOLIDADO	0	0	0	114	161	125	

Fuente: Enjoy

84 / 85

Reporte de Sustentabilidad 2009 **enjoy**

	T.	ASA DE ACCIDENTABILIDA	,D	N° DE VICTIMAS MORTALES POR AÑO			
	MARZO 2008 MARZO 2009 MARZO 2010 MARZO 2008 MARZO 2009				MARZO 2009	MARZO 2010	
ENJOY ANTOFAGASTA	3.28	6.26	3.09	0	0	0	
ENJOY COQUIMBO	5.96	4.25	2.38	0	0	0	
ENJOY VIÑA DEL MAR	2.69	2.24 1.98 0		0	0		
CASINO COLCHAGUA	0	1.19	1.78	0	0	0	
ENJOY PUCÓN	5.10	4.07	2.93	0	0	0	
ENJOY PUERTO VARAS	2.84	2.34	2.71	0	0	0	
ENJOY MENDOZA ¹³	0	25	5.8	0	0	0	
ENJOY CENTRAL	0	0.53	0.43	0	0	0	
CONSOLIDADO	3.46	3.39	2.39	0	0	0	

Fuente: Enjoy

COMITES

Enjoy cuenta con 9 comités paritarios de higiene y seguridad (CPHYS), los que tienen por objetivo prevenir los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. Tal como lo establece la legislación, estos comités se encuentran integrados por tres representantes del empleador 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.

Las reuniones se realizan una vez al mes, y puede citarse a reuniones extraordinarias, o en caso de producirse accidentes graves.

Este equipo posee un programa de trabajo que contempla una comisión de inspección, comisión de investigación de accidentes y comisión de difusión, todas las cuales han definido una serie de actividades que los integrantes del CPHYS realizan mensualmente, con el fin de fomentar el autocuidado y reducir los indicadores de accidentabilidad.

FUNCIONES DEL COMITE PARITARIO:

- Asesorar e instruir a los trabajadores para la correcta utilización de los equipos de protección personal.
- Vigilar el cumplimiento, tanto por parte de la empresa como de los trabajadores, de las medidas de prevención, higiene y seguridad.
- Investigar las causas de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales que se produzcan en la empresa.
- Determinar si el accidente o la enfermedad profesional se debió a negligencia inexcusable del trabajador.
- Cumplir las funciones o misiones que le encomiende el organismo administrador (ACHS) y promover la realización de cursos de capacitación profesional destinados a los trabajadores.



Mendoza se rige para calcular sus indicadores bajo la ley argentina

¹³ Mendoza se rige para calcular sus indicadores bajo la ley argentina

C.11. RELACION CON ORGANIZACION DE TRABAJADORES

Para la empresa es fundamental mantener un diálogo y comunicación fluida con los sindicatos. A marzo del año 2010 un 23% de los colaboradores se encuentran sindicalizados.

	N° DE T	RABAJADORES SINDICAL	IZADOS	% DE TRABAJADORES SINDICALIZADOS			
	MARZO 2008	MARZO 2009	MARZO 2010	MARZO 2008	MARZO 2008 MARZO 2009		
ENJOY ANTOFAGASTA	0	0	87	0%	0%	10%	
ENJOY COQUIMBO	71	46	42	11%	6%	5%	
ENJOY VIÑA DEL MAR	425	503	562	25%	32%	39%	
CASINO COLCHAGUA	0	0	0	0%	0%	0%	
ENJOY PUCÓN	94	181	192	21%	29%	35%	
ENJOY PUERTO VARAS	28	25	19	8%	7%	4%	
ENJOY MENDOZA	0	0	228	0% 0%		66%	
ENJOY CENTRAL	0	0	0	0%		0%	
CONSOLIDADO	618	755	1130	18%	15%	23%	

86 / 87

Reporte de Sustentabilidad

Fuente: Enjoy

Entre marzo del año 2009 y marzo 2010 se firmaron convenios colectivos en las unidades de negocio de Mendoza y Antofagasta.

En Mendoza, el convenio colectivo se firmó el día 17 de febrero de 2010 y cubrió a un total de 238 colaboradores.

En el caso de Antofagasta se firmaron, con fecha 11 de diciembre, los convenios colectivos con los sindicatos Vista Norte y Operaciones El Escorial.

El sindicato de trabajadores de Operaciones El Escorial S.A, llamó a sus afiliados a una paralización de hecho de sus funciones, producto de no haber arribado a acuerdo con la empresa en el proceso de mediación voluntaria en que se encontraban.

El proceso de negociación colectiva reglado comenzó con la presentación del proyecto por parte del Sindicato el día 23 de noviembre, y concluyó el día 23 de Diciembre al no efectuarse la votación prevista por la ley de la última oferta legal de la empresa, lo cual hizo que ésta quedara

automáticamente aceptada, de acuerdo con lo establecido en el Código del Trabajo, y rigiendo como nuevo contrato colectivo.

No obstante el término de la negociación, con el objetivo de privilegiar las buenas relaciones laborales, la empresa aceptó ir a reuniones de mediación voluntaria ante la Inspección del Trabajo y presentó una oferta mejorada de dicho contrato, la cual en primera instancia fue aceptada por el Sindicato, pero luego fue retirada dicha aceptación al pedir nuevos y mayores beneficios, lo cual es financieramente imposible para la empresa.

En esta situación, la directiva sindical llamó a una paralización de hecho, la cual para la empresa revistió el carácter de ilegal por cuanto el proceso de negociación colectiva había terminado como se señaló anteriormente.





C.12. COMUNICACIONES INTERNAS

COMUNICACION

En Enjoy nos interesa estar en permanente comunicación con nuestros colaboradores, de manera de transmitirles claramente cuáles son nuestros objetivos estratégicos y nuestros valores fundamentales: sabemos que el conocimiento es el primer paso para lograr el compromiso que anhelamos.

88 / 89

Reporte de Sustentabilidad

> Este desafío supone un componente especial de integración, al contar con unidades de negocios distribuidas a lo largo de Chile y en Mendoza, pues nos interesa que el estilo Enjoy se plasme en cada interacción con nuestros clientes, con las comunidades en las que participamos, y al interior de nuestros equipos.

> Promovemos las comunicaciones directas y transparentes, con instancias formales durante el año:



Enjoy Meeting

Reunión anual liderada por el Gerente General de Enjoy, en la que comparte con los colaboradores de las diferentes unidades de negocios los focos en los cuales la organización concentrará sus energías. Es una instancia en la que, además, se realiza un reconocimiento a las personas que viven los valores de la compañía. Al ser una reunión abierta, los colaboradores tienen la posibilidad de realizar preguntas directamente al Gerente General.

MEDIOS DE COMUNICACION INTERNA

Boletín electrónico

El boletín e News llega cada semana al correo electrónico de nuestros colaboradores con noticias de interés de las distintas unidades de negocio.

Visitas Gerente General

Tienen por objetivo generar una interacción directa y en terreno dos veces en el año, entre el Gerente General y los equipos de trabajo de cada unidad de negocio, en torno a temáticas previamente definidas.

Reuniones jefe colaborador

Efectuadas tres veces al año, estas reuniones son un importante espacio de conversación e intercambio de opiniones entre los jefes y sus equipos directos, más allá de lo laboral, contribuyendo de esta forma a generar una cultura de comunicación.

Brief (unidad de negocios)

Realizada al comienzo de cada turno entre el Jefe de Área y su equipo, tiene por propósito motivar e informar sobre aspectos de interés para el equipo de trabajo operacional.

Al interior de Enjoy, se han 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 negocios en las etapas de levantamiento, implementación y actualización de la información transmitida a través de cada uno de estos soportes.

Diarios murales

Se difunde información del Área de Personas (movilidades internas, turnos mensuales, beneficios, colaboradores destacados, difusión de charlas y capacitaciones, información de caja de compensación, consejos de salud, cumpleaños, entre otros.); clientes (consejeros programa "Jugados por Ti", promociones para los clientes, tips de atención al cliente, entre otros); seguridad y prevención de riesgos (panel administrado por comité paritario, con datos de interés relativos a seguridad).

Boletín electrónico de RSE

Con una periodicidad mensual, este boletín cuenta con 5 secciones que buscan enmarcar las acciones de RSE de Enjoy, así como entregar información de interés para los colaboradores de la empresa, de tal forma de profundizar sus aprendizajes en esta materia, y motivarlos a sumarse a acciones de RSE, desde su responsabilidad ciudadana.



Campañas internas

Cada año, la subgerencia de comunicaciones internas de Enjoy planifica campañas transversales para todas las unidades de negocios, con el propósito de conectar a nuestros colaboradores con el foco estratégico.

Durante 2009, se realizó la campaña "Grande Enjoy", orientada a promover el orgullo de pertenecer a la primera compañía de la industria de la entretención y los casinos de juego en abrirse en Bolsa. Además, se implementó la campaña "Todos por la eficiencia", con el objetivo de promover acciones que contribuyeran a lograr procesos más eficientes, en el marco de la excelencia Enjoy.







D. NUESTROS **CLIENTES**

90 / 91

Reporte de Sustentabilidad 2009 **enjoy**

3 EL CLIENTE COMO CO-CREADOR DE SU EXPERIENCIA

4 COMPROMISO CON EL MEJORAMIENTO CONTINUO PARA EL AÑO 2010

7 PROGRAMA "JUGADOS POR TI"







92 / 93

Reporte de Sustentabilidad 2009 **enjoy**

Para contar con estándares de excelencia que respondan a las expectativas del cliente, es prioritario consolidar un proceso de mejora continua que incorpore al cliente en la creación de su experiencia. Es así como durante el año 2009, el programa REALIZA, los estudios de satisfacción y las encuestas en punto de venta continuaron recogiendo información desde este grupo de interés, e incorporándola en la definición de los productos y servicios de la empresa. Junto a esto, la creación del Área de Desarrollo de Clientes hizo posible definir acciones a la medida de los distintos segmentos de clientes, con el objetivo de responder de mejor manera a sus requerimientos y exigencias. Conscientes de los desafíos a futuro, se ha definido para el año 2010 la constitución de un comité de trabajo de mejoramiento continuo multidisciplinario que en un principio estaría integrado por las áreas de personas, control de gestión, procesos y negocios.

El año 2009 fue también un período de consolidación del programa "Jugados por Ti" orientado a la prevención de conductas adictivas de alcohol y juego en los clientes de la empresa. Para Enjoy es fundamental contar con una cartera de clientes saludable, que disfrute y recomiende su oferta de entretención, motivo por el cual es prioritario cuidar de su experiencia. Este año estuvo marcado por acciones de capacitación dirigidas a los consejeros del programa, instancias de retroalimentación interna, y participación en distintos espacios de formación y discusión en torno al tema.

La compañía está consciente de que aún queda mucho por seguir avanzando, pero existe la convicción de que la pasión y compromiso con los clientes permitirán cumplir con la promesa de valor que ha sido definida.



Los clientes son la razón de ser de Enjoy y, por ello, es fundamental privilegiar una relación a largo plazo basada en la preocupación por hacer de su experiencia de entretención algo mágico y memorable que quieran repetir. Para esto, la empresa se esmera en ofrecer los más altos estándares de calidad en sus productos y servicios, en entregar una atención basada en la cortesía, la eficiencia y la pasión, y en cuidar de su experiencia de entretención.

D.1. PROPUESTA DE VALOR **DE ENJOY**

94 / 95

Reporte de Sustentabilidad 2009 **enjoy** En Enjoy nos importa que tu experiencia de entretención sea la mejor en cada momento, con nuestra calidez, pasión y calidad.

Enjoy busca crear ambientes únicos, entregar un servicio de calidad en cada contacto con el cliente, garantizar una atención cordial y personalizada y elaborar productos y promociones dirigidos a cada segmento de clientes.

El posicionamiento y penetración de mercado alcanzado por el grupo Enjoy también se fundamentan en su
profundo y acucioso conocimiento del público objetivo
al cual se dirige. La compañía se ha preocupado de
compenetrarse con el mercado de cada una de sus ciudades, convencida de que no todos los mercados son
iguales y que por ende, cada uno debe tratarse en forma
especial. Esto se manifiesta por ejemplo en la infraestructura de cada uno de sus proyectos, que apunta a
que la arquitectura de los recintos esté alineada con los
principios de la compañía y, a la vez, con la idiosincrasia
local. Así, se generan proyectos que se insertan en forma armónica en el entorno que los acoge, incorporando
los mejores elementos en cuanto a acondicionamiento.

D.2. LA IMPORTANCIA DE LAS PERSONAS PARA UN SERVICIO DE EXCELENCIA



Los colaboradores son el pilar fundamental de Enjoy para entregar un servicio de calidad y una experiencia inolvidable a los clientes. La empresa tiene la convicción de que la clave para la sustentabilidad y éxito del negocio se encuentra en el valor que agregan a Enjoy a cada una de las personas que la integran.

La calidad del servicio está directamente asociada al desempeño de los profesionales y colaboradores de Enjoy. Por ello, existe un compromiso como organización 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 la calidad de vida de los colaboradores. Esto permite que los trabajadores se sientan satisfechos y motivados con la labor que realizan, lo que se traduce en un círculo virtuoso de satisfacción interna, externa y de relaciones rentables a largo plazo con nuestros clientes.



D.3. EL CLIENTE COMO CO-CREADOR DE SU EXPERIENCIA



A través de sus servicios, Enjoy quiere generar una experiencia única e inolvidable para sus clientes, destinando grandes esfuerzos a conseguir este objetivo.

En base al levantamiento de información, a través de estudios de satisfacción, encuestas en puntos de venta, reclamos y sugerencias dejados por los clientes, se busca generar procesos de mejora en los distintos productos y servicios que Enjoy ofrece.

ESTUDIOS DE SATISFACCION DEL CLIENTE

Anualmente Enjoy realiza estudios de satisfacción de clientes, los que son aplicados por AdimarkGFK, especialista en este tipo de estudios.

1. Febrero: Estudio de satisfacción casino.

2. Marzo: Estudio de satisfacción hotel.

3. Octubre: Tracking de satisfacción de casino.

4. Octubre: Tracking de satisfacción hotel.

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.

Los estudios de satisfacción de casino utilizan una metodología cuantitativa a través de encuestas presenciales realizadas directamente en cada unidad de negocio una vez que el cliente ha terminado su experiencia de juego. En el caso de hotel, se realizan encuestas telefónicas, seleccionando aleatoriamente entre los huéspedes del período analizado. Los resultados obtenidos en éstos se revisan con la alta gerencia de la empresa y las unidades de negocio de Enjoy, quienes además se reúnen con sus equipos de trabajo para analizarlos y generar un plan de acción con el objetivo de seguir mejorando los niveles de satisfacción del cliente. Tanto la implementación como los resultados de estos planes de acción son monitoreados y medidos periódicamente.

ENCUESTAS EN PUNTOS DE VENTA

Estas encuestas se realizan actualmente a la salida del hotel al momento del check out. A futuro está pensado incorporar esta encuesta para las distintas áreas del negocio, de tal forma de contar con información periódica y actualizada del desempeño de la experiencia.



REALIZA

REALIZA surge de la necesidad de saber cómo evalúa el cliente el producto/servicio de Enjoy en cada punto de venta (restaurantes, hotel, spa, casino). Para la compañía es de vital importancia tener un canal de comunicación abierto a través del cual el cliente pueda contar cómo ha sido su experiencia con Enjoy, obteniendo comentarios positivos y negativos que permitan ir generando la mejora continua de la experiencia.

La manera de fortalecer la cadena Satisfacción-Lealtad-Rentabilidad es incorporando al cliente como un co-creador de la experiencia. A través de REALIZA se capturan e incorporan todos los comentarios de clientes de la empresa, lo que permite crear un círculo virtuoso con ellos. Contar con un programa de estas características, hace posible diseñar y rediseñar, tomando en cuenta información concreta.

El programa REALIZA permite contar con procesos y procedimientos de gestión de reclamos transversales a las distintas unidades de negocio de la empresa, manejando de esta manera un lenguaje y metodología común. Sumado a esto, permite identificar los aspectos fuertes de la gestión de la experiencia, a través de las felicitaciones dejadas 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. El jefe de atención al cliente es el líder de REALIZA dentro de la unidad.

Las etapas de REALIZA aplicadas en cada unidad de negocio son:

- Levantamiento y captura de la información de los libros de reclamos, por parte del Servicio de Atención al Cliente. En este libro se capturan tanto los reclamos como las felicitaciones.
- Envío de la información al jefe de punto de venta, responsable del tema dentro de la unidad.
- Análisis del reclamo y elaboración de una respuesta por parte del jefe de punto de venta, quien tiene un plazo máximo de 5 días para entregar.
- Contacto con el cliente por parte del Servicio de Atención al Cliente, para darle una respuesta a su reclamo.
 En caso de recibir una felicitación, se redacta una carta o contacta telefónicamente al cliente, agradeciendo su comentario.

Mensualmente se elabora un reporte para el gerente general de la 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. Se realiza un monitoreo de las mejoras realizadas en el producto/ servicio de cada unidad de negocio, ya que el objetivo fundamental del programa es lograr que se ejecuten acciones correctivas con el input del cliente.

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

D.4. COMPROMISO CON EL MEJORAMIENTO CONTINUO PARA EL AÑO 2010

El Area Comercial, en su interés por ir mejorando continuamente sus productos y servicios, se ha propuesto introducir diversas mejoras el año 2010:

- Se pondrá énfasis en la métricas y KPI's dándole visibilidad a esta métrica a través de los números de reclamos recibidos, cuántos fueron atendidos, etc.
- Los procesos de trabajo serán realizados a través del comité de mejora continua, el cual estará integrado en un principio por representantes de las áreas de procesos, personas, control de gestión y negocios.
- Para los procesos de mejora continua está prevista la incorporación del proyecto Web 2.0 de escucha, para recoger la opinión que los clientes se están llevando de la compañía. Esta herramienta se suma a las encuestas en punto de venta y al programa REALIZA, que también permiten conocer la opinión que los clientes tienen de Enjoy.
- 4 Consolidación de información de reclamos.
- 5 Estudios de satisfacción.
- 6 Focus group de clientes.
- Estudio de benchmark de servicios de la industria de casinos. Este es un estudio que, a través de la metodología de clientes incógnitos, muestra más de cien variables de servicios en todos los casinos de Chile.

- Formalización de los estándares de servicio de Enjoy que se encuentran alineados con la propuesta de valor definida.
- 9 Incorporación de auditorías internas de procesos.
- Redefinición del modelo de información para la mejora continua donde se incorporará:
 - Medición del cumplimiento del diseño de experiencias y servicios 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. Este sistema incorpora estudios de satisfacción en profundidad realizados por Adimark y un sistema de mediciones mensuales de satisfacción en todos los negocios, estas últimas tienen por objeto entregar el resultado de los planes de acción de mejora continua.
 - Medición de los estándares de servicio a través de la incorporación del área de auditoría.
 - Conformación del área de productos y experiencias con un fuerte foco en el diseño de servicios, pilar fundamental de la diferenciación de Enjoy.



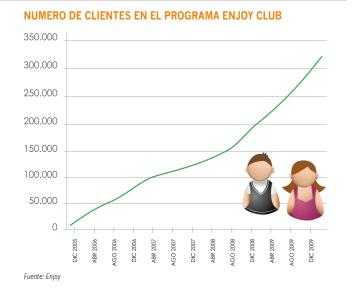
98 / 99

D.4. ENJOY **CLUB**



Reporte de Sustentabilidad 2009 enjoy

100 / 101



Enjoy cuenta con un club de membresía que tiene como objetivo principal entregar beneficios y descuentos a sus clientes a lo largo de Chile. El programa Enjoy Club partió en diciembre del 2005 y a la fecha tiene con una base aproximada de 320.000 clientes.

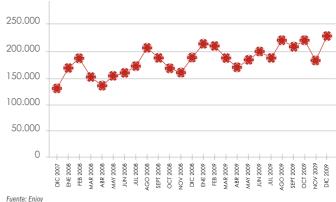
Enjoy Club ha logrado consolidarse exitosamente como un programa de fidelización que busca conocer y satisfacer a sus clientes. Por medio del uso de la tarjeta, le permite comprender el perfil de los clientes y seguir su comportamiento de consumo en juego, hotelería y restaurantes, con lo cual se logra dirigir efectivamente los esfuerzos de marketing de la compañía.

De esta manera, Enjoy Club es una herramienta de gestión comercial cuyo objetivo es:

- 1. Identificar los factores que determinan la lealtad y preferencia de los clientes.
- **2.** Contribuir al diseño de productos y servicios y en general de toda la oferta comercial de Enjoy.
- **3.** Como consecuencia de lo anterior, aumentar la tasa de recompra y recomendación de clientes, incrementando el valor de la cartera para Enjoy (ver tabla A). Esto se ve reflejado en el aumento del gasto promedio del cliente desde \$150.000 a \$220.000.

La valorización del programa por parte de los clientes se refleja en la alta tasa de canje de puntos, la que asciende a un 88,38%.

TABLA A: INGRESO DE ENJOY POR CLIENTE* (\$ DE CADA PERIODO)



Por otro parte, la valorización del programa por parte de los clientes se refleja en la alta tasa de canje de puntos, la que asciende a un 88,38%.



ENJOY CLUB CENTER

Los Enjoy Club Center son módulos de auto atención que fueron introducidos con el propósito de materializar la estrategia de desarrollo de clientes. Entre sus beneficios se encuentran, la capacidad para gestionar campañas 1 a 1, y mejorar el nivel de servicio a través de las siguientes funcionalidades: consulta de cartola de puntos, inscripción en promociones, impresión de opciones para participar en sorteos, canje de puntos e información de los panoramas que se viven en la unidad de negocios.

Para abril del año 2010, está prevista completar su fase de implementación en todas las unidades de negocio, menos Colchagua y Mendoza donde se implementará en julio y agosto del año 2010, respectivamente.



D.6. TORNEOS ENJOY **POKER SERIES (EPS)**

102 / 103

Reporte de Sustentabilidad 2009 **enjoy** La compañía está consciente de la relevancia de generar productos y servicios que sean innovadores, que tengan el sello único y diferenciador de Enjoy, y que respondan a las expectativas del cliente. Esta premisa cruza el diseño de los productos y servicios de la empresa, y la serie de torneos Enjoy Poker Series es una muestra de esto.

La serie de torneos Enjoy Poker Series comenzó el año 2008 con 9 torneos que se realizaron en todos los casinos Enjoy, y que dan respuesta a la demanda de los clientes por acceder a un gran circuito de poker en Chile. Durante el año 2009 se lanzaron 4 categorías de torneos pensadas para todo tipo de público. Para complementar el circuito, se diseñó el Ranking Nacional de Poker, el cual junto con entregar un gran premio al ganador, permitió que el público del poker pudiera reconocer a sus jugadores a nivel nacional.

Con respecto a los EPS realizados en las unidades de Enjoy Antofagasta, Enjoy Coquimbo, Enjoy Viña del Mar, Enjoy Pucón y Enjoy de Puerto Varas, hubo una cantidad total de 272 torneos realizados el año 2009, dentro de las categorías Challenger, Raider, Pro y Máster a los cuales asistieron más de 15 mil clientes con 1.500 ganadores aproximadamente. El monto total de premios repartidos fue de más de cien millones de pesos.



	EP\$												
NUMERO DE TORNEOS													
	CHALLENGER RAIDER PRO MASTER 2da CHANCE FINAL TOTAL												
ENJOY ANTOFAGASTA	16	15	2	1	0	0	34						
ENJOY COQUIMBO	38	30	2	1	2	1	74						
ENJOY VIÑA DEL MAR	27	30	2	1	1	0	61						
ENJOY PUCÓN	35	25	2	1	1	0	64						
ENJOY PUERTO VARAS	19	16	2	1	1	0	39						
TOTAL	135	116	10	5	5	1	272						
			PREMIOS										
	CHALLENGER	RAIDER	PRO	MASTER	2da CHANCE	FINAL	TOTAL						
ENJOY ANTOFAGASTA	\$ 29.840.000	\$ 45.210.000	\$ 32.212.471	\$ 32.550.000	\$ 0	\$ 0	\$ 139.812.471						
ENJOY COQUIMBO	\$ 67.180.000	\$ 45.170.000	\$ 30.210.000	\$ 36.150.000	\$ 13.750.000	\$ 102.296.000	\$ 294.756.000						
ENJOY VIÑA DEL MAR	\$ 48.800.000	\$ 303.445.000	\$ 51.940.000	\$ 50.250.020	\$ 8.150.000	\$ 0	\$ 462.585.020						
ENJOY PUCÓN	\$ 30.170.000	\$ 46.510.000	\$ 34.910.000	\$ 39.600.000	\$ 5.450.000	\$ 0	\$ 156.640.000						
ENJOY PUERTO VARAS	\$ 27.300.000	\$ 33.329.500	\$ 25.982.500	\$ 30.900.000	\$ 3.750.000	\$ 0	\$ 121.262.000						
TOTAL	\$ 203.290.000	\$ 473.664.500	\$ 175.254.971	\$ 189.450.020	\$ 31.100.000	\$ 102.296.000	\$1.175.055.491						



D.7. PROGRAMA "JUGADOS POR TI"



104 / 105

Reporte de Sustentabilidad 2009 **enjoy** Contar con una cartera de clientes que sea saludable es fundamental para Enjoy, en el entendido de lo beneficioso que esto resulta para ambos. Lo más probable es que los clientes que lo pasan bien y disfrutan en las instalaciones de la empresa recomienden la oferta de productos y servicios de la compañía, y con seguridad repetirán su visita e invitarán a otros a pasarlo bien, contribuyendo en forma positiva a la sustentabilidad de la empresa.

Enjoy está consciente de los impactos de su actividad, y es en este marco que reconoce que existen distintas 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. Para estas personas, a fines del año 2008 se dio inicio al programa "Jugados por Ti", orientado a la prevención de conductas adictivas de alcohol y juego.

PRINCIPALES HERRAMIENTAS DEL PROGRAMA

El programa pone a disposición de los clientes las siguientes herramientas para apoyar y cuidar de los clientes que 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 y de riesgo.
- 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 período. 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.



El año 2009 fue un período de consolidación de "Jugados por Ti", que consideró entre otras acciones, talleres de formación a los consejeros del programa; seminario de formación de nuevos consejeros; talleres a las primeras líneas gerenciales de las unidades de negocios; focus group de escucha a los colaboradores; y la implementación de herramientas de comunicación interna para fortalecer el conocimiento del programa entre los colaboradores de la organización.

Cuidar de la experiencia de entretención de los clientes es preocuparse de la sustentabilidad de la compañía. Para proyectarse en el largo plazo es fundamental contar con una cartera de clientes que sea saludable, que visite las instalaciones, y disfrute de los distintos productos y servicios que Enjoy pone a su disposición. Para alcanzar este objetivo es prioritario promover y educar a los clientes en el disfrute de una entretención sin excesos.





E. NUESTRA **COMUNIDAD**

enjoy Casino & Resort

106 / 107



108 / 109

Reporte de Sustentabilidad 2009 **enjoy** Para Enjoy es fundamental construir relaciones sólidas y a largo plazo, con cada una de las comunidades en las cuales está inserta. Existe la convicción de que la sustentabilidad de la empresa está asociada estrechamente a la forma en que contribuye al desarrollo económico, social y cultural de sus comunidades, a través de la creación de empleo, desarrollo turístico, y generación de acciones sociales en beneficio de sus habitantes. Comunidad co-partícipe del quehacer y la prosperidad de Enjoy es la visión que la compañía tiene de su vinculación con la comunidad, la cual está formalizada en la estrategia de RSE de Enjoy.





Durante el año 2009 las acciones con la comunidad se enfocaron en cuatro grandes áreas:

- 1. Contribución a la cultura
- 2. Apoyo a la innovación y emprendimiento
- 3. Contribución y alianza con organizaciones sociales
- 4. Voluntariado corporativo.

Un hito durante este año fue la apertura en marcha blanca del Parque Cultural Ruinas de Huanchaca en la ciudad de Antofagasta. En este espacio se persigue rescatar el patrimonio y cultura de la zona, y que se un espacio de encuentro para la comunidad en torno a eventos culturales.

La empresa está consciente del impacto social y económico de sus operaciones en la comunidad, y por tanto de la relevancia de seguir construyendo historia en conjunto con ésta. Es por esto que continuará trabajando durante el año 2010 por generar acciones que vayan en su beneficio, y que permitan seguir contribuyendo a su desarrollo económico, social, y cultural.

E.1. CULTURA

APERTURA PARQUE CULTURAL RUINAS DE HUANCHACA

En el Reporte de Sustentabilidad del año 2008 Enjoy tuvo la oportunidad de compartir con sus grupos de interés acerca de este provecto de aporte cultural a la comunidad de Antofagasta, que nace en conjunto con la Fundación Ruinas de Huanchaca en el marco del proceso de otorgamiento de permisos de operación para la explotación de casinos de juego, contemplados en la ley N° 19.995, rescatando un proyecto de larga data en la ciudad.

La iniciativa para constituir la Fundación Ruinas de Huanchaca nace el 2005 entre la Universidad Católica del Norte y Enjoy Antofagasta, v se materializa en julio del 2007. La Fundación tiene por objetivo rescatar el patrimonio y la cultura del norte de Chile, colaborar en la conservación de las Ruinas de Huanchaca v su explanada, promoviendo su valor, aporte histórico y patrimonial, y convertir a la ciudad en un polo de atracción turística, haciendo además realidad un proyecto bicentenario.

Este parque cultural está constituido por el Museo del Desierto de Atacama, una explanada de 7.100 metros cuadrados, anfiteatro al aire libre con capacidad para 450 personas y otras dependencias como auditórium, tienda especializada, cafetería y espacios destinados a investigadores y a la administración.

El Museo del Desierto de Atacama -ubicado en un edificio de 2000 metros cuadrados- es el museo más moderno de la región de Antofagasta ya que está equipado con tecnología de vanguardia. Además, presenta la característica única de estar emplazado junto a un Monumento Nacional, por lo que se convertirá en un eje de los circuitos turísticos que se realizarán en la zona. Este compleio cultural está compuesto por salas de geología que exhiben lo que se denomina "La Creación del Espacio", en donde se explica la formación del norte de Chile. Junto a esto, tiene espacios dedicados a la minería y antropología. Además cuenta con una sala de astronomía montada por la Organización Europea para la Investigación Astronómica en el Hemisferio Austral (ESO), principal organización astronómica intergubernamental europea apoyada actualmente por 14 países, en colaboración con Chile. Acá se exhibe además el Robot "Nomad" de la NASA, instrumental que fue pionero en el desarrollo de tecnología para una futura expedición al planeta Marte. Este robot, con sus más de dos metros de altura y sus 780 kilogramos de peso, permanecerá por un período de cinco años, en el Museo del Desierto, en calidad de préstamo.

Desde su apertura en marcha blanca en octubre de este año, a diciembre del año 2009, 742 personas han visitado el museo, y se espera que durante el 2010 siga aumentando el número de visitantes, interesados por conocer más, acerca de la historia y patrimonio de la zona.







CULTURA EN VIÑA DEL MAR

Durante el año 2009 Enjoy continuó contribuyendo con actividades culturales en la ciudad de Viña del Mar, entre las cuales se encuentran el aporte a la Fundación Beethoven, y a la Corporación Cultural de Viña del Mar para la difusión de la temporada "Todo teatro municipal", y el XXXV Salón Nacional de Pinturas de Viña del Mar. Junto a esto, se realizaron exposiciones de arte de destacados artistas: Pedro Bernal Troncoso con "Travesía Pictórica". Guillermo Brózales con "Objetos sobre la mesa", Santiago Martínez con "Relatos", y Alberto Ludwig "Colores de mi Tierra".

110 / 111

Reporte de Sustentabilidad

E.2. APOYO A LA INNOVACION Y EMPRENDIMIENTO





RUTA DE LA INNOVACION

Durante el año 2009, Enjoy formó parte del primer ciclo de seminarios y conferencias "Ruta de la Innovación y el Emprendimiento", que se realizó en Puerto Montt, Viña del Mar, Coquimbo y Antofagasta. La actividad organizada por el Foro Innovación, Endeavor y El Mercurio, en asociación con Enjoy, contó con la presencia de connotados invitados, entre los cuales se encuentran Felipe Ríos (Empresario y ex intendente de Coquimbo), Hugo Silva (Director de Latinoamérica de GE Mining), la senadora Evelyn Matthei, Claudio Maggi, (Director Ejecutivo de InnovaChile, Corfo), Fernando Fischmann (Presidente de Cyrstal Lagoon y gestor del complejo turístico San Alfonso del Mar), y Javier Martínez (Gerente General de Enjoy), entre otros.

La "Ruta de la Innovación y el Emprendimiento" reúne a emprendedores e innovadores con el objetivo de compartir y conocer sus experiencias. A través de estos espacios se persigue que los asistentes puedan aplicar a sus propios proyectos, la información y los conocimientos adquiridos, lanzándose a la aventura de innovar y emprender.







E.2. APOYO Y ALIANZA CON ORGANIZACIONES SOCIALES



Reporte de Sustentabilidad 2009 **enjoy**





El sábado 15 de agosto se realizó en el salón OVO de Viña del Mar el torneo de poker femenino "Ladies Pink Poker" a favor de la lucha contra el cáncer de mama. La actividad organizada por la Fundación Arturo López Pérez, Enjoy, Casino de Viña del Mar y Avon, tenía por propósito recaudar fondos para realizar mamografías a mujeres de escasos recursos en la misma ciudad. Como parte también de esta alianza, se realizaron 59 mamografías a colaboradoras de Enjoy que se encontraban en situación de riesgo.



APOYO AL HOGAR DE CRISTO EN LA CENA PAN Y VINO

Desde el año 2008, Enjoy como parte de la alianza con el Hogar de Cristo, apoya en la realización de las Cenas Pan y Vino, en las ciudades de Antofagasta, Coquimbo, y Viña del Mar. La Cena Pan y Vino 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 participando en esta gran obra que fundó el Padre Hurtado. Este es el segundo año en que Enjoy participa como auspiciador principal y a nivel nacional.





Además de las alianzas con el Hogar de Cristo y la Fundación Arturo López Pérez, Enjoy aportó durante el año 2009 con diversas actividades organizadas por instituciones de beneficencia, entre las cuales se encuentran Fundación Mano Amiga, Corporación MATER, Protectora de la Infancia, Fundación Las Rosas, y Un Techo para Chile.

E.4. ACCIONES DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO

116 / 117

Reporte de Sustentabilidad 2009 **enjoy**

ACCION SOCIAL EN EL CAMPAMENTO VISTA AL MAR DE COQUIMBO

En octubre del año 2009, el equipo de Personas de Enjoy Coquimbo visitó el campamento "Vista Mar", conformado por 36 familias que, hace más de 12 años, se instalaron en el sector de la parte alta de Coquimbo. En esta actividad se hizo entrega de donaciones que el Área de Hotel había proporcionado para esta causa, entre las cuales se encontraban frazadas y ropa.





ACTIVIDAD SOLIDARIA EN ENJOY MENDOZA

Enjoy Mendoza en su espíritu por ayudar a quienes más lo necesitan organizó una exitosa actividad de voluntariado corporativo el día 28 de septiembre, con el objetivo de colaborar con los niños de la Escuela 1·183 "Correo Argentino" perteneciente al Consejo Nacional de Educación. Esta escuela alberga a 487 alumnos, parte de los cuales fueron beneficiados con los juguetes recolectados por Enjoy en la celebración del día del niño. Los hijos de colaboradores que entusiastamente asistieron a las instalaciones de la empresa a celebrar su día, cooperaron con juguetes en buenas condiciones que ya no usaban, con el propósito de donarlos a esta escuela. Se vivió una gran participación y entusiasmo con la actividad, lo cual refuerza la confianza como empresa en seguir apostando a la responsabilidad y apego de la empresa su comunidad.





F. NUESTRO **AMBIENTE**



118 / 119



SER AMIGABLE CON EL MEDIOAMBIENTE SER AMIGABLE CON EL MEDIOAMBIENTE



interna.

enjoy

Durante el año 2009, se dio continuidad a las acciones medioambientales informadas en el Reporte de Sustentabilidad del año 2008 en materia de reciclaje y en el Área de Hoteles, incorporando acciones

Para cumplir con el compromiso establecido en la Política de RSE de Enjoy de "ser cada día una empresa más amigable con el medioambiente", se ha decidido para los años 2010 y 2011 desarrollar un programa estructurado de promoción de buenas prácticas ambientales al interior de la organización que permita sensibilizar a los colaboradores y motivarlos a la acción, y en el cual sea posible coordinar los esfuerzos y trabajos realizados por las distintas unidades de negocio en este tema.

puntuales de promoción de buenas prácticas medioambientales a través de medios de comunicación

120 / 121

F.1. PRINCIPALES CONSUMOS



ENERGIA

122 / 123

Reporte de Sustentabilidad 2009 **enjoy** El año 2009 el consumo de energía eléctrica fue de 111.211 Giga Julios, 26.324 Giga Julios más que el año anterior. En tanto el consumo de petróleo y gas, alcanzó un total de 601.167 litros, y 2.278.284 m3 respectivamente. Los aumentos generados obedecen a las aperturas y cambios en infraestructura ocurridos durante el año 2008, lo que implicó diferencias en los niveles de consumo, que solo se han visto reflejadas en su totalidad durante el 2009, lo cual limita el poder comparar ambos períodos.

La energía eléctrica es utilizada en iluminación y funcionamiento de equipos como tragamonedas, chillers, computadores, sistemas de bombeo, etc.; petróleo, en calderas y grupos generadores; y el gas, en cocinas y calderas.



UNIDAD DE NEGOCIOS	Energía (Giga Ju	Eléctrica ulios ¹⁴)		Petróleo (Litros)		Gas (m³)		Aserrín	
ONIDAD DE NEGOCIOS	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009	
ENJOY ANTOFAGASTA	4.961,67	26.827,59	16.000	7.000	47.257	448.258	0	0	
ENJOY COQUIMBO	26.319,07	26.982,54	72.454	396.241,56	477.913	769.401	0	0	
ENJOY VIÑA DEL MAR	33.898,32	33.848,64	137.213	114.924	551.327,26	539.174	0	0	
CASINO COLCHAGUA	588,94	1.733,31	2.391	929,55	0	0	0	0	
ENJOY PUCÓN	11.060,01	12.231,00	63.700	54.000	256.805	290.506	7.400	12.684	
ENJOY PUERTO VARAS	7.695,66	9.307,44	93.014	28.072	19.496	230.945	0	0	
ENJOY MENDOZA ¹⁵			0	0	0	0	0	0	
ENJOY CENTRAL	363,74	280,58	0	0	0	0	0	0	
TOTAL	84.887,42	111.21111	384.772	601.167	1.352.798,26	55.996	7.400	12.684	

Fuente: Enjoy

¹⁴ 1KWH=3.600.000 J.

¹⁵ En este consumo no se consideran los datos de Mendoza ya que hay un solo consumo y dos entidades de administración. La empresa cancela sólo una proporción del gasto y no existe una medición detallada para cada una de



AGU

Durante el año 2009 el consumo de agua, obtenida a partir del suministro municipal o de otras empresas proveedoras de este servicio, fue de 470.019 m3, lo que significó un aumento de 136.383 m3 respecto del año anterior. En tanto, el consumo de agua subterránea, obtenida a partir de una vertiente fue de 120.000 m3 el año 2009, lo que implicó un aumento de 50.000 m3 respecto al año anterior.

124 / 125

Reporte de Sustentabilidad 2009 **enjoy**

Consumo de agua por unidad de negocios	Suministro Municipal o de otras empresas de agua		Aguas subterráneas	
(en miles de m³)	2008	2009	2008	2009
ENJOY ANTOFAGASTA	16.046	91.528		
ENJOY COQUIMBO	66.591	115.319		
ENJOY VIÑA DEL MAR	177.762	160.858		
CASINO COLCHAGUA	833	3.431		
ENJOY PUCÓN	49.258	69.650	70.000	120.000
ENJOY PUERTO VARAS	23.146	29.233		
ENJOY MENDOZA ¹⁶				
ENJOY CENTRAL				
TOTAL	333.636	470.019 ¹⁷	70.000	120.000

Fuente: Enjoy



RESIDUOS

Los residuos de Enjoy corresponden a residuos de tipo domiciliarios, y dentro de éstos es posible 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 2009 el volumen total de este tipo de residuos fue de 480 m³, considerando un incremento de 35 m³ respecto al año anterior.

VOLUMEN TOTAL DE LOS RESIDUOS GESTIONADOS POR TIPO Y MÉTODO DE TRATAMIENTO (EN m³)	2008	2009	TIPO Y MÉTODO DE TRATAMIENTO
ENJOY ANTOFAGASTA	0	162	Grasas: se retiran mediante camión y se depositan a botaderos autorizados por el servicio de Salud. Dado que la apertura de Antofagasta se produjo el año 2008, no se efectuaron retiros de grasas hasta el año 2009, lo que explica la diferencia en 162 m³ de este residuo.
ENJOY COQUIMBO	8	60	Grasas: se retiran mediante camión y se depositan en botaderos autorizados por el servicio de Salud. El aumento en 52 m³ de este tipo de residuo estuvo asociado a la ampliación de infraestructura en esta unidad de negocios
ENJOY VIÑA DEL MAR	240	180	Grasas: se retiran mediante camión y se depositan en botaderos autorizados por el servicio de Salud. La disminución en 60 m³ de este tipo de residuo se debió a la implementación de una metodología de trabajo con bacterias, que redujo la extracción a 30 m³ cada dos meses.
CASINO COLCHAGUA	0	0	No hay desechos de grasas. Los residuos son únicamente de tipo domiciliario.
ENJOY PUCÓN	185	192	Grasas: se retiran mediante camión y se depositan en botaderos autorizados por el servicio de Salud
ENJOY PUERTO VARAS	12	36	Grasas: se retiran mediante camión y se depositan en botaderos autorizados por el servicio de Salud
ENJOY MENDOZA ¹⁷			
ENJOY CENTRAL	0	0	No hay desechos de grasas. En Santiago solo funcionan oficinas administrativas.
TOTAL	445	48018	

Fuente: Enjoy

¹⁶ 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. En el caso de Enjoy Central, el agua se cancela dentro de los gastos comunes del edificio, por lo cual tampoco existe un registro respecto de este consumo.

¹⁷ Las grasas en el caso de Mendoza se contabilizan por el Hotel Sheraton, el cual no es de Enjoy.

F.2. PREOCUPACION POR EL MEDIOAMBIENTE EN HOTELES

Durante el año 2009 la compañía siguió contribuyendo desde el Ärea de Hoteles a reducir el impacto de su actividad con acciones amigables con el medioambiente en habitaciones, lavandería y spa.

126 / 127

Reporte de Sustentabilidad 2009 **enioy**



HABITACIONES

Papelería de las habitaciones

Para la papelería de las habitaciones se utiliza papel reciclado, lo que contribuye a reducir el consumo de materias primas, energía, y agua, utilizado en la fabricación de papel, y permite una menor generación de residuos.

Tarjeteros 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 la habitación, reduciendo de esta forma su consumo. Durante el año 2009 comenzó a operar el Hotel de los Volcanes, el cual también incorporó este sistema.

18 Todas las unidades de negocio cuentan con este tipo de prendas, a excepción de Pucón

Prendas "Eco Friendly Materials and Low Emission Paint" 18

La ropa de camas, batas, sábanas King, y toallas de baño, piso, mano y faciales, son 100% algodón egipcio, y están catalogadas como confeccionadas con "Eco Friendly Materials and Low Emission Paint".

Uso eficiente de energía eléctrica durante el aseo

Al realizar el aseo de las habitaciones los equipos de aire acondicionado se mantienen apagados, contribuyendo de esta forma con el uso eficiente de energía eléctrica.

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

El cliente tiene la opción de no cambiar todos los días toallas y sábanas, 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 utilizada durante el proceso de lavado.



Los productos de limpieza se manejan en envases retornables, los cuales son rellenados de acuerdo al uso, lo que impacta positivamente en una menor generación de residuos de este tipo. Junto a esto, los detergentes e insumos de limpieza de habitaciones son adquiridos a la empresa Ecolab, la cual se caracteriza por sus prácticas responsables ambientalmente.

Spa

Los insumos del SPA se adquieren a la empresa Germain, la cual tiene medidas de sustentabilidad a nivel de marca internacional.

Las toallas de baño y batas son 100% algodón egipcio, y han sido catalogadas como confeccionadas con "Eco Friendly Materials and Low Emission Paint".



Insumos utilizados en lavandería corresponden a productos biodegradables

Con la ropa blanca se trabaja con Par Stock 4 en Ropa Blanca de tal forma que el equipamiento de lavandería se utilice en su capacidad máxima, lo que permite una mayor eficiencia en el uso de energía e insumos asociados.

Además de las medidas adoptadas en habitaciones, spa, y lavandería, en todas las unidades de negocios se han implementado ampolletas de bajo consumo eléctrico y se cuenta con vidrios termopanel¹⁹ que reducen las pérdidas de calor en invierno y la necesidad de refrigeración en verano.



¹⁹ En todas las unidades de negocio se han instalado vidrios termopanel, a excepción del Gran Hotel Pucón.

F.3. RECICLAJE

128 / 129

Reporte de Sustentabilidad 2009

RECICLAJE DE PAPEL

Contribución a la campaña "Bota por Mi Vida" de la Fundación San José

El año 2009 fue posible sumar nuevas áreas de la empresa, que operan en Santiago, 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.

Enjoy contribuyó con 818 kilos de papel para esta causa, lo que significó una disminución de 305 kilos respecto del año anterior. Esto se debió, a un lamentable problema de descoordinación con la Fundación San José, lo que implicó que no se retirara el papel entre los meses de julio y diciembre de este año.

Por otro lado, las unidades de negocio continuaron con acciones de reciclaje de diversos tipos de residuos, aunque no se cuenta con un registro de estas cantidades. Para los años 2010 y 2011, se espera poder identificar estas acciones y compartirlas entre las unidades de negocio, de tal forma que puedan implementarse en todo Enjoy.



F.4. PROMOCION DE BUENAS PRACTICAS MEDIOAMBIENTALES



El año 2009 se creó el boletín electrónico de RSE. Este medio de comunicación tiene como principal objetivo aproximar el concepto de RSE, en sus distintas dimensiones, a los colaboradores de la empresa, generando aprendizajes, y motivándolos a ser responsables. Es por esto que una de sus secciones está justamente dedicada a entregar "tips" que ellos puedan aplicar en forma sencilla. En los números de los meses de junio, julio, agosto, y octubre, se entregaron a los colaboradores "tips medioambientales", respecto de prácticas sencillas de aplicar en su diario vivir. Algunas de éstas estaban referidas particularmente al espacio de trabajo, en tanto otras podían ser aplicadas en sus mismos hogares.

Como compañía se está consciente de la importancia de avanzar para ser cada día una empresa más amigable con el medioambiente, camino en el cual son fundamentales las prácticas y acciones que los colaboradores de la empresa pueden implementar. Es por esto que uno de los compromisos establecidos para los años 2010 y 2011 es implementar un programa de promoción de buenas prácticas medioambientales.







G. **DESEMPEÑO ECONOMICO**

130 / 131





G.1. VALOR ECONOMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO

En el año 2009, Enjoy ha finalizado la inversión definida en su plan de inversiones del período 2006-2009, el cual ascendió a más de MM\$ 160.000, dicho plan formó parte de la estrategia de crecimiento para enfrentar el nuevo escenario competitivo que generó la entrada en vigencia la Ley Marco de Casinos. En la actualidad existen 22 casinos en operación, lo que ha implicado un importante incremento de la oferta en comparación a las 7 licencias municipales existentes antes de la promulgación de la ley, dicho incremento se ha visto acompañado de un crecimiento considerable en la demanda de entretención.

132 / 133

Reporte de Sustentabilidad En julio de 2009, Enjoy ha dado un paso trascendental convirtiéndose en la primera compañía de la industria de la entretención y juego de Latinoamérica que transa sus acciones en la Bolsa. La operación generó un gran interés en el mercado de valores, permitiendo colocar el 30% de la compañía entre inversionistas institucionales y personas naturales. Dicha colocación permitió recaudar más de MM\$ 23.000 de capital, que fueron utilizados para fortalecer la posición financiera, a través de la reducción de pasivos, para así tener la capacidad de poder aprovechar oportunidades de inversión futuras.

En septiembre de 2009, Enjoy estructuró más de MM\$ 41.000 de créditos de corto plazo en largo plazo, a través de la suscripción de un crédito sindicado con los principales bancos del mercado, permitiendo estructurar financieramente la compañía más eficientemente y acorde con el perfil de ingresos. Asimismo, en el mismo mes se implementó el financiamiento de largo plazo de Plaza Casino S.A. por más de MM\$ 11.000, con lo cual se pagaron todos los créditos enlaces ocupados para la construcción del Hotel de los Volcanes, inaugurado en octubre del mismo año.

Durante el primer semestre del 2009 y producto de la crisis mundial, el mercado financiero de nuestro país sufrió un grave problema de liquidez el cual se reflejó, en especial, en el aumento de las tasas de interés. Dicho aumento repercutió directamente en el costo de nuestros créditos que se encuentran calculados en base a tasas variables, afectando directamente los gastos financieros de nuestra compañía que sólo en el primer semestre alcanzó más de MM\$ 7.000. A esto debemos sumar el período de inflación negativa el cual provocó que la corrección monetaria alcanzara en el primer semestre casi MM\$ 3.000. A partir del tercer trimestre del año 2009, el país empezó a mostrar signos de recuperación y en conjunto con la implementación del plan de fortalecimiento financiero de Enjoy se logró disminuir considerablemente los gastos financieros del segundo semestre los cuales alcanzaron casi MM\$ 4,000.

Finalmente, a nivel de operación los ingresos por venta aumentaron en un 30,2% en comparación al ejercicio 2008. La incorporación de Enjoy Antofagasta explica en parte el aumento de los ingresos por venta como también el aporte que genera Enjoy Coquimbo y el crecimiento del resto de las unidades de negocios.

INDICADOR ECV Valor económico directo creado (VEC)	AÑO 2009		AÑO 2008	
VALOR AGREGADO GENERADO	%		9	б
Ingresos por ventas	83.990.809	95,1%	64.499.095	98,8%
Ingresos financieros	48.794	0,1%	587.895	0,9%
Otros ingresos	717.124	0,8%	299.150	0,5%
Impuesto Valor Agredado	3.582.721	4,1%	-115.716	-0,2%
TOTAL	88.339.448	100,0%	65.270.424	100,0%

VALOR AGREGADO DISTRIBUIDO	9	6	9	%
PAGO PROVEEDORES	30.239.936	21,2%	26.444.070	40,5%
COLABORADORES	24.398.185	17,1%	22.258.389	34,1%
PROVEEDORES DE CAPITAL	52.473.260	36,8%	19.652.242	30,1%
Amortización capital	41.485.143	29,1%	11.310.828	17,3%
Pago intereses	10.988.117	7,7%	8.341.414	12,8%
GOBIERNO	8.105.083	5,7%	6.001.803	9,2%
Impuesto a la Renta	-3.265.133	-2,3%	1.051.216	1,6%
Impuesto Valor Agregado	3.582.721	2,5%	-115.716	-0,2%
Impuesto Específico al Juego (Municipalidades, Gobierno Regional)	7.787.495	5,5%	5.066.303	7,8%
COMUNIDAD	289.847	0,2%	289.377	0,4%
VALOR ECONOMICO RETENIDO	-27.166.864	19,0%	-9.375.458	-14,4%
TOTAL	142.673.175	100,0%	65.270.424	100,0%

INCORPORACION ACTIVO FIJO	55.868.119	124,6%	24.872.846	

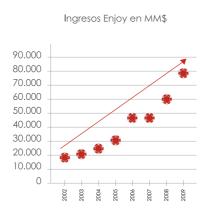


G.2. INGRESOS **CRECIENTES**

134 / 135

Reporte de Sustentabilidad 2009 **enjoy** Los ingresos de explotación alcanzaron a \$83.991 millones al 31 de diciembre de 2009, superiores a los \$63.499 millones registrados al 31 de diciembre de 2008, lo cual implica un incremento de un 30,2% respecto al período comparado. La incorporación en régimen de Enjoy Antofagasta, el buen desempeño de Enjoy Coquimbo y en conjunto a la eficiente gestión del modelo de negocios explica el crecimiento de los ingresos.

Durante los últimos 7 años Enjoy ha logrado un Crecimiento Anual Compuesto (CAC) del 22% gracias a su efectivo modelo de negocios y administración.



PROVEEDORES

Este ítem representa un 21% del Valor Económico Distribuido alcanzando los \$30.240 millones. Los gastos por este concepto crecieron un 14% en relación a los \$26.444 millones de 2008. Dicho crecimiento se explica por el aumento del tamaño de Enjoy en su oferta integral, lo cual repercute directamente en el aumento de las necesidades de proveedores.

COLABORADORES

Como parte del crecimiento de la compañía, el número de colaboradores aumentó en un 12%. A diciembre de 2009, la dotación de Enjoy alcanzó un total de 4. 676 colaboradores, 484 más que igual fecha del año anterior. Esto considera 973 colaboradores en Antofagasta, 838 en Coquimbo, 236 Enjoy Central, 776 en Viña del Mar, 184 en Santa Cruz, 818 en Pucón, 485 en Puerto Varas y 366 en Mendoza.

PROVEEDORES DE CAPITAL

La colocación de acciones en la Bolsa, en julio de 2009, permitió, con los recursos obtenidos, amortizar créditos por más de MM\$ 23.000 y sumando a esto las amortizaciones de 12 meses de los financiamientos asociados a los proyectos, la amortización total a proveedores de capital pasó de MM\$11.310 durante el ejercicio 2008 a MM\$41.485 el ejercicio 2009.

El pago de intereses a los proveedores de capital aumentó de MM\$8.341 en 2008 a MM\$10.988 en 2009, producto del aumento del costo del crédito durante el primer semestre del año.



PAGOS A GOBIERNO

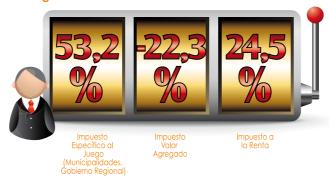
136 / 137

enjoy

Reporte de Sustentabilidad 2009 En 2009 el Valor Económico Distribuido entre los distintos organismos gubernamentales alcanzó a \$8.105 millones, aumentando en un 35% respecto del año anterior.

Además, los aportes a los gobiernos regionales y municipalidades crecieron un 54% hacia fin de año dadas las nuevas operaciones en marcha.

Pagos a Gobierno 2009



Pagos a Gobierno 2008



APORTES A LA COMUNIDAD

Los aportes a la comunidad prácticamente se mantuvieron. Sumaron \$289 millones a diciembre de 2008 y \$290 millones en diciembre de 2009. Estos consideran la inversión realizada por las unidades de Antofagasta, Coquimbo, Pucón y Puerto Varas.

VALOR ECONOMICO RETENIDO

El VER se explica principalmente por el importante aumento del pago de amortización a proveedores de capital, los que están relacionados con el aumento de capital realizado en julio del 2009.







138 / 139



PERFIL				
1. Estrategia y	Análisis			
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. 6-7		
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Pág. 6-7		

2. Perfil de la Organización				
2.1	Nombre de la organización.	Pág. 12		
2.2	Principales marcas, productos y servicios.	Pág. 16-17		
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	Pág. 13,18-33		
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	Pág. 13		
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas.	Pág. 12		
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Pág. 12		
2.7	Mercados servidos.	Pág. 17		
2.8	Dimensiones de la organización Informante.	Pág. 12,60		
2.9	Cambios significativos durante el período cubierto en la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	Pág. 6,13		
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el período informativo.	No existieron premios durante este período.		

140 / 141

Reporte de Sustentabilidad 2009 **enjoy**

3. Parámetros de la Memoria Perfil de la Memoria. Período cubierto por la información contenida en la memoria. 3.1 Pág. 9 Fecha de la memoria anterior más reciente. 3.2 Pág. 9 3.3 Ciclo de presentación de memorias. Pág. 9 Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su 3.4 Pág. 9 contenido. Alcance y Cobertura de la Memoria 3.5 Definición de los contenidos de la memoria. Pág. 9 3.6 Cobertura de la memoria. Pág. 9 Indicar existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la 3.7 memoria. La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, acti-3.8 vidades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar Pág. 9 significativamente a la comparabilidad entre períodos y/o entre organizaciones. Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones Se explican a medida que se presentan los 3.9 aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información datos, en cada uno de los capítulos. de la memoria. Descripción de los efectos que pueda tener la re expresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las En los contenidos del reporte se informa razones que han motivado dicha re expresión (por ejemplo, fu-3.10 cuando se producen cambios. siones y adquisiciones, cambios en los períodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración). Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el al-En los contenidos del reporte se informa cance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la 3.11 cuando se producen cambios. memoria. Indice del contenido del GRI Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la Pág. 138-149 3.12 memoria.



4.	Gobierno,	compromi	isos y par	ticipación de	los grupos (de interés

4. Gobierno, co	mpromisos y participación de los grupos de interés	
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. 44
4.2	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	Pág. 44
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva uni- taria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	Pág. 44
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 a 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 la periodicidad de las reuniones, 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 (Compuestas por el cumplimiento de los ingresos, cumplimiento del EBITDA, y la utilidad neta), Gestión de Clientes (Cumplimiento meta calidad de servicio y clima organizacional), Metas Personales (Acordadas año a año con la jefatura correspondiente) y Evaluación anual de desempeño.

14	2 /	14

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. 34-37, 40-43
4.9	Procedimientos de máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionada, así como la adhesión a estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	Pág. 48-51
Compromiso co	on Iniciativas Externas	
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos de- sarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	Pág. 104·105, 108·117, 128
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a los que la organización apoya.	Pág. 54-55
Participación de	e los Grupos de Interés	
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	Pág. 52-53
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	Pág. 52-53
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. 52-53



	INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO					
Aspecto: Desem	npeño 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. 132-137				
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Pág. 72				
Aspecto: Preser	ncia 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. 76				
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 proveedo- res de Enjoy son nacionales y un 1% son ex- tranjeros. En tanto la proporción del gasto es de \$65.052 y \$1.899 millones de pesos, respectivamente.				
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Pág. 69				
Aspecto: Impac	tos 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.	En Pucón, se realizó el mantenimiento del camino entre la Conaf y Juncalillo. Los trabajos tuvieron una duración de 120 días, y un costo de 31,5 millones de pesos. Los trabajos realizados facilitan el acceso al parque nacional.				
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Pág. 108				

144 / 145

INDICADORES	INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL				
Indicadores de	Indicadores de Desempeño Ambiental				
Aspecto: Energía					
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Pág. 122-123			
Aspecto: Agua					
EN8	Captación total de agua por fuentes.	Pág. 124			
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	Durante el año 2009 no se han visto afectadas fuentes de agua por las actividades de la empresa.			

Aspecto: Emisiones, vertidos y residuos			
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.	
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. 125	
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	No se produjeron derrames durante el año 2009	
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.	
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Pag. 126-127	
Aspecto: Produc	ctos 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: Cumpl	imiento Normativo		
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Durante el año 2009 no se produjeron multas y 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 trasporte de personal.	No existen impactos ambientales significativos.	
Aspecto: General			
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	La inversión realizada en términos ambientales se refiere al servicio de transporte y disposición de grasas, la cual alcanzó una cifra de \$52.549.040	



Indicadore	s del desempeño de prácticas laborales y ética del trabajo	
Aspecto: E	mpleo	
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, contrato y por región.	Pág. 61, 62, 67
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jorna- da, desglosado por actividad principal.	Pág. 78-79
Aspecto: R	elaciones empresa/trabajadores	
LA4	Porcentaje de empleados cubierto por convenio colectivo.	Pág. 86
Aspecto: S	alud 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.	La ley 16.744 regula la constitución de l comités paritarios, estableciendo que l representantes de los trabajadores se gen por votación secreta y directa. En s funciones representan al 100% de los co boradores de la empresa.
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	Pág. 82-84
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. 79, 112
Aspecto: F	ormación y educación	
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	Pág. 73
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apo- yen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Pág. 74-75
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional.	Pág. 74
Aspecto: D	viversidad 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 (Centrarse en la Plantilla).	Pág. 63-65, 44

Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.

146 / 147

LA14

INIDIOADOS	DEC DEL DECEMPEÑO DE DEDECMOS HUMANOS	
	RES DEL DESEMPEÑO DE DERECHOS HUMANOS	
Aspecto: Li	ibertad 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.	No se han identificado actividades en que l libertad de asociación y de acogerse a cor venios colectivos pueda correr riesgo.
Aspecto: Ex	xplotación 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, l cual adhiere a la Declaración Universal d Derechos Humanos y a las convenciones d la Organización Internacional del Trabajo OIT.
Aspecto: Tr	rabajos 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, cual adhiere a la Declaración Universal d Derechos Humanos y a las convenciones d la Organización Internacional del Trabajo OIT.
Aspecto: D	erechos 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 período objet del informe violaciones a los derechos in dígenas.
Indicadore	s del desempeño de Sociedad	
Aspecto: C	omunidad	
S01	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. 108-109
Aspecto: C	ompetencia desleal	
\$07	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopólicas y contra la libre competencia, y sus resultados.	No se registraron causas en esta mater durante el año 2009.



NDICADORES DEL DESEMPEÑO DE LA RESPONSABILIDAD SOBRE LOS PRODUCTOS

Aspecto: Salud y seguridad del cliente		
	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que	

PR1	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. 96-98	1	
	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los im-			

pactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resul-PR2 tados de dichos incidentes.

No se registraron incumplimientos en la materia durante el año 2009

Aspecto: Etiquetado de productos y servicios

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
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo	Pag. 96-98

Aspecto: Comunicaciones de marketing

	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regu-
PR7	laciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en fun-
	ción del tipo de resultados de dichos incidentes.

los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.

No se registraron incumplimientos relacionados con ésta materia durante el año 2009.

Aspecto: Privacidad del cliente

	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en
PR8	relación con el respeto o la privacidad y la fuga de datos perso-
	nales de clientes

No se registraron incumplimientos relacionados con esta materia durante el año 2009.

Con fecha 7 de enero del año 2009 se pre.

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.	sentó ante el Juzgado de Policía Local de Antofagasta una querella 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 l. Corte de Apelaciones de Antofagasta. Luego de un procedimiento judicial la E. Corte Suprema ratificó el fallo dictado por la l. Corte de Antofagasta, la cual condenó a Operaciones El Escorial al pago de una multa de 5 UTM y una indemnización de perjuicio por cinco millones.
--	--



Reporte de Sustentabilidad 2009 enjoy



Dirección y Edición:Gerencia de Asuntos Corporativos Enjoy S.A.

Redacción y producción de textos: Gerencia de Asuntos Corporativos en colaboración con las distintas áreas de la empresa.

> **Diseño y producción gráfica:** Vyerica Grbic G - Daniel Pérez R. monocreativo@gmail.com

> > Fotografías:

Santiago de Chile, 2010

