



reporte de sustentabilidad  
**2008**





Entretención  
**Responsable**

reporte de sustentabilidad enjoy **2008**

# índice



Entretención  
Responsable

Carta del Gerente General .....	9
Acerca del Reporte .....	11
<b>I Nuestra Empresa</b>	
1. Perfil de la empresa .....	14
2. Propiedad y accionistas .....	15
3. Historia .....	16
4. Modelo de negocios .....	20
5. Productos y servicios .....	21
6. Operaciones actuales .....	22
<b>II Nuestro Hacer</b>	
1. Visión, misión y valores .....	36
2. Gobierno corporativo .....	40
3. Gestión de riesgos .....	46
4. Programa de RSE .....	50
5. Públicos de Interés .....	52
6. Asociaciones a las que pertenece la empresa .....	53
<b>III Nuestra Gente</b>	
1. Características de "Nuestra Gente" .....	58
2. Reclutamiento y selección de personal .....	62
3. Capacitación .....	64
4. Desarrollo organizacional .....	68
5. Salario base Enjoy versus salario mínimo local .....	70
6. Salario hombres versus mujeres .....	71
7. Beneficios .....	72
8. Seguridad .....	76
9. Relación con organizaciones de trabajadores .....	78
10. Comunicación interna .....	79
<b>IV Nuestros Clientes</b>	
1. Construir la experiencia en conjunto con el cliente .....	84
2. Programa "Jugados por TI" .....	88
<b>V Nuestra Comunidad</b>	
1. Cultura .....	93
2. Desarrollo turístico .....	94
3. Educación y empleo .....	95
4. Apoyo y alianza con organizaciones sociales .....	96
5. Voluntariado corporativo .....	97
<b>VI Nuestro Ambiente</b>	
1. Principales consumos .....	101
2. Acciones amigables ambientalmente en hoteles.....	104
3. Reciclaje.....	106
<b>VII Desempeño Económico</b>	
1. Valor Económico Generado y Distribuido.....	110
<b>VIII ANEXOS</b>	
Tabla de Indicadores GRI (Global Reporting Initiative).....	118

# carta del gerente general

Tengo el orgullo de compartir con ustedes el primer reporte de sustentabilidad de Enjoy, en el cual informamos de nuestro desempeño económico, social y ambiental durante el año 2008. Este reporte marca un hito importante para la empresa, y para nuestro desarrollo de la Responsabilidad Social Empresarial, ya que permite entregar a los distintos grupos de interés información relevante de nuestras políticas y prácticas, generando un proceso de diálogo con éstos.

Para Enjoy, la Responsabilidad Social Empresarial no es algo nuevo, sino que es reflejo de nuestra historia, caracterizada por la vocación de permanencia y trascendencia, que nos permite dejar una huella armónica en todos con quienes nos relacionamos, y asegurar nuestra continuidad en el tiempo, a través del respeto y compromiso con nuestros valores, con el buen gobierno corporativo, y con nuestros colaboradores, nuestros clientes, el medioambiente y la comunidad. De ahí, que de cara a los desafíos del futuro, y a los principios que nos guían, el año 2008 definimos nuestro programa de Responsabilidad Social Empresarial, que hemos llamado "entretención responsable", el cual considera 5 ámbitos de actuación: nuestro hacer, nuestra gente, nuestros clientes, nuestra comunidad y nuestro ambiente. Estos ámbitos orientan el trabajo de Enjoy con miras al futuro para alcanzar un desarrollo sustentable.

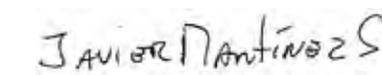
Damos el paso de informar de nuestro desempeño en un año marcado por un importante crecimiento de la empresa, debido al inicio de la operación de los nuevos proyectos: hotel y casino en Antofagasta, hotel y casino en Mendoza, casino en Colchagua, nueva infraestructura e incorporación de hotel en Coquimbo y Puerto Varas y adquisición del Gran Hotel Pucón con la compra del derecho a explotar comercialmente el centro de ski en el volcán Villarrica. Esto implicó un aumento del 46,35% en el número de colaboradores de la compañía, y representó un enorme desafío para seguir trabajando en el fortalecimiento de una cultura organizacional basada en la filosofía y los valores corporativos, donde el compromiso por sentirse parte de un proyecto futuro común, sumado a los esfuerzos por crear un clima laboral orientado al desarrollo personal y profesional, es el eje que nos guía.

En relación a nuestros clientes, se implementó a fines del año 2008 el programa "Jugados por Ti", una iniciativa pionera a nivel nacional e internacional que busca prevenir la aparición de conductas adictivas de alcohol y juego en nuestros clientes. Creemos que es una nuestra tarea esforzarnos por instalar el tema de la entretención sin excesos, precisamente cuando la oferta de juego en Chile ha aumentado, y asumir el liderazgo también en el apoyo y cuidado de nuestros clientes. Estamos seguros de que esto permitirá seguir construyendo una relación a largo plazo con éstos y una industria de la entretención que aporte al desarrollo económico y social de las comunas en las cuales estamos insertos.

En cuanto a nuestro vínculo con la comunidad, continuamos a lo largo de este período destinando esfuerzos para contribuir al desarrollo económico, social y cultural de las zonas en las cuales nos encontramos. Durante el año 2008, trabajamos fuertemente en el Parque Cultural Ruinas de Huanchaca en la ciudad de Antofagasta, que –emplazado en un terreno de más de 11 hectáreas aportado por la Universidad Católica del Norte– pondrá a disposición de los habitantes de la zona el Museo del Desierto de Atacama, una explanada de 7.100 metros cuadrados y un anfiteatro al aire libre con capacidad para 450 personas, entre otras dependencias. Tenemos la seguridad de que este Parque Cultural será un lugar único de encuentro para la comunidad con la historia de la zona.

Por otro parte, dado que queremos ser una empresa más amigable con el medioambiente, tenemos el desafío de promover buenas prácticas entre los trabajadores de la empresa, seguir monitoreando los consumos de agua, energía y residuos, y consolidar acciones sustentables en los hoteles.

Sabemos que aún nos queda mucho por delante, pero estamos convencidos de que vamos por buen camino. Este reporte de sustentabilidad ha significado un importante proceso de aprendizaje y un gran paso en nuestro proceso de informar acerca de nuestra gestión en Responsabilidad Social Empresarial a los distintos públicos de interés. Continuaremos destinando energías para potenciar las capacidades de las personas y fortalecer la cultura organizacional, para cuidar de nuestros clientes, para contribuir al desarrollo económico, social y cultural de las zonas en las cuales nos insertamos, y para ser una empresa más amigable con el medioambiente, en el sentido de la relevancia y significado que tienen estas acciones para la sustentabilidad de la empresa a largo plazo.



Javier Martínez S.  
Gerente General Enjoy

para enjoy, los clientes  
son la razón  
de ser



enjoy tiene un compromiso por seguir profundizando en el desarrollo de la RSE

# acerca del reporte

Este es el primer Reporte de Sustentabilidad de Enjoy en el cual se da cuenta de la gestión del año 2008.

Este Reporte informa sobre el desempeño económico, social y ambiental de Enjoy S.A., enfocándose en el negocio de Casino & Resorts y por tanto de las siguientes unidades de negocio: Enjoy Antofagasta, Enjoy Coquimbo, Enjoy Viña del Mar, Casino Colchagua, Enjoy Pucón, Enjoy Puerto Varas, y Enjoy Mendoza.

Para elaborar este Reporte, se han seguido las directrices del Global Reporting Initiative (GRI), versión G3, incorporando de manera gradual sus indicadores.

Para la recolección de información y desarrollo de los contenidos, se realizaron reuniones de trabajo con las distintas áreas de la empresa que tenían por objetivo determinar aquellos indicadores que eran importantes de considerar. En base a esto se revisaron los protocolos del GRI, y se desarrollaron guías de trabajo basadas en la información solicitada, además de la realización de entrevistas al interior de la empresa.

Para complementar el proceso anterior, se realizó un benchmark de los Reportes de Sustentabilidad de empresas de distintos sectores a nivel nacional, así como de empresas de hotelería y casinos a nivel internacional. Todo este proceso, sumado a la información recogida en el Diagnóstico de RSE realizado por Vincular el año 2007, fue de gran utilidad para determinar la materialidad de los contenidos.

Para favorecer el análisis comparativo del desempeño económico, social y ambiental, se presenta información del período comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de los años 2007 y 2008<sup>1</sup>, en todos aquellos casos que fue posible recogerla.

Como empresa, Enjoy tiene un compromiso por profundizar en el desarrollo de la Responsabilidad Social Empresarial al interior de la organización, y por seguir trabajando para hacer de la entrega de información a los públicos de interés un proceso continuo, el cual se espera repetir y seguir consolidando en los próximos años.

Por esto, los invitamos a hacer sus comentarios y/o consultas a [smoreno@enjoy.cl](mailto:smoreno@enjoy.cl) (Gerente de Asuntos Corporativos) o [marcela.salas@enjoy.cl](mailto:marcela.salas@enjoy.cl) (Jefa de RSE)

<sup>1</sup> La mayor parte de la información que se presenta en el capítulo "Nuestra Gente", se realiza con base mes de marzo (marzo 2008 - marzo 2009), y esto se explica por la estacionalidad del negocio. Marzo es un mes representativo para presentar los resultados, dado que es un mes en que gran parte de la dotación contratada especialmente para apoyar la temporada alta (diciembre - febrero) ha terminado sus labores. Al considerar este mes como base para el análisis es posible reflejar de mejor manera la dotación real estable durante el resto del año.



	C	C+	B	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	Reportar todos los criterios del nivel C más: 1.2 3.9, 3.13 4.5 - 4.13 4.16 - 4.17	Reportar los mismos requerimientos del nivel B			
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	Informar sobre los sistemas de gestión de la empresa para cada categoría de indicadores			
Indicadores de desempeño G-3 e indicadores de suplementos sectoriales	Reportar al menos 10 indicadores de desempeño, y al menos uno del ámbito: social, económico y ambiental	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	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			



A group of five people are gathered around a green casino table, playing a card game. The scene is dimly lit with warm, golden light. A man in a white shirt and glasses is on the left, smiling. Next to him is a man in a white shirt, also smiling and holding cards. A woman in a red halter-neck dress is in the center, laughing. To her right is a man in a light-colored shirt, smiling and looking at his hand. On the far right is a woman in a black dress, smiling. The table is covered with a green felt and has various cards, stacks of money, and glasses of drinks on it. The background is slightly blurred, showing other people and the casino environment.

# Nuestra empresa

1. Perfil de la empresa
2. Propiedad y accionistas
3. Historia
4. Modelo de negocios
5. Productos y servicios
6. Operaciones actuales

# 1. perfil de la empresa

Enjoy S.A es la principal operadora de casinos de juegos del país. Pionera en Chile y Latinoamérica en el desarrollo de centros de entretenimiento integral, más de 33 años de experiencia consolidan a la empresa como líder de la industria, y le permiten hoy en día ofrecer una amplia gama de servicios con altos estándares de calidad y tecnología e infraestructura de primer nivel.

Enjoy S.A. es una sociedad anónima cerrada. Se constituyó legalmente el 23 de junio de 2001 y en 2008 inició el proceso de inscripción en el Registro de Valores de la Superintendencia de Valores y Seguros. Desde ese momento, Enjoy está bajo fiscalización de tal entidad y en proceso de cierre del proceso de inscripción a diciembre del 2008. Las oficinas corporativas de la compañía están ubicadas en Santiago, en Presidente Riesco 5711, piso 15, Las Condes.

En diciembre de 2006, la empresa comenzó a desarrollar un importante plan de inversiones que contempló pasar de 4 operaciones con dos proyectos integrales y dos casinos, a 8 operaciones con 6 proyectos integrales, un hotel y dos casinos. Cinco de estos proyectos entraron en funcionamiento en 2008, representando una inversión aproximada de \$ 150.000 millones

Hasta el año 2007, Enjoy operaba los casinos de Coquimbo, Viña del Mar, Pucón y Puerto Varas. A partir de 2008, Enjoy tuvo un crecimiento importante debido al inicio de la operación de sus nuevos proyectos: hotel y casino en Antofagasta, hotel y casino en Mendoza, casino en Colchagua, nueva infraestructura e incorporación de hotel y centro de convenciones en Coquimbo y la adquisición del Gran Hotel Pucón y la compra del derecho a explotar comercialmente el centro de ski en el volcán Villarrica. El crecimiento experimentado durante este año, se vio reflejado en un incremento de 46,35% en el número de colaboradores de la empresa, pasando de una dotación de 3425 en marzo de 2008 a 5013, en marzo de 2009.

A los proyectos que iniciaron su operación, se sumarán nuevos desarrollos, como Enjoy Chiloé y la remodelación y ampliación de la infraestructura en Pucón, la apertura del hotel y centro de convenciones de Puerto Varas. Además, la empresa ha iniciado un plan de expansión internacional a través del desarrollo del proyecto de entretenimiento en Mendoza, y pretende incrementar su participación en mercados emergentes.

# 2. propiedad y accionistas

La propiedad de Enjoy S.A corresponde 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.

Accionista	Acciones	% de participación
Inversiones e Inmobiliaria Almonacid	825.671.054	76,5921%
Inversiones Cumbres S.A.	198.439.112	18,4079%
Pier - Paolo Zaccarelli Fasce	53.900.994	5,0000%

Fuente: Enjoy





### 3. historia

Enjoy dio sus primeros pasos en la industria del juego en Chile en 1975 cuando Antonio Martínez Ruiz, fundador de la compañía, comenzó a explotar la licencia del Casino de Viña del Mar.

La década del 90, estuvo marcada por la expansión de las operaciones. En 1997, se inauguró el Hotel del Lago Casino & Resort en Pucón, que permitió sumar a la oferta de entretenimiento del casino, un hotel cinco estrellas, un centro de convenciones, restaurantes, spa, cine y un operador turístico, convirtiéndose así en el primer centro de entretenimiento integral de la compañía

La década del 90 marcó, además, la internacionalización del grupo, tras participar durante aproximadamente 10 años en el negocio de casinos en Ciudad de Panamá, operando cuatro casinos en esa ciudad.

A lo largo de más de 33 años, la compañía ha evolucionado desde operar la licencia municipal en Viña del Mar a desarrollar un plan de internacionalización basado en su modelo de entretenimiento integral.

Enjoy fue el primer operador en implementar el concepto de entretenimiento integral. Esta fórmula, desarrollada por primera vez en Las Vegas, fue adaptada a la realidad nacional; primero en Enjoy Pucón, luego en Enjoy Viña del Mar y así sucesivamente en los proyectos desarrollados por la compañía, contribuyendo en forma importante al desarrollo del turismo en estas ciudades.





**grandes hitos ocurrieron el 2008**

- 2008**
- abril** Se inaugura el Hotel de La Bahía en Coquimbo, el primer hotel 5 estrellas de la IV Región, con un centro de convenciones, spa, discotheque, y restaurantes de alta gastronomía.
  - junio** Enjoy adquiere el Gran Hotel Pucón y la operación del centro de ski.
  - julio** Enjoy suma a su oferta hotelera Aura Bed&Breakfast Hotel en Puerto Varas.
  - agosto** Enjoy se adjudica la licencia para operar un casino en Castro, Chiloé.
  - septiembre** Se inaugura el Casino Colchagua en Santa Cruz.
  - noviembre** Se inaugura 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.

**Crecimiento e Internacionalización**

Se inicia la expansión internacional del modelo:

- Mendoza
- Croacia

Profundización del modelo de negocios

**octubre** Enjoy inaugura un casino en Mendoza, en conjunto con un hotel administrado por Sheraton y de propiedad en un 50% de Enjoy.





## 4. modelo de negocios

Enjoy tiene una propuesta de valor diferenciadora que busca explotar las ventajas de una oferta de entretención integral, ofreciendo una serie de experiencias de disfrute en un espacio físico único. La compañía ofrece a sus clientes experiencias para "Disfrutar la Vida", consistentes en una propuesta de entretenimiento que es responsable, rentable y eficiente.

La oferta de Enjoy abarca una gran cantidad de alternativas de entretención que diversifican sus productos y servicios, apuntando en términos de público objetivo a hombres, mujeres, adultos, jóvenes y niños, familias, parejas o grupos de amigos. De esta forma, en un mismo lugar, es posible acceder a juego, gastronomía, hotelería, turismo, eventos, congresos y seminarios, espectáculos, juegos de niños, discothèques y spa, entre otras alternativas de entretención y esparcimiento.

## 5. productos y servicios

En la actualidad, la compañía cuenta con más de 200.000 m<sup>2</sup> destinados al entretenimiento, distribuidos en las ciudades de Antofagasta, Coquimbo, Viña del Mar, Mendoza, Santa Cruz, Pucón, Puerto Varas y próximamente Castro, Chiloé.

Enjoy opera siete casinos y cinco hoteles - todos de cinco estrellas a excepción del hotel de Pucón de cuatro - con 644 habitaciones y 121 departamentos. En los casinos existen 4.321 máquinas tragamonedas, 290 mesas de juego y 1.000 posiciones de bingo. Además, la compañía tiene 31 restaurantes, 15 bares y 7 centros de convenciones, discothèques, spas, business centers, espacios para exhibiciones de arte y cultura, Play&Kids (centro de entretención para niños), departamentos de turismo y un centro de ski.

Los casinos de juego de Enjoy son uno de los principales atractivos de las diferentes regiones donde se encuentran. Se trata de modernos centros de entretención, con lo último en tecnología y a la vanguardia de las tendencias mundiales.

Los hoteles Enjoy son espacios donde cada detalle tiene una importancia especial. Pensados para que el huésped logre el descanso total, se trata de elegantes y cómodas habitaciones que cuentan con todas las instalaciones necesarias para hacer de la estadía una experiencia inolvidable.

En cuanto a la gastronomía, 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.

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

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.

Por otra parte, Enjoy cuenta con un programa de fidelización de clientes que tiene como objetivo principal entregar beneficios y descuentos a lo largo de Chile. Enjoy Club es el club de membresía de la empresa existente desde 2005 y a la fecha cuenta con una base de más de 220.000 clientes.



# 6. operaciones actuales





## enjoy antofagasta

Enjoy Antofagasta está ubicado en el Norte Grande del país. El proyecto integral está compuesto por el Hotel del Desierto, cinco estrellas que tiene 92 habitaciones, el spa Natura Vitale Wellness, casino de juegos con 700 máquinas tragamonedas, 41 mesas de juegos y 320 posiciones de Bingo.

Seis restaurantes de variada cocina, y tres bares complementan la oferta que está compuesta además por un centro de convenciones con más de 800 m2, business center, disothèque OVO, Play&Kids, y espacios para exhibiciones de arte.

## enjoy coquimbo

En un imponente y moderno edificio frente al mar, Enjoy Coquimbo es el único centro de entretenimiento integral de la zona. Está compuesto por un hotel cinco estrellas, el primero de la región, con 111 habitaciones todas con vista al mar, el spa Natura Vitale Wellness, y uno de los casinos de juego más grandes del país, con 800 máquinas tragamonedas, 41 mesas de juegos y 200 posiciones de Bingo.

En gastronomía, Enjoy Coquimbo cuenta con 5 restaurantes y tres bares, disothèque OVO, y centro de convenciones con capacidad para 950 personas.





## enjoy viña del mar

Frente al Océano Pacífico está ubicado Enjoy Viña del Mar. La oferta integral está conformada por el Hotel del Mar, primer cinco estrellas de la región, con 60 exclusivas habitaciones, todas con vista al mar y a los jardines del casino de juegos. La oferta se complementa además con el spa Natura Vitale Wellness, ubicado en el octavo piso del hotel, y con una privilegiada vista al mar, seis restaurantes, tres bares, centro de convenciones con más de 900 m², requerido permanentemente para todo tipo de eventos empresariales y sociales, discothèque OVO, Play&Kids, y espacios para exhibiciones de arte.

El casino de juegos está compuesto por 1.261 máquinas tragamonedas, 87 mesas de juegos y más de 420 posiciones de Bingo.

## casino colchagua

Ubicado en el corazón de Santa Cruz, el Casino Colchagua es único en el país. Es un casino temático que rescata la tradición y cultura chilenas a través de diferentes elementos tales como la decoración y la vestimenta al estilo huaso chileno de los croupiers. Cuenta con 230 máquinas tragamonedas, 17 mesas de juegos y 60 posiciones de Bingo. El casino cuenta además con un bar ubicado en el centro de éste.





## enjoy pucón

Ubicado frente a la pintoresca Plaza de Armas de la comuna, sobresale el casino de juegos de Enjoy Pucón, que posee modernas instalaciones. El recinto alberga 498 máquinas tragamonedas y 44 mesas de juegos.

En 2008 Enjoy concretó la compra del Gran Hotel Pucón –cuatro estrellas ubicado frente al lago Villarrica– que cuenta con 151 habitaciones, 121 departamentos, centro de convenciones, spa, y la compra del derecho de explotar comercialmente el centro de ski en el volcán Villarica.

Complementan esta oferta de servicios, siete restaurantes y dos bares.

## enjoy puerto varas

En una zona de hermosos paisajes naturales, Enjoy Puerto Varas se convertirá en un proyecto de entretención integral, ya que al casino –conformado por 532 máquinas tragamonedas y 36 mesas de juegos–, se sumará un hotel cinco estrellas de 50 habitaciones, 4 restaurantes y dos bares, centro de convenciones y eventos, y spa de más de 600m<sup>2</sup>, actualmente en construcción.





## enjoy chiloé

En la isla de Chiloé, y en una zona de alto atractivo turístico se ubicará el proyecto integral de Enjoy, que contará con 230 máquinas tragamonedas, 16 mesas de juego y 72 posiciones de bingo, hotel cinco estrellas con 40 habitaciones, tres restaurantes y dos bares. La fecha estimada de inicio de operaciones del casino es diciembre de 2010, y del resto del proyecto integral, agosto de 2011.

## enjoy mendoza

Ubicado en el centro de la ciudad trasandina, el casino de juegos Enjoy Mendoza cuenta con 300 máquinas tragamonedas y 24 mesas de juegos. El centro de entretenimiento está acompañado además del hotel cinco estrellas Sheraton Mendoza, administrado por Sheraton. En sus 17 pisos, ofrece 180 habitaciones con vista a la ciudad y a la cordillera de Los Andes. Además posee 3 restaurantes y dos bares, centro de convenciones y espacios para exhibiciones de arte.

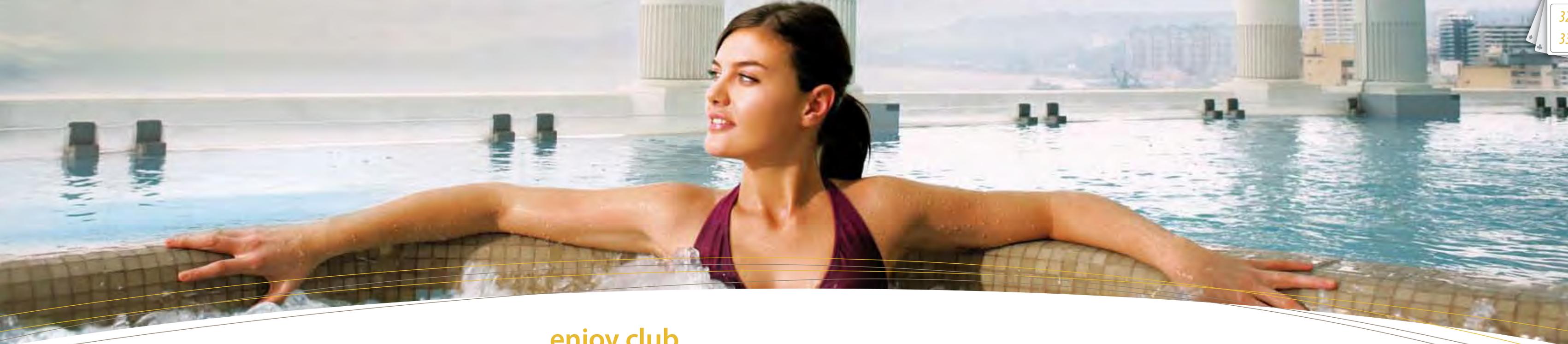


## enjoy croacia

Enjoy Croacia considera salas de máquinas en la capital, Zagreb, y proyectos de casino en el resto del país.



Entretención  
Responsable



## enjoy club

Enjoy creó en el año 2005 el programa de membresía Enjoy Club, el cual ha logrado consolidarse exitosamente como un programa de fidelización que permite conocer y satisfacer a los clientes, y que en la actualidad cuenta con una base de más de 220.000 clientes.

Los miembros de Enjoy Club pueden acumular puntos en los productos y servicios de Enjoy, en las mesas de juegos, así como también en las máquinas tragamonedas o en el Bingo, en los restaurantes y en los hoteles cinco estrellas de la cadena Enjoy.

Con el puntaje obtenido es posible canjear productos de lujo y artículos del Enjoy Poker Series y obtener descuentos en hoteles, casinos, Ovo Discoteque, espectáculos, Play&Kids y en la tienda ubicada al interior de todos los hoteles Enjoy.

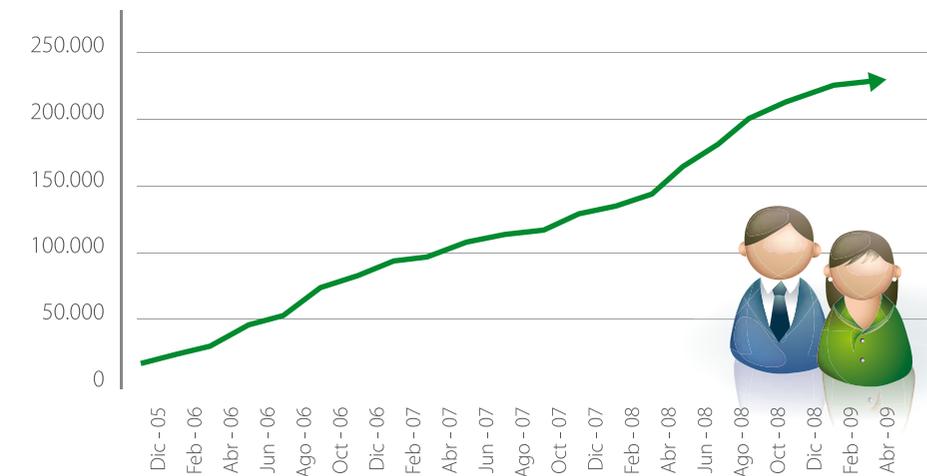
Los beneficios también se pueden disfrutar en diferentes comercios asociados entre ellos, LAN, las tiendas Cacharel, Nine West, Esprit, María Vásquez y Trial; y en espacios gastronómicos de Santiago como Ibis de Puerto Varas, El Caserío y Peccatore de Borde Río; In Vitro e In Fragantti de Paseo Mañío; y el bar Tejazo Lounge.

El sistema de beneficios de Enjoy Club se apoya en una cuponera de descuentos diseñada especialmente de acuerdo a los gustos y preferencias de cada categoría de clientes. Quienes se incorporan por primera vez al Club obtienen una cuponera Classic, luego se pasa a la Silver, a la Gold, a la Platinum y, finalmente, a la Diamond. Cada una de ellas cuenta con puntos de regalo para jugar en el casino y descuentos para los bares, restaurantes y hoteles.

Al ser socio de Enjoy Club, automáticamente los miembros participan en todas las promociones de Enjoy y, al inscribirse, los socios reciben regalos sorpresas.



Cientes en el programa enjoy club





# || Nuestro hacer

1. Visión, misión y valores
2. Gobierno corporativo
3. Gestión de riesgos
4. Programa de RSE
5. Públicos de interés
6. Asociaciones a las que pertenece la empresa



# 1. visión, misión y valores

## visión

Ser reconocido 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.

## misión

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



Entretención  
Responsable



**actuamos con integridad y transparencia**

- Nos guían principios éticos fundamentales: la honestidad, veracidad y rectitud.
- Hablamos con la verdad.
- Cumplimos nuestras promesas.
- Cuidamos nuestro comportamiento personal.
- Cuidamos siempre la imagen de nuestra empresa.



**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.



**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.



**el mérito 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.



**vivimos con pasión por nuestros clientes**

- 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.



**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.

**valores**



# 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.

Los siete integrantes del Directorio no ocupan cargos ejecutivos dentro de la empresa y a diciembre del año 2008, el Presidente del Directorio era don Antonio Martínez Ruiz.

<b>Antonio Martínez Ruiz</b> Presidente	<b>Antonio Martínez Seguí</b> Vicepresidente	<b>Darío Calderón González</b> Director	<b>Juan José Cueto Plaza</b> Director	<b>Cecilia Martínez Seguí</b> Directora	<b>Ximena Martínez Seguí</b> Directora	<b>Pablo Turner González</b> Director
--	---	--	--	--	---	--

## administración superior de enjoy



**Javier Martínez Seguí**  
Gerente General

La plana ejecutiva de Enjoy se encuentra encabezada por la Gerencia General de la empresa; cargo ocupado a diciembre del año 2008 por Javier Martínez Seguí. Dependen directamente de la Gerencia General, la 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 la Gerencia de Finanzas e Inversiones.



**Percy Ecclefield Arriaza**  
Fiscalía



**Ignacio de la Cuadra Garretón**  
Gerente de Control de Gestión y Riesgo



**Sofía Moreno Sorolla**  
Gerente de Asuntos Corporativos



**Susana García Echazu**  
Gerente de Personas



**Juan Francisco Muñoz Venturelli**  
Gerente de Desarrollo y Tecnología



**Pier Paolo Zaccarelli Fasce**  
Gerente de Negocios



**Andrés Astaburuaga Lagos**  
Gerente Comercial



**Rodrigo Larraín Kaplán**  
Gerente de Finanzas e Inversiones

## administración unidades de negocios

Cada unidad de negocios de la empresa cuenta con una estructura organizacional encabezada por un Gerente General, quien 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 y Bebidas, Personas, Administración y Logística, Finanzas y Marketing, de cada operación.

Enjoy Antofagasta	<b>Miguel Miranda:</b> Gerente General
Enjoy Coquimbo	<b>Sebastián Truffello:</b> Gerente General
Enjoy Viña del Mar	<b>Eduardo García:</b> Gerente General
Casino Colchagua	<b>Edmundo Villanueva:</b> Gerente General
Enjoy Pucón	<b>Juan Eduardo García:</b> Gerente General
Enjoy Puerto Varas	<b>Patricio Herman:</b> Gerente General
Enjoy Mendoza	<b>Gonzalo Del Sante:</b> Gerente General
Enjoy Croacia	<b>René Vuskovic:</b> Gerente General

## comités



### comité ejecutivo

Está integrado por: Gerente General, Fiscal, Gerente de Control de Gestión y Riesgo, Gerente de Asuntos Corporativos, Gerente de Negocios, Gerente Comercial, Gerente de Personas, Gerente de Finanzas e Inversiones, y Gerente de Desarrollo y Tecnología. Las reuniones se realizan semanalmente y en éstas se definen los lineamientos estratégicos y se proponen las políticas de la compañía. Cada área informa los temas en proceso, se determinan acciones en conjunto a seguir y se revisan los resultados financieros y operativos de la empresa, entre otros temas contingentes.

Enjoy cuenta con 11 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, 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:

### comité de negocios

Está integrado por: Gerente de Negocios y Gerentes Generales de Unidades de Negocios. Las reuniones se realizan todas las semanas, y en éstas se revisan por unidad de negocios, los resultados en comparación con el año anterior y con el presupuesto, las acciones que se están realizando, los indicadores de gestión y análisis de desviaciones, casos de clientes, Programa REALIZA (programa de servicio de atención al cliente) y temas puntuales como SCJ (Superintendencia de Casinos de Juegos), municipios, cambios organizacionales, y otros. Además de lo anterior, el Comité de Negocios es un espacio que permite identificar, compartir, y transmitir buenas prácticas que se estén realizando en las distintas operaciones de la empresa, lo que permite procesos de aprendizaje y mejoramiento continuo al interior de la organización

### comité de personas

Está conformado por: Gerente General, Gerente de Negocios y Gerente de Personas de la empresa. Este comité se reúne semanalmente y las principales temáticas que se abordan consideran todos los ámbitos de gestión de personas, entre los cuales destacan: revisión de estructuras y dotaciones, seguimiento del modelo de compensaciones, evaluaciones de desempeño (competencias transversales a corregir, desarrollo de talentos, gestión del desempeño y revisión de cumplimiento de los planes de acción asociados, desarrollo de carrera, plan de sucesión, evaluación 360°), relaciones laborales y gestión de clima laboral (indicadores, áreas críticas y presentación y seguimiento de planes de acción).





### comité de finanzas e inversiones

Está constituido por: Gerente General, Gerente de Negocios, Fiscal, Gerente de Finanzas e Inversiones, y dos Directores de la empresa, quienes se reúnen en forma semanal. Este comité tiene por objetivo analizar, discutir y tomar decisiones estratégicas respecto de asuntos de financiamiento y de inversiones de Enjoy, definir estrategias financieras y de inversión, resguardar la salud financiera de la empresa y velar para que las oportunidades de inversión que se aborden sean consistentes con el modelo de negocio y la estrategia de crecimiento de la compañía.

### comité legal

Dado el crecimiento de la compañía durante los últimos años y el aumento de las contingencias en materia legal, como asimismo la relación que se debe tener con la SVS (Superintendencia de Valores y Seguros) y la SCJ (Superintendencia de Casinos de Juego), se hizo necesario crear un comité legal, el cual tiene como finalidad asesorar a la sociedad en las materias antes señaladas.

Por esta razón se propuso al directorio la creación de un comité legal, el cual sesiona todas las semanas. Está compuesto por el director señor Darío Calderón, el señor Gonzalo Delaveau, el señor Juan Francisco Asenjo, y el secretario del Directorio quien a su vez es el Fiscal de la compañía, señor Percy Ecclefield.

### comité de ética

Está constituido por: Gerente General, Fiscal, y Gerente de Asuntos Corporativos. Durante el año 2008, su trabajo se enfocó en el desarrollo de un Código de Ética para la empresa, definiendo los contenidos, metodología de aplicación, y diseño de los procesos de difusión interna.

### comité de riesgos

Está conformado por: Gerente General, Gerente de Negocios, Fiscal, Gerente de Control de Gestión y Riesgos, y dos auditores internos. Las reuniones se realizan mensualmente, y durante el año 2008 su trabajo se enfocó en el desarrollo del Modelo de Gestión de Riesgos, inspirado en metodologías y estándares internacionales.

### comité comercial

Está integrado por: Gerente General, Gerente de Negocios y Gerente Comercial. Las reuniones se realizan en forma semanal y en ellas abordan temas relacionados con estrategias comerciales y de inteligencia de mercado, tales como el desarrollo de acciones de marketing, campañas publicitarias, políticas promocionales y de ventas, actividades de fidelización, entre otros.

### comité de proyectos

Está conformado por: Gerente General, Gerente de Negocios, Gerente de Desarrollo y Tecnología, Gerente Técnico, y Subgerente de Control y Planificación. Se instauró con el objetivo de 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, o bien recibir instrucciones sobre diversos temas. Este comité se reúne en forma semanal, y durante el año 2008 su trabajo se enfocó en los proyectos de Antofagasta, Coquimbo, Pucón, Mendoza, y Colchagua.

### comité de sustentabilidad

Está integrado por: Gerente de Asuntos Corporativos y Jefa de Responsabilidad Social Empresarial, incorporándose según las acciones tratadas, integrantes de las distintas áreas de la empresa. El Comité de Sustentabilidad tiene por propósito el diseño, desarrollo e implementación de acciones de Responsabilidad Social Empresarial al interior de Enjoy.

Durante el año 2008 se realizaron reuniones en forma semanal, y en éstas se abordaron principalmente, el desarrollo e implementación del programa "Jugados por Ti" orientado a los clientes de la empresa; aspectos vinculados a la implementación de acciones amigables ambientalmente; y desarrollo del Reporte de Sustentabilidad, entre otros. Junto a esto, se realizaron reuniones con organizaciones dedicadas a la promoción de la RSE, y representantes de empresas que trabajan en el tema, con el objetivo de generar una instancia de aprendizaje.

### comité de comunicaciones

Está constituido por: Gerente de Asuntos Corporativos, Agencia de Comunicaciones y Gerente de Marketing. En éste se desarrollan los planes de prensa y actividades necesarias de comunicación para apoyar a las distintas unidades de negocio en la difusión de los productos y servicios de la empresa.



# 3. gestión de riesgos

## control de gestión y riesgos



La gestión de riesgos al interior de Enjoy está a cargo del Área de Control de Gestión y Riesgos de la empresa, la cual depende en forma directa desde el año 2008, de la Gerencia General. La misión de esta área es minimizar la probabilidad de ocurrencia y/o los efectos adversos de los eventos no deseados que afecten a la compañía, al menor costo posible.

Durante 2008 se realizaron auditorías internas que tenían por objetivo identificar los riesgos y oportunidades de mejora en áreas específicas de la gestión de Enjoy: Clientes, Enjoy Club, Prevención de Riesgos, y Experiencias. De las auditorías realizadas se desarrollaron informes que contenían los riesgos identificados y en los cuales se comenzó a trabajar con el propósito de mejorar la gestión y disminuir su peligro potencial.

Además de las auditorías internas, se encargó a la empresa RM Consult, la elaboración de un estudio que tenía por objetivo determinar el estado de Enjoy en cuanto a la exposición a riesgos y el grado de retención y/o transferencia de éstos por la vía de contratos (pólizas) de seguro. Este trabajo consideró visitas a terreno, inspecciones a instalaciones y revisión y análisis de documentos.

Un hito importante durante este año fue el diseño de un modelo de gestión de riesgos, con el cual se persigue generar conciencia de riesgo; contar con una estrategia que permita disminuir su probabilidad de ocurrencia; informar las debilidades de control de tal forma que se puedan generar procesos de mejora; y monitorear las acciones implementadas producto de las debilidades de control detectadas.

Para alcanzar estos objetivos se ha definido una metodología de trabajo que considera como base la identificación y dimensionamiento de las fuentes y situaciones de riesgo, en base al impacto en caso de materializarse y su probabilidad de ocurrencia, lo que permitirá determinar las acciones a tomar en cada situación para mantener los riesgos bajo control.

Junto a la identificación y clasificación de riesgos, la revisión y monitoreo serán fundamentales para generar los procesos de mejora continua.

## operaciones en efectivo



Enjoy promueve y tiene implementada una política corporativa de prevención de los delitos de lavado de activos y de financiamiento del terrorismo, ello, en concordancia con las instrucciones impartidas en conjunto por la Unidad de Análisis Financiero y la Superintendencia de Casinos de Juego. Así, cada Unidad de Negocios de Enjoy cuenta con un manual que contiene el sistema de prevención de los delitos antes señalados el cual contiene las normas y procedimientos operativos diseñados para asegurar razonablemente que se cumplan las normas nacionales e internacionales (Recomendaciones GAFI) destinadas a evitar o disminuir el riesgo de la realización de actividades destinadas a dar apariencia legítima a dineros obtenidos ilícitamente.

De esta forma en cada Unidad de Negocio de Enjoy existe un procedimiento destinado a incrementar el conocimiento de nuestros clientes y a reportar las operaciones denominadas "sospechosas", siendo obligados por ley además a reportar por escrito a la Unidad de Análisis Financiero aquellas operaciones en efectivo que superen las UF 450 o que sean superiores a US\$ 3.000 o el equivalente en otras monedas, reporte que se efectúa en la periodicidad que la ley establece.

El personal de la empresa es además capacitado permanentemente en las normas y procedimientos vigentes en Enjoy por asesores especialistas en la materia, circunstancia que unida al hecho de que por política corporativa los premios son pagados únicamente en dinero efectivo, hace que los riesgos de que se efectúen estos delitos en nuestros casinos sea razonablemente bajo.

El contar con una política corporativa de prevención de los delitos de lavado de activos y de financiamiento del terrorismo, en conjunto con las capacitaciones permanentes a los colaboradores de Enjoy, y más allá de las exigencias planteadas por ley, ayuda a que exista una mayor transparencia y confianza en la industria.



## seguridad privada (security)



Por seguridad privada entendemos el conjunto de medidas preventivas tendientes a minimizar los riesgos que pueden afectar el normal funcionamiento de la empresa, brindando protección a las personas cualquiera sea su condición, como también a los bienes, valores e instalaciones. Esto con el objetivo de mantener bajo control las vulnerabilidades actuales o futuras que sean detectadas en las instalaciones de los casinos, hoteles y centros de convenciones, de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos por la empresa y validados en los estudios de seguridad.

Para Enjoy esta área desempeña un rol estratégico, motivo por el cual todos los colaboradores que cumplen funciones de este tipo son contratados por Enjoy, existiendo una relación directa con ellos.

Siendo esta área uno de los pilares estratégicos que mantienen el normal funcionamiento de la empresa, dentro de la formación laboral de vigilantes privados y guardias de seguridad, existen dos importantes ámbitos de capacitación. El primer ámbito, corresponde a una capacitación legal o reglamentaria que establece el Decreto Ley Nro. 3.607 de 1981, Decreto Supremo Nro. 1773 de 1994 y Decreto Supremo Nro. 93 de 1985, basado en el manual de seguridad privada establecido por Carabineros de Chile; capacitación que es efectuada por una OTEC certificada por el OS10 de carabineros. El segundo ámbito corresponde a una capacitación interna, que considera aspectos ligados a procedimientos específicos, orientados a la prevención de delitos que pueden ser cometidos en salas de juego, áreas con valores, restaurantes, hoteles, centro de convenciones, salas de exposiciones, entre otros.

## surveillance



El Circuito Cerrado de Televisión Surveillance, nace con el objetivo de brindar apoyo a departamentos que operan al interior del Casino de Juego, durante las 24 horas del día, de tal forma de crear un ambiente de tranquilidad y seguridad, permitiendo minimizar los riesgos propios de esta actividad. Los objetivos de esta unidad son resguardar los intereses de la organización, entendiendo por esto el cuidado riguroso de los valores del negocio y enfocándose en las transacciones monetarias y el cumplimiento de los procesos que establecen las leyes, reglamentos y procedimientos relativos a los juegos de azar que se desarrollan en los casinos Enjoy. Contar con una unidad de estas características permite detectar situaciones fuera de norma y/o procedimiento, sugiriendo en definitiva las correcciones necesarias, y el mejoramiento continuo de los servicios entregados a nuestros clientes, sean externos o internos, fundamento esencial de la excelencia del Casino de juegos.

# 4. entretención responsable

## principios fundamentales

Enjoy y su Desarrollo Sustentable: Filosofía Empresarial reflejada en 5 pilares.



Nuestro Hacer	Nuestra Gente	Nuestros Clientes	Nuestra Comunidad	Nuestro Ambiente
<b>Transparencia e integridad</b>  Palancas: · Gobierno corporativo · Gestión de valores	<b>Colaboradores orgullosos y mejores personas</b>  Palancas: · Organización de excelencia · Capacitación · Calidad de vida laboral	<b>Clientes disfruten de la vida a través de experiencias repetibles y seguras.</b>  Palancas: · Seguridad física · Seguridad síquica · Replicabilidad del disfrutar	<b>Comunidad co-participe del quehacer y prosperidad de enjoy</b>  Palancas: · Desarrollo socioeconómico y turístico · Desarrollo de cultura y deporte	<b>Organización amigable con el medio ambiente</b>  Palancas: · Eficiencias energéticas · Prácticas ambientales · Operaciones amigables con el medio ambiente

Para Enjoy tener vocación de futuro es tener sentido de permanencia, es ser una empresa sostenible en el tiempo, y eso plantea muchas exigencias. Una de ellas es tener voluntad de liderazgo para generar riqueza y empleo, y para impulsar el desarrollo económico y social del país. Otra exigencia es que ello se logre con valores y en forma correcta.

Para cumplir con lo anterior, durante 2008 se diseñó un Programa de Responsabilidad Social Empresarial, a través del cual se busca agregar valor a la organización, y seguir trabajando por dejar una huella positiva en el quehacer de la compañía, que permita diferenciar la forma de hacer negocios de Enjoy.

Este programa basado en los valores y filosofía de la empresa se ha enmarcado bajo el concepto de Entretención Responsable y define 5 pilares que orientan la gestión con miras a alcanzar un desarrollo sustentable.

## dimensiones de RSE

### nuestro hacer

#### Compromiso con nuestra misión, visión, valores y el buen Gobierno Corporativo.

Para Enjoy es fundamental promover una cultura organizacional basada en los valores, visión y misión de la empresa. La integridad, transparencia y honestidad son los principios que han guiado, guían y guiarán nuestro quehacer.

### nuestra gente

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

Los colaboradores son uno de los principales focos de nuestra empresa. Nos preocupamos de contribuir a mejorar su calidad de vida, incentivando su desarrollo profesional y personal, así como la excelencia y compromiso en su quehacer diario. Queremos colaboradores comprometidos con la empresa y que, por sobre todo, disfruten de su trabajo.

### nuestros clientes.

#### Compromiso con la experiencia del cliente.

Los clientes son la razón de ser de enjoy. Por esta razón, consideramos fundamental entregarles un servicio de excepción, en el marco de una experiencia mágica que puedan repetir a lo largo del tiempo, su salud y seguridad, así como la calidez en nuestras relaciones con ellos, son una prioridad. Queremos generar relaciones de confianza, que disfruten de nuestra oferta de entretención en forma responsable y segura, y darles cada día más oportunidades para que puedan disfrutar la vida.

### nuestra comunidad

#### Compromiso con su desarrollo económico, social y cultural.

Arraigarnos en las ciudades en que estamos insertos es un elemento esencial de nuestra cultura. Respetamos y rescatamos las tradiciones y la cultura de las zonas en que estamos presentes, con un sello único y diferenciador. Nos esmeramos por ser un socio confiable de nuestra comunidad, buscando siempre contribuir a su desarrollo económico, social y cultural.

### nuestro ambiente

#### Compromiso con el cuidado del medio ambiente.

Valoramos nuestro ambiente, trabajando por ser cada día una empresa más amigable con éste.





## 5. públicos de interés

Durante el año 2008, Enjoy definió su estrategia y Política de Relaciones Públicas Corporativas la cual tiene como objetivo consolidar y mantener una sólida y beneficiosa red de apoyo con sus públicos de interés que contribuya al cumplimiento de los negocios y sustentabilidad de la compañía. Para ello, se delimitaron formalmente los públicos de interés de la empresa y se definió de qué forma se trabajaría con éstos.

La empresa entiende por público de interés todas aquellas personas o grupo de personas que tienen un nivel de vinculación y de incidencia sobre la empresa y viceversa. En esta categoría se encuentran: las entidades de fiscalización y regulación de la industria, las 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.

Para establecer y fortalecer la relación con cada uno de estos públicos, se definió un manual de ceremonial y protocolo, como también un plan de trabajo de acercamiento a estos grupos de interés que es gestionado por cada una de las unidades de negocio de la empresa, en base a las directrices definidas en la Política de Relaciones Públicas, y con el apoyo de Relaciones Públicas Corporativas.

## 6. asociaciones a las que pertenece

Enjoy participa activamente de diversos tipos de gremios y asociaciones vinculadas al empresariado y al sector de turismo y comercio. Ejemplo de ello son: ICARE, Turismo Chile, FEDETUR, HOTELGA; cámaras de Comercio regionales y ACHIGA. Enjoy forma parte además, de Acción RSE, Red PROhumana Empresarial, y Generación Empresarial, entidades encargadas de promover la responsabilidad social empresarial y una cultura ética y de valores al interior de la empresa.



A large group of casino employees, including men and women, are posed for a group photo in a casino. They are wearing uniform vests and shirts. The setting includes roulette tables and a colorful, wavy-patterned carpet. The background shows various casino games and slot machines.

# || Nuestra gente

1. Características de "Nuestra Gente"
2. Reclutamiento y selección de personal
3. Capacitación
4. Desarrollo organizacional
5. Salario base Enjoy versus salario mínimo local
6. Salario hombres versus mujeres
7. Beneficios
8. Seguridad laboral
9. Relación con organizaciones de trabajadores
10. Comunicación interna

Los colaboradores son la esencia de la empresa y el pilar fundamental para entregar un servicio de calidad y una experiencia inolvidable a los clientes.

La relevancia que el equipo de trabajo tiene para Enjoy, se refleja en un Área de Personas que a nivel corporativo y en cada una de las unidades de negocio, realiza procesos de reclutamiento y selección, aprendizaje, gestión y evaluación del desempeño, compensaciones, y comunicaciones internas.

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 retroalimentación, y entregar beneficios que aporten a mejorar la calidad de vida de los colaboradores. La empresa tiene la convicción que la clave para la sustentabilidad y éxito del negocio a largo plazo se encuentra en el valor que agregan a Enjoy cada una de las personas que integran la empresa.

Durante el 2008 la empresa experimentó un importante crecimiento, abriendo tres nuevas unidades de negocio (Enjoy Antofagasta, Casino Colchagua y Enjoy Mendoza), la compra del complejo turístico Gran Hotel Pucón y compra del derecho de explotar comercialmente el centro de ski, y el término de Enjoy Coquimbo con la apertura de sus restaurantes, hotel, centro de convenciones y spa. Este crecimiento se vio reflejado en un aumento del número de colaboradores, lo que hizo aún más relevante el desafío de seguir trabajando en la construcción de una cultura de excelencia que potencie las competencias de las personas.

El enfoque de la empresa de crear un clima de trabajo orientado al desarrollo personal y profesional, se refleja en acciones concretas, orientadas a su formación continua, y a potenciar los talentos dentro de la organización, entregándoles las herramientas necesarias para que esto sea posible.



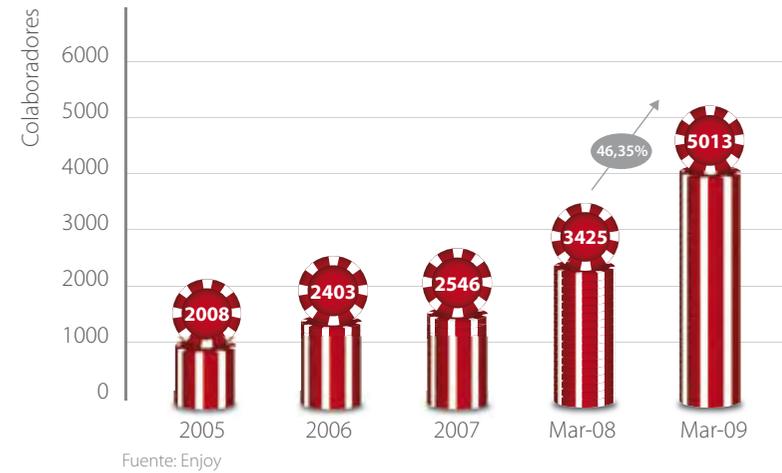
El año 2008, la inversión en capacitación alcanzó MM\$ 486, con un total de 317.102 horas dedicadas a la formación de los colaboradores. A partir del trabajo desempeñado en este sentido, Enjoy Antofagasta fue reconocida por el SENCE como la empresa que más capacita mujeres en la región.

El año 2006 se creó en Enjoy el Área de Servicio a Personas, preocupada de contribuir a mejorar la calidad de vida de los colaboradores, a través de la gestión de beneficios. El último año, se continuó trabajando en los ámbitos de salud y familia, educación y flexibilidad laboral, implementándose en este último ámbito, el beneficio de cumpleaños, transversal a las distintas unidades de negocio de la empresa, a través del cual se busca que los colaboradores puedan dedicar y disfrutar este día en las actividades personales y/o familiares que más les gusten. Además, en el caso de las oficinas en Santiago siguió desarrollándose el programa de reincorporación gradual una vez terminado el postnatal, implementado en 2007, que ha permitido que las madres puedan compartir una mayor cantidad de tiempo con sus hijos.

El crecimiento del equipo Enjoy, ha significado, además, seguir destinando esfuerzos a la construcción de una cultura de comunicación, a través de los Enjoy Meeting, Visitas del Gerente General y las reuniones Jefe-Colaborador. Junto a esto, la difusión y fortalecimiento de los valores estuvo presente durante el año, a través de campañas internas que buscaban incentivar el compromiso y cumplimiento de éstos.

# 1. características de nuestra gente<sup>2</sup>

**5.013**  
colaboradores



**4.463**  
colaboradores trabajan en regiones  
**359**  
colaboradores trabajan en Mendoza

% de colaboradores en regiones v/s Enjoy Central, marzo 2008 - marzo 2009<sup>3</sup>



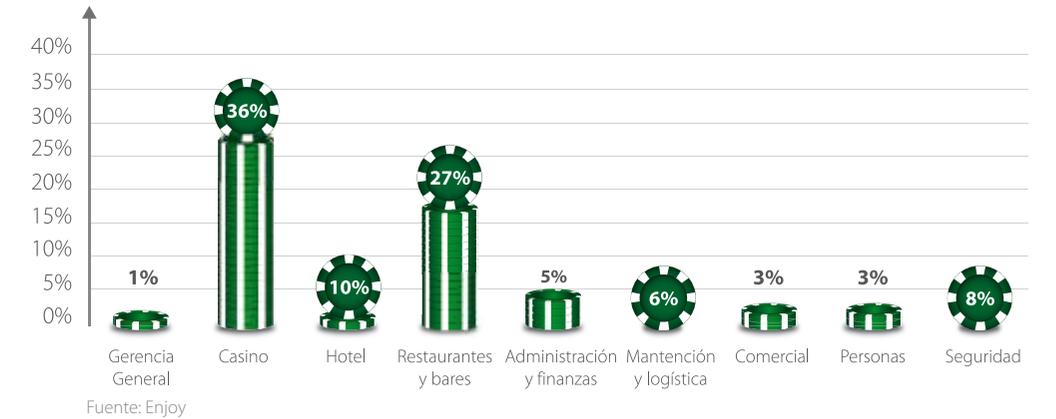
<sup>2</sup> La información que se presenta en "Características de Nuestra Gente", se realiza con base mes de marzo, y esto se explica por la estacionalidad del negocio. Marzo es un mes representativo para presentar los resultados, dado que es un mes en que gran parte de la dotación contratada para apoyar la temporada alta (diciembre - febrero) ha terminado su periodo. Al considerar este mes como base para el análisis es posible reflejar de mejor manera la dotación real estable durante el resto del año.

<sup>3</sup> Se considera dentro los datos de regiones el porcentaje de Enjoy Mendoza.

% de colaboradores por unidad de negocios, marzo 2009



Composición de la dotación de personal por área, marzo 2009



Composición de la dotación del personal por categoría profesional, marzo 2008 - marzo 2009

Categoría profesional	Marzo 2008	Marzo 2009
Gerente o subgerente	68	73
Jefe o supervisor	358	607
Profesional	150	205
Administrativo	122	176
Operario o técnico	841	1.209
PEC (Personal en Contacto)	1.886	2.743
<b>Total</b>	<b>3.425</b>	<b>5.013</b>

Fuente: Enjoy

# 2.055

colaboradores son mujeres

% de colaboradores por sexo, marzo 2008 - marzo 2009

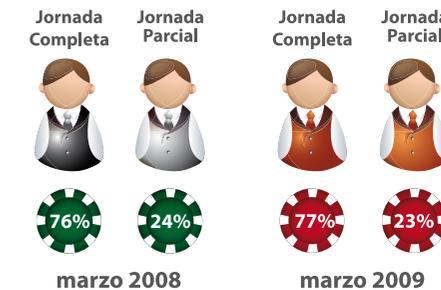


Fuente: Enjoy

# 3.852

colaboradores con jornada completa

% de colaboradores por tipo de empleo, marzo 2008 - marzo 2009

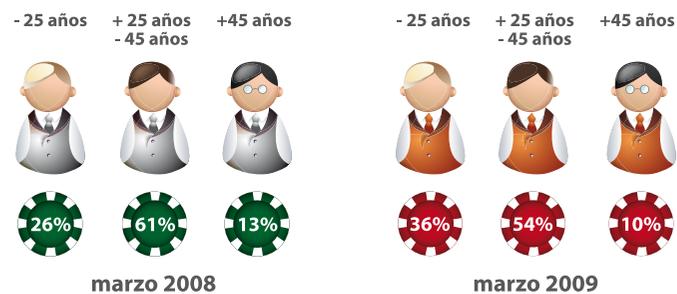


Fuente: Enjoy

# 2.709

colaboradores entre 25 y 45 años

% de colaboradores por tramo etario, marzo 2008 - marzo 2009



Fuente: Enjoy

# 3.425

colaboradores con contrato indefinido

% de colaboradores por tipo de contrato, marzo 2008 - marzo 2009



Fuente: Enjoy



## 2. reclutamiento y selección de personal

Al interior de Enjoy se ha diseñado una Política de Reclutamiento y Selección, que privilegia las competencias de las personas, a través de criterios objetivos, resguardando en todo momento la igualdad de oportunidades.

El Área de Selección de Enjoy Central es la responsable de coordinar este proceso y de otorgar además, oportunidades de desarrollo y movilidad interna a los colaboradores de la empresa. De esta forma, cada solicitud de búsqueda es analizada en función del éxito o fracaso de un concurso interno, en cualquiera de sus formas.

Por otra parte, la empresa se preocupa de entregar oportunidades de trabajo a los habitantes de las regiones donde tiene unidades de negocio, promoviendo la contratación local, de manera de contribuir al desarrollo económico y social de estas zonas.



# 3. capacitación

Para Enjoy la capacitación es fundamental, tanto para el desarrollo del colaborador como para la propia compañía. Invertir en capacitación es agregar valor a la organización, ya que las personas son el pilar fundamental para alcanzar los objetivos del negocio.

Realizar actividades de capacitación permite contar con colaboradores mejor entrenados, pero por sobre todo contribuye a la empleabilidad de las personas, mejorando sus aptitudes y preparándolos para su desarrollo profesional.

La empresa busca incentivar la participación en instancias de formación, a través de la entrega de mayores y mejores oportunidades a quienes tienen buenos desempeños; realizando los cursos preferentemente en horarios de trabajo, de tal forma que no interfieran con la vida personal y familiar del colaborador; y recogiendo la opinión de los asistentes a través de encuestas.

Enjoy cuenta con un modelo de capacitación desde hace más de dos años, el cual considera un proceso de mejoramiento continuo, a través de la revisión de todos los cursos que son dictados por la empresa, desde el punto de vista del aporte al desempeño de las personas.

En la actualidad existen dos grandes programas de capacitación, diseñados según la función que se tiene en la empresa: Programa de Capacitación para el Personal en Contacto con el Cliente (PEC) y Programa de Actualización y Perfeccionamiento. Estos se definieron en base a los objetivos estratégicos de la compañía, las necesidades particulares del negocio y la calidad de los profesionales que se pueden reclutar en el mercado laboral.

## programa de capacitación para el PEC (personal en contacto)

El objetivo de este programa es poner a disposición de todos los colaboradores de Enjoy que trabajen en contacto directo con los clientes, un trayecto formativo motivador y desafiante que asegure la adquisición y/o desarrollo de las competencias necesarias para el alto desempeño.

Este trayecto formativo se encuentra materializado en mallas de capacitación, en donde están contenidos la totalidad de los cursos necesarios para llegar a desempeñarse con estándares de excelencia en un determinado cargo. El proceso parte con la fase de inducción y termina en cursos de especialización, esperándose que una persona recién ingresada lo curse en un promedio de 3 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. De esta forma, 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 actualización y perfeccionamiento

El Programa de Actualización y Perfeccionamiento tiene por objetivo 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.

Para analizar y decidir sobre las solicitudes de curso, cada unidad de negocios cuenta con un comité, que tiene como miembros estables al Subgerente de Personas y Gerente General de la unidad de negocios.

A través de este programa, la empresa busca mantener a los colaboradores en conocimiento de las últimas prácticas, líneas de investigación, modelos conceptuales, entre otros.

## programa de postítulos

El programa tiene por objetivo que profesionales de Enjoy, tengan la posibilidad de adquirir y/o desarrollar competencias de alto nivel de complejidad técnica.

Cada Gerente General de las unidades de negocio, postula en forma confidencial al colaborador, que dadas sus características considera merecedor de este beneficio, indicando el tipo o área de 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 monto del curso y la disponibilidad horaria, concluyendo en la aceptación o rechazo de la solicitud.

Este beneficio de la empresa, es financiado a través de un sistema de copago, vale decir un porcentaje es cancelado por el beneficiado y otro, es delimitado por el Comité de Personas Central.

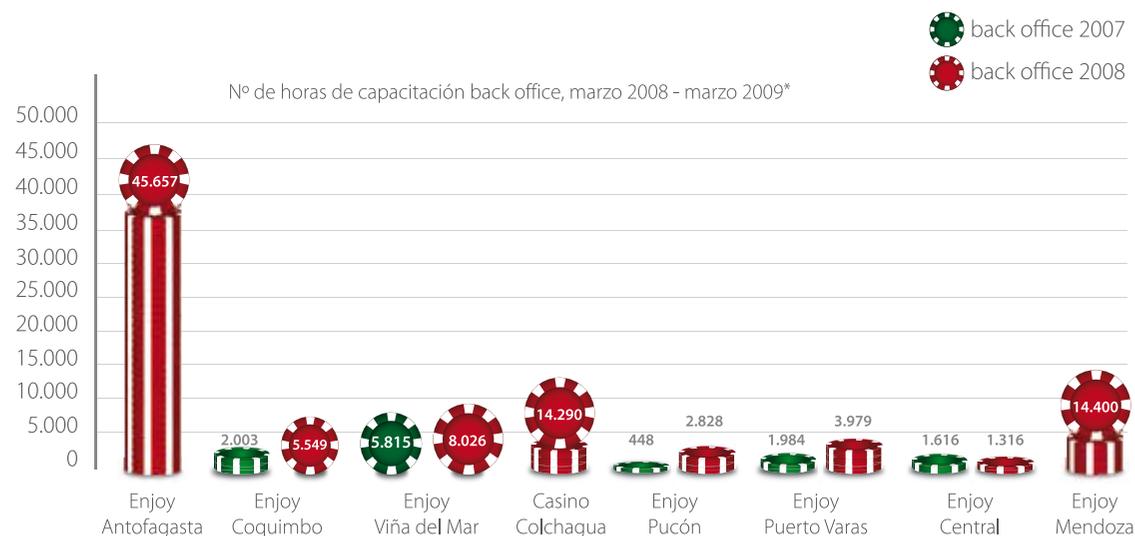


## inversión en capacitación

Durante el año 2008 se invirtieron \$486.189.207 millones de pesos en capacitación, mostrando un aumento de \$139.847.504, respecto de la cifra del año anterior. En tanto el crédito por gasto de capacitación alcanzó a \$154.132.182 millones de pesos para el año 2008.

Capacitación	Año 2007	Año 2008	Variación
Inversión en capacitación (en millones de pesos)	\$346.341.703	\$486.189.207	40,38%
Crédito por gasto en capacitación (en millones de pesos)	\$124.951.681	\$154.132.182	23,35%

Fuente: Enjoy



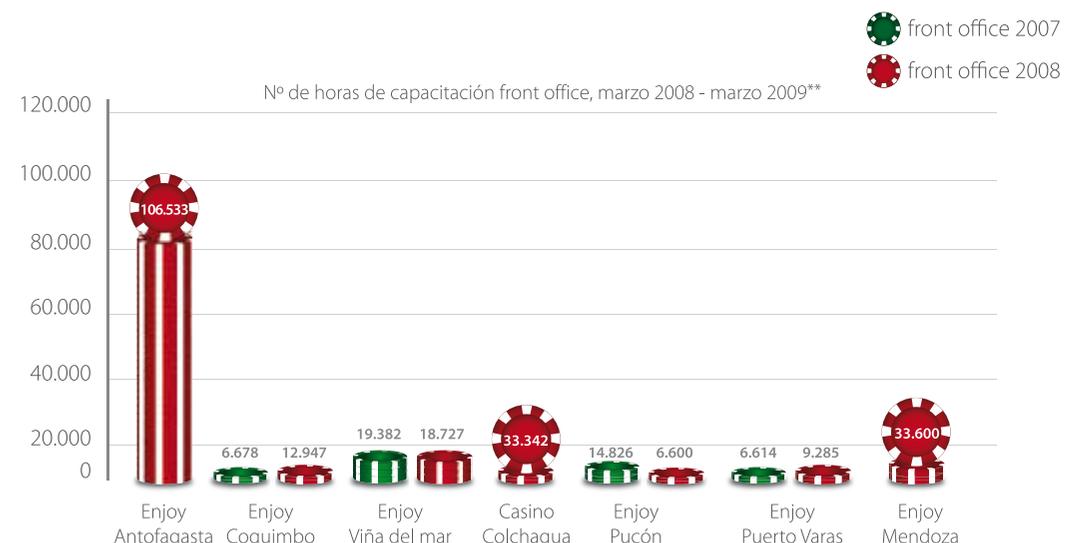
Fuente: Enjoy

\* Se entiende por back office aquellos cargos que no están en directa interacción con clientes.



## distinciones

Durante el año 2008, Enjoy Antofagasta fue reconocida como la empresa que más capacita mujeres, distinción otorgada por el SENCE. Junto a esto, la unidad de negocios de Puerto Varas fue reconocida por Chile Califica, por fomentar las prácticas y contrataciones de técnicos, y por apoyar la educación dual.



Fuente: Enjoy

\*\* Se entiende por front office aquellos cargos en directa interacción con el cliente.

# 4. desarrollo organizacional

Para Enjoy es fundamental el desarrollo de las personas para el éxito del negocio a largo plazo. Es por esto que la empresa se preocupa de gestionar las variables organizacionales relacionadas con la satisfacción de los colaboradores y el clima laboral; de medir y mejorar el desempeño de la organización; y de desarrollar competencias corporativas transversales a las distintas funciones de la empresa, específicas del cargo, y de liderazgo.

## evaluación de desempeño

La evaluación de desempeño favorece el desarrollo de los colaboradores implementando un modelo basado en el establecimiento de perfiles de competencias, metas, seguimiento, evaluación, retroalimentación y mejora continua.

La evaluación de desempeño, se realiza en la empresa desde el año 2007 con la metodología actual, y ha permitido que en la actualidad el 100% de quienes forman parte de la compañía participen de este proceso. En el caso de las gerencias y sugerencias, la evaluación es en 360°, permitiendo una retroalimentación desde los superiores, pares, y equipo de trabajo que depende de éstas. De esta forma todos quienes forman parte de Enjoy cuentan con una instancia de retroalimentación que contribuye a su crecimiento personal y profesional, así como también a la mejora del negocio.



## gestión del clima laboral

Para Enjoy es fundamental contar con un clima laboral que permita un alto desempeño de los colaboradores. Para esto, la empresa se preocupa de recoger la opinión de los trabajadores, respecto de aspectos significativos de su interacción con la organización, a través de una encuesta aplicada dos veces al año.

Desde el año 2005 se aplica la encuesta Great Place to Work, la cual es respondida en forma voluntaria por los colaboradores de la empresa.

A partir de la evaluación realizada, se crean e implementa planes de acción, que permiten generar procesos de mejora continua en torno al clima laboral.

### a. Programa de Liderazgo

El objetivo de este programa es generar un estilo particular de liderazgo, que contribuya a mejorar el desempeño y satisfacción de los colaboradores.

Esta iniciativa considera la realización de cursos y talleres para las jefaturas de la empresa, orientados a entregar las herramientas necesarias para el ejercicio de un liderazgo, definido por la empresa y fundamentado en los valores corporativos de Enjoy.

### b. Programa de Gestión de la Cultura Organizacional - "Enjoy Inolvidable"

A través de este programa, se persigue gestionar a la cultura organizacional, para que responda a la visión, misión y valores de la empresa para alcanzar los objetivos propuestos.

Este programa se desarrolla una vez al año y participan todos los colaboradores. Para esto se realiza una actividad, que puede ser un taller, el cual se ajusta en su programa y contenidos a los objetivos perseguidos cada año.

Los talleres reúnen a colaboradores de todas las jerarquías, siendo una gran oportunidad para compartir con personas con las que habitualmente no se interactúa.

La información que surge del programa se utiliza para realizar las acciones de desarrollo que se estimen necesarias para ir reforzando la cultura interna.

## 5. salario base enjoy<sup>4</sup> versus salario mínimo local

La relación entre el salario base de Enjoy versus el mínimo local a marzo del año 2009 es de 1,6 veces, relación mayor a la presentada en igual fecha el año 2008, de 1,5.

Salario (en pesos)				Relación salario base Enjoy v/s mínimo legal	
Salario base enjoy <sup>5</sup>		Salario mínimo legal			
Marzo 2008	Marzo 2009	Marzo 2008	Marzo 2009	Marzo 2008	Marzo 2009
\$213.002	\$247.218	\$144.000	\$159.000	1,5	1,6

Fuente: Enjoy

<sup>4</sup> La muestra se hace sobre los contratos de 45 horas, donde se incluye al personal a plazo fijo, que por efectos de trabajos estacionales por temporada alta no trabaja año completo. Para todos los casos se considera el promedio anual mensualizado de las remuneraciones efectivamente recibidas en el año.

<sup>5</sup> En el salario base de Enjoy, se considera sueldo base, gratificación legal, bonos mensuales o anuales mensualizados, movilidad, asignaciones de cajas, en los casos que corresponde, aguinaldos mensualizados.

## 6. salario hombres versus mujeres

La relación entre el salario base de los hombres y el de las mujeres varía según la categoría de empleado, estando en un rango entre 0,9 y 1,4 veces.

Categoría de empleado	Salario (en pesos)				Relación	
	Hombres		Mujeres		hombres/mujeres	
	Marzo 2008	Marzo 2009	Marzo 2008	Marzo 2009	Marzo 2008	Marzo 2009
Jefe o supervisor	\$729.248	\$742.473	\$646.394	\$581.648	1,1	1,3
Profesional	\$747.771	\$787.544	\$586.735	\$612.639	1,3	1,3
Administrativo	\$440.201	\$404.620	\$445.427	\$411.849	1,0	1,0
Operario o técnico	\$299.730	\$314.653	\$196.223	\$254.417	1,5	1,2
PEC (Personal en Contacto)	\$292.116	\$292.879	\$252.920	\$271.506	1,2	1,1

Fuente: Enjoy

# 7. beneficios

En Enjoy se ha creado un conjunto de beneficios que contempla áreas de importancia para las personas, como son Salud y Familia, Educación y Flexibilidad Laboral. La empresa no hace diferencias en su entrega respecto al tipo de contrato y/o jornada de trabajo, y en su mayoría consisten en acciones transversales a las diferentes unidades de negocio.



## seguro médico complementario de salud

Enjoy cuenta con un completo seguro de salud de adhesión voluntaria, que comprende un seguro médico, dental, catastrófico y de vida. Es un beneficio cubierto en gran parte por la empresa, en el cual se puede incluir a cónyuge o conviviente, e hijos. Entre sus beneficios considera el reembolso de un porcentaje de las diferencias que no bonifica el sistema previsional, tratamientos dentales realizados en los centros Megasalud, cobertura de enfermedades catastróficas, y cobertura en caso de fallecimiento del asegurado, y en casos de desmembramiento o invalidez total y permanente.



## set escolar

Este beneficio busca llegar a la familia del colaborador haciéndose presente en el inicio del año escolar, a través de la entrega de una mochila y cuadernos. Todos los colaboradores con hijos de edades entre 5 y 17 años 11 meses tienen acceso a este beneficio. En el 2008 se entregaron un total de 1.526 set escolares, considerando Antofagasta, Coquimbo, Viña del Mar, Santiago, Pucón y Puerto Varas<sup>6</sup>.



## programa de vacunación antigripal gratuita para todos los trabajadores

En el mes de marzo, y en todas las unidades de negocio de Enjoy, los colaboradores pueden tener acceso en forma gratuita a la vacunación antigripal, la cual se realiza en las mismas instalaciones de la empresa.

Adicionalmente la familia del colaborador puede comprar esta vacuna a un valor preferencial, la cual es descontada en cuotas de su remuneración. Durante el año 2008, un total de 2073<sup>7</sup> colaboradores hicieron uso del beneficio de vacunación antigripal de Enjoy.



## descuentos en servicios enjoy

Los colaboradores pueden acceder a descuentos de 25% en todos los puntos de venta de AA&BB (Alimentos y Bebidas) de Enjoy; 50% en espectáculos realizados en los centros de eventos de la empresa; y a valores preferenciales en los hoteles.



## celebración días especiales y fiestas

Enjoy celebra en todas sus unidades de negocio las fiestas de Navidad y 18 de septiembre. Para celebrar navidad, se invita a los colaboradores y sus familias a asistir a un entretenido e importante evento, con interesantes actividades principalmente para los más pequeños, en la cual se hace entrega de un presente a todos los hijos de colaboradores menores de 12 años.

Fiestas Patrias es otro momento de celebración, en el cual se organizan actividades internas que permiten que los colaboradores compartan y disfruten de una actividad de esparcimiento.

Además de las celebraciones anteriores, la empresa realiza un reconocimiento a los padres, madres y niños en su día, entregándoles un presente en esta fecha a quienes cumplen con esta condición.

## programas de recreación en enjoy

Para Implementar un programa estructurado de recreación e integración de los colaboradores y sus familias, Enjoy ha definido 4 ejes de actuación:



### • Deporte:

Se coordinan campeonatos deportivos y olimpiadas en cada unidad de negocio, incentivando a que los colaboradores realicen actividades deportivas y de esparcimiento, en las cuales además puedan compartir. Entre las actividades realizadas durante el 2008 se encuentran, campeonatos internos de baby fútbol para hombres y mujeres, campeonato Futsal, olimpiadas Enjoy Pucón, programa deportivo en Enjoy Viña del Mar, considerando las ramas de fútbol, basketball y atletismo.

### • Cultura:

Enjoy busca incentivar la formación y difusión de grupos folclóricos, los cuales participan en la celebración de fiestas patrias, así como en presentaciones fuera de la empresa.

### • Familia:

Durante el 2008 se realizaron interesantes actividades dirigidas a las familias de los colaboradores. Dentro de estas iniciativas destacan, "Conoce el lugar donde trabaja tu papá/mamá", cursos de natación dirigidos a los hijos de colaboradores, encuentros de pesca deportiva, "Encuentros con el chef" y un programa de vacaciones de invierno. Este último, organizado para hijos de los colaboradores, contempló talleres de cocina, bingos, visitas por la unidad, cine, juegos, día del deporte, día del arte, taller de yoga, tenis, natación, fútbol, taller de circo, taller de teatro, entre otras. En total fueron 590 niños de las unidades de Viña, Pucón, Puerto Varas, Coquimbo y Santiago los que participaron de estas actividades.

• **Acción Social:** programa de solidaridad con un hogar infantil

<sup>6</sup> No se incluyen Mendoza y Casino Colchagua, ya que no contaban con dotación a esta fecha. La dotación total de Enjoy era de 3.425 colaboradores.

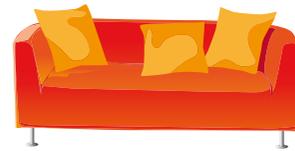
<sup>7</sup> No se incluyen Mendoza y Casino Colchagua, ya que no contaban con dotación a esta fecha. La dotación total de Enjoy era de 3.425 colaboradores.



### servicio de alimentación autoservicio

Enjoy ha dispuesto para sus colaboradores, autoservicios en las mismas instalaciones, que cuentan con menús balanceados y distintas opciones de comida. Debido a los horarios de las jornadas de trabajo, el autoservicio funciona por lo general desde las 12hrs, hasta las 4 o 5 de la mañana dependiendo de los días. Esto último permite que los colaboradores que trabajan en la noche, puedan tener acceso también al servicio de alimentación dentro de las instalaciones de la empresa.

Sólo en Santiago, se hace entrega de un monto mensual dado que sólo funcionan oficinas.



### beneficio sala de descanso

Con el objetivo de que los colaboradores puedan estar cómodos y disfrutar de su tiempo de descanso, Enjoy ha puesto a su disposición espacios especialmente implementados para cumplir con este propósito. Las salas de descanso cuentan con televisores a plasma, y cómodos sofás, que permiten a las personas disfrutar de un momento agradable. Además existen salas para fumadores y no fumadores, considerando de esta manera a estos dos grupos objetivos.



### beneficio de sala cuna

En todas las unidades de negocio de Enjoy se cumple con el requerimiento legal de entregar servicio de sala cuna a madres con hijos hasta 2 años. De acuerdo con la variedad de sala cunas de la región, se entrega a la colaboradora la opción de elegir entre las que se encuentran en convenio, siempre y cuando cumpla con tener vigente el Rol Junji.



### regalo de nacimiento y matrimonio

En Antofagasta, Santiago, Pucón, Puerto Varas y Mendoza se ha implementado la entrega de una tarjeta Gift Card con motivo de nacimiento y matrimonio. A marzo del año 2009 se han entregado un total de 33 gift card.



### beneficios de conciliación vida laboral - vida familiar

Durante el año 2008, con el propósito de seguir contribuyendo a mejorar la calidad de vida de los colaboradores, se implementó el beneficio de cumpleaños, que ha sido muy valorado por los trabajadores de la empresa. Esta iniciativa orientada a la conciliación de vida laboral con la vida familiar, se suma al "Programa flexibilidad jornada laboral regreso post-natal", implementado el año 2007 para las mujeres que trabajan en Santiago.



### beneficio de cumpleaños

Este beneficio, incorporado el año 2008, y dirigido a todos los colaboradores de la empresa, permite no asistir a la jornada laboral el día de cumpleaños.

Previamente a esto, Enjoy estaba presente a través de la entrega de un regalo. Sin embargo, el contar ahora con este día libre permite que el colaborador pueda destinar este tiempo a compartir con su familia y/o amigos, así como a disfrutar de actividades personales de su agrado.



### beneficio flexibilidad jornada laboral regreso post-natal

Este beneficio, incorporado el año 2008, está dirigido a los colaboradores de Enjoy Central (Santiago), quienes pueden regresar de su licencia post-natal de manera flexible conservando su remuneración.

El regreso al trabajo se realiza de la siguiente manera:

Mes	Distribución de la jornada
3er mes	20% jornada en Enjoy
	80% jornada desde su casa
4to mes	50% jornada en Enjoy
	50% jornada desde su casa
5to mes	80% jornada en Enjoy
	20% jornada desde su casa

Fuente: Enjoy

Durante el 2008, cuatro mujeres de Enjoy Central pudieron hacer uso de este beneficio.

# 8. seguridad

El Área de Prevención de Riesgos de la empresa tiene por objetivo velar por la seguridad de los colaboradores al interior de Enjoy y promover una cultura del autocuidado. Por este motivo elabora anualmente programas de trabajo que le permiten guiar y dirigir los esfuerzos para mejorar cada día el desempeño en esta área. Durante el año 2008 se trabajó en base a los programas Gestión Corporativo, Disposiciones Legales, Autocuidado y Capacitación, Inspecciones, y Respuesta frente a Emergencias, los que definieron las acciones a desarrollar durante el año.

En el ámbito de Autocuidado y Capacitación durante este año se realizaron una serie de actividades de formación, las cuales estuvieron a cargo de la Asociación Chilena de Seguridad: "Charla sobre maniobra de Heimlich", Seminario "Responsabilidad Civil y Penal en el Trabajo", "Taller de Autocuidado", "Charla sobre la contingencia de la ley y autocuidado en el manejo de herramientas", "Investigación de accidentes", "Jornada de trabajo para Comité Paritario", "Taller de Ergonomía y Autocuidado", "Manejo manual de materiales".

## Desempeño

Indicadores de seguridad	Marzo 2008 <sup>8</sup>	Marzo 2009 <sup>9</sup>
Tasa de siniestralidad <sup>10</sup>	25	25
Días perdidos totales	773	1.199
Nº de enfermedades profesionales	0	0
Nº de accidentes	95	162
Tasa de frecuencia de accidentes <sup>11</sup>	14,5	15,9
Tasa de accidentalidad <sup>12</sup>	3,13	3,41
Tasa de accidentalidad sector servicios	4,25	4,01

Fuente: Enjoy

<sup>8</sup> Se consideran los datos a marzo 2008, acumulados de los últimos 12 meses.

<sup>9</sup> Se consideran los datos a marzo 2009, acumulados de los últimos 12 meses.

<sup>10</sup> Número total de días perdidos \* 100 / masa total de trabajadores / 12.

<sup>11</sup> Número total de accidentes \* 1.000.000 / horas hombres.

<sup>12</sup> Número total de accidentes \* 100 / masa total de trabajadores / 12.

Unidad de negocios	Tasa de siniestralidad		Días perdidos totales		Nº enfermedades profesionales		Nº víctimas mortales	
	Mar-08 <sup>13</sup>	Mar-09 <sup>14</sup>	Mar-08	Mar-09	Mar-08	Mar-09	Mar-08	Mar-09
Enjoy Antofagasta	12	42	3	287 <sup>15</sup>	0	0	0	0
Enjoy Coquimbo	54	47	255	409 <sup>16</sup>	0	0	0	0
Enjoy Viña del Mar	21	14	302	229	0	0	0	0
Casino Colchagua	0	2	0	3	0	0	0	0
Enjoy Pucón	31	29	174	224 <sup>17</sup>	0	0	0	0
Enjoy Puerto Varas	11	12	39	46	0	0	0	0
Enjoy Mendoza	0	39	0	78	0	0	0	0
Enjoy Central	0	1	0	1	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>773</b>	<b>1.199</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Fuente: Enjoy

<sup>13</sup> Se consideran los datos a marzo 2008, acumulados de los últimos 12 meses.

<sup>14</sup> Se consideran los datos a marzo 2009, acumulados de los últimos 12 meses.

<sup>15</sup> El aumento en el número de días perdidos totales en Enjoy Antofagasta se explica en primera instancia por el aumento en el número de colaboradores, lo que conlleva al incremento en la frecuencia de los accidentes del trabajo que obedece al crecimiento exponencial de la unidad. Además la formación y orientación de las personas disponibles no era concordante con el tipo de servicio que acostumbraba esa región, fomentando un alto porcentaje de ausentismo laboral que llevó a exigir más a las personas, sumado a la poca experiencia, generando accidentes y un aumento de los días perdidos.

<sup>16</sup> El aumento en el número de días perdidos totales en Enjoy Coquimbo es debido a que el foco de la atención de la unidad estuvo centrado en el aumento del servicio con la apertura del nuevo hotel y condiciones de infraestructura en un inicio difíciles, aumentando el número de colaboradores, y por tanto una mayor cantidad de personas expuestas a riesgos.

<sup>17</sup> El aumento en el número de días perdidos totales en Enjoy Pucón se explica debido a que en parte del primer periodo la unidad estuvo casi 100 días sin operación, producto del incendio originado en septiembre. Posteriormente, entró en operaciones el casino en las nuevas instalaciones y el hotel, en condiciones de infraestructura difíciles en primera instancia debido a su construcción. Paralelamente se abre el centro de ski con riesgos inherentes a esa actividad. Todo lo anterior conlleva a un aumento del número de colaboradores y por tanto una mayor cantidad de personas expuestas a riesgos.

## Comités Paritarios

Enjoy posee a nivel nacional nueve comités paritarios de higiene y seguridad, cuyo principal objetivo es prevenir los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

Se encuentran formados por tres representantes del empleador y tres de los trabajadores. Por cada miembro titular se designa y elige otro en carácter de suplente. Los representantes de los trabajadores se eligen por votación secreta y directa. En tanto los de la empresa, son designados por el empleador, preferentemente entre personas que están vinculadas a las actividades operativas que desarrolla la compañía como, Alimentos y Bebidas, Mantención, Hotel y Juegos.

Los comités tienen por función, 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 del trabajo y enfermedades profesionales que se produzcan en la empresa; decidir 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.

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

# 9. relación con organizaciones de trabajadores

Al interior de la empresa se busca mantener un diálogo constante y una comunicación fluida con los sindicatos de la empresa.

En Enjoy a marzo del año 2009 un 15% de los colaboradores se encuentran sindicalizados.

Unidad de negocios	N° de trabajadores sindicalizados		% de trabajadores sindicalizados por unidad de negocios	
	Mar - 08	Mar - 09	Mar - 08	Mar - 09
Enjoy Antofagasta	0	0	0%	0%
Enjoy Coquimbo	71	46	11%	6%
Enjoy Viña del Mar	425	503	25%	32%
Casino Colchagua	-	0	-	0%
Enjoy Pucón	94	181	21%	29%
Enjoy Puerto Varas	28	25	8%	7%
Enjoy Mendoza	0	0	0%	0%
Enjoy Central	0	0	0% <sup>18</sup>	0%
<b>Total</b>	<b>618</b>	<b>755</b>	<b>18%</b>	<b>15%</b> <sup>19</sup>

Fuente: Enjoy

<sup>18</sup> A fines de 2008, aún no se ha firmado convenio colectivo en Mendoza.

<sup>19</sup> La disminución en el % de sindicalización entre marzo 2008 (18%) y marzo 2009 (15%) se debe a la apertura de Enjoy Antofagasta, Casino Colchagua, y al crecimiento de Enjoy Pucón, lo que significó un aumento de 46,35% en la dotación entre estas dos fechas.

Los últimos convenios colectivos se firmaron en las unidades de negocio de Coquimbo y Pucón, los cuales fueron suscritos durante el año 2008.

En Coquimbo, el convenio colectivo se firmó el día 31 de agosto, cubriendo a un total de 47 trabajadores.

En el caso de Pucón, la firma del convenio se realizó el día 21 de noviembre, cubriendo a un total de 186 trabajadores.

La diferencia en las cifras de personas cubiertas por convenio colectivo respecto del número de sindicalizados se debe al hecho que desde la firma del convenio (31 de agosto y 21 de noviembre) a marzo del año 2009 la cifra de personas que integran el sindicato varió.

# 10. comunicación interna

La implementación de mecanismos de interacción regulares son claves ya que, permiten alinear y coordinar las acciones comunes a toda la organización y contribuyen a la consolidación de una identidad corporativa; favorecen la toma de decisiones de manera eficiente; crean oportunidades de desarrollo; contribuyen a generar una cultura y hábitos de comunicación; y favorecen la retroalimentación y el aprendizaje. Es por esto que a lo largo del año se realizaron reuniones orientadas a lograr este objetivo.

## comunicación directa



### Enjoy Meeting

Dirigido a todos los integrantes de Enjoy, es una reunión liderada por el Gerente General de la empresa, la cual se realiza una vez al año en cada unidad de negocio. En esta reunión se dan a conocer los temas en los que la organización concentrará sus esfuerzos durante el año, y se realiza un reconocimiento a las personas que reflejan los valores de la compañía: excelencia, pasión, compromiso, calidez, integridad y transparencia, y mérito.

Estas reuniones son abiertas y los colaboradores pueden realizar preguntas directamente al Gerente General de la unidad, generándose un diálogo franco y abierto.

Con el objetivo de que pueda asistir la mayor cantidad posible de colaboradores, se organiza más de una reunión por unidad de negocios en diferentes horarios. Es así como el año 2008 se realizaron 13 Enjoy Meeting.

### Visitas Gerente General

Su objetivo es generar 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

Abrir espacio de conversación e intercambio de opiniones entre los jefes y sus equipos directos, más allá de lo laboral, contribuyendo a generar una cultura de comunicación. Estas reuniones se efectúan tres veces en el año.

### Brief (unidad de negocio)

Reunión diaria, realizada al comienzo de cada turno entre el Jefe de Área y su equipo. Su objetivo es motivar e informar sobre aspectos de interés para el equipo de trabajo operacional.

## medios de comunicación interna

En Enjoy existen distintos medios de comunicación interna, los cuales tienen diferente periodicidad, y apoyan los procesos de comunicación de las distintas áreas de la empresa.

La Subgerencia de Comunicaciones Internas trabaja de manera coordinada con los responsables de comunicaciones en cada una de las unidades de negocios, tanto en el trabajo de levantamiento de información como en la implementación y actualización de la información transmitida a través de cada uno de éstos.

### Diarios Murales

Los diarios murales se encuentran ubicados en las distintas unidades de negocio, y a través de éstos se busca difundir información del Área de Personas (información corporativa, promociones y torneos vigentes, 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).

Estos paneles se encuentran en espacios comunes y de alto tráfico en las instalaciones del personal (sala de descanso, ingreso del personal, corredores principales, lencería, al costado de la salida a sala de juegos, entre otros). En total son más de 30 paneles los que permiten difundir información en las distintas unidades de negocio de Enjoy.



### Revista Enjoy

De periodicidad trimestral, la revista contiene reportajes de interés, acerca de actividades realizadas internamente, tales como Enjoy Meeting, Enjoy Inolvidables, capacitaciones, entre otros. Su cobertura alcanza al 100% de los colaboradores de la empresa, llegándole a éstos vía correo interno.



### Boletín Electrónico

El Boletín Electrónico E-News tiene periodicidad semanal, y en él se difunden noticias de interés de las distintas unidades de negocio. Tiene un contenido mínimo de 6 notas, banners de apoyo a temas contingentes, promociones, etc.

Su distribución es vía e-mail a la organización, siendo además impreso y difundido en diarios murales.

La información que se comparte permite conocer acerca de temas estratégicos, torneos, promociones vigentes, temas Enjoy Club, movilidades internas, beneficios de la empresa, programas de seguridad y salud ocupacional, actividad desarrolladas hacia los clientes, campeonatos y actividades deportivas, entre otras.



### Casillas Corporativas

En 2008, Enjoy utilizó entre sus soportes de comunicación directa, distintas casillas de correo a nivel corporativo para difundir temas específicos e información.

- Casilla Enjoy News: Desde este buzón se emiten comunicaciones sobre cambios en la organización, nuevas estructuras, información sobre contingencia y todo tipo de comunicación que tenga relación directa con el negocio y sea de interés de los colaboradores. A través de esta casilla además, se difunde el boletín electrónico e-NEWS.

- Casilla Servicio a Personas: Desde esta dirección se emite toda comunicación de interés para los colaboradores, respecto de beneficios de Enjoy, Caja de Compensación y Asociación Chilena de Seguridad, saludos corporativos de nacimiento, cumpleaños, invitaciones a eventos.

- Casilla Selección: A través de esta dirección, los colaboradores reciben invitaciones e información sobre los distintos procesos de movilidad interna que existen en las distintas unidades de la organización.

- Casilla Capacitación: Por medio de mails emitidos a través de esta casilla, los colaboradores reciben invitaciones e información sobre cursos, talleres, capacitaciones, etc.



### Campañas Internas

Las campañas internas buscan generar adhesión y motivación en los colaboradores, mediante la simplificación del lenguaje, apoyando temas específicos referidos tanto a pilares de la estrategia, misión, visión, valores y los distintos temas de apoyo al negocio. Estas campañas se contextualizan en 3 grandes enfoques: negocios, personas y RSE interno.

Durante el año 2008 se realizaron las campañas "Enjoy Life", el "Orgullo de ser Enjoy", y "Disfrutemos juntos, hace bien pasarlo bien". Esta última, efectuada en diciembre, tenía por objetivo reforzar el vínculo emocional de pertenecer a la empresa.

# IV / Nuestros clientes

1. Construir la experiencia en conjunto con el cliente
2. Programa "Jugados por Ti"



# 1. "construir la experiencia en conjunto con el cliente"

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

Existe la convicción de que para seguir construyendo esta relación, es fundamental cuidar de los clientes. En este marco de preocupación, durante el año 2008, se implementan el programa REALIZA y "Jugados por Ti".

REALIZA permite dar un salto importante en la gestión de servicio al cliente y de reclamos dentro de la organización, generando una metodología transversal de trabajo para alcanzar el mejoramiento continuo de los productos y servicios.

Por otro lado, "Jugados por Ti" marca un hito importante en la empresa y en la industria de entretenimiento en Chile, al ser un programa orientado a la prevención de conductas adictivas de alcohol y juego, el cual persigue que los clientes de Enjoy puedan disfrutar de la oferta de entretenimiento en forma responsable y segura.

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

En este contexto, durante el año 2006, se conformó el Área de Experiencias, la cual se preocupa de velar por la satisfacción de los clientes, mantener una activa relación con éstos, y por sobre todo construir la experiencia en conjunto con ellos.

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

Durante el año 2008 se marca un hito importante al implementar el programa REALIZA, que ha permitido contar con una metodología de gestión de reclamos y comentarios de clientes. Junto a esto, se comenzó el diseño de un modelo de gestión de la experiencia que considerará al momento de su implementación, las etapas de diagnóstico, rediseño, implementación y gestión, buscando generar un círculo virtuoso de mejoramiento continuo.





## estudios de satisfacción al cliente

Anualmente Enjoy realiza estudios de satisfacción de clientes, los que son coordinados por el área de inteligencia de mercado de la empresa, y aplicados por AdimarkGFK; especialista en este tipo de estudios.

1. Febrero:  
Estudio de satisfacción casino
2. Marzo:  
Estudio de satisfacción hotel
3. Agosto:  
Tracking de satisfacción de casino
4. Agosto:  
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 negocios 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 periodo 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 punto de venta

Estas encuestas se realizan actualmente a la salida del hotel al momento del check out, y se espera prontamente poder efectuarlas vía web.

## 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 empresa es de vital importancia tener un canal de comunicación abierta 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 incorporar 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, permite 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 de la empresa.

Para la operatividad y éxito del programa, el Servicio de Atención al Cliente (SAC) juega un rol fundamental, ya que son los responsables de su administración, siendo el Jefe de Atención al Cliente 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 entregarla.**
- **Contacto con el cliente por parte de 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 objetivo 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 efectúa un monitoreo de las mejoras introducidas 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 le haga llegar la felicitación, y dependiendo de las características de ésta se le entregue una carta agradeciendo su desempeño y gestión de la experiencia.

## 2. programa “jugados por ti”



En Enjoy existe una larga tradición en la oferta de diferentes alternativas de entretención. Por eso, a partir de esta experiencia, existe la consciencia que hay distintas maneras de entretenerse. Están aquellos que buscan pasarlo bien, que son la mayoría, pero también existe una proporción bastante menor de personas que buscan en la entretención una forma de evadirse de las dificultades personales y ponen en riesgo su bienestar. La Política de Entretención sin Excesos y el programa “Jugados por Ti” que se enmarca dentro de ésta, es la manera que tiene la empresa de ofrecer apoyo a ese grupo de personas.

Como líder de la industria entretención, en Enjoy existe la convicción de que le corresponde esforzarse por instalar el tema del juego responsable, precisamente cuando la oferta de juego en Chile ha aumentado, y asumir el liderazgo también en el apoyo y cuidado de los clientes de la empresa.

El programa se implementó en diciembre del año 2008 en todas las unidades de negocio de Enjoy, considerando por tanto Enjoy Antofagasta, Enjoy Coquimbo, Enjoy Viña del Mar, Casino Colchagua, Enjoy Pucón, Casino Puerto Varas, y Enjoy Mendoza.

### características del programa

El programa “Jugados por Ti” cuenta con un equipo de consejeros internos especialmente capacitados para contener y atender las consultas de clientes acerca del funcionamiento del programa, Servicio de Asistencia Telefónica y un Formulario de Autoexclusión, como herramientas fundamentales para apoyar y cuidar de los clientes que se encuentran en problemas con el juego y el alcohol.

### servicio de asistencia telefónica

Se trata de un 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. Los consejeros son colaboradores de Enjoy que se encuentran permanentemente en restaurantes, bares y salas de juego haciendo más cómodo y fluido su contacto con los clientes.

La información del programa siempre debe ser solicitada por el cliente, ya que la idea es cuidarlo y no que se sienta invadido en su lugar de esparcimiento. Para conocer “Jugados por Ti”, se encuentran trípticos en distintos lugares dentro de las instalaciones, y en caso de necesitar mayores detalles pueden acercarse a alguno de los consejeros de la unidad de negocios.

### 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 de tiempo. 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. Una vez presentado, la empresa velará por hacer cumplir su voluntad, invitándolo a hacer abandono de las instalaciones en caso que intente volver a ingresar.



# V Nuestra comunidad

1. Cultura
2. Desarrollo turístico
3. Educación y empleo
4. Apoyo y alianza con organizaciones sociales
5. Voluntariado corporativo

# 1. cultura

Enjoy reconoce la importancia de ser un socio confiable y un buen vecino de su comunidad. Es por esto que busca establecer una relación de largo plazo con los habitantes de diferentes regiones, en cada una de sus unidades de negocio, y arraigarse en las zonas en las cuales se inserta. Dejar una huella positiva es un principio y requisito para la sustentabilidad de la empresa, y por tanto persigue contribuir al desarrollo económico, social y cultural de las comunidades, a través de la creación de empleo, desarrollo turístico, y generación de acciones sociales en beneficio de sus habitantes.

En septiembre del 2007, un incendio en el Hotel del Lago consumió por completo las instalaciones de Enjoy Pucón, primer proyecto integral de la empresa. Este hecho significó un importante impacto para la compañía, y por sobre todo para la comunidad, ya que muchas de las familias de la zona tenían algún familiar vinculado al negocio, los que quedarían sin su fuente de trabajo. La empresa abordó esta situación, asumiendo el desafío de volver a reabrir el casino en diciembre de ese mismo año y de conservar el empleo a todos sus colaboradores, generando un importante programa de capacitación, dirigido a todos ellos, durante los tres meses que duraría la construcción.

Lo sucedido en Pucón permite dimensionar la responsabilidad de Enjoy con sus comunidades, el impacto económico y social de sus operaciones, y la importancia que la comunidad tiene para la empresa. Y esto motiva a la empresa a seguir construyendo historia en conjunto con la comunidad, como se ha hecho a lo largo de 33 años, aportando al desarrollo de las zonas en las cuales se ubica.

Durante el 2008 las acciones con la comunidad se enfocaron en 5 grandes áreas: cultura, desarrollo turístico, educación y empleo, apoyo y alianzas con organizaciones sociales, y voluntariado corporativo.

Un hito durante ese año fue la construcción del Parque Cultural Ruinas de Huanchaca en la ciudad de Antofagasta, el cual abrirá sus puertas a la comunidad durante el año 2009. Este parque no sólo permitirá rescatar el patrimonio y la cultura de la zona, sino que además será un espacio para la realización de eventos culturales, que reunirán a la comunidad en este lugar.

## Parque Cultural Ruinas de Huanchaca

La Fundación Ruinas de Huanchaca y el Parque Cultural nacieron como proyecto de aporte cultural a la comunidad de Antofagasta en el marco del proceso de otorgamiento de permisos de operación para la explotación de casinos de juego, contemplado en la ley N° 19.995, rescatando un proyecto de larga data en la ciudad.

Esta Fundación está constituida por la Universidad Católica del Norte y Enjoy Antofagasta con el objetivo de rescatar el patrimonio y la cultura del norte de Chile, colaborar en la conservación de las Ruinas de Huanchaca y 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.

La iniciativa se concreta en 2007, año en que inicia su construcción, y significa una inversión de Enjoy de ocho millones de dólares aproximadamente.

Emplazado en un terreno de más de 11 hectáreas –aportado por la Universidad Católica del Norte– este parque 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 auditorium, tienda especializada, cafetería y un espacio destinado a la administración e investigadores. Todo este complejo cultural espera tener una demanda aproximada anual de 12 mil visitantes.

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 complejo cultural está compuesto por salas de geología, 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), única en la región de Antofagasta, y con una colección permanente en el hall de acceso de la fundición de plata Huanchaca.

## Contribuyendo con la cultura en Viña del Mar

En la ciudad de Viña del Mar, Enjoy contribuyó a distintos tipos de actividades culturales, entre las cuales se encuentra el aporte a la Fundación Beethoven y el Auspicio Temporada Folklore Chileno 2008. Junto a esto, se realizaron exposiciones de arte de destacados artistas: “Encuentro Cromático”, Hardy Wistuba / Acuarelas, Obras recientes 2006/2008; “Paisajes Cromáticos”, Delia Rodríguez; “Serigrafías”, Carmen Aldunate; “Acuarelas”, Víctor Hugo Arévalo; Bienal Internacional de Acuarelas; y “Ciudades en la memoria”, Eduardo Mezquida.





## 2. desarrollo turístico

Respondiendo al compromiso asumido por Enjoy en 2007 con la Ilustre Municipalidad de Pucón, la empresa realizó la donación de un importante plan de trabajo que propone contribuir a la solidez y crecimiento de la economía local a través de un desarrollo turístico sostenible. Para su elaboración se convocó a representantes de la comunidad de Pucón, tanto públicos como privados. El plan busca posicionar a Pucón como destino de jerarquía nacional e internacional, y en consecuencia, incrementar la calidad de vida de los residentes.

El plan, que hace fuerte hincapié en la asociatividad para su implementación, tiene dos ejes estratégicos. Un eje comercial, que busca un posicionamiento diferenciador del destino más asociado a lo cultural y se propone fortalecer los circuitos de invierno e intereses especiales y un eje operacional, que plantea entre sus principales líneas de acción la calidad, la formación, la interrelación, la sustentabilidad y la información.

## 3. educación y empleo



### Feria Laboral de Coquimbo: aporte al empleo de la zona

A finales del mes de mayo de 2008, Enjoy Coquimbo participó en la Feria Laboral "Trabajar depende de ti", una iniciativa organizada por estudiantes de la Universidad de La Serena. La presencia de Enjoy tuvo como objetivo dar a conocer las oportunidades laborales que la compañía ofrece en diversas áreas. En la feria participaron las principales empresas de la región, tales como Barrick Gold, Minera Pelambres, Aguas del Valle y Copeuch, entre otras.



### Plan de Formación Dual

El Casino de Puerto Varas formó parte del Plan de Formación Dual de dos liceos de formación técnica-profesional de la zona, sistema educativo que combinó los estudios y el trabajo. El objetivo de este proyecto fue evitar la disociación entre teoría y práctica, de manera que cuando los alumnos concluyeran su formación teórica, no tuvieran problemas para desempeñarse en el mundo laboral. Los estudiantes formaron parte del equipo de alimentos y bebidas, y atención al cliente.

## 4. apoyo y alianzas con organizaciones e instituciones sociales

### apoyo a bomberos

#### Pucón

Considerando la importante labor que desarrollan los voluntarios de Bomberos de Chile, y tras la valiosa ayuda prestada por los integrantes de los diferentes cuerpos de la zona en septiembre de 2007 Enjoy, en conjunto con la Ilustre Municipalidad de Pucón y el Rotary Club, cooperó para dotar del carro de bombas con escalera telescópica para el Cuerpo de Bomberos de la comuna de Pucón logrando así mejorar la infraestructura, para que la comunidad enfrente de mejor manera sus emergencias.



#### Coquimbo

Enjoy, en conjunto con la Junta Nacional y la Municipalidad de Coquimbo, compraron un carro bomba Magirus Deutz, modelo 170 D12, con una escalera de 30 metros, que reemplaza la anterior escalera mecánica de 25 metros. Este carro bomba es de gran relevancia para la comunidad, dado el desarrollo inmobiliario de la ciudad y la importante cantidad de edificios en altura.

Además del aporte realizado a la tercera compañía, se contribuyó en la construcción de la infraestructura necesaria para la sexta compañía de bomberos ubicada en el sector de peñuelas, que tenía por objetivo resguardar el carro bomba para evitar su deterioro.

### operativo oftalmológico

Preocupado por la salud de la comunidad, el casino de Puerto Varas auspició un operativo oftalmológico de carácter gratuito, que consistió en la realización de un examen preventivo y en la entrega de recetas de anteojos. En la actividad, que se llevó a cabo en el departamento social del municipio, 70 mujeres resultaron beneficiadas por esta iniciativa.

### colaborando constantemente con organizaciones sociales

En el transcurso de 2008, Enjoy aportó de diferentes maneras a variadas actividades organizadas por instituciones de beneficencia, entre las que destacan Corporación Fe y Esperanza, Corporación MATER y Fundación Mano Amiga. Además, cada unidad de negocios ha aportado a nivel regional a organizaciones sociales importantes. En el caso de Viña del Mar, se apoyó al Refugio de Cristo, Sanatorio Marítimo San Juan de Dios, bomberos, y otros.

Destaca además la alianza de la empresa con el Hogar de Cristo y la realización en conjunto con ellos de las cenas Pan y Vino en las ciudades de Antofagasta, Coquimbo y Viña del Mar. Se trata de una instancia donde el Hogar de Cristo agradece a la comunidad, empresarios y políticos el apoyo brindado durante el año e invita a ayudar a quienes más lo necesitan.



## 5. voluntariado corporativo

### Voluntariado corporativo en Santiago: entregando sonrisas en Rengo.

Tras organizarse para la compra de regalos e implementos para salas de juego, los colaboradores de Enjoy que trabajan diariamente en Santiago, visitaron el Centro de Tránsito y Diagnóstico de Rengo que atiende a 32 lactantes y preescolares entre 0 y 5 años en riesgo social.

En la ocasión, además realizaron labores de desmalezado y limpieza de exteriores, pintura de fachada, además de diversas actividades de entretención dedicadas a los niños.



# VI | Nuestro ambiente

1. Principales consumos
2. Acciones amigables ambientalmente en hoteles
3. Reciclaje

La empresa valora el cuidado del medioambiente y apoya un desarrollo económico sustentable. Existe el compromiso de mejorar continuamente el impacto de las actividades de la empresa, lo que se refleja en el programa de Responsabilidad Social Empresarial de Enjoy, que considera al medioambiente como uno de sus 5 pilares.

Durante el año 2008, en los hoteles se siguieron implementando acciones amigables con el entorno, en habitaciones, spa y lavandería. Junto a esto, se desarrollaron prácticas de reciclaje de papel, vidrio, pilas, entre otros residuos, al interior de las unidades de negocio, muchas de las cuales surgieron de la inquietud de los propios colaboradores.

Este año se conformó el Comité de Sustentabilidad, en el cual se abordaron ámbitos asociados a los 5 pilares del programa de RSE. Este espacio fue de gran relevancia para abordar el tema medioambiental, y específicamente aspectos asociados al uso eficiente de recursos, reciclaje y reutilización de residuos. Este comité seguirá trabajando a lo largo del 2009 con el objetivo de poder avanzar en la promoción de “buenas prácticas” entre los mismos colaboradores de la empresa.

Es importante destacar el reconocimiento entregado a Enjoy por Recycla Chile S.A., debido a la contribución durante el período de octubre de 2007 a octubre de 2008, en la implementación de programas y difusión de acciones socialmente responsables que beneficien al medioambiente a través del reciclaje electrónico.



# 1. principales consumos

## energía

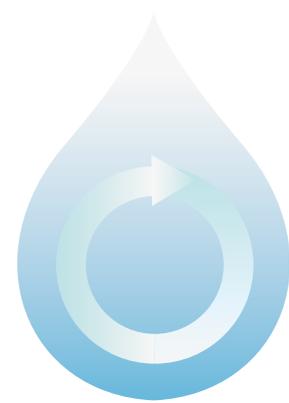
Enjoy utiliza energía eléctrica, además de petróleo y gas para generar electricidad y calor. Durante el año 2008 el consumo de energía eléctrica fue de 84.887,42 Giga Julios. En tanto el consumo de petróleo y gas, alcanzó un total de 384.772 litros, y 1.352.798,26 m<sup>3</sup> respectivamente.

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

Unidad de negocios	Energía eléctrica (Giga Julios) <sup>20</sup>	Petróleo (Litros)	Gas (m <sup>3</sup> )
Enjoy Antofagasta	4.961,67	16.000	47.257
Enjoy Coquimbo	26.319,07	72.454	477.913
Enjoy Viña del Mar	33.898,32	137.213	551.327,26
Casino Colchagua	588,94	2.391	0
Enjoy Pucón	11.060,01	63.700	256.805
Enjoy Puerto Varas	7.695,66	93.014	19.496
Enjoy Mendoza <sup>21</sup>	-	-	-
Enjoy Central	363,74	0	0
<b>Total</b>	<b>84.887,42</b>	<b>384.772</b>	<b>1.352.798,26</b>

<sup>20</sup> 1KWH = 3.600.000 J.

<sup>21</sup> En este consumo no se consideran los datos de Mendoza ya que hay un solo consumo y 2 entidades de administración, cancelando la empresa sólo una proporción del gasto, pero no existe una medición exacta, ya que hay consumos comunes que de común acuerdo se asumen valores.



## agua

Durante el año 2008 el consumo de agua fue de 333.636 metros cúbicos<sup>22</sup>. Este consumo de agua considera el agua potable que es de suministro municipal o de empresas proveedoras de este servicio, en cada una de las ciudades en las cuales la empresa se encuentra.

Consumo de agua por unidad de negocios (en miles de m <sup>3</sup> )	2008
Anjoy Antofagasta	16.046
Anjoy Coquimbo	66.591
Anjoy Viña del Mar	177.762
Casino Colchagua	833
Anjoy Pucón	49.258
Anjoy Puerto Varas	23.146
Anjoy Mendoza	-
Anjoy Central	-
<b>Total</b>	<b>333.636</b>

<sup>22</sup> En este consumo no se consideran los datos de Mendoza y Anjoy Central. En el caso de Mendoza, hay un solo consumo y 2 entidades de administración (Anjoy Mendoza y Hotel Sheraton), cancelando la empresa sólo una proporción del gasto, pero no existe una medición exacta. En el caso de Anjoy Central el agua se cancela dentro de los gastos comunes del edificio, por lo cual tampoco existe un registro respecto de este consumo.

## residuos

Los residuos de Anjoy 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. Esto permite llevar un registro de las cantidades que son generadas, a diferencia del resto de los residuos de este tipo, que son transportados y dispuestos por el servicio municipal.



Unidad de negocios	m <sup>3</sup>	Tipo y método de tratamiento
Anjoy Antofagasta	0	Grasas: se retiran mediante camión y se depositan a botaderos autorizados por el servicio de salud.  Dado que corresponde a un edificio nuevo, aún no se ha efectuado limpieza de la fosa.
Anjoy Coquimbo	8	Grasas: se retiran mediante camión y se depositan a botaderos autorizados por el servicio de salud.  Se realizó un retiro durante el año 2008.
Anjoy Viña del Mar	240	Grasas: se retiran mediante camión y se depositan a botaderos autorizados por el servicio de salud.
Casino Colchagua	0	No hay desechos de grasas.
Anjoy Pucón	185	Grasas: se retiran mediante camión y se depositan a botaderos autorizados por el servicio de salud.
Anjoy Puerto Varas	12	Grasas: se retiran mediante camión y se depositan a botaderos autorizados por el servicio de salud.
Anjoy Mendoza <sup>23</sup>	-	
Anjoy Central (Oficinas en Santiago)	0	No hay desechos de grasas, sólo funcionan oficinas administrativas.
<b>Total</b>	<b>445</b>	

<sup>23</sup> En este consumo no se consideran los datos de Mendoza ya que hay un solo consumo y 2 entidades de administración, cancelando la empresa sólo una proporción del gasto, pero no existe una medición exacta.



## 2. acciones ambientalmente amigables en hoteles

Al interior de los hoteles de Enjoy, se han implementado una serie de acciones que contribuyen a reducir los impactos ambientales de la actividad:



### habitaciones

- Toda la papelería de las habitaciones corresponde a papel reciclado.
- Las habitaciones del Hotel del Desierto, Hotel de La Bahía, y Hotel del Mar cuentan con tarjeteros de luz, que a través de un sistema de desconexión centralizado, permiten desconectar la energía eléctrica cuando el huésped está ausente.
- Ropa de camas, batas, sábanas king, y toallas de baño, piso, mano y faciales, son 100% algodón egipcio. Estas prendas están catalogadas como confeccionadas con "Eco Friendly Materials and low emission paint".
- En el momento del aseo de las habitaciones no se encienden los equipos de aire acondicionado, contribuyendo de esta forma a un uso eficiente de energía.

- Campaña de eco-conciencia en el lavado de ropa blanca y toallas. Dirigida al cliente de la empresa, se le da la opción de no recambiar todos los días toallas y sábanas, contribuyendo con esto a minimizar el uso de detergentes que van a los sistemas de alcantarillado de las respectivas ciudades.
- Todos los productos de limpieza del área de habitaciones y pasillos, se manejan en envases retornables, de tal forma que se rellenan de acuerdo al uso, generando una menor cantidad de residuos de este tipo.
- Detergentes e insumos de limpieza de habitaciones corresponden a productos biodegradables.

### spa

- Los insumos del spa se adquieren a empresas que tienen medidas de sustentabilidad a nivel de marca internacional.
- Al igual que en el caso de las habitaciones, las toallas de baño y bata son 100% algodón egipcio, siendo catalogadas como confeccionadas con "Eco Friendly Materials and low emission paint".



### lavandería

- Los insumos utilizados en lavandería corresponden a productos biodegradables.
- En lavandería se trabaja con Par Stock 4 en Ropa Blanca con el fin de que todo el equipamiento de lavandería se utilice en su capacidad máxima, siendo más eficientes en el uso de energía e insumos asociados.



Además de las medidas antes mencionadas, en todas las unidades de negocio se han implementado ampolletas de bajo consumo eléctrico. Junto a esto, en todas las operaciones, exceptuando al Gran Hotel pucón, contamos con vidrios termopanel que reducen las pérdidas de calor en invierno y necesidad de refrigeración en verano.



### 3. reciclaje

#### máquinas tragamonedas

Durante el año 2008 Enjoy recicló en total 7.941 kilos de residuos electrónicos de máquinas tragamonedas, lo que le permitió ser distinguida con el premio E-WASTE otorgado por Recycla Chile S.A.

El jurado seleccionador de la V Ceremonia estuvo compuesto por Paola Conca, Gerente Medio Ambiente y Calidad PRO CHILE, Fernando Nilo, Fundador Recycla Chile, Ximena Abogabir, presidenta Fundación Casa de la Paz, Nicolás Eyzaguirre, abogado Estudio Claro y Cía, Pedro Arellano, director revista Desafío, Alan Farcas, director ejecutivo Endeavor y Sergio Espejo, director Recycla Chile.

#### reciclaje de papel



Durante el año 2008, las oficinas de Enjoy Central, ubicadas en la ciudad de Santiago, siguieron aportando a la Fundación San José para la Adopción, institución privada sin fines de lucro y acreditada ante el Servicio Nacional de Menores (SENAME) para trabajar en programas de adopción.

En Santiago son más de 7,000 oficinas las que contribuyen con la campaña "Bota por mi Vida", de reciclaje de papel blanco, y durante el año 2008, Enjoy contribuyó con 1.123 kilos de papel para esta causa.

Por otro lado, algunas unidades de negocio de Enjoy también han realizado acciones de reciclaje de papel, y existe el desafío para el año 2009 de contar con un registro de estas cantidades.





# VII Desempeño económico

1. Valor económico generado y distribuido

# 1. valor económico generado y distribuido

Enjoy inicia en 2006 su nuevo periodo de inversión 2006-2009 como parte de su estrategia de crecimiento para enfrentar el nuevo escenario competitivo que estaría por llegar, por un monto superior a los MM\$150.000.

En septiembre de 2007, inauguró el nuevo casino Enjoy Coquimbo, hito que marcó el comienzo de la puesta en marcha de los nuevos proyectos de la compañía. Pocos días después, se produce el incendio del Hotel del Lago en Pucón. Enjoy se sobrepone a este incidente manteniendo su planilla de colaboradores, quienes fueron capacitados durante los meses sin actividad, mientras se construía un nuevo casino en 120 días. Estos hechos son los que marcaron el inicio de 2008.

En mayo de 2008, se inauguró el Hotel de la Bahía en Coquimbo, completándose así el proyecto integral de esa ciudad y en julio, se concretó la compra del Gran hotel Pucón junto a los bienes muebles del centro de ski. Más adelante, en septiembre, vendría la inauguración del Casino de Colchagua, el primer casino temático de Chile. Luego, en octubre, se inauguraría Enjoy Mendoza y en noviembre, Enjoy Antofagasta, alcanzando con ello prácticamente el 90% de la inversión a realizar.

Durante el período de inversión se generaron importantes gastos operacionales extraordinarios relacionados a la administración, marketing y a la necesidad de seleccionar, contratar y capacitar al personal con meses de anticipación al inicio de las operaciones comerciales. De acuerdo a los principios contables chilenos, estos gastos no son activables y por ende deben ser registrados en el mismo período en que son incurridos, lo cual explica en gran medida el aumento en los gastos de explotación y fuera de explotación de Enjoy para los años 2007 y 2008 y el consecuente deterioro temporal en los márgenes, en particular para el año 2008. La totalidad de los gastos de puesta en marcha estimados para el 2008 alcanzó a \$7.529 millones.

Por otra parte, a nivel de resultado fuera de explotación, se registró una pérdida de \$3.885 millones durante el presente ejercicio. Dentro de los principales cargos extraordinarios destacan la adopción de una política más exigente respecto a provisión de incobrables y pérdida en Inversiones en Empresas Relacionadas asociadas también a impactos de la puesta en marcha de los proyectos Casino Colchagua y Mendoza (que no consolidan con Enjoy). A esto se suma mayores gastos financieros a los proyectados para el último trimestre de 2008 producto de la renovación de créditos de corto plazo en un período de fuerte iliquidez en los mercados que resultaron en alzas relevantes en las tasas exigidas.

A pesar de estos imprevistos, los ingresos de explotación crecieron un 30% en relación a 2007, generando más de 1.800 nuevos puestos de trabajo permanentes en 4 ciudades.

indicador EC1:valor económico directo creado (VEC)				
Valor agregado generado	Año 2008	%	Año 2009	%
Ingresos por ventas	66.017.497	98,3%	50.499.906	89,0%
Ingresos financieros	601.735	0,9%	148.024	0,3%
Otros ingresos	306.192	0,5%	3.901.549	6,9%
Impuesto Valor Agregado	266.632	0,4%	2.167.029	3,8%
<b>Total</b>	<b>67.192.056</b>	<b>100,0%</b>	<b>56.716.508</b>	<b>100,0%</b>

valor agregado distribuido	Año 2008	%	Año 2009	%
Pago proveedores	26.560.952	31,1%	16.658.555	29,4%
Colaboradores	22.782.384	26,7%	13.922.925	24,5%
Financistas	20.114.885	23,6%	8.380.345	14,8%
Amortización de capital	11.577.102	13,6%	6.733.424	11,9%
Pago intereses	8.537.783	10,0%	1.646.921	2,9%
Gobierno	6.515.244	7,6%	10.402.359	18,3%
Impuesto a la renta	1.075.963	1,3%	3.482.856	6,1%
Impuesto valor agregado	266.632	0,3%	2.167.029	3,8%
Impuesto específico al juego (Municipalidades, Gobierno Regional)	5.172.649	6,1%	4.752.474	8,4%
Comunidad	296.189	0,3%	189.593	0,3%
Valor Económico Retenido	-9.077.598	10,6%	7.162.731	12,6%
<b>Total</b>	<b>85.347.252</b>	<b>100,0%</b>	<b>56.716.508</b>	<b>100,0%</b>

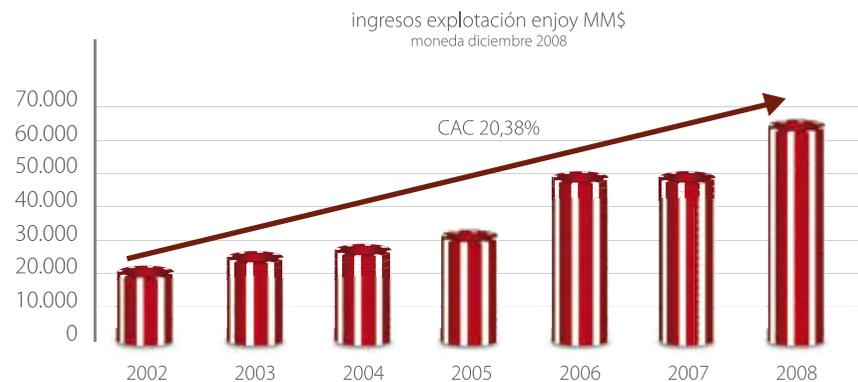
Fuente: Estados de Resultados Enjoy y Filiales 2008.



## ingresos crecientes

Los ingresos de explotación alcanzaron a \$66.017 millones al 31 de diciembre de 2008, superiores a los \$50.500 millones registrados al 31 de diciembre de 2007, lo cual implica un incremento de un 30,7% respecto al período comparado. La incorporación de la sociedad Masterline S.A. (que explota el negocio de hotel, alimentos y bebidas de Viña del Mar) a Enjoy S.A. durante el año 2008 explica una parte importante de este incremento.

Durante los últimos 6 años Enjoy ha logrado un Crecimiento Anual Compuesto (CAC) del 20% gracias a su efectivo modelo de negocios y administración.



## proveedores

Este ítem representa un 27% del Valor Económico Distribuido alcanzando los \$26.455 millones, los gastos por este concepto crecieron un 59% en relación a los \$16.658 millones de 2007. Aparte de crecer significativamente el monto, también lo hizo la cantidad de proveedores, por lo cual el año 2008 se implementó una oficina de partes para poder centralizar la atención de proveedores y facilitar sus negocios con Enjoy.



## colaboradores

Como parte del crecimiento de la compañía, el número de colaboradores aumentó en un 46%, lo que ha significado un crecimiento del 64% en la planilla de remuneraciones. Entre marzo de 2008 y marzo de 2009 se incorporaron 778 colaboradores en Antofagasta, 148 en Coquimbo, 184 en Colchagua, 177 en Pucón, 18 en Puerto Varas y 359 en Mendoza. A marzo de 2009 la dotación de Enjoy alcanzó un total de 5.013 colaboradores, 1.588 más que a igual fecha del año anterior.



## proveedores de capital

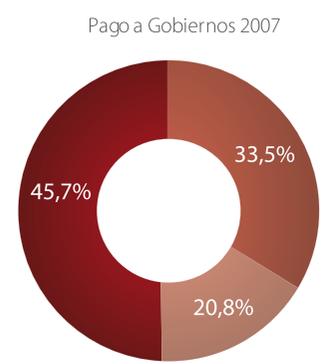
Los financiamientos asociados a los nuevos proyectos comenzaron su período de amortización luego del inicio de las operaciones. De esta manera, la amortización asociada a los proveedores de capital pasó de MM\$6.733 durante el ejercicio 2007 a MM\$11.577 durante el ejercicio 2008.

En cuanto al pago de intereses a los proveedores de capital aumentó de MM\$1.647 en 2007 a MM\$8.538 en 2008, esto se explica por el aumento de los pasivos financieros del grupo y la sostenida alza de la tasa de interés a partir de julio, que llegó a su peak en diciembre de 2008.

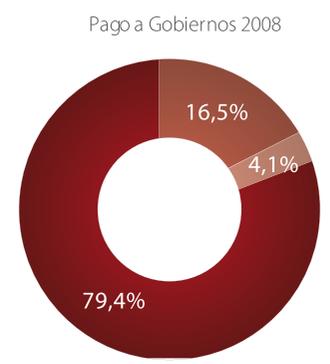


## pagos a gobierno

En 2008 el Valor Económico Distribuido entre los distintos organismos gubernamentales alcanzó a \$6.515 millones, disminuyendo en un 37% respecto del año anterior. Esto fue provocado principalmente por la disminución del impuesto a la renta a \$1.075 millones y la del IVA neto generado, producto del crédito fiscal de las construcciones realizadas durante este período. No obstante, los aportes a los gobiernos regionales y municipales crecieron un 9% hacia fin de año dadas las nuevas operaciones en marcha.



- impuesto a la renta
- impuesto Valor agregado
- impuesto específico al juego (municipalidades, gobierno regional)



- impuesto a la renta
- impuesto Valor agregado
- impuesto específico al juego (municipalidades, gobierno regional)

Nota: No se incluyen los impuestos pagados a la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar, a través de Antonio Martínez Y Cía. Esta sociedad es una sociedad de personas, para dar cumplimiento al contrato municipal, y no consolida con Enjoy S.A.. Los impuestos pagados por esta sociedad alcanzaron a \$20.471 millones y \$19.021 millones en 2008 y 2007, respectivamente.

## aportes a la comunidad

Los aportes a la comunidad aumentaron pasando de \$189 millones a diciembre de 2007 a \$296 millones en diciembre de 2008. Estos consideran la inversión realizada por las unidades de Antofagasta, Coquimbo, Pucón y Puerto Varas. Viña del Mar, Colchagua y Mendoza no se ven reflejados ya que no consolidan en Enjoy S.A.

## valor económico retenido (VER)

El VER se explica principalmente por el importante aumento del pago de proveedores, los que están relacionados con la fuerte inversión realizada en ambos años incorporando activos fijos por \$55.868 millones en 2008 y \$24.872 millones en 2007.





# VIII Tabla de indicadores GRI

(Global Reporting Initiative)

Índice de contenidos del GRI

# Índice de contenidos del GRI

## perfil

### 1. estrategia y análisis

#### página / comentario

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. 9
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Pág. 9, 50 - 51

### 2. perfil de la organización

2.1	Nombre de la organización.	Pág. 14
2.2	Principales marcas, productos y servicios.	Pág. 20-21
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	Pág. 15, 22 - 27
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	Pág. 14
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas.	Pág. 14
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Pág. 14
2.7	Mercados servidos.	Pág. 20 - 21
2.8	Dimensiones de la Organización Informante.	Pág. 14, 58, 110
2.9	Cambios Significativos durante el período cubierto en la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	Pág. 14, 58, 110
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el período informativo.	Pág. 57, 67, 106

## 3. parámetros de la memoria

### perfil de la memoria

3.1	Período cubierto por la información contenida en la memoria.	Pág. 11
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente.	No aplica
3.3	Ciclo de presentación de memorias.	Pág. 11
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	Pág. 11

### alcance y cobertura de la memoria

3.5	Definición de los contenidos de la memoria.	Pág. 11
3.6	Cobertura de la memoria.	Pág. 11
3.7	Indicar existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	Pág. 11
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre períodos y/o entre organizaciones.	Pág. 11
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	"Se explican a medida que se presentan los datos, en cada uno de los capítulos"
3.10	Descripción de los efectos que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambios en los períodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración)	No aplica
3.11	Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	No aplica

### índice del contenido del GRI

3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.	Pág. 118 - 127
------	---	----------------



## 4. gobierno, compromisos 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. 40
4.2	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	Pág. 40
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	Pag. 40
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	<i>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.(más información en páginas 69, 79)</i>  <i>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.</i>
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización.	<i>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.</i>
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. 36, 39, 50, 51

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. 43 - 45
-----	--	--------------

### compromiso con iniciativas externas

4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	Pág. 88 - 89, 92 - 97, 107
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	Pág. 53

### participación de los grupos de interés

4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	Pág. 52
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	Pág. 52
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
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	Pág. 11, 52

## indicadores de desempeño económico

### aspecto: desempeño económico

EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	Pag. 111 - 115
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Pág. 66

### aspecto: presencia en el mercado

EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Pág. 70
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Pág. 62

**aspecto: impactos económicos indirectos**

<b>EC8</b>	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.	Pág. 111
<b>EC9</b>	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Pág. 92, 94-95

**INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL**

**indicadores de desempeño ambiental**

**aspecto: energía**

<b>EN3</b>	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Pág. 101
------------	--	----------

**aspecto: agua**

<b>EN8</b>	Captación total de agua por fuentes.	Pág. 102
<b>EN9</b>	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	<i>Durante el año 2008 no se han visto afectadas fuentes de agua por las actividades de la empresa.</i>

**aspecto: emisiones, vertidos y residuos**

<b>EN19</b>	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	<i>Enjoy no cuenta con un SGMA que le permita contar con 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.</i>
<b>EN21</b>	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	<i>Enjoy sólo vierte aguas sanitarias al sistema de alcantarillado.</i>
<b>EN22</b>	Peso total de los residuos gestionados.	Pág. 103
<b>EN23</b>	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	<i>Durante el período objeto del informe no se produjeron derrames.</i>

<b>EN24</b>	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.	<i>Enjoy no transporta, importa o exporta residuos considerados peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea.</i>
-------------	--	--

<b>EN25</b>	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	<i>Durante el período objeto del informe no se ha visto afectada la biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados por vertidos de agua.</i>
-------------	---	--

**aspecto: productos y servicios**

<b>EN27</b>	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	<i>No aplica dado que Enjoy corresponde a una empresa de servicios.</i>
-------------	--	---

**aspecto: cumplimiento normativo**

<b>EN28</b>	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	<i>Durante el año 2008 no se produjeron multas y sanciones por incumplimiento de la normativa ambiental.</i>
-------------	--	--

**aspecto: transporte**

<b>EN29</b>	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para actividades de la organización, así como del transporte de personal.	<i>No existen impactos ambientales significativos</i>
-------------	--	---

**aspecto: general**

<b>EN30</b>	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	<i>La inversión realizada en términos ambientales se refiere al servicio de transporte y disposición de grasas, la cual alcanzó una cifra de \$12.787.000 pesos.</i>
-------------	---	--



## INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL

### indicadores del desempeño de prácticas laborales y ética del trabajo

#### aspecto: empleo

<b>LA1</b>	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, contrato y por región.	Pág. 59, 61
<b>LA3</b>	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	Pág. 72- 75

#### aspecto: relaciones empresa/trabajadores

<b>LA4</b>	Porcentaje de empleados cubierto por convenio colectivo.	Pág. 78
------------	--	---------

#### aspecto: salud y seguridad en el trabajo

<b>LA6</b>	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.	<i>La ley 16744 regula la constitución de los comités paritarios, estableciendo que los representantes de los trabajadores se eligen por votación secreta y directa. En sus funciones representan al 100% de los colaboradores de la empresa.</i>
<b>LA7</b>	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	Pág. 76 - 77
<b>LA8</b>	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. 76

#### aspecto: formación y educación

<b>LA10</b>	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	Pág. 67
<b>LA11</b>	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Pág. 64 - 65
<b>LA12</b>	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional.	Pág. 68

#### aspecto: diversidad e igualdad de oportunidades

<b>LA13</b>	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minoría y otros indicadores de diversidad. (Centrarse en la Plantilla)	Pág. 40, 60
<b>LA14</b>	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Pág. 71

### indicadores del desempeño de derechos humanos

#### aspecto: libertad de asociación y convenios colectivos

<b>HR5</b>	Actividades de la compañía en las que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	<i>No se han identificado actividades en que la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda correr riesgo.</i>
------------	---	--

#### aspecto: explotación infantil

<b>HR6</b>	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	<i>Enjoy cumple con la legislación nacional, la cual adhiere a la Declaración Universal de Derechos Humanos y a las convenciones de la Organización Internacional del Trabajo, OIT.</i>
------------	--	---

#### aspecto: trabajos forzados

<b>HR7</b>	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.	<i>Enjoy cumple con la legislación nacional, la cual adhiere a la Declaración Universal de Derechos Humanos y a las convenciones de la Organización Internacional del Trabajo, OIT.</i>
------------	---	---

#### aspecto: derechos de los indígenas

<b>HR9</b>	Número total de incidentes relacionados con violaciones a los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	<i>No se registraron durante el período objeto del informe violaciones a los derechos indígenas.</i>
------------	--	--

## indicadores del desempeño de sociedad

### aspecto: comunidad

**SO1** Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de los operacion en la comunidad, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa. *Pág. 92*

### aspecto: competencia desleal

**SO7** Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados. *No se registraron causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia durante el año 2008.*

## indicadores del desempeño de la responsabilidad sobre los productos

### aspecto: salud y seguridad del cliente

**PR1** Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios sujetos a tales procedimientos de evaluación. *Pág. 86 - 87*

**PR2** Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultados de dichos incidentes. *Con fecha 10.11.2008 se dictó resolución N° 3868 del Seremi de Salud de la II Región, por la cual se resuelve un sumario sanitario iniciado en contra del operador del Hotel de Enjoy Antofagasta por la intoxicación masiva de varios de sus trabajadores, y en la cual se condenó a Inversiones Vista Norte S.A. a pagar una multa de 250 UTM.*

*Con fecha 18.11.2008 presentamos un Recurso de Reposición, solicitando rebaja de la multa.*

*Con fecha 26.11.2008 se dictó la resolución N° 4014 del Seremi de Salud de la II Región, que acogió parcialmente la reposición y ordenó rebajar la multa a 200 UTM, las cuales ya fueron pagadas.*

### 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 relacionados con ésta materia durante el año 2008.*

**PR5** Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente. *Pág. 86*

### aspecto: comunicaciones de marketing

**PR7** Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultados de dichos incidentes. *No se registraron incumplimientos relacionados con esta materia durante el año 2008.*

### aspecto: privacidad del cliente

**PR8** Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto o la privacidad y la fuga de datos de clientes. *No se registraron incumplimientos relacionados con esta materia durante el año 2008.*

### 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. *No se registraron incumplimientos relacionados con esta materia durante el año 2008.*



# cuestionario reporte de sustentabilidad

Para Enjoy es muy importante conocer su opinión respecto del Reporte de Sustentabilidad, de tal forma de ir mejorando continuamente en la elaboración de este informe. Es por esto que le solicitamos pueda responder la siguiente encuesta.

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

- Accionistas
- Colaborador
- Cliente
- Proveedor
- Comunidad
- Instituciones Académicas
- Organismos del Estado

**En una escala de 1 a 5, donde 1 Muy Malo y 5 Muy Bueno califique los siguientes aspectos del Reporte:**

### 1. Contenidos:

- Declaración del GG o Presidente
- Descripción "Nuestra Empresa"
- Descripción "Nuestro Hacer"
- Descripción "Nuestros Clientes"
- Descripción "Nuestra Comunidad"
- Descripción "Nuestro Ambiente"
- Descripción "Desempeño Económico"





