



REPORTE DE
SUSTENTABILIDAD

2011



REPORTE DE
SUSTENTABILIDAD

2011



ANTOFAGASTA / COQUIMBO / VIÑA DEL MAR / SANTIAGO / SANTA CRUZ / MENDOZA / PUCON / CHILOE



ÍNDICE REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

CARTA DEL GERENTE GENERAL	06
A. ACERCA DEL REPORTE	08
B. NUESTRA EMPRESA	12
1. Perfil de la empresa	15
2. Enfocados en la sustentabilidad de la empresa	18
C. NUESTRO HACER	26
1. Visión, misión, y valores	30
2. Informe gobierno corporativo	32
2.1 Información de la sociedad	34
2.2 Nuestro gobierno corporativo	35
2.3 Actuamos con integridad y transparencia	42
2.4 Administración superior	48
2.5 Propiedad y accionistas	51
3. Nuestro foco es la eficiencia	52
4. Públicos estratégicos	54
5. Comités	56
6. Asociaciones a las que pertenecemos	58
D. NUESTRA GENTE	60
1. Características de nuestra gente	64
2. Crecer en Enjoy	69
3. Aportando a la empleabilidad local	72
4. Enfocados en el desarrollo de nuestros colaboradores	73
5. Inversión en capacitación	75
6. Gestionando el desempeño de nuestros colaboradores	77
7. Midiendo el clima laboral	78
8. Liderazgo en Enjoy	79
9. Condiciones laborales	80
10. Beneficios	81
11. Prevención de riesgos: una prioridad	85
12. Puertas abiertas con nuestros sindicatos	91
13. ¿Cómo nos comunicamos?	93
14. Módulo amigo	97

E. NUESTROS CLIENTES	98
1. Nuestra promesa de marca	102
2. Enfocados en la excelencia del producto y servicio	103
3. Conociendo la experiencia de nuestros clientes	104
4. Preocupados de la atención de nuestros clientes	105
5. Fidelizando clientes: Enjoy club y tarjeta BBVA	106
6. Enjoy Poker Series	108
7. Fomentando una entretención sin excesos	109
F. NUESTRA COMUNIDAD	112
1. Contribuyendo en el largo plazo	116
2. Compras con sentido social	118
3. Apoyando la cultura	120
4. Compromiso con el voluntariado corporativo	122
5. Proyecto ski liceo pablo VI	123
6. Contribuyendo a la agricultura local	124
7. Apoyo al desarrollo turístico	125
G. NUESTRO AMBIENTE	126
1. Conociendo el estado de nuestra gestión ambiental	130
2. Principales consumos	131
3. Plan de conductas amigables con el medioambiente	137
4. Inversión en proyectos ambientales	137
H. DESEMPEÑO ECONÓMICO	138
1. Valor económico generado y distribuido	141
2. Principales hitos del ejercicio 2011	142
3. Ingresos crecientes	143
4. Valor económico retenido	146
TABLA INDICADORES GRI	148



CARTA DEL GERENTE GENERAL



Con mucho orgullo queremos presentarles la cuarta versión de nuestro Reporte de Sustentabilidad, que recopila los hitos alcanzados durante el año 2011 en temas económicos, sociales y ambientales. Este año y con el afán de avanzar en términos de la entrega de información a nuestros públicos de interés, hemos incorporado un capítulo referente a nuestro Gobierno Corporativo, en donde presentamos en detalle su funcionamiento y los temas más relevantes. Además, este año al igual que el anterior informamos de nuestro progreso en la implementación de los principios del Pacto Global, y realizamos un proceso de verificación externa de los contenidos e indicadores del Global Reporting Initiative.

El 2011 ha sido un año en donde logramos completar la oferta integral de Enjoy Santiago, acercándonos al público de la capital del país. Por otro lado, comenzamos las obras del proyecto Enjoy Chiloé, el cual abrirá sus puertas durante el año 2012. Creemos que nuestra presencia a nivel nacional demuestra la solidez y consolidación del negocio, construido a partir del excelente trabajo que realizan día a día nuestros más de 6.000 colaboradores.

Durante el período hemos dado grandes pasos en materia de sustentabilidad, y nos gustaría destacar importantes iniciativas impulsadas. Una de éstas ha sido la implementación del Código de Ética y Buenas Prácticas y su línea confidencial, instrumento que orienta el actuar de todos quienes formamos parte de la compañía. Queremos que los valores que hemos definido como cadena estén presentes en la forma en que hacemos las cosas, en este sentido la transparencia e integridad son ejes centrales de nuestro quehacer. Tenemos la certeza de que este instrumento contiene el marco y las políticas generales que deben guiar el recto desempeño de nuestras funciones, fortaleciendo nuestro sello de excelencia con integridad y el buen comportamiento al interior de la organización.

En virtud de nuestro compromiso de ser una cadena amigable con el medioambiente, hemos trabajado arduamente durante el 2011 con el fin de mejorar nuestra gestión ambiental y avanzar en la implementación

de un sistema de gestión medioambiental. Es así como realizamos diagnósticos ambientales en todas nuestras unidades de negocios en Chile, levantamiento que nos entrega un primer acercamiento a nuestro desempeño ambiental, permitiéndonos identificar oportunidades de mejora y desarrollar planes de acción. Asimismo hemos implementado un plan piloto de gestión de residuos sólidos en Enjoy Viña del Mar, el cual buscaremos replicar en otras dos unidades de negocio durante el año 2012. Junto con lo anterior, el año 2011 estuvo marcado por la firma del acuerdo Sello Verde con la empresa Recycla, que marca nuestro compromiso por hacernos cargo del destino final de nuestras máquinas de azar y resguardando además que no vayan a parar a lugares no autorizados, y comenzando en una primera instancia con un total de 500 máquinas a diciembre del año 2012.

Nuestro liderazgo en el mercado nacional no hubiese sido posible sin la excelencia, compromiso y pasión de nuestros colaboradores, son ellos quienes materializan la entrega de un servicio de calidad a nuestros clientes. Para lograrlo debemos esforzarnos por entregar año a año nuevas oportunidades de desarrollo profesional y personal, es así como durante el año 2011 reestructuramos el programa de Movilidad Interna, el cual apunta a privilegiar el buen desempeño y entregar oportunidades de desarrollo a lo largo de la cadena. El año 2011, 365 colaboradores han obtenido una movilidad interna, tanto dentro de su unidad como en otra unidad de negocios.

Al ser los clientes nuestra razón de ser, creemos que es fundamental fomentar en ellos una entretención sin excesos, y es así como el 2011 se cumplen 3 años de la puesta en marcha del programa "Jugados por Ti" orientado a la prevención de conductas de riesgo con el alcohol y el juego. Durante el último año los esfuerzos estuvieron dirigidos a aumentar la visibilidad y mejorar la accesibilidad a las distintas herramientas del programa, a través de la propuesta de una nueva folletería y envío de correo electrónico, sobre el programa a toda nuestra base de clientes contándoles acerca de "Jugados por Ti", el cual fue muy bien recibido. Hoy podemos decir con orgullo que Enjoy es sinónimo de entretención responsable.

Este año 2011 hemos dado grandes pasos en nuestra estrategia de Entretención Responsable, sin embargo sabemos que este camino es largo y que estamos avanzando con perseverancia, compromiso, responsabilidad y pasión. El año 2012 nos planteamos grandes desafíos, para ello dispondremos de toda nuestra energía para lograr cumplirlos y así avanzar en ser una empresa sustentable que genera riqueza y empleo y que apoya el desarrollo económico y social de nuestro país. Lo anterior queremos lograrlo dentro de un marco de valores y buenas prácticas, entregando los mejores momentos a nuestros clientes en el marco de una entretención responsable. Ésa es nuestra vocación.

Cordialmente,

Javier Martínez Seguí

Javier Martínez Seguí
Gerente General



La Transparencia en la entrega de la información es uno de los valores presentes en todo el actuar de enjoy, es por esta razón que en nuestro cuarto reporte de sustentabilidad, siendo el último el año 2010, hemos asumido el importante desafío de incorporar un informe de gobierno corporativo. Este informe da cuenta en mayor profundidad de la estructura y funcionamiento de la alta dirección y administración de nuestra empresa, pero además busca reflejar la relevancia de los principios del buen gobierno en un sentido mas amplio.

El presente Reporte de Sustentabilidad e Informe de Gobierno Corporativo, comprende el período entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2011, y da cuenta de nuestro desempeño económico, social y ambiental que se centra en el negocio de Enjoy Casino & Resort y considera las operaciones en las siguientes unidades de negocio: Enjoy Antofagasta, Enjoy Coquimbo, Enjoy Viña del Mar, Casino Colchagua, Enjoy Pucón, Enjoy Mendoza y Enjoy Santiago. Cabe mencionar que para el año 2011, los datos incluidos en el capítulo sobre nuestros colaboradores, denominado "Nuestra Gente", han sido modificados en comparación con los años anteriores, debido a que en esta oportunidad los datos corresponden al período de enero a diciembre del 2011 y en los reportes anteriores la información se presentaba de marzo a marzo debido a la estacionalidad de nuestro negocio.

Enjoy realizó su primer Reporte de Sustentabilidad el año 2008, y desde entonces ha identificado e incorporado importantes oportunidades de mejora al proceso de recolección, procesamiento, análisis y redacción de la información, el cual desde entonces ha sido realizado en forma interna entre las distintas áreas de la compañía.

La transparencia y oportunidad en la entrega de la información es uno de los valores presentes en todo el actuar de Enjoy

El año 2011 por segundo año consecutivo hemos verificado además externamente nuestro informe, con la consultora Gestión Social, alcanzando nuevamente un nivel de aplicación B+, que nos plantea el continuo desafío de seguir avanzando en los próximos reportes por dar cuenta de un mayor número de indicadores.

Para elaborar este documento utilizamos como en todas las versiones anteriores la metodología del Global Reporting Initiative (GRI), en versión G3.1. Al igual que el año anterior, el proceso de elaboración contó con la participación de distintas áreas y se estructuró en 4 etapas:

A ACERCA DEL REPORTE



PRIMERA ETAPA	SEGUNDA ETAPA	TERCERA ETAPA	CUARTA ETAPA
Definición de la materialidad de los contenidos.	Recolección y análisis de la información.	Redacción y revisión de completitud.	Verificación.
- Entrevistas en profundidad con personas claves al interior de Enjoy. - Benchmark con Reportes de Sustentabilidad de otras empresas líderes de casino y hotelería en el mundo. - Revisión de los comentarios realizados por el jurado del Premio al Mejor Reporte de Acción RSE.	- Entrevistas con responsables de cada indicador. - Desarrollo y envío de planillas de recolección de indicadores. - Obtención de testimonios desde públicos de interés internos y externos. - Análisis de cumplimiento de información según indicador.	- Organización de los indicadores según capítulos. - Redacción de los capítulos. - Revisión de completitud de los indicadores.	- Focus group con colaboradores. - Entrevistas internas. - Entrevistas con grupos de interés externos. - Incorporación de comentarios y verificación de completitud de indicadores.

Tenemos para el año 2012, el desafío de desarrollar un proceso de materialidad para definir los contenidos del Reporte, realizando una consulta interna y externa que incorpore los temas materiales para nuestros públicos de interés, con el objetivo de conocer y responder a las expectativas de información que éstos tienen.

El Informe de Gobierno Corporativo, desarrollado por primera vez este año, se incorpora en el capítulo Nuestro Hacer, como parte de uno de los 5 pilares de la estrategia de sustentabilidad de Enjoy.

Es importante señalar además, que en este documento, informamos también de nuestro desempeño en relación al compromiso que hemos asumido con los 10 principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, al cual nos adherimos el año 2010.



Para continuar avanzando y seguir mejorando los invitamos a hacer sus comentarios y/o consultas a:

Sofía Moreno, Gerente de Asuntos Corporativos
E-Mail: smoreno@enjoy.cl
Teléfono: 7705026

Marcela Salas, Subgerente de Sustentabilidad
E-Mail: marcela.salas@enjoy.cl
Teléfono: 7705027

Nuestras oficinas corporativas están ubicadas en Presidente Riesco 5711, piso 15, Las Condes, Santiago, Chile.

Tabla GRI

	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	Informe verificado externamente	Reportar todos los criterios del nivel C más: 1.2 3.9 / 3.13 4.5 - 4.13 4.16 - 4.17	Informe verificado externamente	Reportar los mismos requerimientos que el nivel B.	Informe verificado externamente
★ Presentación del sistema de gestión de la empresa basado en el G-3	No requerido		Informar sobre los sistemas de gestión de la empresa para cada categoría de indicadores.		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 razones.	



 NUESTRA
EMPRESA



1. PERFIL DE LA EMPRESA

En nuestros 36 años de historia hemos consolidado un liderazgo en la industria de la entretención, transformándonos en la empresa más importante del país. Nuestro concepto de entretención integral recorre Chile de norte a sur entregando momentos inolvidables a quienes nos visitan.

En Enjoy estamos comprometidos con disponer de una oferta integral que incluye no sólo casino, sino que una experiencia cinco estrellas en hotel, restaurantes, bares, centros de convenciones y espectáculos. De esta forma nuestros centros de entretención integral ofrecen todos los días, experiencias nuevas para quienes nos visitan y nos preocupamos siempre de sorprender más allá de lo que nuestros clientes esperan.

Durante el año 2011 continuamos plasmando nuestros pilares de marca en todo nuestro actuar: excelencia, ambiente, relación, pasión y responsabilidad. Éstos se traducen en nuestros esfuerzos como cadena por ofrecer altos estándares de calidad en nuestros productos y servicios, por generar ambientes placenteros y con estilo, por brindar una atención asentada en la cortesía, por contar con colaboradores que sientan pasión por su trabajo y por cuidar a nuestros clientes pensando en una relación a largo plazo.

El principal hito del año 2011 fue la apertura, en mayo, de la nueva ampliación del casino de juegos de Enjoy Santiago y, en septiembre, del Hotel del Valle, acompañados ambos de restaurantes, bares, business center, espacios para espectáculos, lugar de entretención para niños y spa, entre otros servicios. Enjoy Santiago se convierte así en un lugar de entretención con una oferta para el público de la región metropolitana, y viene a consolidar la historia de la compañía que nos permite estar presentes de norte a sur. Junto a esto, durante el 2011 se inició la construcción de Enjoy Chiloé, que abrirá sus puertas en mayo de 2012.



NUESTRA
EMPRESA

Al 31 de diciembre de 2011 operamos 7 casinos, 6 de ellos en Chile y uno en Mendoza, Argentina; 6 hoteles con un total de 696 habitaciones. Cuenta con 5.718 máquinas de azar, 265 mesas de juegos y 938 posiciones de Bingo. Además cuenta en total con 55 restaurantes, bares, y cafeterías, 5 centros de convenciones con capacidad para 5.400 personas, 3 discoteques, 4 spas, business center, salas de espectáculos, centros para niños, un centro de ski y un operador turístico que ofrece servicio en casi todas las unidades de negocios.

El año 2011 fue un ejercicio en el cual se trabajó por implementar mejoras en los sistemas de gestión, servicio, planificación e interconexión entre las áreas de la compañía, lo que nos permite avanzar en el fortalecimiento de la compañía como cadena, para así enfrentar nuevos desafíos ya sean en la industria nacional o internacional.

Además de lo anterior, durante este período, el Hotel del Desierto, Hotel de la Bahía y Hotel del Mar fueron certificados cinco estrellas por el Servicio Nacional de Turismo (Sernatur). En tanto, el Hotel del Valle, inició los trámites para obtener la misma certificación. Esto refleja no solo la calidad de la infraestructura, los servicios y el personal de los hoteles de la cadena, sino además el tremendo aporte turístico que realizamos en las zonas donde estamos insertos.



OFERTA ENJOY

	ENJOY ANTOFAGASTA	ENJOY COQUIMBO	ENJOY VIÑA DEL MAR	CASINO COLCHAGUA	ENJOY SANTIAGO	ENJOY PUCÓN	ENJOY MENDOZA	TOTAL
Tragamonedas	790	844	1350	230	1424	510	570	5.718
Mesas de juego	43	34	58	18	54	34	24	265
Posiciones de juego	332	238	435	129	418	251	171	1.974
Posiciones de bingo	248	200	270	60	160	0	0	938
Habitaciones	92	111	60	0	120	133	180	696
Departamentos	0	0	0	0	0	139	0	139
Restaurantes	4	4	4	0	3	2	2	19
Cafeterías	1	1	2	0	1	5	0	10
Bares	3	3	6	1	6	4	3	26
Centros de convenciones y espectáculos	1	1	1	0	0	1	1	5
Capacidad centro de convenciones	1000	1100	1100	0	0	1100	1100	5.400
Discoteques	1	1	1	0	0	0	0	3
Centros de entretenimiento para niños	1	1	1	0	1	2	0	6
Operador turístico	0	0	0	0	0	1	0	1

2. ENFOCADOS EN LA SUSTENTABILIDAD DE LA EMPRESA

A lo largo de nuestra historia, como cadena hemos estado estrechamente vinculados a iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial, creemos que dentro del rubro de la entretención tenemos una gran responsabilidad en asumir el liderazgo de promover que nuestro sector avance por el camino de la sustentabilidad. En este sentido, tenemos un trayecto recorrido, sin embargo sabemos que aún tenemos grandes desafíos por delante.

Nuestra estrategia de Responsabilidad Social Empresarial, está alineada con nuestros valores y filosofía corporativa, nuestra vocación de permanencia apunta a trascender en el tiempo dejando una huella armónica en nuestro entorno y hacernos cargo de nuestro quehacer. La estrategia de Responsabilidad Social Empresarial, se denomina Entretención Responsable, y en ella se han definido 5 pilares que orientan nuestras acciones de sustentabilidad: Nuestro Hacer, Nuestra Gente, Nuestros Clientes, Nuestra Comunidad y Nuestro Ambiente.

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

El año 2011 continuamos trabajando en diferentes iniciativas en el marco de los 5 pilares de nuestra estrategia de sustentabilidad. En este período, es importante destacar en el pilar Nuestro Hacer la implementación del Código de Ética y Buenas Prácticas junto a su Línea Confidencial, las que orientan en el actuar a todos quienes somos parte de Enjoy, también la creación del Área de Compliance nos ha permitido dar continuidad al trabajo de prevención de los delitos tipificados en la ley de responsabilidad penal de las personas jurídicas, respecto a lavado de dinero, financiamiento del terrorismo y cohecho de funcionario público y así dedicar los recursos necesarios a la gestión permanente de este tipo de riesgos. Asimismo, con el afán de transparentar la gestión de nuestro Gobierno Corporativo, realizaremos por primera vez un Reporte de Sustentabilidad e Informe de Gobierno Corporativo.

Por su parte, en el pilar Nuestra Gente podemos recalcar la reformulación del programa de movilidad interna y el lanzamiento de la nueva intranet corporativa denominada Planeta Enjoy. En relación al pilar Nuestros Clientes podemos mencionar las nuevas estrategias comunicacionales del programa Jugados por Ti y las mayores oportunidades de entretención que estamos ofreciendo a nuestros clientes a través de nuestro sistema de fidelización Enjoy Club.

Nuestra estrategia de Responsabilidad Social Empresarial, está alineada con nuestros valores y filosofía corporativa, nuestra vocación de permanencia apunta a trascender en el tiempo dejando una huella armónica en nuestro entorno y hacernos cargo de nuestro quehacer.



Con respecto al pilar Nuestra Comunidad, se destaca las alianzas generadas con Coanil y la empresa social Latel, en donde a través de nuestras compras contribuimos a causas sociales, además recalamos las capacitaciones realizadas a los agricultores de la sociedad Mi Fruta. Por último, creemos que el pilar Nuestro Ambiente ha demostrado sus mayores avances este 2011, para lo cual se realizaron diagnósticos ambientales en todas las unidades de negocios, se implementó un Plan de Manejo de Residuos Sólidos en Enjoy Viña del Mar, acciones que conducen los primeros pasos para la implementación de un Sistema de Gestión Medioambiental.

Creemos que año a año avanzamos en este camino de sustentabilidad, y todas estas acciones reflejan nuestro interés por ser cada día una cadena más responsable socialmente. Sin duda sabemos que nos falta camino por recorrer y nuevos desafíos que enfrentar, pero tenemos la convicción que el camino ya está trazado.

"En Enjoy estamos comprometidos con la RSE y esto queda de manifiesto en el camino que hemos recorrido a lo largo de los años con diversos programas que buscan la entretención responsable, el comportamiento ético de nuestros colaboradores, la generación de oportunidades de crecimiento y desarrollo de carrera al interior de la compañía, la creación de empleo en las comunidades donde estamos presentes y también, nuestra preocupación por la gestión medioambiental." (Ignacio de la Cuadra, Gerente General Enjoy Coquimbo).

Hitos en Sustentabilidad

2006 - 2007	★ Investigación acerca del fenómeno de ludopatía y diseño del programa "Jugados por ti"
2008	★ Se explicita la Estrategia de Responsabilidad Empresarial: Entretenimiento Responsable. ★ Implementación del programa "Jugados por Ti" para la prevención de adicciones de juego y alcoholismo. ★ Elaboración del primer Reporte de Sustentabilidad.
2009	★ Implementación de Auditorías de Diálogo con colaboradores para el programa "Jugados por Ti". ★ Implementación de herramientas de comunicación interna de RSE (Boletín RSE, Paneles y flyers informativos de Entretenimiento Responsable). ★ Segundo Reporte de Sustentabilidad. ★ Talleres Gerenciales de Jugados por Ti en las unidades de Viña del Mar y Antofagasta.
2010	★ Creación de la Subgerencia de Sustentabilidad. ★ Implementación de focus group con clientes para el Programa "Jugados por Ti". ★ Adhesión al Pacto Global de las Naciones Unidas. ★ Lanzamiento de la Academia Enjoy. ★ Se constituye el Comité Ambiental y se define la implementación de un sistema de gestión ambiental y un plan de sensibilización para el año 2011. ★ Tercer Reporte de Sustentabilidad y primero en ser verificado.
2011	★ Implementación Código de Ética y Buenas Prácticas. ★ Reformulación programa movilidad interna. ★ Lanzamiento Planeta Enjoy (intranet corporativa). ★ Primer Reporte de Sustentabilidad, verificado e incluye Informe de Gobierno Corporativo. ★ Implementación estrategia comunicacional que favorece la visibilidad del programa Jugados por Ti. ★ Alianza Coanil y Latel: compras con sentido social. ★ Implementación Plan de Manejo de Residuos Sólidos en Enjoy Viña del Mar. ★ Implementación primera etapa Plan de Compensación de Suelos con la organización de agricultores Mi Fruta de San Esteban. ★ Diagnósticos ambientales en todas las unidades de negocios en Chile.

Nuestro Hacer

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

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

FOCO	COMPROMISOS 2011	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	COMPROMISOS 2012
Reporte de Sustentabilidad	Elaborar el tercer Reporte de Sustentabilidad. Lanzar el Reporte de Sustentabilidad dentro del primer semestre del año. Incorporar un proceso de diálogo con los grupos de interés.		Lanzar Reporte de Sustentabilidad e Informe de Gobierno Corporativo en conjunto con la Memoria Financiera. Desarrollar proceso de materialidad para definir los contenidos del Reporte de Sustentabilidad del año 2012, realizando una consulta interna y externa.
Código de Ética	Implementación Código de Ética y Buenas Prácticas.		Continuar promoviendo el conocimiento y apego de nuestros colaboradores al Código de Ética.
	Inicio de implementación de la metodología de gestión de riesgos de negocio y continuación de auditorías de proceso en todas las áreas y empresas de la compañía.		Implementación del modelo y matriz de prevención. Consolidar Área de Compliance

● Logrado ● En vías de lograr ● No iniciado



Nuestra Gente

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

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

FOCO	COMPROMISOS 2011	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	COMPROMISOS 2012
Atraer y desarrollar talento	Ampliar horas de formación a través de la Academia Enjoy, espacio que reúne toda la oferta de cursos.	●	Avanzar en la conformación de la universidad corporativa de Enjoy.
	Relanzamiento de portal de movilidad interna.	●	Mejorar indicadores de clima laboral.
Liderazgo	Dar continuidad al trabajo de fortalecimiento de los liderazgos intermedios.	●	Implementar programa de liderazgo para mandos medios. Implementar la definición corporativa del sello enjoy de liderazgo.
Gestionar clima laboral	Dar continuidad al trabajo iniciado con mediciones periódicas complementarias a Great Place To Work.	●	Dar continuidad al trabajo iniciado con mediciones periódicas complementarias a Great Place to Work.
			Hacer seguimiento cercano a las áreas con más bajos desempeños en GPTW. Continuar ejecución de programa de reconocimiento.
Cultura	Continuar promoviendo el compromiso interno con los valores corporativos y con nuestro propósito como compañía.	●	Continuar promoviendo el compromiso interno con los valores corporativos y con nuestro propósito como compañía. Avanzar en la consolidación de una cultura de servicio.
Comunicaciones internas	Renovar medios internos de comunicación para lograr un mayor alcance y cobertura, con fuerte foco en soportes digitales afines a nuestra audiencia que es mayoritariamente joven.	●	Consolidar uso de medios internos y abrir canales de feedback y participación.
	Fortalecer mecanismos de escucha entre jefaturas y colaboradores.	●	Entrenar a jefaturas en habilidades comunicacionales para ejercer mejor su rol.
Ambiente laboral seguro	Avanzar un nivel más en la certificación GPS de la ACHS.	●	Alcanzar certificación GPS Nivel 3 de la ACHS.
			Implementar plan de prevención de riesgos en clientes.

● Logrado ● En vías de lograr ● No iniciado

Nuestros Clientes

Compromiso con la experiencia del cliente.

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

FOCO DE TRABAJO	COMPROMISOS 2011	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	COMPROMISOS 2012
Mejora continua de los canales de escucha a clientes	Continuar efectuando encuestas en punto de venta, estudios de satisfacción, focusgroup, e información a través de Re aliza.	●	Estabilización y mejora de canales de atención a clientes, considerando la incorporación de nuevas herramientas.
	Contar con un sistema de Servicio de Atención al Cliente a nivel corporativo, con el fin de responder a los requerimientos de los clientes a nivel cadena.	●	Definir una estructura organizacional y funcional de Servicio al Cliente de manera de entregar un servicio efectivo y expedito de respuesta.
Mejora continua de los procesos	Proyecto de Estabilización del Servicio.	●	Reforzar proyectos de Estabilización del Servicio, a través del desarrollo de paneles de calidad, incorporación de KPIs claves a cargos claves, e implementación de métodos de control y validación. Proyecto de gestión de anomalías del servicio.
Mejora continua en la definición de productos y servicios	Proyecto de Estabilización del Servicio.	●	Homologación de Estándares Enjoy Hoteles. Revisión y redefinición de estrategia de productos de los negocios de Casino, A&B y Hoteles Revisión y redefinición de estrategia de precios de los negocios de Casino, A&B y Hoteles
Programa Jugados por Ti	Dar continuidad a los espacios de formación del equipo de consejeros.	●	Desarrollar los espacios de formación de consejeros según planificación anual, y alcanzando un 80% de asistencia. Implementar focus group con clientes y dar continuidad a los espacios de escucha con colaboradores. Traspasar al Área de Operaciones la gestión del proceso de autoexclusión para integrarla a su gestión. Fortalecer la participación de Enjoy en espacios de formación y trabajo en torno a la problemática de la ludopatía.
	Continuar con los espacios de retroalimentación del programa.	●	
	Realizar capacitaciones para nuestros colaboradores Enjoy Club y SAC.	●	
	Mejorar la difusión interna y externa del programa.	●	
	Seguir participando en espacios de formación y trabajo en torno a la problemática de la ludopatía.	●	

Nuestra Comunidad

Compromiso con el desarrollo económico, social y cultural.

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

FOCO	COMPROMISOS 2011	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	COMPROMISOS 2012
Participación en iniciativas sociales	Continuar apoyo a organizaciones sociales.	●	Continuar apoyo a organizaciones sociales.
	Diseño e implementación de programa piloto de voluntariado corporativo.	●	Implementar programa piloto de voluntariado corporativo en Enjoy Central
	Desarrollar herramientas que permitan apoyar las acciones de voluntariado surgidas desde la iniciativa de los colaboradores.	●	Desarrollar Manual de Voluntariado Corporativo para apoyar las iniciativas de este tipo surgidas desde los propios colaboradores.
	Implementación de proyectos pilotos de inversión social.		
Vinculación con el entorno	Desarrollar e implementar estrategia de vinculación con los públicos de interés considerando los ejes nacional y local.	●	Dar continuidad al trabajo iniciado para desarrollar una estrategia de vinculación con los públicos de interés.
	Generar espacios de encuentro con la comunidad.	●	Implementar un plan anual de espacios de encuentro con la comunidad.
	Continuar el desarrollo de herramientas que permitan apoyar la vinculación con los grupos de interés.	●	Desarrollar herramientas que contribuyan a construir una relación más sólida con los grupos de interés (políticas, planes y procedimientos).



Nuestro Ambiente

Compromiso con el cuidado del medioambiente.

Valoramos el medioambiente y trabajamos cada día por ser una cadena más amigable con éste.

FOCO	COMPROMISOS 2011	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	COMPROMISOS 2012
Comité Ambiental	Consolidar y dar visibilidad al Comité Ambiental con proyectos metódicos y estructurados que sean parte de la gestión.	●	Cumplir con el plan de trabajo anual del Comité Ambiental.
Promoción de buenas prácticas	Diseñar e implementar un plan de sensibilización ambiental destinado a los colaboradores.	●	Implementar plan de sensibilización ambiental orientado a los colaboradores de la cadena.
Proyectos ambientales de Enjoy Santiago	Dar continuidad a los proyectos ambientales de Enjoy Santiago.	●	Continuar con el Plan de Compensación de suelos y trabajo con la organización Mi Fruta.
Sistema de gestión ambiental	Implementar un sistema de gestión ambiental piloto en una unidad de negocio.	●	Implementar Plan de Manejo de Residuos Sólidos en forma transversal a todas las UN. Incorporar ámbitos de la gestión ambiental en los procesos de auditoría a las UN, de tal forma de contribuir al mejoramiento continuo.

● Logrado ● En vías de lograr ● No iniciado





Antofagasta ★

Coquimbo ★

Santiago
Viña del Mar ★ ★

Santa Cruz
★
Mendoza

Pucón ★

Chiloé ★



NUESTRO
HACER

En Enjoy aspiramos a ser una empresa de excelencia, lo que implica obtener buenos resultados para nuestros accionistas, incorporar modelos de eficiencia en nuestros procesos y actividades, pero por sobre todo apalancar cada una de nuestras acciones en la misión, visión y valores que tenemos como cadena.

La misión, visión y valores de Enjoy, constituyen nuestra carta de navegación y por tanto deben ser la guía para cada uno de los colaboradores que integramos esta compañía. Guiarnos por estos principios es la base sobre la cual entender y trabajar en proyectos que apuntan a la eficiencia y la calidad en toda nuestra operación, y poder generar así los cambios culturales que se requieren, dándoles sentido.

Estamos confiados que queremos trascender
y dejar una huella positiva en nuestro quehacer,
y para cumplir este objetivo nos esmeramos
todos los días.

1. VISIÓN, MISIÓN Y VALORES

Visión

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

Misión

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



Valores

COMPROMISO	PASIÓN	CALIDEZ
Somos un equipo comprometido ...con el éxito de nuestra empresa. ...con la visión y misión de nuestro negocio. ...con el desarrollo de nuestras personas. ...con nuestra comunidad y entorno.	Vivimos con pasión por el cliente Los clientes son el foco de nuestras acciones. Trabajamos con alegría y amabilidad. Cultivamos una relación de fidelidad con cada cliente. Nos anticipamos a sus necesidades. Buscamos sorprender a nuestros clientes y entregarles experiencias inolvidables.	Valoramos la calidez en todas nuestras relaciones Nuestras relaciones se fundan en el respeto mutuo. Somos responsables de crear un clima de amabilidad y confianza. Tenemos buena disposición para realizar nuestro trabajo y colaborar con nuestros equipos. Fomentamos la comunicación abierta en los equipos. Interactuamos y nos apoyamos entre distintas áreas formando un gran equipo.
		
EXCELENCIA	INTEGRIDAD	MÉRITO
Nuestro estilo es la excelencia No nos conformamos con lo bueno, buscamos la perfección. La preocupación por cada detalle es lo que nos diferencia. Entregamos un servicio de la más alta calidad. La mejora continua guía nuestras acciones. Buscamos superar las expectativas de nuestros clientes. Nuestro esfuerzo se basa en hacer las cosas siempre cada vez mejor.	Actuamos con integridad y transparencia Nos guían principios éticos fundamentales: la honestidad, la veracidad y la rectitud. Hablamos con la verdad. Cumplimos nuestras promesas. Cuidamos nuestro comportamiento personal. Cuidamos siempre la imagen de nuestra empresa.	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.

2. INFORME GOBIERNO CORPORATIVO

En Enjoy velamos porque la transparencia y la integridad estén presentes en todo nuestro actuar, condición necesaria para convertirnos en una empresa de nivel mundial. Nuestra vocación se plasma en un profundo sentido de trascendencia y permanencia en el tiempo, vocación que esperamos lograr con valores y en forma correcta.

La industria de casinos tanto en Chile como en el mundo, tiene características especiales tanto en términos de regulación como en el tipo de negocios que desarrolla. En nuestra posición de líderes de la industria en nuestro país hemos asumido el compromiso de velar por una industria que sea reconocida por su aporte al desarrollo económico y social, de manera socialmente responsable.

En Enjoy entendemos que el buen gobierno es un marco de comportamiento común y consistente de la organización, que tiene como objetivo alcanzar y velar por el cumplimiento de la misión, visión y valores de la compañía.

A lo largo de los años nos hemos encaminado por una senda que permite que nuestro Gobierno Corporativo se consolide y transmita la importancia de la gestión de nuestros riesgos, la transparencia dentro de la organización y los valores corporativos. Por este motivo, hemos identificado las eventuales situaciones que puedan dañar la imagen, reputación y sustentabilidad de la empresa en el largo plazo, adoptado procedimientos y sistemas que apunten a fortalecerlo y adecuarlo a las actuales exigencias.

En este sentido el buen gobierno es un marco de comportamiento común y consistente que tiene como objetivo alcanzar y velar por el cumplimiento de la misión, visión y valores de la compañía. El compromiso con el buen gobierno y con el comportamiento ético es el eje de nuestras acciones a nivel interno y externo.

Un pilar fundamental en los temas de gobiernos corporativos es la transparencia que se refleja en la información que se entrega al mercado y la forma en que los grupos de interés tienen acceso a la información de la compañía. Estos últimos, cada vez se encuentran más desarrollados y requieren de mayor información, lo que nos agrega nuevos desafíos en materia del tipo y cantidad de información que requieren. Es así como podemos destacar que en el

Reporte de Transparencia Corporativa 2011 elaborado por la Universidad del Desarrollo y la Consultora Inteligencia de Negocios, obtuvimos un avance del 35,9% en el Índice de Transparencia Corporativa, ubicándonos dentro de las 10 empresas que más avances en transparencia corporativa tuvieron durante el año 2011. Asimismo, y dentro de esta transparencia que queremos dejar plasmada en todo nuestro actuar, es que este año por primera vez, daremos especial énfasis a las materias de Gobierno Corporativo, al incluir en nuestro Reporte de Sustentabilidad un nuevo capítulo en el que se detallan y explican las buenas prácticas en esta materia que lleva a cabo Enjoy S.A., lanzando el nuevo Reporte de Sustentabilidad y Gobierno Corporativo.

El compromiso con el buen gobierno y con el comportamiento ético es el eje de nuestras acciones a nivel interno y externo.



Durante el año 2011 podemos mencionar tres grandes hitos en materia de Gobierno Corporativo, por un lado la implementación de Código de Ética y Buenas Prácticas, y su respectiva línea confidencial, por otro la definición de la estructura de la nueva Gerencia de Compliance, y finalmente haber aprobado la confección del primer Reporte de Gobierno Corporativo.

Finalmente, estos hitos y encontrarnos a la cabeza de nuestra industria en materias tan relevantes en nuestro desarrollo, nos permite crecer y mantener lo que nos ha hecho exitosos durante los 36 años de existencia de la compañía.

"En Enjoy contamos con un excelente gobierno corporativo, y trabajamos día a día para que no existan espacios para malas prácticas, lo cual es intransable en nuestra cadena." Javier Martínez, Gerente General Enjoy.



2.1 INFORMACIÓN DE LA SOCIEDAD

Enjoy S.A. se constituyó como una sociedad anónima cerrada con fecha 23 de octubre de 2001. En el año 2009 la sociedad obtuvo su inscripción en el Registro de Valores de la Superintendencia de Valores y Seguros y el día 8 de junio de ese año, comenzó a transar sus acciones en la Bolsa de Comercio de Santiago.



2.2 NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO

2.2.1 Directorio

En Enjoy el Directorio tiene a su cargo la administración superior de la sociedad y su misión es maximizar el valor de la empresa y velar por el cumplimiento de la ética y los valores de la cadena.

El Directorio está compuesto por 7 miembros, los que permanecen en su cargo por un período de un año el que finaliza en abril de 2012 y pueden ser reelegidos en forma indefinida. Los 7 integrantes del Directorio no ocupan cargos ejecutivos dentro de la cadena.

El 26 de abril de 2011, se realizó la Junta Ordinaria de Accionistas, en la cual se reeligió a todos los miembros del directorio.

Los actuales directores de la sociedad son: Antonio Martínez Seguí, Antonio Martínez Ruiz, Vicente Domínguez Vial, Leonidas Vial Echeverría, Darío Calderón González, Ignacio González Martínez y Pablo Turner González. En la sesión de directorio del día 28 de abril de 2011 se confirmó como Presidente de la sociedad a Antonio Martínez Seguí.

De acuerdo a la legislación vigente, la empresa cuenta desde el año 2010, con un director independiente, don Vicente Domínguez Vial, designado por inversionistas institucionales.

El Directorio se reúne en sesiones ordinarias en forma mensual, en caso de ser necesario se reúne en sesiones extraordinarias, en donde se abordan temas específicos de la cadena. En dichas reuniones, el Directorio analiza y resuelve las principales materias y lineamientos que son de relevancia para la sociedad. Asimismo, en cada una de las sesiones ordinarias la administración da cuenta en forma detallada del avance de los negocios de la sociedad, se entrega un detallado reporte del área financiera y se conoce cualquier otra materia de real interés para la sociedad. El secretario del Directorio es el Fiscal de la sociedad.

De acuerdo a los estatutos de la sociedad, las sesiones del Directorio se constituyen y los acuerdos se adoptan con la mayoría absoluta de los miembros. No existen materias en las cuales se requieran quórums especiales para su aprobación.

Perfil de los Directores

Los miembros del Directorio tienen diferentes perfiles y trayectoria profesional, sin lugar a duda en ellos abunda el profesionalismo y experiencia en todo ámbito de acción. Para integrar el directorio de Enjoy no existen requisitos formales, sin embargo se ha congregado a un grupo heterogéneo de personas que con sus distintas miradas agreguen valor a la compañía. Entre los integrantes hay abogados, ingenieros comerciales, ingenieros civiles y empresarios.

¿Cómo funciona nuestro Directorio?

El Directorio se reúne en sesiones ordinarias en forma mensual, en caso de ser necesario se reúne en sesiones extraordinarias, en donde se abordan temas específicos de la cadena. En dichas reuniones, el Directorio analiza y resuelve las principales materias y lineamientos que son de relevancia para la sociedad. Asimismo, en cada una de las sesiones ordinarias la administración da cuenta en forma detallada del avance de los negocios de la sociedad, se entrega un detallado reporte del área financiera y se conoce cualquier otra materia de real interés para la sociedad. El secretario del Directorio es el Fiscal de la sociedad.

De acuerdo a los estatutos de la sociedad, las sesiones del Directorio se constituyen y los acuerdos se adoptan con la mayoría absoluta de los miembros. No existen materias en las cuales se requieran quórums especiales para su aprobación.

Asistencia al Directorio

NOMBRE	ASISTENCIA 2011	ASISTENCIA 2010
Antonio Martínez Seguí	13	15
Antonio Martínez Ruiz	13	14
Vicente Domínguez Vial	13	9*
Leonidas Vial Echeverría	12	9*
Dario Calderón González	13	14
Ignacio González Martínez	12	9*
Pablo Turner González	13	15
Juan José Cueto Plaza	--	6**
Ximena María Martínez Seguí	--	5**
María Cecilia Martínez Seguí	--	5**

* Directores que fueron nombrados por la Junta Ordinaria de Accionistas realizada en Abril de 2010.
 ** Antiguos directores que dejaron de serlo a contar de la Junta Ordinaria de Accionistas realizada en Abril de 2010.

Remuneraciones del Directorio



NOMBRE	REMUNERACIONES (UF) 2011	REMUNERACIONES (UF) 2010
Antonio Martínez Seguí	3.000	2.600
Antonio Martínez Ruiz	1.800	1.950
Vicente Domínguez Vial	1.800	1.300*
Leonidas Vial Echeverría	1.650	1.200*
Dario Calderón González	1.650	1.650
Ignacio González Martínez	1.800	1.350*
Pablo Turner González	1.800	1.950
Juan José Cueto Plaza	--	600**
Ximena María Martínez Seguí	--	600**
María Cecilia Martínez Seguí	--	600**

* Directores que fueron nombrados por la Junta Ordinaria de Accionistas realizada en Abril de 2010.
 ** Antiguos directores que dejaron de serlo a contar de la Junta Ordinaria de Accionistas realizada en Abril de 2010.

Gastos en asesoría al Directorio

Durante el ejercicio 2011, la sociedad no incurrió en gastos de asesoría al Directorio.

2.2.2 Comité de Directores

En Enjoy contamos con un Comité de Directores de acuerdo a lo señalado en la Ley 18.046 sobre Sociedades Anónimas. Éste es presidido por Vicente Domínguez Vial, director independiente, él cual designó a Ignacio González Martínez y Pablo Turner González como integrantes del Comité.

Dado lo anterior, la Junta Ordinaria de Accionistas del 26 de Abril de 2011, le asignó un presupuesto que ascendió para el año 2011 a la suma de 500 Unidades de Fomento y acordó la remuneración de los miembros del Comité que asciende a 50 Unidades de Fomento por sesión asistida. Durante el año 2011, el presupuesto del Comité no fue utilizado.



El Comité se reúne al menos 4 veces en el año y sus funciones principales son por una parte revisar los estados financieros de la compañía, con el fin de recomendar al Directorio su aprobación o rechazo previo a la Junta de Accionistas. Por otro lado, debe examinar las operaciones con las partes relacionadas. Asimismo, el comité se reúne al menos 2 o 3 veces en el año para conocer de otras materias que también se encuentran dentro de sus atribuciones.

Entre las principales actividades del Comité de Directores durante el ejercicio del 2011 se destacan:

- 1 Revisión de los Estados Financieros, tanto anuales como trimestrales de la Compañía, y proposición al Directorio de la sociedad de la aprobación de los mismos.
- 2 El Comité acordó proponer al Directorio, para que éste propusiera a la Junta de Accionistas la designación de Ernst&Young, para llevar a cabo la auditoría externa de Enjoy S.A. y filiales y de Fitch Chile Clasificadora de Riesgo Ltda, y a International Credit Rating, Compañía Clasificadora de Riesgo Ltda, como Clasificadoras de Riesgo de la sociedad.
- 3 Conocimiento del Informe Anual de Gestión del año 2010.
- 4 Conoció de un informe acerca de los sistemas de prevención de incendios y de la unidad de prevención de riesgos, que existe en todas las Unidades de Negocio.
- 5 Conocimiento y aprobación de los contratos con empresas relacionadas.
- 6 Conoció a través de una presentación efectuada por los auditores del programa anual de auditoría. Se informó el alcance, los temas relevantes y el enfoque de las auditorías tanto la limitada a junio como la completa a diciembre.
- 7 Conocimiento y aprobación de la nueva estructura interna que contempla la creación de una Gerencia de Compliance y Auditoría, la que absorbe al área de Auditoría y Riesgo, la cual será dirigida por un Gerente quien tiene un equipo compuesto por un Supervisor de Auditoría Interna y 6 auditores senior, más un abogado senior con experiencia relevante en materias de cumplimiento. Asimismo, los oficiales de cumplimiento de cada Unidad reportarán directamente al Gerente de Compliance. La nueva Gerencia dependerá directamente del Comité de Directores, lo cual le otorga una mayor independencia, credibilidad y solidez al área y a sus modelos de prevención.



- 8 A la sesión del mes de octubre, asistió la Subgerente de Auditoría y Control de Riesgos, la señora Ana Karina Navarrete quién entregó un análisis acerca del trabajo realizado por auditoría interna durante el año 2011. Asimismo, dio a conocer los marcos metodológicos que ocupa la sociedad para llevar a cabo sus procesos de control interno y los resultados obtenidos por las auditorías realizadas durante el año 2010 y 2011. En dicha sesión se acordó que a partir de esa fecha se envié a cada integrante del Comité, un resumen ejecutivo y los resultados de cada una de las auditorías que van terminando en la sociedad.
- 9 A la reunión del mes de octubre asistió la Gerente de Personas doña Susana García Echazu quien presentó al Comité el sistema de remuneraciones y planes de compensación de los gerentes y ejecutivos principales de la Compañía.
- 10 En la sesión del mes de diciembre de 2011, el Comité revisó las recomendaciones destinadas a mejorar los procedimientos administrativo-contables y de control interno efectuada por el auditor externo Ernst&Young como parte del proceso de auditoría del año 2011. Asimismo, los auditores hicieron una exposición acerca de las mejores prácticas de gobierno corporativo en la empresa, con énfasis en el código de ética, las relaciones entre el auditor interno con el auditor externo y en la gestión de los riesgos, todas las cuales se encuentran abordadas por el gobierno corporativo de la sociedad.
- 11 En la sesión del 8 de febrero de 2012, el Comité tomó conocimiento de los Estados Financieros de la Sociedad correspondientes al ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2011. El Comité recomendó al directorio la aprobación de dichos Estados Financieros.

Remuneraciones del Comité de Directores

Durante el ejercicio 2011, se percibieron las siguientes remuneraciones totales por concepto de asistencia a las sesiones del Comité de Directores:

DIRECTOR	REMUNERACIONES 2011	REMUNERACIONES 2010
Vicente Dominguez Vial	300 UF	150 UF
Ignacio González Martínez	200 UF	150 UF
Pablo Turner González	300 UF	150 UF

A su vez la sociedad no incurrió en gastos de asesoría al Comité de Directores.

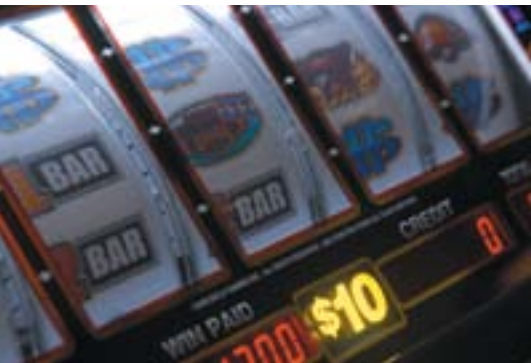
2.2.3 Nuestra historia en materia de Gobierno Corporativo

1975-2008	Durante estos años la empresa era dirigida y administrada por el actual grupo controlador.
2005	Nace la marca Enjoy que viene a unificar todas las Unidades de Negocio que tiene la cadena a lo largo de Chile.
2008	Se establece que el Directorio será de 7 miembros.
2008	Ingresa los primeros directores externos.
2009	Se aprueba un aumento de capital que tiene por objeto final la apertura en bolsa de la sociedad.
2009	Apertura en Bolsa de la Compañía.
2010	Se celebra la primera Junta Ordinaria de Accionistas de la sociedad después de su apertura a Bolsa, en la cual se eligió un nuevo Directorio, por primera vez es elegido un director independiente y se crea el Comité de Directores.
2011	El Comité de Directores emite su primer Informe Anual de Gestión.
2011	Implementación Código de Ética y Buenas Prácticas.
2011	Definición y estructuración de la Gerencia de Compliance.

2.2.4 Política del Directorio en materia de operaciones con partes relacionadas.

En Enjoy contamos con una política relativa a operaciones, habituales de la Sociedad con partes relacionadas, que corresponden a su giro y que fue aprobada por el Directorio, teniendo por objeto evitar que se produzcan conflictos de interés al interior de la sociedad. Esta política general relativa a operaciones con partes relacionadas es la siguiente:

- a) Operaciones que no sean de monto relevante. Quedarán exceptuadas de los requisitos y procedimientos del artículo 147 de la Ley de Sociedades Anónimas las operaciones que no sean de monto relevante. Para estos efectos se entiende que es de monto relevante todo acto o contrato que supere las 20.000 unidades de fomento. Se entiende que constituyen una sola operación todas aquellas que se perfeccionen en un periodo de 12 meses consecutivos por medio de uno o más actos similares o complementarios, en los que exista identidad de partes, incluidas las personas relacionadas, u objeto.
- b) Operaciones con filiales. Quedarán exceptuadas de los requisitos y procedimientos del artículo 147 de la Ley de Sociedades Anónimas las operaciones en que la contraparte sean personas jurídicas en las cuales la Sociedad posea, directa o indirectamente, al menos un 95% de su propiedad.



2.2.5 Política de poderes de representación

Como una forma de tener un mayor control y fiscalización de las actuaciones que realizan los representantes de la sociedad, el año 2010 nuestro Directorio determinó que los poderes de representación tanto de la sociedad matriz como de las filiales deben ser por medio de apoderados que deben actuar en forma conjunta. Esta medida tiene por objeto resguardar los intereses de la compañía y disminuir la posibilidad de que se produzcan perjuicios para la sociedad.

2.2.6 Auditores y Clasificadores de Riesgo

Según lo establece la legislación vigente, debemos contratar la clasificación de los valores, con al menos 2 clasificadores de riesgo. En este escenario, el Comité de Directores, acordó proponer al Directorio que la Junta de Accionistas designara como Clasificadoras de Riesgo de la sociedad a Fitch Chile Clasificadora de Riesgo Ltda, y a International Credit Rating, Compañía Clasificadora de Riesgo Ltda, lo cual fue confirmado por la Junta de Accionistas. Estas contrataciones fueron por el año 2011; en la próxima Junta Ordinaria de Accionistas se deberá designar nuevos o confirmar a los auditores actuales.

El Directorio ha designado a Ernst & Young como auditores externos de nuestros estados financieros, quienes nos otorgan exclusividad en su prestación de servicios dentro de la industria.

2.3 ACTUAMOS CON INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA

2.3.1 Código de ética y buenas prácticas.

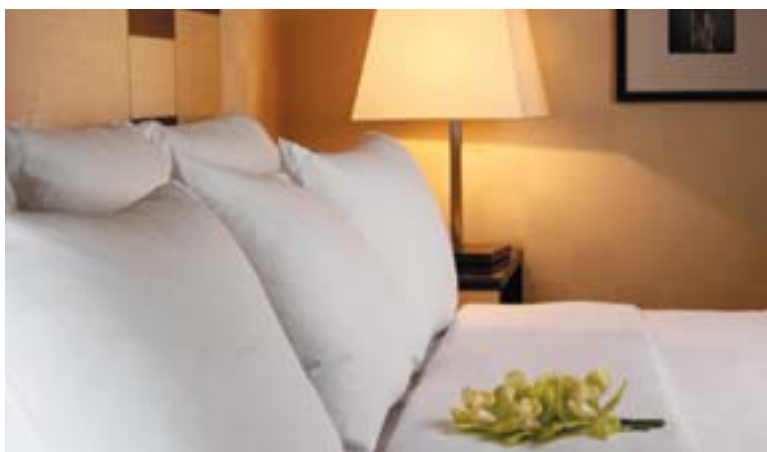
En Enjoy promovemos una cultura organizacional basada en los valores, visión y misión de la cadena. La integridad, la transparencia y la honestidad son los principios que han guiado, guían y guiarán el quehacer de la compañía, es así como estamos convencidos de que somos lo que somos gracias al comportamiento de nuestros colaboradores.

El crecimiento experimentado en los últimos años ha significado explicitar nuestro marco de comportamiento, basado en la confianza, la responsabilidad y la integridad. En este escenario, en el año 2011 hemos implementado nuestro Código de Ética y Buenas Prácticas, documento que es prioritario para la gestión de la compañía, ya que busca fortalecer la convicción y el compromiso de todos nuestros colaboradores con una conducta íntegra, de respeto hacia los demás, a las normas sociales y la legislación vigente, tanto dentro como fuera de la compañía. Junto al Código de Ética y Buenas Prácticas, se implementó la Línea Confidencial, que considera un teléfono y correo electrónico, herramientas de comunicación que permiten informar una conducta que va en contra del Código de Ética de la compañía.

Esta forma de denuncia acerca de faltas a la ética de algún colaborador se dio a conocer a toda la organización en todos los Enjoy meeting realizados a fines del 2010. Asimismo, se llevó a cabo un curso para los colaboradores, en la academia Enjoy, el cual fue realizado por 6.597 colaboradores.

"A un año de la implementación del Código de Ética y Buenas Prácticas, hemos cumplido con todas las expectativas, la línea confidencial ha funcionado muy bien y los colaboradores han utilizado en forma responsable esta herramienta como un instrumento más de comunicación dentro de la cadena." Percy Ecclefield, Fiscal Enjoy

En Enjoy promovemos una cultura organizacional basada en los valores, visión y misión de la cadena.



Comité de Ética y Buenas Prácticas

El cumplimiento de un Código de Ética y Buenas Prácticas requiere la existencia de mecanismos que faciliten el respeto a sus normas. Es por eso que contamos con un Comité de Ética y Buenas Prácticas el que comenzó a funcionar el 1 de enero de 2011. Este Comité se encuentra integrado por el Gerente General, el Fiscal, el Gerente de Personas y el Gerente de Finanzas e Inversiones, quienes durante el año 2011 se reunieron en forma trimestral y tuvieron sesiones extraordinarias cuando alguna denuncia lo hacía necesario.

El Comité durante el año 2011 investigó todas las denuncias recibidas.

Línea Confidencial

Todos los que trabajamos en Enjoy, independientemente de nuestro cargo o antigüedad en la empresa, podemos hacer un planteamiento al Comité de Ética y Buenas Prácticas, a través de la línea confidencial, ya sea vía telefónica o por correo electrónico.

Todo planteamiento es recibido directamente por el Gerente General y por el Fiscal de la compañía.

Con orgullo podemos señalar que nuestros colaboradores han hecho uso responsable de esta línea confidencial, demostrando la madurez de la organización.

Durante el año 2011, el Comité recibió un total de 51 denuncias, las cuales se desglosan en un 30% relativos a temas éticos, 60% relativos a temas de clima laboral y un 10% a problemáticas operacionales.



2.3.2 Avanzando en la prevención de riesgos

La industria de la entretención está regulada por diferentes organismos, entre ellos la Superintendencia de Valores y Seguros, la Superintendencia de Casinos de Juegos y la Unidad de Análisis Financiero (UAF), instituciones que velan por el correcto funcionamiento y actuar de las compañías del rubro. En esta línea, año a año hemos fortalecido las áreas de Auditoría y Control de Riesgos y Fiscalía con el objetivo de hacer más robusto el control interno en la Compañía, prevenir riesgos y contar con un sólido gobierno corporativo.

En este escenario, uno de los grandes hitos del año 2011 fue la aprobación por parte del Directorio, de la nueva área de Compliance y Auditoría, la cual agrupará en un trabajo coordinado a las áreas de Auditoría Interna, Gestión de Riesgos y Compliance. El foco de esta gerencia es velar por la implementación y adhesión al modelo de prevención y estructura de control de riesgos normativos.

La nueva estructura comenzará a regir a partir del año 2012 y dependerá directamente del Comité de Directores, facilitando la transparencia, credibilidad e independencia del área que vela por el buen comportamiento de la organización.

La Compañía contaba con un área de Auditoría y Control de Riesgos, la cual tiene como objetivo asegurar el cumplimiento de los controles internos y velar por el cumplimiento de normas internas y externas, apoyando de esta forma a la administración de la Compañía. El área de Auditoría Interna en Enjoy reporta directamente al Comité de Directores, lo que asegura un buen posicionamiento e independencia de la misma dentro de la organización. El universo de auditoría contempla a todas las empresas del grupo, que incluye a las unidades de negocio, los procesos y los sistemas, lo que permite una amplia cobertura de revisión y evaluación de riesgos.

Durante el año 2011 se efectuaron 58 auditorías, 14 más que el año anterior las cuales estuvieron orientadas a identificar las debilidades de control y riesgos a qué están expuestas las operaciones de la Compañía, velando por un adecuado ambiente de control interno, cumplimiento normativo y buen gobierno de la cadena. Los procesos de auditoría ayudan a mejorar continuamente la operación de los negocios y, sobre todo, reducir los riesgos de incumplimientos normativos y prevención de delitos.



Durante el año 2011 continuamos trabajando en la gestión de los riesgos de la Compañía. Una vez publicada la nueva Ley de Responsabilidad Penal de la Empresa, la Compañía contrató una asesoría externa para apoyar en la definición de la matriz de riesgos vinculados a la nueva Ley. Como resultado de esta asesoría se determinaron todos los riesgos existentes en la Compañía que podrían derivar en la materialización de un incumplimiento penal y la posterior definición de estructuras de control que permitan mantener dichos riesgos mitigados a niveles aceptables. Durante el año 2012 se trabajará en la implementación de este Modelo de Prevención en todas las unidades y áreas de la Compañía.



Asimismo, en mayo del año 2011 la Compañía comenzó a trabajar con un Modelo de Gestión de Riesgos Corporativo por medio de la adopción de una metodología reconocida como parte de las mejores prácticas de la industria, la cual, a través de la participación y análisis de los riesgos del negocio por parte de todos los Gerentes y Gerentes Corporativos de Enjoy, formuló una matriz de riesgos que nos permitió tener la visión de los riesgos del negocio. En la actualidad se cuenta con un mapa que contiene los 82 riesgos más relevantes para el negocio, por unidad de negocio y para Enjoy SA. El desafío para el año 2012 es transformar el mapa de riesgos en un plan de acción en el cual se efectúe el tratamiento de los riesgos identificados. En esta materia se ha dispuesto un equipo dedicado al desarrollo y mantención de la herramienta, el cual tiene un rol facilitador en la gestión de riesgos ejercida por todos los ejecutivos de la compañía.

“Este año hicimos el ejercicio de involucrar a los ejecutivos de la Compañía en la identificación de los riesgos del negocio. El proceso fue un éxito, ya que se generó un aprendizaje hacia la administración, en la detección y evaluación de los riesgos más relevantes del negocio.” Ana Karina Navarrete, Gerente de Compliance y Auditoría.

Por su parte, el área de Fiscalía durante el año 2011 ha consolidado su funcionamiento, en donde la eficiencia ha marcado su desempeño, reflejado en los tiempos de respuesta de las solicitudes. En este sentido, el impulso de Fiscalía tiene que ver, también, con velar para que todo nuestro actuar esté dentro de la legalidad, evitando contingencias y posibles conflictos de interés.

Uno de los grandes proyectos de Fiscalía del período, fue el desarrollo de un sistema de solicitudes a través de un medio digital, en este caso la nueva intranet corporativa. El sistema denominado work flow permitirá ingresar los requerimientos y monitorear el estado de avance. El sistema estará operativo a comienzos del año 2012 y será un gran avance en términos de eficiencia del área y su rol en términos de asegurar el cumplimiento de los compromisos contraídos por la compañía.

A su vez, el área de Fiscalía con apoyo de terceros realiza capacitaciones acerca del Sistema de Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo que son exigidos por la Unidad de Análisis Financiero (UAF), institución dedicada a prevenir este tipo de delitos en Chile, mediante la realización de inteligencia financiera, emisión de normativa, fiscalización de su cumplimiento y difusión de información de carácter público, con el fin de proteger al país y a su economía de las distorsiones que generan ambos delitos. Durante el año 2011 se llevaron a cabo capacitaciones para un total de 1.622 colaboradores, de acuerdo al siguiente cuadro:

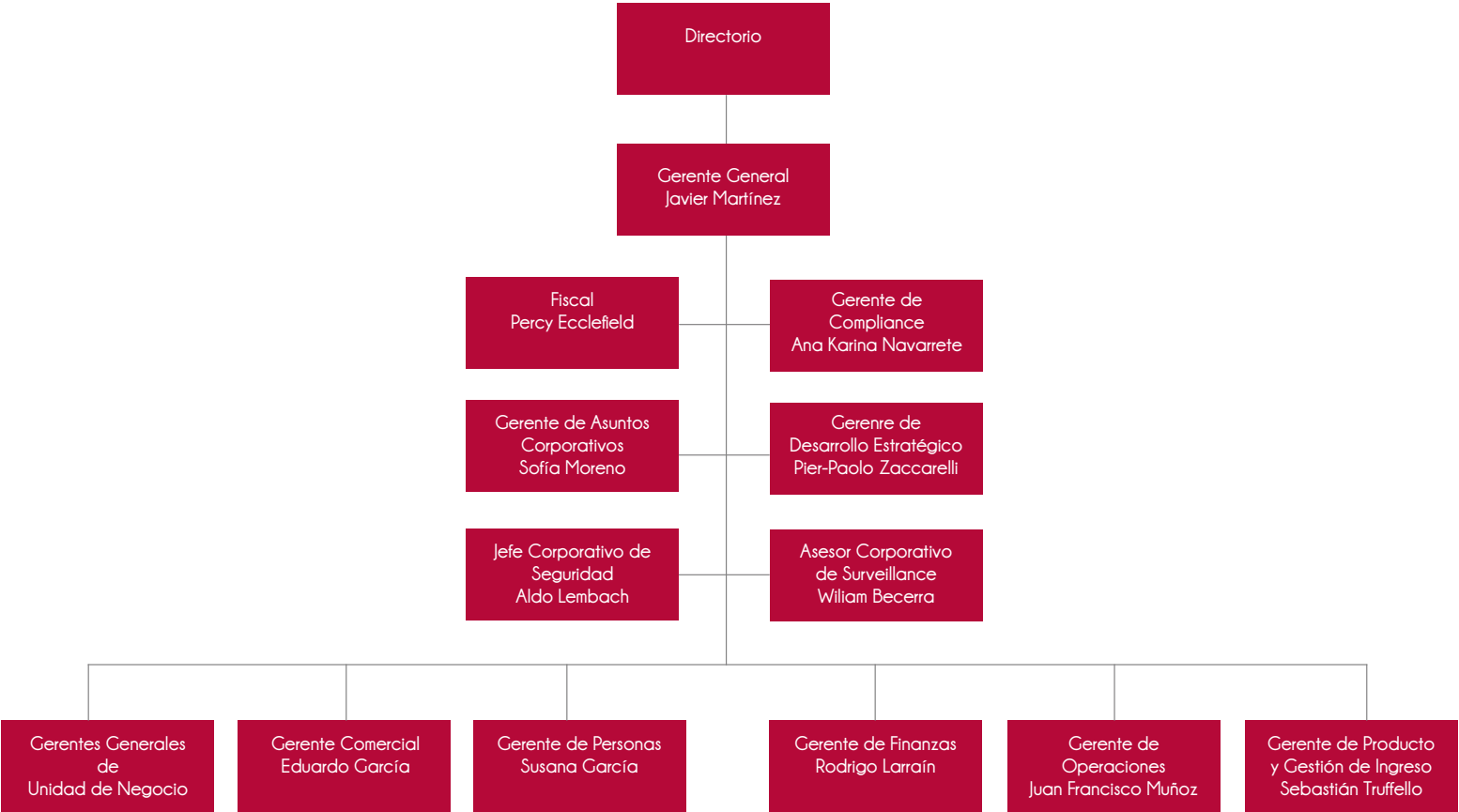


UNIDAD	CHARLAS UAF	TOTAL CAPACITADOS
Antofagasta	20	350
Coquimbo	10	230
Viña del Mar	14	220
Rinconada	20	484
Colchagua	2	130
Pucón	12	208
Totales	78	1622

“Para Enjoy Santiago el programa de capacitación sobre la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo ha cubierto un alto porcentaje de nuestros colaboradores, los que sin duda se trasforman en un pilar más de las medidas que tiene implementada la compañía a nivel transversal para este fin. En este sentido, el comprender de mejor forma los riesgos y procedimientos adecuados nos permite alcanzar un doble objetivo, por un lado se hace más eficiente el flujo de información sobre potenciales hechos irregulares, permitiendo que se active el conducto regular, y por otro nos facilita aumentar el estándar de servicio entregado a nuestros clientes”. René Vuskovic, Gerente General Enjoy Santiago.

2.4 ADMINISTRACIÓN SUPERIOR

El equipo ejecutivo de la cadena, es el siguiente:



Los principales ejecutivos de la sociedad se reúnen semanalmente en el Comité Ejecutivo que propone y define los lineamientos estratégicos y las políticas de la compañía, así como también revisa los resultados financieros y operativos.

Asimismo, a contar del año 2011 se implementó el Comité Ampliado, ocasión en que se reúnen los Gerentes que integran el Comité Ejecutivo y a él se agregan los Gerentes Generales de cada Unidad de Negocio y algunos Gerentes Corporativos. En esta instancia se presentan los temas más relevantes de la cadena, las necesidades de coordinación del equipo ejecutivo y las UN y se determinan las acciones a seguir respectivas.



2.4.1 Remuneraciones de Gerentes y Ejecutivos principales

Los 11 gerentes y principales ejecutivos de la sociedad recibieron una remuneración global bruta en el periodo 2011 de \$ 1.800.493.976.

Durante el ejercicio 2011, los gerentes y principales ejecutivos no recibieron indemnizaciones por años de servicios.

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

2.4.2 Administración unidades de negocios

Cada una de nuestras unidades de negocios cuenta con una estructura organizacional encabezada por un Gerente General, los cuales dependen directamente del Gerente General de Enjoy. Bajo la Gerencia General de la unidad, se ubican los responsables de las áreas de Juegos, Hotel, Alimentos & Bebidas, Personas, Mantenición y Logística, Finanzas y Comercial de cada operación.

Gerencias Generales

- 1. Enjoy Antofagasta
Rodolfo Prat D.
- 2. Enjoy Coquimbo
Ignacio de la Cuadra G.
- 3. Enjoy Viña del Mar
Juan Eduardo García N.
- 4. Enjoy Santiago
René Vuskovic H.
- 5. Casino Colchagua
Edmundo Villanueva C.
- 6. Enjoy Pucón
Mauricio Maurel T.
- 7. Enjoy Mendoza
Alex Jiménez H.
- 8. Enjoy Chiloé
Fernando Jaramillo A.*

*Fdo. Jaramillo fue nombrado Gerente General el 19 de Diciembre de 2011. En tanto Enjoy Chiloé comenzará su operación en mayo del año 2012.



2.5 PROPIEDAD Y ACCIONISTAS

Enjoy S.A., es controlada por la familia Martínez, quienes a través de las sociedades Inversiones e Inmobiliaria Almonacid Ltda. e Inversiones Cumbres S.A. ostentan el 53,72% y el 12,91% respectivamente.

La relación con los accionistas se efectúa a través de la Subgerencia de Relación con Inversionistas, quienes interactúan con accionistas y potenciales inversionistas de la sociedad. Asimismo, contamos con una página web que contiene la información relevante de la sociedad y antecedentes de la industria, la cual se ha convertido en un importante canal de comunicación con nuestros inversionistas.

A través de la Subgerencia de Relación con Inversionistas hemos desarrollado una comunicación fluida con nuestros accionistas y potenciales inversionistas, como una materia importante a resaltar son las reuniones que realizamos en forma trimestral con el objeto de dar a conocer nuestros estados financieros.

Nuestro departamento de Acciones es administrado por el Depósito Central de Valores, quien cuenta con un servicio al cliente capacitado para responder las inquietudes de nuestros accionistas, relativas especialmente a los títulos de las acciones y los dividendos que reparte la compañía.

Los 12 principales accionistas de la sociedad al 31 de diciembre de 2011, son los siguientes:

NOMBRE	N° DE ACCIONES SUSCRITAS	N° DE ACCIONES PAGADAS	PORCENTAJE DE PROPIEDAD
Inversiones e Inmobiliaria Almonacid Limitada	955.877.571	955.877.571	53,61%
Inversiones Cumbres S.A.	229.732.525	229.732.525	12,89%
Compass Small Cap Chile Fondo de Inversión	106.359.206	106.359.206	5,97%
Fondo de Inversión Larraín Vial Beagle	101.617.788	101.617.788	5,70%
Pier-Paolo Zaccarelli Fasce	63.285.639	63.285.639	3,55%
Siglo XXI Fondo de Inversión	43.989.445	43.989.445	2,47%
Fondo de Inversión Santander Small Cap	41.857.187	41.857.187	2,35%
Larraín Vial S.A. Corredora de Bolsa	36.563.885	36.563.885	2,05%
IM Trust S.A. C de B	18.214.440	18.214.440	1,02%
Inversiones Megeve Dos Ltda	17.985.021	17.985.021	1,01%
Banchile C de B S.A.	15.215.879	15.215.879	0,85%
Banco Itau por cuenta de terceros	10.928.648	10.928.648	0,61%



3. NUESTRO FOCO ES LA EFICIENCIA

Nuestro negocio es altamente competitivo y se encuentra en constante crecimiento, por ello como cadena debemos ser lo más eficientes al momento de gestionar la operación, permitiéndonos brindar un servicio de excelencia que marque una diferencia para nuestros clientes.

El año 2010 implementamos un sistema de Revenue Management de Hotel, cuyo objetivo es maximizar los ingresos al ofrecer distintos precios y/o tarifas a los clientes por un producto o servicio determinado. El año 2011, hemos avanzado en la consolidación del modelo en el área de juegos, así como en el área de Hotel y Centro de Convenciones, donde el sistema se ha consolidado tanto para para el uso de los clientes como de los colaboradores de dichas áreas. Cabe destacar además, que el año 2011 se ha comenzado a desarrollar un modelo para la planificación de la demanda del área de Alimentos y Bebidas, el cual esperamos se encuentre implementado en todas las unidades de negocio durante el año 2012.

El foco en la eficiencia también se observa en la implementación de los planes de mejora identificados durante el año 2010 y que es la fase final del proyecto de Transformación del Back Office (TBO), el cual apunta a una transformación interna de los procesos asociados a la operación. El proyecto ha generado una transformación de los procesos que soportan las funciones de los colaboradores que están en directa relación con los clientes, generándose por tanto una transformación cultural dentro de la organización.

“Creo que TBO hizo un gran aporte cultural a la cadena, yo lo veo hoy día incluso en el lenguaje, actualmente se están ocupando muchas palabras que se acuñaron en el proyecto y que ahora son de uso habitual dentro de los colaboradores.” Juan Francisco Muñoz, Gerente Operaciones Enjoy.



Por último, un proyecto que comenzó a gestarse durante el año 2011 y que está relacionado con la eficiencia, es el modelo de gestión de proyectos, el cual busca otorgar a los equipos de trabajo de esta área, una mayor claridad acerca de sus objetivos, metas, estado de avance y costos de los proyectos. Este modelo al igual que el proyecto TBO implica un cambio cultural, y estamos seguros que con el tiempo los colaboradores se familiarizarán con esta nueva metodología de trabajo.

4. PÚBLICOS ESTRATEGICOS

En la actualidad los grupos de interés toman cada día más importancia en la gestión de una compañía, siendo claves para nuestro éxito y sustentabilidad en el tiempo. Es por esto que trabajamos para construir y consolidar relaciones de confianza tanto a nivel corporativo como local, las que sean beneficiosas para ambos.

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

PÚBLICO ESTRATEGICO	CANAL DE COMUNICACIÓN
Clientes	REALIZA (Programa de Gestión de Reclamos) Focus group Estudios de satisfacción de clientes Encuesta en puntos de ventas Página web de la compañía Medios digitales (facebook y twitter)
Colaboradores Enjoy	Encuesta de clima organizacional (GPTW) Politica de puertas abiertas Reuniones jefe-colaborador Enjoy Meetings Visitas Gerente General Brief en unidades de negocios Planeta Enjoy Boletín electrónico SER ENJOY de periodicidad mensual Diarios murales Campañas Internas
Accionistas	Junta Ordinaria de Accionistas Junta Extraordinaria de Accionistas Desayuno de Inversionistas y Analistas financieros Trimestrales Reuniones periódicas Visitas y eventos en las unidades de negocios Road Show Página Web de inversionistas Memoria anual



PÚBLICO ESTRATEGICO	CANAL DE COMUNICACIÓN
Proveedores	Comité de Compras
Autoridades nacionales	Reuniones con las autoridades Saludos protocolares Participación en actividades y ceremonias
Gremios y asociaciones especializados	Participación en: Fedetur Turismo Chile Hotelga Hoteleros de Chile Cámaras de Comercio en las regiones en las cuales se ubica Enjoy Cámaras de Turismo Regionales
Entidades culturales	Participación en Fundación Ruinas de Huanchaca
Referentes empresariales	Participación en: Icare Generación Empresarial Acción RSE Fundación PROhumana Pacto Global de las Naciones Unidas
Referentes sociales y de beneficencia	Gestión de la Gerencia de Asuntos Corporativos
Medios de comunicación	Reuniones, envío de notas de prensa, entre otros.

En el proceso de elaboración del Reporte de Sustentabilidad del año 2011, incorporamos a los públicos estratégicos en el proceso de verificación, realizando focus group con colaboradores y clientes, así como entrevistas a representantes de organizaciones de las cuales participa Enjoy. Estos espacios tuvieron como objetivo recoger su opinión en relación a si los temas considerados relevantes por ellos estaban contenidos en el Informe. Hemos asumido el compromiso para el Reporte de Sustentabilidad del año 2012, de desarrollar un proceso de materialidad, que considere una consulta interna y externa, con el objetivo de conocer y responder a las expectativas de información que los públicos estratégicos tienen.

5. COMITÉS



En Enjoy existen 23 comités que tienen por objetivo discutir temas relevantes para la gestión, operación y sustentabilidad de la organización. En el año 2011 se formó el Comité de Cobranzas¹, el Comité Ejecutivo Ampliado.

- ★ Directores
- ★ Ejecutivo
- ★ Ejecutivo Ampliado
- ★ Personas
- ★ Clima Laboral
- ★ Paritarios de Higiene y Seguridad
- ★ Inversiones Corporativo
- ★ Legal
- ★ Ética y Buenas Prácticas
- ★ Comercial
- ★ Proyectos
- ★ Implementación y Coordinación Enjoy Santiago
- ★ Compras
- ★ Sustentabilidad
- ★ Ambiental
- ★ Comunicaciones
- ★ Comunicaciones estratégicas
- ★ Mejora Continua
- ★ Productos

Estos comités funcionan y nos permiten tener una mejor comunicación y toma de decisiones entre las áreas involucradas, apoyando la gestión del negocio y a la administración superior de la cadena.



6. ASOCIACIONES A LAS QUE PERTENECEMOS

En Enjoy enfatizamos construir relaciones a largo plazo con los gremios y asociaciones del sector empresarial, turismo y comercio, que nos permitan contribuir al desarrollo del país. Es así como a través de nuestras unidades de negocios participamos en diferentes asociaciones a lo largo del país.

Enjoy Antofagasta

- ★ Cámara de Comercio de Antofagasta
- ★ Asociación de Industriales Antofagasta
- ★ Corporación Cultural de Antofagasta

Enjoy Coquimbo

- ★ Cámara Regional de Turismo
- ★ Cámara de Comercio La Serena
- ★ Convention Bureau la Serena/ Oficina Turismo

Enjoy Viña del Mar

- ★ Asociación Industriales de Valparaíso (ASIVA)
- ★ Cámara Regional de Comercio (CRCP)
- ★ Federación Gremial de la Industria Hotelera y Gastronómica de Chile (Hotelga)
- ★ Alianza Hoteleros de Viña (HOVI), agrupación sin personalidad jurídica

Enjoy Santiago

- ★ Pro Aconcagua
- ★ Turismo Aconcagua

Casino Colchagua

- ★ Cámara de Turismo de Santa Cruz

Enjoy Pucón

- ★ Cámara de Comercio de Pucón
- ★ Cámara de Turismo de Pucón
- ★ HOTELGA
- ★ Asociación de centros de Ski

Enjoy Central

- ★ Icare
- ★ Cámara Chileno Argentina
- ★ Federación de Empresas de Turismo de Chile (Fedetur)
- ★ Turismo Chile
- ★ Acción RSE
- ★ Pro Humana
- ★ Pacto Global de la Naciones Unidas
- ★ Hoteleros de Chile





 D NUESTRA GENTE



Lo que hoy es Enjoy, una compañía de entretenimiento que recorre el país de norte a sur, es consecuencia del compromiso y pasión que a diario entregan nuestros 6.645 colaboradores.

Cada una de las personas que trabaja en Enjoy contribuye a entregar un servicio de excelencia a nuestros clientes, en virtud de su profesionalismo y del especial énfasis por formarlos y capacitarlos para ser los mejores de esta industria.

Por segundo año, la Academia Enjoy contribuyó a la actualización de conocimientos de nuestros colaboradores y durante el año 2012 vamos a continuar enriqueciendo esta plataforma para convertirla en una de las mejores universidades corporativas del país. Creemos firmemente que a través de la capacitación otorgamos empleabilidad a nuestra gente y de esta manera contribuimos a su desarrollo y al desarrollo del país.

También en línea con el desarrollo de nuestras personas, durante 2011 reformulamos el programa de Movilidad Interna, con miras a garantizar que los ascensos y promociones en Enjoy sean otorgados en base al mérito, uno de nuestros valores corporativos. Actualmente, el programa de Movilidad Interna está dando sus primeros frutos con la selección de colaboradores para el proyecto Enjoy Chiloé.

En términos de liderazgo, 2011 fue el año en que se concretó la declaración del Líder Enjoy, un proyecto que encapsula nuestro sello de liderazgo para todos quienes somos parte de la mayor cadena de entretenimiento en Chile.

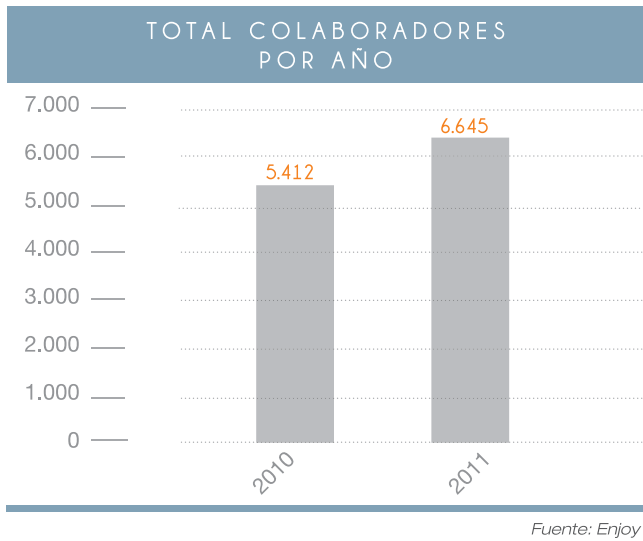
Siguiendo con nuestra filosofía de disfrutar del trabajo que hacemos, durante 2011 diseñamos nuevas herramientas para medir el clima laboral interno, para profundizar en los aspectos que debemos mejorar y aquellos que debemos reforzar con objeto de avanzar en un mejor clima laboral. "Tomamos una nueva perspectiva que nos da mayor profundidad en las mediciones de clima y nos permite entender las motivaciones y necesidades de nuestros colaboradores." *Susana García, Gerente Personas Enjoy.*

Finalmente, durante el año 2011 pusimos en marcha nuevos canales de comunicación interna, que nos permitieron llevar información estratégica y relevante a nuestros colaboradores, de manera de satisfacer sus necesidades de información, potenciar el alineamiento y promover el orgullo de ser parte de Enjoy.

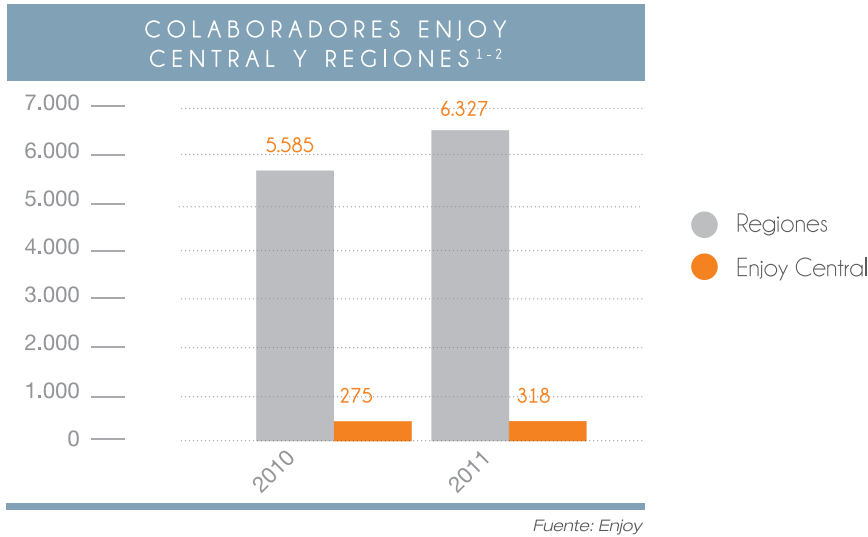
Lo que hoy es Enjoy, una compañía de entretenimiento que recorre el país de norte a sur, es consecuencia del compromiso y pasión que a diario entregan nuestros 6.645 colaboradores.

D NUESTRA GENTE

1. CARACTERÍSTICAS DE NUESTRA GENTE



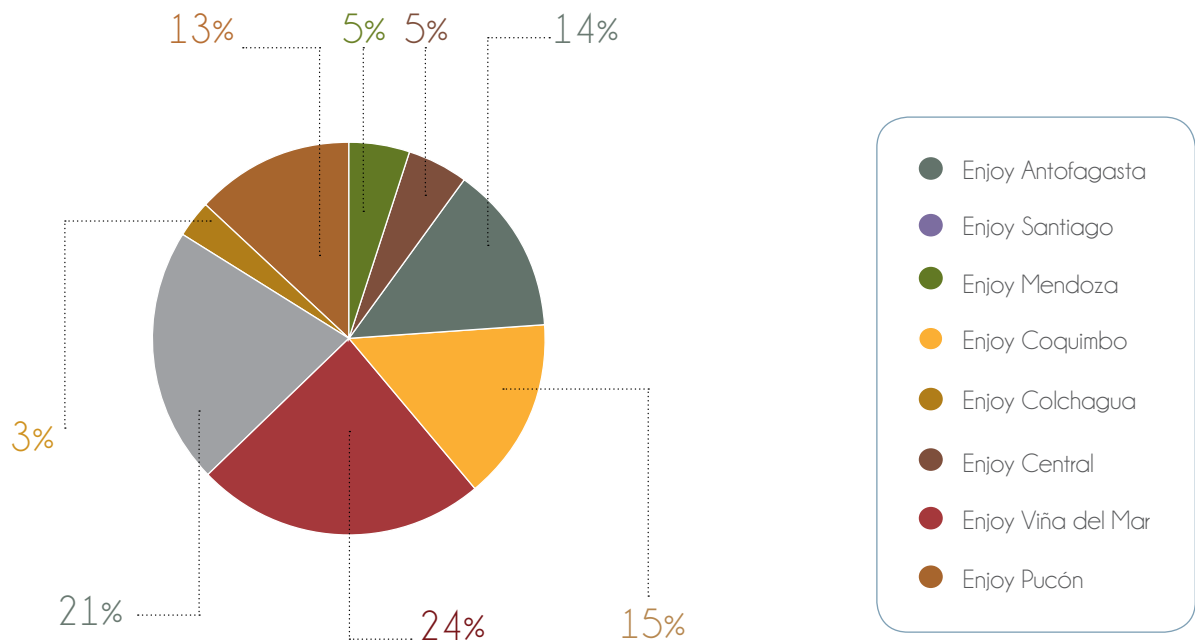
El año 2011 hubo un aumento de 1.233 colaboradores con respecto al año 2010, lo que se explica por la apertura de la oferta integral de Enjoy Santiago y el crecimiento de la empresa en general.



Durante el año 2011 se produjo un incremento de 1.190 colaboradores en regiones y de 43 en Enjoy Central. Solo 1 de los 8 gerentes generales que hoy lideran las unidades de negocio es oriundo de la región.

¹En las cifras de nuestra gente del año 2010 no está considerado la unidad de Puerto Varas, que dejó de pertenecer a la cadena en diciembre de ese año.
²Se considera dentro del dato de regiones a Enjoy Mendoza.

% COLABORADORES POR UNIDAD DE NEGOCIO AÑO 2011



Fuente: Enjoy

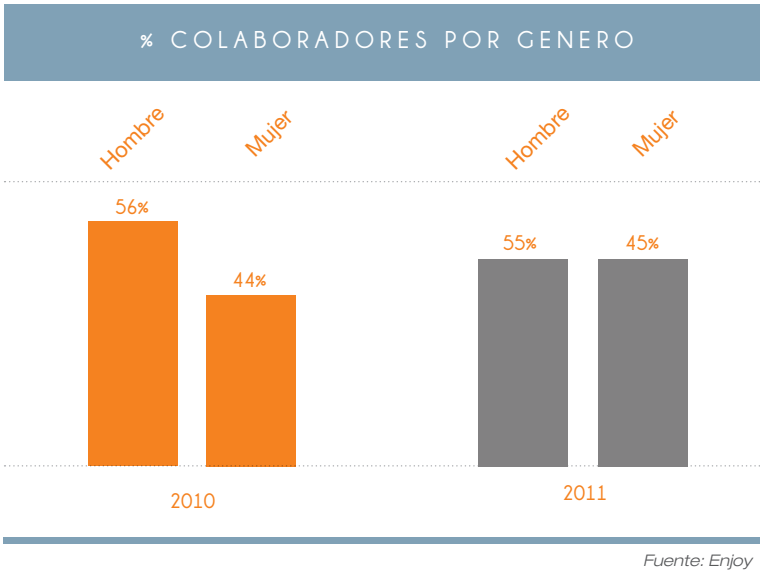
COMPOSICIÓN DE LA DOTACIÓN DE PERSONAL POR CATEGORÍA PROFESIONAL

	Año 2010	Año 2011
Gerente o Subgerente	90	97
Jefe o Supervisor	716	821
Profesional	292	349
Administrativo	203	226
Operario o Técnico	1.250	1.508
PEC	2.861	3.644
Total	5.412	6.645

Fuente: Enjoy



Tenemos que destacar que durante el año 2011 se produjo un incremento de 783 colaboradores en el segmento de personas en contacto directo con el cliente (PEC).

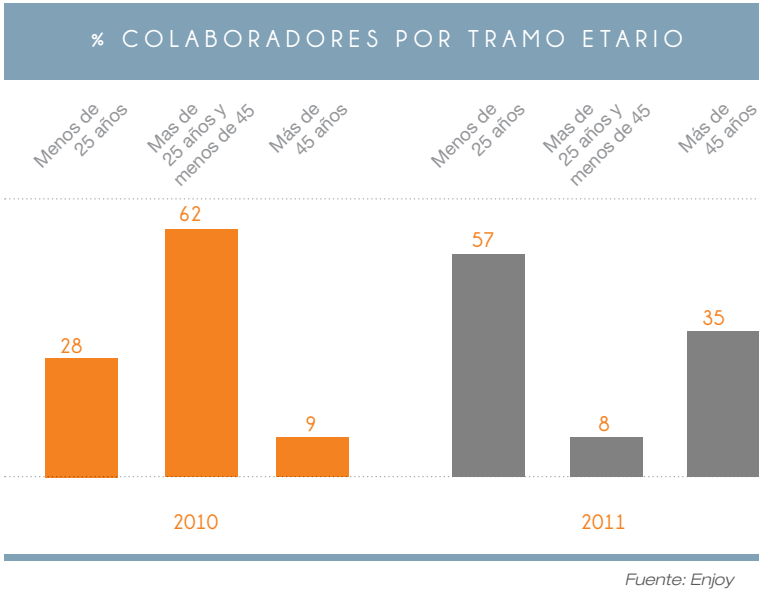


A diciembre de 2011, 3.639 colaboradores son hombres (55%) y 3.006 (45%) son mujeres.

% COLABORADORES POR GÉNERO Y UNIDAD DE NEGOCIOS				
	Hombre		Mujeres	
	Año 2010	Año 2011	Año 2010	Año 2011
Enjoy Antofagasta	49%	49%	51%	51%
Enjoy Coquimbo	53%	49%	47%	51%
Enjoy Viña del Mar	60%	57%	40%	43%
Enjoy Santiago	56%	57%	44%	43%
Casino Colchagua	62%	62%	38%	38%
Enjoy Pucón	54%	53%	46%	47%
Enjoy Mendoza	63%	59%	37%	41%
Enjoy Central	66%	66%	34%	34%
Total	56%	55%	44%	45%

Fuente: Enjoy

El año 2011 se generó un incremento de 624 hombres y 609 mujeres con respecto del año 2010.



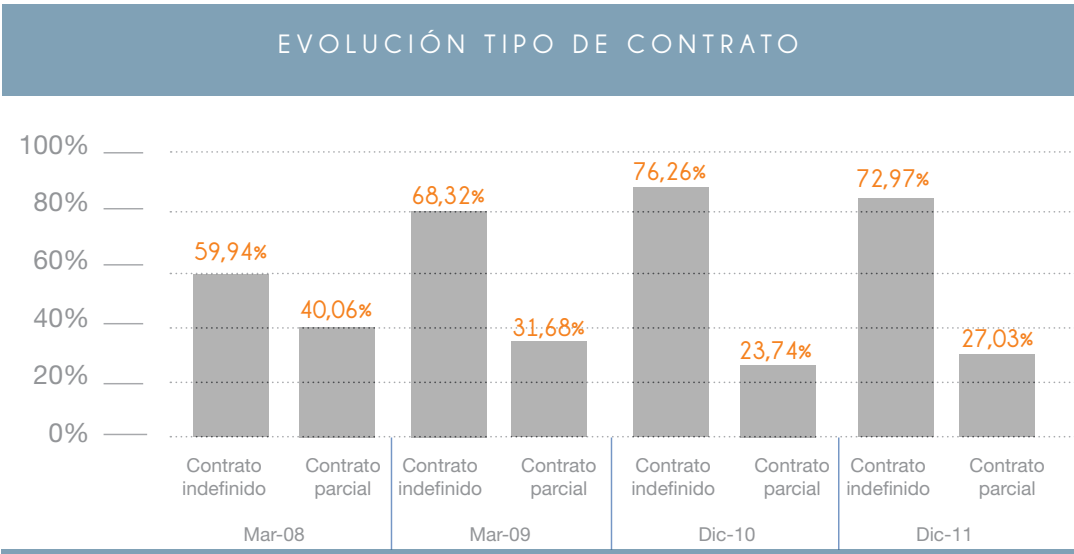
A diciembre de 2011, 3.766 colaboradores están en el rango de 25 a 45 años, y al mismo tiempo se observa un aumento en el segmento menor de 25 años.

% COLABORADORES POR TRAMO ETARIO Y UNIDAD DE NEGOCIOS						
	Menos de 25 años		Más de 25 y menos de 45 años		Más de 45 años	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Enjoy Antofagasta	34%	39%	59%	53%	7%	8%
Enjoy Coquimbo	33%	42%	59%	50%	8%	8%
Enjoy Viña del Mar	21%	28%	62%	59%	17%	13%
Enjoy Santiago	37%	39%	59%	56%	4%	5%
Casino Colchagua	29%	33%	68%	63%	3%	4%
Enjoy Pucón	33%	42%	58%	50%	9%	8%
Enjoy Mendoza	25%	30%	73%	66%	2%	4%
Enjoy Central	3%	4%	87%	86%	10%	10%
Total	29%	35%	62%	57%	9%	8%

Fuente: Enjoy

% COLABORADORES POR TIPO DE EMPLEO Y TIPO DE CONTRATO POR UNIDAD DE NEGOCIOS								
	Jornada Completa		Jornada Parcial		Contrato Indefinido		Plazo Fijo	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Enjoy Antofagasta	73%	76%	27%	24%	91%	81%	9%	19%
Enjoy Coquimbo	77%	67%	23%	33%	68%	69%	32%	31%
Enjoy Viña del Mar	65%	56%	35%	44%	65%	63%	35%	37%
Enjoy Santiago	70%	63%	30%	37%	83%	81%	17%	19%
Casino Colchagua	59%	59%	41%	41%	93%	85%	7%	15%
Enjoy Pucón	72%	66%	28%	34%	56%	50%	44%	50%
Enjoy Mendoza	96%	88%	4%	12%	100%	100%	0%	0%
Enjoy Central	98%	99%	2%	1%	99%	99%	11%	11%
Total	73%	66%	27%	34%	76%	73%	24%	27%

Fuente: Enjoy



El año 2011, 4.856 colaboradores estaban con jornada completa y 2.489 con jornada parcial. A su vez, 5.378 colaboradores estaban con contrato indefinido y 1.967 con contrato a plazo fijo.

3 Es importante considerar que los datos de los años 2008 y 2009 contemplan el período marzo- marzo, en tanto los años 2010 y 2011 están considerados a diciembre, siendo el mes de diciembre inestable para este tipo de análisis, puesto que en estas fechas es cuando contratas la mayor cantidad de personal para la temporada y entran en plazos fijos.

2. CRECER EN ENJOY

2.1 PROGRAMA MOVILIDAD INTERNA

En Enjoy estamos comprometidos con el crecimiento profesional y personal de nuestros colaboradores, lo que contribuye, no sólo a la prosperidad del negocio, sino que también a generar posibilidades concretas de desarrollo para nuestras personas.

A través del programa de Movilidad Interna, Enjoy busca ampliar las posibilidades de desarrollo de nuestra gente poniendo a su disposición las vacantes que se producen en toda la cadena. A través de una plataforma en línea, los colaboradores pueden revisar las ofertas de trabajo que se generan al interior de Enjoy y postular conociendo las características del nuevo cargo.

Durante el año 2011 reformulamos el programa de Movilidad Interna, con el fin de dar mayor transparencia y visibilidad a las políticas de selección, estableciendo de manera clara que el desarrollo en Enjoy sólo es posible en base al desempeño y al mérito, uno de nuestros valores corporativos.

El desarrollo en Enjoy sólo es posible
en base al desempeño y al mérito,
uno de nuestros valores corporativos.



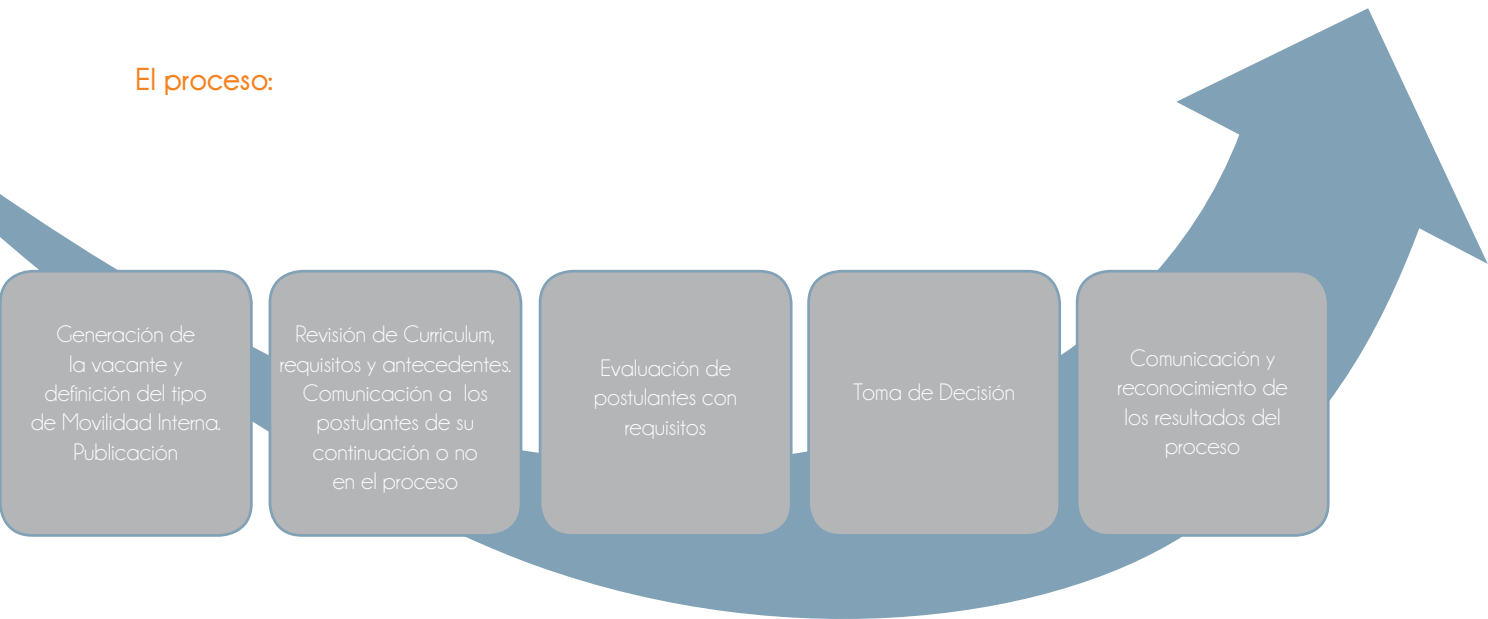
En ese sentido, los criterios de selección están relacionados con la evaluación de desempeño, la aprobación de una cantidad de cursos en la Academia Enjoy, la disciplina laboral y los años de antigüedad.

Además, se reforzó la comunicación con el postulante en cada etapa del proceso, así como la difusión de los resultados de cada concurso.

Los objetivos del programa de Movilidad Interna son:

- ★ Promover, incentivar y potenciar el desarrollo laboral y personal de los colaboradores de Enjoy, generando oportunidades de aprendizaje en roles nuevos que generen desafíos y crecimiento.
- ★ Capitalizar el conocimiento de negocio que tienen los colaboradores actuales y que puede ser valioso en otros cargos dentro de la compañía.
- ★ Motivar el desarrollo de competencias en los colaboradores para generar crecimiento mutuo.

El proceso:



El año 2011 el programa fue relanzado en todas las unidades de negocio, a través de charlas informativas enfocadas en las vacantes para el proyecto Enjoy Chiloé, con el objetivo de dar a conocer en detalle el proyecto, su ubicación y las posibilidades de ocupar un puesto en este nuevo desafío. Con orgullo podemos mencionar que a fines de 2011, se realizaron más de 430 procesos de movilidad interna y 1.146 colaboradores están inscritos en el portal.

“Enjoy es un lugar que esta lleno de oportunidades y que todas las personas que tienen ganas de crecer y superarse día a día, lo pueden lograr, todo es un tema de actitud y trabajo constante”.
 Victor Suazo, Coordinador eventos, Enjoy Antofagasta



2.2 CASO DESTACADO: PROGRAMA DE HABILIDADES DIRECTIVAS PARA LA OPERACIÓN

La consolidación de nuestro negocio en el mercado nacional, nos plantea nuevos desafíos futuros de expansión a nivel regional. En este escenario, nos hemos propuesto desarrollar liderazgos con profundo conocimiento de esta industria y capaces de desempeñarse en la operación. De esta manera, Enjoy contará con cierta flexibilidad en la estructura para afrontar los procesos de crecimiento y transformación esperados.

Durante el año 2011 trabajamos en el diseño de un innovador programa de entrenamiento y formación dirigido a colaboradores talentosos y con desempeño destacado. El Programa de Desarrollo de Habilidades Directivas para la Operación se enfoca en identificar el talento presente en la compañía, con el fin de entrenarlo y prepararlo para la operación del negocio.

Los criterios de selección de los participantes en este programa contemplan los resultados de la Evaluación de Desempeño, el potencial de desarrollo del profesional, sus méritos y logros en su trayectoria en Enjoy, así como el compromiso con la organización.

La primera versión de este programa se inició a fines del año 2011 con un plan que contempla 12 meses de preparación y formación, estructurados en 3 periodos de 4 meses. En cada uno de ellos, el ejecutivo desempeña un cargo específico en una unidad de negocio, con todas las atribuciones de dicho cargo. Junto con esta intensa práctica, el Programa contempla la realización de un **Proyecto de Innovación**, bajo la modalidad de un Plan de Negocios

“Tenemos la certeza que este programa nos permitirá adelantarnos a los desafíos futuros, en la medida que nos permita contar con ejecutivos que combinen competencias de liderazgo con las habilidades y herramientas necesarias para enfrentar la operación de nuevas unidades de negocio”. Marcelo Aránguiz, Gerente Desarrollo Organizacional Enjoy.

2.3 INCLUSIÓN LABORAL EN ENJOY

El año 2010 implementamos un programa piloto de inclusión laboral en Enjoy Antofagasta, y nos comprometimos a replicarlo durante 2011 en otras unidades de negocio, estando ya en funcionamiento en Enjoy Viña del Mar. Esta iniciativa es desarrollada en alianza con el Servicio Nacional de Discapacidad (SENADIS) y busca incorporar a la cadena a personas con algún grado de discapacidad intelectual o física, de tal forma de contribuir a mejorar su calidad vida a través del trabajo.

En el caso de Enjoy Antofagasta, durante 2011 contamos con dos colaboradores con discapacidad física, en las áreas de Personas y Hotel. Por otra parte, en Enjoy Viña del Mar contamos con dos personas que nos apoyan en el servicio de alimentación de nuestros colaboradores.

Con gran satisfacción podemos destacar que los colaboradores se han insertado positivamente a la compañía, desempeñando con éxito sus funciones y demostrando su compromiso y motivación por aprender y trabajar en Enjoy.

“La inclusión laboral de personas con capacidades diferentes nos ha permitido conocer gente excepcional, con un alto compromiso con su trabajo y un sello de superación sobresaliente, que a muchos nos ha dado una lección de vida, que derriba prejuicios y nos ha fortalecido frente a las dificultades cotidianas.” Fernando Navarro, Subgerente Personas, Enjoy Viña del Mar.

3. APORTANDO A LA EMPLEABILIDAD LOCAL

Para Enjoy es muy importante insertarnos en las localidades en donde estamos presentes, no sólo como una alternativa de entretención para sus habitantes sino también como una posibilidad real de fuente laboral. Para esto trabajamos en estrecha relación con las Municipalidades de las comunas donde tenemos presencia y en particular con las Oficinas Municipales de Información Laboral (OMIL)

Un ejemplo de esto se vivió durante el periodo de reclutamiento para la puesta en marcha del proyecto integral de Enjoy Santiago. A fines de 2011, iniciamos también el trabajo para la conformación de los equipos que darán vida a Enjoy Chiloé, proyecto que se encuentra actualmente en construcción.

Paralelamente, estamos trabajando en un convenio a nivel nacional con diferentes institutos de formación técnica, lo que nos permitirá ampliar las opciones de reclutamiento local para los diversos roles disponibles a lo largo de nuestra cadena.



4. ENFOCADOS EN EL DESARROLLO DE NUESTROS COLABORADORES

Junto con destinar importantes recursos al desarrollo profesional de nuestros colaboradores y a su desempeño en Enjoy, nos interesa su crecimiento personal. Es por eso que ponemos a su disposición herramientas que además de permitir que logren un servicio de excelencia en su cargo actual, les otorgan empleabilidad y constituyen un sello de calidad para la industria.

4.1 FORTALECIENDO LA ACADEMIA ENJOY

Nuestra Universidad Corporativa, la Academia Enjoy, inició sus operaciones el año 2010 y desde entonces se ha constituido en la principal herramienta que permite a nuestros colaboradores perfeccionarse en torno al trabajo que desempeñan dentro de la compañía. Entrega además, nuevas oportunidades, es de fácil acceso y está a disposición de todos en una plataforma web.

La Academia Enjoy integra dos grandes áreas, cada una con su propia metodología, pero que se complementan de manera que enriquecen las mallas de desarrollo. La primera es la plataforma e-learning, disponible en www.academiaenjoy.cl. Para acceder a ella, cada colaborador cuenta con un usuario único y clave personal que le permite realizar los cursos asociados a su malla de estudio desde cualquier lugar que cuente con conexión a internet.

Por otra parte, la metodología presencial contempla clases ofrecidas en cada unidad por un equipo de formadores internos, quienes están a cargo de dictar cursos que abarcan desde una inducción hasta el perfeccionamiento de los colaboradores.

En su segundo año de vida, la Academia Enjoy logró una adherencia cercana al 87% del total de los colaboradores. Esto confirma el posicionamiento del sitio como una herramienta de formación y crecimiento valorada al interior de Enjoy.

Durante 2011 se desarrollaron nuevos contenidos que refuerzan la identidad y cultura de nuestra cadena, como los cursos "Código de ética" y "Estilo Enjoy".



4.1.1. Formación temprana

Siempre con el foco en la excelencia del desempeño, durante el transcurso del año 2011 se definió un gran proyecto de certificación de cargos críticos. Esta Academia de Formación Temprana, corresponde al nivel 1 de certificación de los futuros planes de carrera. Los cursos tienen un foco principalmente técnico, donde nos aseguramos de que los nuevos colaboradores cuenten con las competencias necesarias para realizar bien su trabajo.

El programa contempló la certificación de competencias que habilitaron a colaboradores para el desempeño de ciertas funciones, promoviendo entre otras, la movilidad interna y la satisfacción de las personas. En el año 2011, se consolidó en Enjoy Antofagasta, Enjoy Coquimbo, Enjoy Viña del Mar y Enjoy Santiago, el primer nivel de certificación para los cargos de bartender, ayudante de cocina, ASR, anfitrión de tragamonedas, cajero, garzón y croupier.

4.1.2 Red de formadores internos

La motivación, el compromiso con Enjoy, un destacado desempeño y pasión por transmitir sus conocimientos, son las características que mejor describen a un formador de Enjoy. Ellos son los encargados de realizar las inducciones de quienes se integran a la cadena y también dictan cursos específicos en diferentes áreas y cargos.

Durante el año 2011 contamos con 244 colaboradores, de ellos 94 fueron formados durante el periodo. Cada uno de ellos fue capacitado y posteriormente certificado en diferentes cursos claves.

Hoy cuentan con una estructura de funcionamiento y canales de difusión dentro de la Academia Enjoy en donde tienen un espacio para compartir con el equipo los contenidos de sus cursos y mantener un contacto permanente con sus alumnos.

“Para mí ser formador dentro de Enjoy es una gran responsabilidad, que la asumo con entusiasmo y muchas ganas de entregar a los nuevos colaboradores que se integran al equipo mis conocimientos y experiencia dentro de la empresa. Es una labor que requiere constancia y estar permanentemente perfeccionándose, pero por sobre todo amor por lo que uno hace”,

Osvaldo Henríquez, Maitre bingo Buffet Enjoy Viña del Mar.

5. INVERSIÓN EN CAPACITACIÓN

En el año 2011 se invirtieron \$172.398.752 en capacitación. La cifra dista bastante del registro del año anterior, lo que se explica principalmente porque en 2010 se realizaron las capacitaciones para la apertura del Casino de Enjoy Santiago lo que abarcó a un gran número de colaboradores en comparación con las capacitaciones que se realizaron el 2011 sólo en el área de Hotel.

Por otro lado, el crédito por gasto en capacitación del año 2011 fue de \$186.296.382



CIFRAS DE INVERSIÓN EN CAPACITACIÓN Y CRÉDITO POR GASTO EN CAPACITACIÓN

	Año 2009	Año 2010	Año 2011	Variación
Inversión en capacitación (en millones de pesos)	\$ 171.025.386	\$ 562.456.341	\$ 172.398.752	-70%
Crédito por gasto en capacitación (en millones de pesos)	\$ 153.700.777	\$ 216.475.211	\$ 186.296.382	14%

Fuente: Enjoy

5.1 NÚMERO DE HORAS DE CAPACITACIÓN

El número de horas de capacitación en el año 2011 fue de 207.596 considerando la formación a colaboradores front office, cargos en directa relación con el cliente, y back office, cargos que soportan las funciones de los colaboradores que están relacionados con los clientes. Esto implica una diferencia negativa de 223.984 horas en comparación al 2010.

Las variaciones con los años anteriores tienen que ver, principalmente, con la realización de cursos a través de la Academia Enjoy.



NÚMERO DE HORAS DE CAPACITACIÓN BACK Y FRONT OFFICE POR UNIDAD DE NEGOCIOS				
	Back office 2011		Front office 2011	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Enjoy Antofagasta	1.855	1.624	9.344	6.653
Enjoy Coquimbo	2.186	2.695	8.934	10.794
Enjoy Viña del Mar	2.242	2.225	32.187	19.690
Casino Colchagua	1.213	328	4.490	4.377
Enjoy Santiago	7.718	7.536	37.694	25.636
Enjoy Pucón	1.456	1.183	7.297	6.267
Enjoy Mendoza	165	47	405	427
Enjoy Central	470	320	33	105
Total por género	17.305	15.958	100.384	73.949
Total	33.263		174.333	

Fuente: Enjoy

6. GESTIONANDO EL DESEMPEÑO DE NUESTROS COLABORADORES

En Enjoy, cada año realizamos un proceso de evaluación de desempeño en donde participa el 98% de los colaboradores que son parte de la compañía. La gestión del desempeño esta basada en el sistema por competencias a partir del establecimiento de metas, evaluación, retroalimentación, seguimiento y mejora continua.

Uno de los hitos el año 2011 en esta materia fue la digitalización completa del proceso, lo que simplificó y agilizó de manera considerable las instancias de registro y del proceso en general.

La digitalización también ha permitido incorporar como etapa final del proceso un análisis estadístico de la evaluación de cada colaborador.





7. MIDIENDO EL CLIMA LABORAL

El clima organizacional es uno de los factores más relevantes y determinantes no sólo de la gestión del desempeño de los colaboradores sino también de los procesos organizativos y en el resultado financiero de la cadena.

Durante el año 2011 complementamos la medición de clima a través de encuestas aplicadas internamente en nuestras unidades de negocios, con el fin de contar con una medición que agregue valor y profundidad a la metodología del "Great Place to Work", que se aplica una vez al año en toda la cadena.

Como parte de las innovaciones del período avanzamos en una modalidad de encuesta a través de una plataforma digital. Esto facilitó la gestión de datos, al disminuir los tiempos de respuesta y los costos operacionales, logrando introducir mayor eficiencia al proceso. Cabe señalar que la tasa de respuestas aumentó en un 5% en relación al año 2010, lo que representa al 71% de la dotación total de la cadena, llegando a 4586 colaboradores que respondieron la encuesta.

Por otro lado, dentro de las acciones implementadas como parte del programa de mejora continua del clima laboral, seguimos trabajando con los "comités de clima", comisión que funciona en cada unidad de negocio con el propósito de implementar los planes de acción definidos, que contribuyen a mejorar el clima laboral.

A su vez, durante el año 2011 implementamos un programa de Reconocimiento, orientado a reconocer a aquellos colaboradores que demuestran desempeños sobresalientes, y que actúan según nuestros valores y filosofía corporativa. En todas las unidades de negocios, a partir de la votación de sus pares, fueron elegidos los "Embajadores del Clima Laboral", personas que contribuyen a generar un mejor ambiente de trabajo y son un modelo de camaradería.

"Haber sido reconocido como Embajador de Clima Laboral, significa una gran responsabilidad en tratar de lograr la unión dentro y fuera de Enjoy, entregando una sonrisa todos los días. Esta es una muy buena iniciativa que esperamos se repita año a año y que finalmente todos seamos embajadores." Marcos Rivera, Analista Control de Gestión, Elegido Embajador del Clima Laboral, Enjoy Central.



8. LIDERAZGO EN ENJOY

El sello LIDER ENJOY surgió de un íntimo trabajo de co construcción del comité de Gerentes Corporativos junto al equipo de Gerentes Generales de las unidades de negocio. A partir de nuestra visión como empresa, de nuestros valores corporativos y también de la impronta de la familia fundadora de Enjoy, fuimos conformando un conjunto de atributos que van más allá de las habilidades de gestión.

El resultado es un sello que impulsa el trabajo en equipo y que trasciende a los liderazgos individuales, sustentando el aprendizaje en un correcto equilibrio entre la acción y la reflexión.

De esta manera, el LIDER ENJOY es capaz de CREAR y visualizar posibilidades, INTEGRAR con visión estratégica, y RESOLVER a tiempo, corriendo riesgos calculados. Es un líder que sabe RECONOCER y celebrar los logros junto a su equipo, y que con su conducta ejemplar es capaz de INSPIRAR a sus pares y colaboradores.

La estampa de este sello va acompañada de un programa de perfeccionamiento y de sesiones de coaching que guían este aprendizaje hacia un liderazgo a la medida de Enjoy pero cuyo valor es también aplicable en otras grandes empresas.



9. CONDICIONES LABORALES

El año 2011 concluyó la implementación del “Salario Ético Enjoy” definiéndose un sueldo base de \$200.000, por lo que todas las remuneraciones que se encontraban por debajo de ese monto se ajustaron al salario ético definido. Durante el año 2011 continuamos aplicando estas medidas.

La relación entre el salario base de Enjoy versus el mínimo local a diciembre del año 2011 es de 1,1 veces.

SALARIO BASE ENJOY V/S SALARIO MÍNIMO LEGAL ⁴						
	Salario Base Enjoy			Salario mínima legal		
	2010	2011	Variación	2010	2011	Variación
Consolidado	\$ 172.000	\$ 200.000	16%	\$ 172.000	\$ 182.000	6%

Fuente: Enjoy

SALARIO HOMBRE V/S SALARIO MUJERES						
Categoría de empleado	Hombre		Mujer		Relación	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Jefe o Supervisor	\$ 741.012	\$ 790.443	\$ 670.687	\$ 760.605	1,4	1,1
Profesional	\$ 853.132	\$ 943.577	\$ 683.694	\$ 746.939	1,1	1,2
Administrativo	\$ 438.497	\$ 456.846	\$ 471.838	\$ 496.356	0,9	0,9
Operario o Técnico	\$ 297.055	\$ 319.306	\$ 233.951	\$ 250.962	1,6	1,3
PEC	\$ 292.807	\$ 309.388	\$ 273.590	\$ 294.063	1,3	1,1

Fuente: Enjoy

⁴ En la cifras no está considerado el salario de la unidad de Mendoza

10. BENEFICIOS



BENEFICIO	SEGURO MÉDICO COMPLEMENTARIO ⁵	SET ESCOLAR	VACUNACIÓN ANTIGRI PAL
Descripción	Seguro médico, catastrófico, dental y de vida, con incorporación voluntaria y cobertura 100% pagado por Enjoy. Este beneficio es extensivo para colaboradores con contrato indefinidos sin necesidad de antigüedad, y en caso de colaboradores con contrato plazo fijo aplica para aquellos con 180 días trabajados en Enjoy el último año.	Mochila, cuadernos y artículos escolares para todos los hijos de colaboradores de 5 a 18 años.	Campaña de vacunación influenza (trivalente) en donde Enjoy contribuye con un porcentaje del valor por persona. El costo del colaborador puede ser descontado en cuotas de su remuneración. Valor preferencial en la compra de vacunas para familiares de colaborador, las cuales pueden ser descontadas en cuotas.
Beneficiados	Colaboradores, cónyuge o conviviente e hijos.	Colaboradores de Enjoy, con hijos de entre 5 y 18 años.	Colaboradores de Enjoy y sus familias.
Total Beneficiados	6505 (3104 colaboradores / 3401 familiares)	2449	1918

⁵ Este beneficio no es aplicable a la unidad de Mendoza.



BENEFICIO	REGALO DE NACIMIENTO Y MATRIMONIO ⁶	PROGRAMA CALIDAD DE VIDA	CELEBRACIÓN DÍAS ESPECIALES Y FIESTAS
Descripción	Obsequio por motivo de nacimiento o matrimonio, que puede ser un regalo o gift card.	Programa enfocado a entregar herramientas simples y prácticas que contribuyan a una mejor calidad de vida tanto en el trabajo como fuera de él. Se incluyen las siguientes acciones: Evaluación de salud (peso, IMC y presión), talleres de alimentación sana, charlas de riesgo cardiovascular, gimnasia de pausa y entrega de folletería con tips de calidad de vida.	Fiesta de Navidad: actividad especialmente dedicada al colaborador y su familia, en la cual pueden disfrutar de juegos, shows, servicio de comida y regalos para los hijos del colaborador. Fiestas patrias: Instancia de encuentro entre los colaboradores con el objetivo de que compartan y disfruten de actividades de esparcimiento. Días especiales: Reconocimiento a los padres, madres e hijos en su día, a través de un saludo especial.
Beneficiados	Colaboradores de Enjoy.	Colaboradores de Enjoy.	Colaboradores de Enjoy.
Total Beneficiados	192	2.067	Personas asistentes a la fiesta de Navidad: 8.041 Número de hijos menores de 12 años que recibieron regalos de Navidad: 3.407 Asistentes a la celebración de fiestas patrias: 2.766 Asistentes a celebraciones de días especiales: 3.297

⁶ Este beneficio no aplica para la Unidad de Coquimbo



BENEFICIO	REGRESO PAULATINO DEL POST NATAL ⁷	BENEFICIO DE SALA CUNA	SUBSIDIO DE LICENCIAS MENORES DE 3 DÍAS
Descripción	En Enjoy Central las mujeres pueden regresar de su licencia post-natal de manera flexible conservando su remuneración. Tercer mes: 20% jornada en Enjoy y 80% desde su casa. Cuarto mes: 50% jornada en Enjoy y 50% desde su casa. Quinto mes: 80% jornada en Enjoy y 20% desde su casa.	De acuerdo con la variedad de salas cuna de la región, se entrega a la colaboradora la opción de elegir entre las que se encuentran en convenio, siempre y cuando cumplan con tener vigente el Rol Junji.	Pago de los primeros 3 días de licencia médica, una vez al año.
Beneficiados	Colaboradoras de Enjoy Central	Colaboradoras con hijos menores de 2 años, a excepción de Enjoy Mendoza.	Colaboradores de Enjoy Central
Total Beneficiados	2	116	57

⁷ Este beneficio estuvo vigente hasta octubre de 2011, por la implementación del permiso parental legal.

BENEFICIO	DESCUENTOS ENJOY	SERVICIO DE ALIMENTACIÓN AUTOSERVICIO	BENEFICIO DE SALA DE DESCANSO
Descripción	Descuentos de un 25% en los puntos de Alimentos y Bebidas de Enjoy y tarifas preferenciales en hoteles; 50% en espectáculos realizados en centros de eventos de la empresa y tarifas especiales para ticket en Centro de Ski Pucón.	Autoservicios con menú balanceados y distintas opciones de comida, con funcionamiento desde las 12:00 hrs. hasta las 4:00 o 5:00 de la mañana.	Espacios especialmente implementados por Enjoy con televisores plasma y agradables sofás, para que el colaborador pueda estar cómodo y disfrutar de su tiempo de descanso, con salas para fumadores y no fumadores.
Beneficiados	Colaboradores con 3 meses de antigüedad y sus familiares directos (solamente descuento en alojamiento y Alimentos y Bebidas).	Colaboradores de Enjoy.	Colaboradores de Enjoy en unidades de negocios.
Total Beneficiados	6.609 (5622 descuentos en AA&BB/ 987 Room Nights tarifa colaborador).	Todos los colaboradores a excepción de colaboradores de Enjoy Central.	Todos los colaboradores a excepción de colaboradores de Enjoy Central.

BENEFICIO	BENEFICIO DE CUMPLEAÑOS	CUENTA VISTA PARA EL PAGO DE REMUNERACIONES	PROGRAMA DE RECREACIÓN ENJOY	APORTE PREVISIONAL VOLUNTARIO GRUPAL ⁸
Descripción	Día libre de cumpleaños, en el cual el colaborador puede ausentarse de su jornada laboral y dedicar este tiempo a actividades personales de su agrado.	Cuenta Vista del banco Banefe- Santander, en donde se deposita la remuneración mensual. Esta tarjeta no tiene costo para el colaborador y permite 5 giros mensuales.	Actividades deportivas para los colaboradores, actividades recreativas para la familia del colaborador, actividades de integración.	Enjoy cuenta con un convenio con la empresa Principal, para tomar APVC, mecanismo de ahorro previsional voluntario mediante el cual los trabajadores pueden ahorrar para su jubilación por medio de un convenio pactado en forma colectiva o grupal, que permite obtener la bonificación estatal al ahorro del 15%.
Beneficiados	Colaboradores de Enjoy	Colaboradores de Enjoy	Colaboradores de Enjoy	Colaboradores de Enjoy
Total Beneficiados	4.550	3.333	7.202	

⁸ Este beneficio será relanzado el año 2012, por lo que se esperará este proceso para dimensionar el impacto del mismo a través del número de beneficiados.



11. PREVENCIÓN DE RIESGOS: UNA PRIORIDAD

La gestión preventiva que ha desarrollado Enjoy posee cinco pilares fundamentales, cada uno de los cuales considera una serie de actividades y herramientas que han permitido el involucramiento de todos los colaboradores en llevar el mensaje clave, “el autocuidado”. Estos pilares son:

1. El compromiso de la Gerencia General que, a través de la Gerencia de Personas, destina recursos humanos y materiales para el accionar en Seguridad y Salud Ocupacional, liderando el proceso de implementación a través de los Gerentes Generales de las unidades de negocio.

2. La sistematización de la gestión preventiva que a tenido como uno de los grandes hitos del año 2011 el avance en los niveles de certificación del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional (SGSSO) GPS-ACHS. De esta forma ha logrado, la certificación GPS Nivel 2, en cinco unidades de negocio (Antofagasta, Coquimbo, Viña del Mar, Colchagua y Pucón), lo que nos permitió estandarizar la gestión preventiva de cara a nuestros colaboradores. Este fue el resultado de un trabajo planificado y coordinado. En Enjoy Santiago nos certificaremos en el nivel 1 durante el año 2012.

3. El involucramiento de la jefaturas, encargados de área, y supervisores, con el objetivo de fortalecer el control de riesgos en nuestras operaciones, ha sido fundamental. Quienes desempeñan estas funciones, cuentan con una malla de capacitación obligatoria, debiendo asistir a los talleres de “Responsabilidad Civil y Penal de los Accidentes”, “Investigación de Accidentes”, e “Identificación de Peligros” para fortalecer sus roles y lograr un real compromiso tanto en la difusión de temas relacionados en la prevención de riesgos como en el control de éstos en sus lugares de trabajo.

4. La promoción del autocuidado, ha fomentado una cultura de autocuidado contribuyendo al bienestar de nuestros colaboradores, y transmitiendo en primer lugar la relevancia del autocuidado a través de diversas acciones, como por ejemplo, la inducción Somos Enjoy, curso de prevención de riesgos en la Academia, y la información oportuna de los riesgos laborales de las distintas actividades que desarrollamos.

5. El control permanente, el cual a través de un proceso de auditoría realizado bimestralmente, puede evidenciar el cumplimiento de las responsabilidades del Comité Paritario de Higiene y Seguridad. De esta forma se monitorea la gestión preventiva que lleva a cabo este equipo de trabajo en cada unidad de negocios. Junto a esto, los expertos en prevención de riesgos de Enjoy auditan en forma mensual la gestión de prevención de riesgos en las empresas contratistas, lo que permite revisar el estado de avance del programa mensualmente.

Queremos destacar además durante el año 2011, la edición del primer Anuario en Prevención de Riesgos, documento que da cuenta del desempeño en Seguridad y Salud Ocupacional en cada una de nuestras unidades de negocio.

INDICADORES DE SALUD Y SEGURIDAD ENJOY CONSOLIDADOS

	2010	2011
Tasa de siniestralidad	26	26
Días perdidos	1.452	1.727
Número de enfermedades profesionales	0	0
Total de accidentes	155	181
Número de víctimas mortales	0	0
Tasa de accidentabilidad	2.73	2.71

Fuente: Enjoy

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

ENJOY	ACTIVIDAD ECONOMICA: SERVICIOS	RUBRO: SERVICIOS DE ESPARCIMIENTO	RUBRO: HOTELES, CASAS DE HUÉSPEDES	RUBRO: RESTAURANTES, CAFES, TABERNAS Y OTROS.
26	54	77	91	77

Fuente: ACHS

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

ENJOY	ACTIVIDAD ECONOMICA: SERVICIOS	RUBRO: SERVICIOS DE ESPARCIMIENTO	RUBRO: HOTELES, CASAS DE HUÉSPEDES	RUBRO: RESTAURANTES, CAFES, TABERNAS Y OTROS.
2,71	4,02	4,89	6,94	6,71

Fuente: ACHS



TASA DE SINIESTRALIDAD

	2010	2011
Enjoy Antofagasta	25	35
Enjoy Coquimbo	29	43
Enjoy Viña del Mar	20	13
Enjoy Santiago	45	35
Casino Colchagua	14	9
Enjoy Pucón	31	14
Enjoy Mendoza	101	58
Enjoy Central	0	8
Total	26	26

Fuente: Enjoy

DÍAS PERDIDOS

	2010	2011
Enjoy Antofagasta	277	432
Enjoy Coquimbo	291	463
Enjoy Viña del Mar	339	216
Enjoy Santiago	280	451
Casino Colchagua	25	18
Enjoy Pucón	240	120
Enjoy Mendoza	349	192
Enjoy Central	0	27
Total	1.452	1.727

Fuente: Enjoy

NÚMERO DE ENFERMEDADES PROFESIONALES Y ACCIDENTES				
	ENFERMEDADES PROFESIONALES		ACCIDENTES	
	2010	2011	2010	2011
Enjoy Antofagasta	0	0	27	38
Enjoy Coquimbo	0	0	31	23
Enjoy Viña del Mar	0	0	40	49
Enjoy Santiago	0	0	28	46
Casino Colchagua	0	0	1	3
Enjoy Pucón	0	0	28	19
Enjoy Mendoza	0	0	12	17
Enjoy Central	0	0	0	3
Total	0	0	155	181

Fuente: Enjoy

TASA DE ACCIDENTABILIDAD		
	2010	2011
Enjoy Antofagasta	2.41	3.10
Enjoy Coquimbo	3.12	2.24
Enjoy Viña del Mar	2.34	2.88
Enjoy Santiago	4.49	3.55
Casino Colchagua	0.56	1.58
Enjoy Pucón	3.61	2.20
Enjoy Mendoza	3.48	5.15
Enjoy Central	0	0.92
Total	2.73	2.71

Fuente: Enjoy



TOTAL ACCIDENTES POR GÉNERO				
	AÑO 2010		AÑO 2011	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Enjoy Antofagasta	11	16	17	21
Enjoy Coquimbo	7	24	10	13
Enjoy Viña del Mar	19	21	27	22
Casino de Colchagua	1	0	1	2
Enjoy Pucón	14	14	8	11
Enjoy Mendoza	3	9	6	11
Enjoy Santiago	15	13	20	26
Enjoy Central	0	0	0	3

Fuente: Enjoy

TASA DE AUSENTISMO ⁹		
	2010	2011
Enjoy Antofagasta	8	8
Enjoy Coquimbo	6	7
Enjoy Viña del Mar	4	6
Enjoy Santiago	5	7
Casino Colchagua	6	7
Enjoy Pucón	4	5
Enjoy Central	1	1
Total ¹⁰	5	6

Fuente: Enjoy

⁹ La tasa de ausentismo no cuenta con las cifras de Enjoy Mendoza.

¹⁰ El total consolidado representa las unidades de negocios presentes en Chile.



NÚMERO DE VÍCTIMAS MORTALES		
	2010	2011
Enjoy Antofagasta	0	0
Enjoy Coquimbo	0	0
Enjoy Viña del Mar	0	0
Enjoy Santiago	0	0
Casino Colchagua	0	0
Enjoy Pucón	0	0
Enjoy Mendoza	0	0
Enjoy Central	0	0
Total	0	0

Fuente: Enjoy

Comités Paritarios

En la actualidad, y en cumplimiento con la normativa, contamos con 11 Comités Paritarios de Higiene y Seguridad, que cumplen la importante función de detectar, evaluar y aportar en acciones concretas frente a los riesgos de accidentes y enfermedades profesionales. Los Comités están conformados por tres representantes de la compañía y tres de los colaboradores. Por cada miembro titular se elige otro con carácter suplente. Los representantes del colaborador, se eligen por votación secreta y directa, en tanto los de la cadena son designados por el empleador.

Una vez al mes, los Comités se reúnen y avanzan en el Programa de Trabajo Anual, el cual detalla las actividades que debe realizar la comisión de Inspección, la comisión de investigación de accidentes y la comisión de difusión.



12. PUERTAS ABIERTAS CON NUESTROS SINDICATOS

En Enjoy respetamos la libertad de asociación sindical y respetamos el acogerse a los convenios colectivos. Para nosotros es fundamental mantener buenas relaciones con nuestros 11 sindicatos, por ello es que promovemos una política de puertas abiertas. Actualmente un 17% de los colaboradores se encuentra sindicalizado, y a la fecha tenemos un total de 9 convenios colectivos vigentes con Sindicatos de las unidades de negocio de Antofagasta, Coquimbo, Viña del Mar y Pucón.

CONVENIOS COLECTIVOS VIGENTES DICIEMBRE 2011					
Unidad de Negocios	Nombre del Sindicato	Inicio	Término	N° de colaboradores cubiertos	% de colaboradores cubiertos según UN ¹¹
Enjoy Antofagasta	Sindicato de Trabajadores Inversiones Vista Norte S.A.	Diciembre 2009.	Diciembre 2013.	45	5%
	Sindicato Operaciones de trabajadores Operaciones El Escorial S.A.	Diciembre 2009.	Diciembre 2013.	50	5%
Enjoy Coquimbo	Sindicato de Trabajadores del Casino de Juegos de Coquimbo Guillermo Campos Fauze.	Septiembre 2010.	Septiembre 2013.	9	1%
	Sindicato de Trabajadores N° 2 de Sala de Juegos del Casino de Juegos de Coquimbo.	Mayo 2010.	Mayo 2013.	14	1%
Enjoy Viña del Mar	Sindicato de Trabajadores Administrativos del Casino Municipal de Viña del Mar.	Septiembre 2010.	Septiembre 2013.	56	3%
	Sindicato de Trabajadores Industriales Antonio Martinez y Cia N° 2.	Octubre 2009.	Septiembre 2010.	169	10%
	Sindicato de Trabajadores de Comedores, Boite, Cabaret y anexos del Casino Municipal de Viña del Mar.	Noviembre 2010.	Noviembre 2013.	233	14%
	Sindicato N°1 de trabajadores Croupier de Sala de Juegos del Casino Municipal de Viña del Mar.	Octubre 2010.	Octubre 2013.	107	7%
Enjoy Pucón	Sindicato de Empresa Hotel del Lago S.A. Kuden S.A.	Noviembre 2010.	Noviembre 2012.	148	18%

¹¹ Los porcentajes se calcularon considerando el total de colaboradores de cada una de las unidades de negocio, a diciembre del año 2011.

Tenemos que mencionar que en el año 2011 no se sostuvieron negociaciones colectivas y se constituyó el sindicato de Enjoy Santiago.

13. ¿CÓMO NOS COMUNICAMOS?

Las comunicaciones a lo largo de nuestra cadena son un eje central para el éxito del negocio, de manera de poder transmitir claramente los objetivos estratégicos, y promover los valores y la cultura Enjoy.

El área de comunicaciones internas tiene como principal misión CONECTAR

- ★ A cada colaborador con el aporte que su trabajo hace a la estrategia de Enjoy.
- ★ A las diferentes áreas y unidades entre sí.
- ★ A nuestras personas con el orgullo de ser parte de Enjoy.

Durante el año 2011 consolidamos nuestros canales internos de comunicación, a través de una variada plataforma de medios que esperamos contribuyan a potenciar la integración de todos quienes somos parte de Enjoy.



Planeta Enjoy

El año 2011 fue un año importante para el área de comunicaciones internas, debido a que se concretó la puesta en marcha de la primera intranet de Enjoy. La apuesta por este formato digital está en la línea de una compañía con colaboradores jóvenes, lo cual nos encamina a utilizar medios instantáneos y de fácil acceso.

La nueva intranet, denominada Planeta Enjoy, comprende todo el sistema de información de la compañía, y tiene como objetivo ser el punto de encuentro entre las diversas áreas de la cadena, entregando constantemente información relativa a Enjoy.

En esta primera etapa, Planeta Enjoy se ha enfocado en convertirse en el portal de noticias de Enjoy, donde se difunden las actividades y principales sucesos de las unidades de negocios, con actualización diaria de contenidos.

Hoy Planeta Enjoy es el portal único de acceso a otras plataformas digitales de la organización, como Academia Enjoy, sitio Movilidad Interna y sitio de Gestión de Desempeño, entre otros.

El plan es avanzar hacia un formato cada vez más interactivo incorporando un Blog y acercándose a lo que son las redes sociales, formato que es natural para la mayoría de nuestros jóvenes colaboradores.

“Para nosotros como equipo de lavandería la plataforma del Planeta Enjoy es muy importante ya que nos permite estar informado de lo todo lo que pasa, no solo en nuestra Unidad sino que en todo Enjoy, de una forma rápida y de fácil acceso. Como líder de mi equipo me es fácil sacar información y traspasarla a todos”. Arnoldo Saldías, Jefe de Lavandería, Enjoy Pucón.



SMS

Durante 2011 se implementó como nuevo canal de contacto el sistema de mensajería por celular. Cada semana, los colaboradores que registran de manera voluntaria su celular, reciben sin costo información relevante para el desempeño de sus funciones o bien para su bienestar. Los contenidos abarcan desde la cartelera de espectáculos o información de promociones locales, hasta beneficios, invitaciones a eventos internos o descuentos especiales para colaboradores.

Durante 2011 el 50% del total de colaboradores registró voluntariamente su celular para recibir este tipo de información.

Enjoy Meeting

Enjoy Meeting es el encuentro anual liderado por el gerente general de Enjoy, Javier Martínez, quien viaja a todas las unidades de negocio para reunirse con los equipos respectivos y son los colaboradores quienes tienen esta instancia para hacer preguntas e intercambiar directamente con él, opiniones y comentarios.

Es un espacio que organizamos en dos turnos, de manera que puedan asistir todos los colaboradores. El foco de la reunión es revisar los resultados del año que termina y repasar los focos estratégicos para el siguiente periodo.

Durante 2011, además de continuar la tradición de premiar a aquellos colaboradores que mejor representan los valores Enjoy, se realizó un reconocimiento especial a los Consejeros del Programa Jugados Por Ti.

A lo largo del año, en Enjoy Antofagasta, Enjoy Coquimbo, Enjoy Viña del Mar y Enjoy Pucón, se han realizado pequeños meeting, cada 3 meses, en donde el equipo local se reúne con su gerente general para comentar el estado de los avances y los temas más importantes del año.



Ser Enjoy

El boletín Ser Enjoy, es una publicación digital mensual dirigida al segmento ejecutivo y jefaturas cuyo principal objetivo es anticipar información y reforzar conceptos generando un alineamiento de información para un grupo que resulta clave para movilizar al equipo.

Expo Enjoy

Enfatizando el sentido de cadena de Enjoy, durante el año 2011 lanzamos la Expo Enjoy, gigantografías colocadas en sectores claves de todas las unidades de negocio en donde se dan a conocer visualmente las diferentes unidades y sus principales atractivos locales. Además, se realizaron intervenciones en los autoservicios para que las distintas unidades pudieran degustar parte de los platos típicos de la zona en exposición.



14. MÓDULO AMIGO

El módulo de auto consulta "amigo" es la primera herramienta tecnológica enfocada 100% en las necesidades de nuestros colaboradores. Esta herramienta cuenta con los siguientes servicios: actualización de datos personales online; agregar o modificar cargas familiares, datos de pago y de formación. También contamos con la visualización, impresión y envío por mail de las liquidaciones de sueldo, planillas de asistencia, planificación de turnos, certificados de renta y certificados de antigüedad. Todos estos servicios están disponibles los 7 días de la semana, las 24 horas del día, logrando agilizar los trámites de los colaboradores.

A un poco más de un año del lanzamiento de esta herramienta, podemos decir que los niveles de usabilidad han cumplido con nuestras expectativas, llegando a un promedio de usabilidad mensual del 66% de nuestros colaboradores y con un promedio de 16.000 atenciones mensuales. Para el año 2012 esperamos llegar a un 80% de usabilidad, aumentando la cobertura del servicio para nuestros colaboradores.



E NUESTROS
CLIENTES



E NUESTROS CLIENTES

Enjoy existe gracias a quienes nos prefieren y nos eligen como la mejor alternativa de entretenimiento, por este motivo durante el año 2011 nos concentramos en consolidar el concepto de entretenimiento integral, enfocándonos en entregar una oferta innovadora y diferente, que reúne desde juegos, gastronomía, espectáculos hasta momentos inolvidables en nuestros spa y hoteles.

En relación al enfoque de sustentabilidad, hemos definido 3 ejes de acción para nuestros clientes: seguridad física, seguridad psíquica y replicabilidad del disfrutar. A lo largo de los años hemos avanzado fuertemente en los dos últimos ejes, es por esto que nos hemos propuesto para el año 2012 reformular el eje de seguridad física. En este sentido el área de Prevención de Riesgos en conjunto con el área de Operaciones y Seguridad, definirá un plan de acción que nos permita asegurar la integridad física de quienes nos visitan.

El año 2011, finalizamos el proyecto integral Enjoy Santiago acercando nuestra oferta integral al público de la capital. El proyecto es uno de los más grandes de la cadena y refleja la consolidación de la cadena, como la más grande a nivel nacional. Este año además comenzamos la construcción de Enjoy Chiloé, dando inicio a otra gran iniciativa que plasmará nuestra presencia en el sur de Chile.

Estamos conscientes que debemos responder a las expectativas y necesidades de nuestros clientes, por eso nos esforzamos día a día por entregar un servicio de excelencia. Para cumplir con este propósito el año 2011 creamos la Gerencia de Servicio a Clientes, orientada a mejorar los canales de atención y escucha de nuestros clientes, permitiéndonos responder eficientemente a sus requerimientos. Asimismo el área de Producto y Experiencia de Servicio, continúa trabajando fuertemente en el diseño de productos y servicios acordes a la experiencia Enjoy.

Al ser los clientes nuestra razón de ser, nos planteamos la exigencia de preocuparnos no sólo de generar experiencias que sean memorables y recomendables, sino de hacerlo en un marco de disfrute basado en el cuidado, responsabilidad y seguridad. En esta línea, contamos hace tres años con el programa "Jugados por Ti" orientado a la prevención de conductas adictivas de alcohol y juego. A lo largo de estos años hemos logrado que el programa sea parte del día a día de nuestros colaboradores y clientes, siendo un programa reconocido interna y externamente.

En nuestros 36 años de historia hemos establecido una estrecha relación con nuestros clientes, sabemos que este camino debemos construirlo con pasión, compromiso y responsabilidad que nos permitirán avanzar en la promesa de valor que definimos como cadena.



1. NUESTRA PROMESA DE MARCA

La invitación de la marca es a vivir la experiencia Enjoy, para lo cual nos esforzamos por ofrecer una experiencia inolvidable, a través de una oferta integral que incluye ambientes únicos, un servicio de calidad, una atención cordial y personalizada, y productos diseñados para públicos específicos.

El año 2011 realizamos un gran avance en potenciar nuestra oferta integral de entretenimiento, enfocándonos en el área de espectáculos y eventos, con lo cual esperamos seguir posicionándonos como un espacio inclusivo y con una oferta variada de entretenimiento.

Como reflejo del trabajo realizado durante el periodo, recibimos el premio Effie de Oro entregado por Effie Chile y que recibimos por la campaña publicitaria desarrollada para Enjoy Santiago. *“Este premio es un tremendo espaldarazo ya que se está premiando la eficiencia que se mide con los resultados obtenidos del negocio tras la campaña, valorando la creatividad como vehículo para obtener logros.”* Carolina Elchiver, Gerente Marketing Enjoy.

Queremos lograr plasmar en los clientes
el sentimiento y recuerdo de que
en nuestras instalaciones se viven momentos
únicos, memorables y recomendables.

El año 2012, tenemos el desafío de seguir consolidando el concepto emocional de Enjoy como líder de la entretenimiento. Queremos lograr plasmar en los clientes el sentimiento y recuerdo de que en nuestras instalaciones se viven momentos únicos, memorables y recomendables.

2. ENFOCADOS EN LA EXCELENCIA DEL PRODUCTO Y SERVICIO

Mediante nuestros productos y servicios queremos que nuestros clientes vivan experiencias inolvidables para que vuelvan y nos recomienden. Para cumplir con ese objetivo el año 2011 creamos el área de Producto y Experiencia de Servicio que tiene como finalidad diseñar los productos y servicios que ofrecemos a lo largo de la cadena.

En esta línea, uno de los grandes desafíos que nos propusimos para el año 2011 fue el proyecto “Estabilización del Servicio” el cual apunta a generar las condiciones, procesos y acciones necesarias para que los clientes perciban la excelencia en el servicio de manera consistente y de forma permanente.

En una primera etapa del proyecto se realizaron diagnósticos en todas las unidades de negocio, con el fin de evaluar y analizar los cambios correspondientes en los niveles que resultase necesario, incluyendo el estilo de dirección, diseño de productos, servicios, procesos y protocolos de cara al cliente. En este proceso se incorporó especialmente a quienes realizan sus labores de atención directa a clientes, de forma de buscar las soluciones y mejoras directamente con los involucrados, quienes además poseen un gran conocimiento de las necesidades y preferencias de nuestros clientes. Con la información recopilada se definió estabilizar la operación del negocio, es decir, entregar y disponer las herramientas y los recursos necesarios a aquellos colaboradores que trabajan de cara al cliente.

El año 2012 nos hemos propuesto el desafío de trabajar en el proyecto identidad, el cual consiste en definir la experiencia que queremos ofrecer a nuestros clientes, enfocándonos en las sensaciones y sentimientos que queremos experimenten en nuestras instalaciones.





3. CONOCIENDO LA EXPERIENCIA DE NUESTROS CLIENTES

El diseño de nuestros productos y servicios nace de las necesidades y exigencias de los clientes y también del mercado de la entretención. Para conocer la percepción, expectativas y necesidades de nuestros clientes, permanentemente realizamos estudios de satisfacción que nos permiten indagar en los intereses de las personas que nos visitan, logrando identificar las oportunidades de perfeccionamiento y diseñamos productos orientados a la experiencia que queremos proyectar en nuestros clientes.

En Enjoy contamos con un "Plan de estudio de calidad y satisfacción" que incluye diferentes metodología que complementan la información. Anualmente se realizan estudios de satisfacción en todas las unidades de negocios los que son aplicados por una empresa especialista en el tema. Durante el año 2011 se aplicaron los siguientes estudios:

1. Estudios periódicos (mensuales)
2. Estudios globales o en profundidad
 - a. Temporada alta
 - b. Temporada baja

La metodología utilizada en ellos es cuantitativa y se aplica una vez que el cliente ha vivido la experiencia Enjoy. Para los casinos y restaurantes las encuestas son presenciales y se realizan directamente en cada unidad de negocio, y en el caso de hotel, las encuestas son telefónicas, seleccionando aleatoriamente entre los huéspedes del periodo analizado.

Durante el año 2011 podemos destacar los siguientes resultados:

- ★ El 73% de los clientes está satisfecho con Enjoy Santiago. ¹
- ★ El 87% de los clientes de Alimento y Bebida está satisfecho con el servicio recibido en los restaurantes de Enjoy. ²
- ★ El 75% de los clientes califica como excelente la atención del personal del Hotel del Mar de Enjoy Viña del Mar.

En el periodo se continuaron aplicando paneles de calidad en Enjoy Santiago. Esta herramienta integra 3 niveles de información que nos permiten hacer ajustes y estabilizar los modelos de servicio. Por una parte se analiza la percepción del cliente, por otra, el cumplimiento de los procesos y estándares operacionales. Los paneles de calidad funcionan a través de encuestas en los puntos de venta y también mediante clientes incógnitos y nos permiten conocer la percepción de los clientes y saber cómo están viviendo la experiencia Enjoy.

¹ Corresponde a la satisfacción general con Enjoy Santiago, a partir de una encuesta aplicada a la salida de los casinos.

² Corresponde a un resultado consolidado de todos los restaurantes Enjoy.

4. PREOCUPADOS DE LA ATENCIÓN DE NUESTROS CLIENTES

Uno de los compromisos de Enjoy, es entregar siempre un servicio de excelencia a quienes nos visitan. Para avanzar en el cumplimiento de esta promesa el año 2011 se estructuró la Gerencia de Servicio a Clientes la cual apunta a administrar y gestionar los canales de atención a clientes, logrando responder de forma eficiente a sus comentarios e inquietudes.

Una de las herramientas de escucha a nuestros clientes es el programa Realiza, el cual facilita contar con procesos y procedimientos de gestión de reclamos transversales en todas las unidades de negocios, manejando de esta manera una metodología y lenguaje común. Asimismo nos permite identificar oportunidades de mejora en las diferentes áreas del negocio.

Adicionalmente durante el año 2011 se incorporó a los casinos bajo normativa de la ley 19995, un sistema de gestión de reclamos de clientes directos.

Durante el año 2012 tenemos el desafío de perfeccionar la estrategia de clientes y servicio atención a clientes, diseñando e implementando los medios y los procedimientos a través de los cuales queremos fortalecer la interacción con nuestros clientes. Una de las metas que tiene el área es implementar nuevos canales de escucha a los clientes, por ejemplo generando un mecanismo de contacto a través de la página web o potenciando el call center como canal de comunicación.





5. FIDELIZANDO CLIENTES: ENJOY CLUB Y TARJETA BBVA

5.1 ENJOY CLUB

Desde 2005 contamos con el programa de fidelización de clientes que hoy cuenta con 725.213 socios. Éste tiene como objetivo fidelizar la cartera de clientes frecuentes, otorgándoles atractivos beneficios y descuentos en toda nuestra oferta de entretenimiento. *“En la gestión de este último año, el programa Enjoy Club fue el principal motor de nuestra área comercial. Porque conocemos las necesidades de nuestros clientes y nos movemos por ellas hemos trabajado con el fin único de traspasarles la experiencia que prometemos en cada uno de nuestros servicios y también a través de nuestro Club de clientes”* Eduardo García, Gerente Comercial Enjoy.

Una de las innovaciones que queremos resaltar del periodo, es la oportunidad de canjear puntos Enjoy Club en todos nuestros puntos de venta, incluidos toda la oferta de juego, demostrando un gesto de reciprocidad y compromiso en agradecimiento a su fidelidad con nosotros.

5.2 NUESTRA ALIANZA CON BBVA

Durante el año 2011 se consolidó entre nuestros clientes la colocación de la tarjeta de crédito BBVA Enjoy, alcanzando más de 42.000 tarjetas vigentes. Sin duda una opción más para nuestros clientes de disfrutar de nuestra experiencia de manera más fácil y moderna.



6. ENJOY POKER SERIES

Para nuestra cadena es fundamental generar productos y servicios que sean innovadores, que tengan el sello único de Enjoy, que respondan a las expectativas de nuestros clientes e incorporen las tendencias internacionales de entretenimiento. Los torneos Enjoy Poker Series (EPS) son reflejo de la promesa que tenemos de ofrecer productos y servicios con estilo y a la vanguardia de los mercados internacionales más desarrollados.

El año 2011 tuvo variadas novedades y sorpresas. El punto de partida fue la realización en Enjoy Viña del Mar del Latin American Poker Tour (LAPT), torneo que rompió todos los records históricos de participantes a nivel latinoamericano, con una convocatoria de 621 jugadores más importantes de la región. En este evento se dieron cita jugadores de 25 países de los cuales se destacan Nueva Zelanda, Rusia, Canadá, Estados Unidos, Colombia Brasil, Venezuela, entre otros, lo cual también favorece al turismo del país. Este torneo repartió un pozo de USD \$602.370., donde el ganador se llevó la suma de US\$ 146.000.

Un segundo gran hito del periodo, es la realización de un torneo para principiantes, en donde cumplimos la meta de contar con 1.000 jugadores de diversas regiones del país. Para terminar el año se realizó el primer torneo High Roller de Chile, orientado a profesionales y avanzados jugadores de póker. El torneo convocó a los 60 mejores jugadores del país, repartiendo \$60 millones.

El EPS se ha posicionado como la serie líder en póker, realizando un total de 341 torneos de esta serie, con un total de 15 mil jugadores dentro de las categorías Satélite, Raider, Pro, y Máster. El monto total de premios que repartimos fue de más de \$1.100.000.000 de pesos.



7. FOMENTANDO UNA ENTRETENCIÓN SIN EXCESOS

Nuestra historia ha estado marcada por la preocupación por el cuidado de nuestros clientes. En este contexto hace tres años contamos en todas nuestras unidades de negocios con el programa "Jugados por Ti", orientado a la prevención de conductas adictivas de juego y alcohol, iniciativa enmarcada dentro de la política de "Entretenimiento Sin Excesos".

Somos conscientes de los impactos que puede generar nuestro negocio, y en este marco reconocemos que existen distintas maneras de entretenerse. Están aquellos clientes que buscan pasarlo bien, que son la mayoría, pero también existe una proporción menor de personas que buscan en la entretenimiento una forma de evadirse de las dificultades personales y ponen en riesgo su bienestar. Para estas personas, es que hace tres años contamos con el programa "Jugados por Ti", orientado a la prevención de conductas adictivas de alcohol y juego.

Herramientas a disposición de los clientes:

Folleto Informativo: dípticos y flyers informativos que buscan prevenir y educar en una entretenimiento sin excesos, encontrándose en diferentes espacios dentro de nuestras instalaciones.

Consejeros Internos: colaboradores de Enjoy que han sido especialmente seleccionados y capacitados para contener y responder las preguntas de clientes acerca del funcionamiento de "Jugados por Ti", y derivar a los clientes que lo soliciten al Servicio de Asistencia Telefónica. Actualmente contamos con 87 consejeros, distribuidos a lo largo de nuestra cadena.

Servicio de Asistencia Telefónica: servicio voluntario, confidencial y gratuito al que los clientes o sus familiares pueden acceder por medio del contacto con un consejero especialmente capacitado para acoger y derivar a un centro de llamados con profesionales especializados en temas de consumo de alcohol y/o juego desmedido y de riesgo.

Formulario de Autoexclusión: permite que aquellos clientes que sienten que su entretenimiento se ha vuelto riesgosa puedan excluirse voluntariamente de ingresar a la sala de juego de la unidad de negocio de la cual se están autoexcluyendo, durante un determinado periodo de tiempo. Pueden solicitar este formulario en Enjoy Club o en Servicio de Atención al Cliente y deben llevarlo a legalizar ante notario para presentarlo posteriormente en Enjoy.

"La palabra que define el efecto del programa es gratificante, la sensación que queda después de ayudar a nuestros clientes no tiene precio. Es enriquecedor ver como una familia puede recomponerse luego que uno de sus miembros perdió el sentido a la diversión que nosotros entregamos. Eso es lo mejor del programa que puede reencantar a nuestros clientes."
Merihann Gaete, consejera Enjoy Viña del Mar.



Durante el año 2011 "Jugados por Ti" tuvo 2 grandes focos de acción:

1) Visibilidad:

Trabajar en este sentido tenía por objetivo hacer más presente la información del programa de cara hacia nuestros clientes. Para esto, renovamos por una parte la folletería, a través de una nueva propuesta de contenidos y diseño, e instalamos nuevos soportes, que reforzaron los puntos ya existentes. Junto a esto, y considerando nuestro universo de clientes Enjoy Club, se envió por primera vez un correo electrónico contándoles a todos ellos acerca de esta iniciativa, información que fue muy bien recibida.

2) Accesibilidad:

Nos propusimos facilitar el acceso al programa tanto de los clientes como de sus familias que desean utilizarlo. Para esto se capacitó a colaboradores de los equipos de Enjoy Club y Servicio de Atención al Cliente para asegurar una correcta comprensión del programa y posterior entrega de información. Se realizaron un total de 20 charlas durante el año 2011. Junto a esto, se dio continuidad al trabajo anual con el equipo de consejeros, efectuándose un total de 14 talleres, y se realizó un nuevo Seminario de Formación de Consejeros que buscaba reforzar los equipos de las unidades de Coquimbo, Colchagua, y Pucón. La accesibilidad también se vio favorecida, incorporando en el formulario de autoexclusión la alternativa de ser contactado por el Servicio de Asistencia Telefónica.

Para el año 2012 el programa de trabajo considera dar continuidad a las acciones desarrolladas en estos 2 focos, y avanzar en términos de la asociatividad con organizaciones relacionadas con esta problemática, retomando el diálogo con éstas.



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

Si bien aún existen diferentes aristas por las cuales se puede perfeccionar el programa en el tiempo, después de tres años de implementación nos sentimos orgullosos de poder afirmar que "Jugados por Ti" es un programa maduro, y ya consolidado al interior de la cadena.



 NUESTRA
COMUNIDAD





A lo largo de nuestra historia hemos construido relaciones confiables y perdurables con las comunidades en las que estamos insertos, contribuyendo en ser un motor del desarrollo económico, social y cultural. Estamos enfocados en ser un aporte a la generación de empleo, al apoyo a diversas organizaciones sociales y al desarrollo del turismo nacional. En relación a esto último creemos firmemente en el turismo como fuente de desarrollo social y económico para las regiones en las cuales estamos ubicados, y que a través de nuestra oferta integral somos un espacio atractivo para el fomento del turismo nacional favoreciendo su desarrollo y crecimiento.

Asimismo, uno de nuestros aportes a la comunidad viene dado a través de nuestra oferta integral que nos permite entregar una variada oferta cultural a través de los más de 150 distintos shows y espectáculos que realizamos en nuestras unidades de negocio a lo largo de Chile. La variedad de actividades que realizamos amplían la posibilidad de entretenimiento de comunas que muchas veces no cuentan con una oferta de entretenimiento y cultura permanente.

Con el fin de continuar contribuyendo al desarrollo de nuestro país, el año 2011 potenciamos las compras con sentido social, mediante dos grandes alianzas, una con la Fundación Coanil y otra con la empresa social Latel. El insertarnos exitosamente en las comunidades en donde tenemos presencia, queda reflejado en el proyecto de compensación de uso de suelos con los agricultores de la comuna de San Esteban, cercana a Enjoy Santiago. El proyecto incluye desde capacitación hasta mejoras en sus terrenos.

Estamos enfocados en ser un aporte
a la generación de empleo, al apoyo a diversas
organizaciones sociales y al desarrollo
del turismo nacional.

Para el año 2012, uno de los desafíos que nos hemos propuesto como cadena es implementar una sólida estrategia de vinculación con los grupos de interés. Para cumplir con este objetivo, durante el año 2011 comenzamos a dar los primeros pasos implementando las herramientas necesarias para afianzar nuestros lazos con la comunidad.

"Como cadena queremos continuar avanzando en la construcción de una historia en conjunto con la comunidad, para nosotros es esencial transformarnos en su socio estratégico. Estamos comprometidos con generar acciones que vayan en su beneficio y que permitan seguir contribuyendo al desarrollo económico, social y cultural."

Sofía Moreno, Gerente Asuntos Corporativos Enjoy.

F NUESTRA
COMUNIDAD



1. CONTRIBUYENDO EN EL LARGO PLAZO

En Enjoy permanentemente apoyamos a diferentes organizaciones sociales. Entre las ONG con las cuales nos relacionamos, destacamos el Hogar de Cristo, que trabaja esforzadamente por superar la extrema pobreza de nuestro país; la Fundación Alter Ego que busca entregar las herramientas necesarias para que niños y jóvenes con parálisis cerebral puedan tener mejores oportunidades; la Fundación Paréntesis que acoge a personas que se encuentran en situación de pobreza y exclusión social con el propósito de promover su dignificación e inclusión social; y la Fundación Coanil que acoge y educa a niños, jóvenes y adultos con discapacidad intelectual.

Desde nuestras oficinas centrales, durante el año 2011 apoyamos a más de 30 organizaciones a través de nuestra oferta de productos y servicios en distintas modalidades.

A su vez, en nuestras unidades de negocio contribuimos con diversas causas locales, tales como la Tallarinata del Hogar Betania en Pucón; Bingos y cenas para reunir fondos organizados para la Fundación Las Rosas en Coquimbo, Viña del Mar y Antofagasta; Ejército de Salvación en Viña del Mar y apoyo a escuelas con alumnos en riesgo social en Mendoza.

Durante el año 2012, nos esforzaremos por continuar apoyando las acciones que realizan las organizaciones sociales, porque creemos firmemente en el gran aporte social que éstas realizan en las comunidades donde se encuentran.



1.1 APOYANDO LAS CENAS PAN Y VINO DEL HOGAR DE CRISTO

Producto de la alianza que tenemos con el Hogar de Cristo, por cuarto año consecutivo auspiciamos a nivel nacional la realización de las Cenas Pan y Vino en Antofagasta, Coquimbo y Viña del Mar, con una asistencia aproximada de 2.000 personas. Esta iniciativa es una instancia en la cual el Hogar de Cristo agradece a la comunidad, mundo empresarial y político, el apoyo brindado durante el año, invitándolos y motivándolos a seguir solidarizando con esta gran obra que fundó el Padre Hurtado. Además se recaudan fondos para desarrollar programas sociales en las regiones donde se realizan estos encuentros.

1.2 FUNDACIÓN ALTER EGO, GLAMOUR SOLIDARIO

Desde hace ya más de 7 años que contribuimos con los desfiles organizados por la Fundación Alter Ego. En enero del año 2011 y con un total de 2.450 asistentes, las ciudades de Viña del Mar, Coquimbo y Pucón fueron escenario de glamorosos desfile de modas "Verano Fashion by Enjoy" que tienen por objetivo recaudar fondos en beneficio de la Fundación. En los desfiles deslumbraron los vestidos de la colección del famoso diseñador Rubén Campos.

Para nuestra cadena es vital apoyar a instituciones que contribuyen al desarrollo de nuestra sociedad, por eso es que continuaremos ayudando durante el año 2012 con la realización del Enjoy Fashion Tour en Viña del Mar, Coquimbo y Pucón.

1.3 BECAS UNIVERSIDAD SANTA MARÍA

Desde el año 2004 en Enjoy colaboramos con el programa de becas de excelencia para estudiantes de escasos recursos de la Universidad Santa María en Viña del Mar. Esta iniciativa otorga la oportunidad a alumnos destacados de financiar sus carreras por medio de la Red de Ex Alumnos de dicha casa de estudios y con ello mejorar sus oportunidades de desarrollo futuro.

"En Enjoy queremos crecer y contribuir al desarrollo de las comunidades en donde estamos insertos. En este sentido, nuestro aporte a la beca de alumnos de escasos recursos es reflejo de este compromiso" Juan Eduardo García, Gerente General Enjoy Viña del Mar.



2. COMPRAS CON SENTIDO SOCIAL

En Enjoy creemos que hay diversas formas de contribuir al desarrollo de la comunidad, por eso es que este año 2011 hemos privilegiado que nuestras compras tengan un sentido social. En este escenario establecimos alianzas con Coanil y Latel demostrando que a través de nuestras compras podemos aportar al desarrollo de la comunidad.

2.1 INVITACIÓN A UNA PAUSA SOLIDARIA...

El año 2011 establecimos una alianza con Coanil, la cual considera la compra de una importante cantidad de alfajores, que entregamos en eventos y seminarios como por ejemplo, ICARE, que convoca a más de 15 mil asistentes cada año, y eventos de apoyo a otras fundaciones los cuales han sido todo un éxito, llamando la atención de los asistentes tanto en las actividades realizadas en Santiago como en regiones.

El valor social de esta alianza, radica en que estos alfajores son elaborados por las personas adultas que son parte de "Coanil Servicios", de esta forma apoyamos a la institución no sólo en términos de los recursos entregados.

2.2 LATE! EL AGUA QUE TE HACE BUENO

En la búsqueda de ser un aporte a la comunidad mediante nuestras compras, el año 2011 concretamos la alianza de compra de agua embotellada con Latel, empresa social que aporta el 100% de sus utilidades para financiar proyectos solidarios de organizaciones que trabajan apoyando niños en riesgo social. Las botellas de 500cc agua se encuentran en todos nuestros hoteles a excepción, del Gran Hotel Pucón.

Hasta el momento desde el mes de agosto a diciembre se han comprado un total de 30.264 botellas, y las utilidades se traducirán en aportes concretos a alguna institución social que elegiremos durante el año 2012.



"Para quienes trabajamos en Enjoy Antofagasta, es motivo de orgullo poder entregar a nuestros clientes un producto que va en beneficio de instituciones que se preocupan de quienes realmente necesitan ayuda. El proyecto de Latel es una muestra de que se puede insertar en el mercado un modelo de ayuda social, sin tener que recurrir al formato convencional de donaciones" Patricio Díaz, Gerente AA&BB y Hotel, Enjoy Antofagasta.

"Para Latel es muy importante trabajar con Enjoy porque nos ha permitido iniciar operaciones en comunas dónde aún no teníamos presencia, como Coquimbo, lo que nos facilita ampliar nuestro aporte a la comunidad y también darnos a conocer a diferentes públicos, al estar presente en los hoteles de la cadena." Eduardo Castillo, Gerente General Latel

3. APOYANDO LA CULTURA

3.1 ARTE EN EL MAR

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

Durante el período abrimos nuevamente las puertas de Enjoy Viña del Mar, presentando 6 importantes muestras de destacados artistas tales como Eduardo Mezquida y artistas hispanoamericanos, Pablo Lara con "Temas porteños", Pedro Bernal Troncoso con "Micropaisajes", entre otros.

Esperamos continuar año a año contribuyendo a facilitar el acceso a la cultura de la comunidad viñamarina y por ende a la sociedad en general.

3.2 Museo del Desierto y parque cultural Ruinas de Huanchaca

Frente a Enjoy Antofagasta, se ubican majestuosamente las Ruinas de Huanchaca. Ahi se encuentra un parque cultural que lleva el mismo nombre y el Museo del Desierto que tiene por objetivo rescatar el patrimonio y la cultura del norte de Chile. La iniciativa es parte de la Fundación Ruinas de Huanchaca, institución que nace el año 2005 entre la Universidad Católica del Norte y Enjoy Antofagasta. En el Directorio de la Fundación participan Antonio Martínez S., Javier Martínez S., y Percy Ecclefield.

Durante el año 2011, 19.000 personas disfrutaron de la cultura, consagrándose así el lugar, como un aporte a la cultura de la región y del país, acercando a las personas al patrimonio y la cultura nacional.



El museo cuenta con muestras permanentes, temporales e itinerantes, además gracias al espacio natural que se creó, es posible realizar óperas y ballet. Este año, como todos los anteriores se realizó el famoso concierto de navidad con una espectacular orquesta sinfónica, ocasión en la cual miles de antofagastinos concurren a disfrutar de villancicos junto al mar.

Uno de los grandes proyectos del año 2011 fue la "Implementación de la Sala de la Minería", el cual consiste en el diseño, desarrollo y propuesta de una solución técnica que permite implementar un espacio dedicado a la minería al interior del Museo Desierto de Atacama. La finalidad es narrar la historia de la minería en el norte de Chile de un modo interactivo.

"El año 2011 fue un período marcado por la consolidación del Parque Cultural Ruinas de Huanchaca como el epicentro de los grandes espectáculos abiertos a toda la comunidad y por el significativo aporte a la difusión y resguardo del patrimonio que realiza el Museo del Desierto, a través de sus diferentes espacios e iniciativas." Guillermo Chong, Director Ejecutivo de la Fundación Ruinas de Huanchaca.

4. COMPROMISO CON EL VOLUNTARIADO CORPORATIVO

Nuestro aporte a la comunidad también queda reflejado en las acciones de voluntariado corporativo que realizan innatamente los colaboradores de nuestras diferentes unidades de negocios.

Si bien el año 2011 no contamos con un programa estructurado de voluntariado corporativo, las iniciativas se fueron dando de manera espontánea en nuestras diferentes unidades de negocios, generando compromiso y conectando a las personas con la realidad social del país. Para el año 2012 tenemos el desafío de elaborar un manual de voluntariado corporativo que sea una pauta y guía para las iniciativas de esta índole. Además del manual, implementaremos un plan piloto de voluntariado en una unidad de negocios con el objetivo de que pueda ser replicado en un futuro cercano en otras regiones.

4.1 NAVIDAD CON SENTIDO SOCIAL

Enjoy Pucón

En el mes de diciembre, los colaboradores de Enjoy Pucón organizaron una visita del "Viejito Pascuero" con regalos a los niños del Hogar San Martín de Curarrehue, a los del Jardín infantil Avellanitos de Pucón, y al Hogar Niño y Patria de Villarrica.

Por su parte en Enjoy Santiago, también se realizaron actividades en el hogar de ancianos Nuestra Señora de Dolores que está en la ciudad de Los Andes y en el Jardín infantil Rinconcito de la Comuna de Rinconada, en donde se entregaron regalos que fueron recolectados por los colaboradores en la unidad de negocios.

Enjoy Santiago

El año 2011 se visitaron en navidad el hogar de ancianos Nuestra Señora de Dolores de la ciudad de Los Andes y el Jardín infantil Rinconcito de la Comuna de Rinconada.

La primera de estas instituciones acoge a 50 ancianos, y a la actividad asistieron 10 colaboradores en representación del equipo de Rinconada. Aquí se prepararon actividades y una once con ellos donde se les entregaron artículos de aseo que fueron recolectados entre los mismos colaboradores en una actividad de equipos realizada en noviembre.

El jardín infantil Rinconcito acoge 115 niños, y fue visitado por 11 colaboradores quienes compartieron con ellos, y les entregaron regalos que fueron donados por Enjoy.

5. PROYECTO SKI LICEO PABLO VI

Por tercer año consecutivo, Enjoy Pucón apoyó a la comunidad, entregando facilidades a los alumnos del liceo Pablo Sexto para subir a la montaña, realizándoles además clases de ski. El proyecto Ski nació hace 11 años como una forma de incentivar a los alumnos a que cada año se esfuercen por lograr mejores resultados. Enjoy Pucón tomó esta tradición y este año reconoció a los 90 mejores alumnos de los 13 cursos que integran el liceo. Las actividades consideran subir a la montaña y recibir clases de ski.



6. CONTRIBUYENDO A LA AGRICULTURA LOCAL

Como Enjoy queremos contribuir al desarrollo de las localidades en donde tenemos presencia, por lo mismo es que las acciones que estamos tomando van más allá de las exigencias ambientales ya que impactan positivamente no tan solo en términos ambientales, sino que también sociales y económicos.

En el marco de la Declaración de Impacto Ambiental, la autoridad exigió a Enjoy Santiago, la realización de un plan de compensación del uso de suelos. Para llevarlo a cabo, Enjoy optó por desarrollar este plan bajo una mirada de aporte a la comunidad y beneficiar a una organización de pequeños agricultores de la comuna de San Esteban. El plan de compensación se enmarca dentro de un plan mayor en donde se incluyen mejoras en los suelos a través del compost y también en los sistemas de riego, además de capacitaciones en relación al manejo de suelo tanto para los beneficiarios pero también para sus familias. Este aprendizaje tiene como objetivo dejar las capacidades instaladas que se traduzcan en mejoras para el largo plazo en su proceso productivo. El beneficiario del plan de compensación es Sociedad Mi Fruta de la comuna de San Esteban, en donde participan 28 agricultores de uva de mesa y pasas. La elección del grupo de agricultores se basó en la seriedad, confianza y capacidad de organización que tiene esta sociedad.

Además hay que destacar que Mi Fruta, desde el año 2009 está acreditada bajo el concepto de Comercios Justo. Ésta es una alternativa al comercio convencional y se basa en la colaboración entre productores y consumidores, ofreciendo a los productores un mejor trato y mejores términos de intercambio. En este sentido Mi Fruta es un referente en el ámbito de la producción agrícola en temas relacionados con Comercio Justo, debido a lo cual frecuentemente acuden a seminarios internacionales a exponer su experiencia en otros mercados.

El plan está proyectado en 3 años y en conjunto considera dentro de ese plazo mejoras de suelo en 30,3 hectáreas a través de la incorporación de materia orgánica (compost), mejora del riego gravitacional para los terrenos de 2 agricultores y capacitaciones técnicas para todos sus miembros y sus familias. En éstas participarán los 28 agricultores de la sociedad y se realizarán durante los próximos 3 años, en diferentes ciclos. En el año 2011 se realizó el primero de estos ciclos, denominado "Requerimientos Nutricionales e interpretación de Análisis de Suelo en Vides", que consta de 6 charlas teóricas y prácticas y es dictado por académicos de la Universidad de Chile. Estas capacitaciones les exigen una mínimo de 75% de asistencia para aprobar el curso y deben rendir un examen final con los conocimientos aprendidos. Con este primer ciclo de capacitación se buscaba entregar a los agricultores los conocimientos necesarios para el manejo primario de sus suelos así como el comprender sus análisis de suelos y administrar los nutrientes necesarios a través de riego.

El proyecto busca generar impactos positivos desde una perspectiva social y ambiental, contribuyendo por un lado al desarrollo de las comunidades cercanas al proyecto y por otro aportando con conocimientos en el manejo de los suelos desde una perspectiva amigable con el medioambiente.

"La experiencia recogida de los socios de Mi Fruta sobre la participación de los seminarios y charlas ofrecidas por Enjoy se centra fundamentalmente en lo desconocido que era para un productor de uva el trasfondo del desarrollo o ciclo de vida de nuestra uva. Todo lo aprendido significa que debemos redoblar nuestros esfuerzos en mantener la sustentabilidad de la tierra mediante el cuidado y protección del medio ambiente." Eugenio Navarro, Sociedad Mi Fruta

7. APOYO AL DESARROLLO TURÍSTICO

El desarrollo del turismo nacional es una prioridad para nuestra cadena, creemos que como compañía podemos ser un real aporte a este sector económico no solo a través de nuestra atractiva oferta de entretenimiento si no también a través de nuestra gestión y liderazgo. Por este motivo, año a año participamos con gran entusiasmo en distintos organismos tanto a nivel nacional como regional, tales como la Federación de Empresas de Turismo de Chile (FEDETUR), Hoteleros de Chile, Turismo Chile, la Federación Gremial de la Industria Hotelera y Gastronómica de Chile (HOTELGA), y las cámaras regionales de comercio y turismo en las localidades en que estamos insertos.

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

Tenemos que destacar que durante el año 2011, tres de nuestros hoteles (Hotel del Mar, Hotel de la Bahía y Hotel del Desierto) obtuvieron la certificación de calidad 5 estrellas otorgada por el Sernatur. Este es un compromiso que asumimos con mucha responsabilidad, porque entendemos que no sólo nos beneficia a nosotros, sino a toda la comunidad. Para el año 2012 esperamos contar con la certificación del Hotel del Valle de Enjoy Santiago y de esta forma apoyar el desarrollo turístico con una oferta de calidad 5 estrellas en la provincia de Los Andes.

"Considerando que queremos dar un salto y convertir a la industria del turismo en la tercera más importante del país, fundamental es contar con servicios de excelencia y calidad. Estamos convencidos de que la mejor promoción que podemos hacer de nuestro país, es a través de la calidad en los servicios que ofrecemos. De ahí la importancia de contar con la certificación correspondiente que permite a los turistas elegir con seguridad los estándares de calidad que están buscando." Jacqueline Plass, Subsecretaria de Turismo, Ministerio de Economía Fomento y Turismo, Gobierno de Chile.







El año 2011 va a quedar plasmado en la historia de nuestra cadena por ser el año en donde hemos iniciado nuestro camino en términos de sustentabilidad ambiental, apuntando a implementar un Sistema de Gestión Medioambiental (SGMA de ahora en adelante) y un plan de conductas amigables con el medioambiente para nuestros colaboradores.

El Comité Ambiental, constituido por diferentes áreas de la compañía, ha trabajado fuertemente por instalar la variable ambiental en la gestión de la cadena, liderando la ejecución de diagnósticos ambientales, y el desarrollo de planes de acción para cada una de las unidades de negocio.

Este año se realizaron además, acciones de reciclaje de máquinas TGM, promoción de buenas prácticas ambientales entre los colaboradores, y los procesos de evaluación de desempeño y clima laboral se efectuaron en formato digital. Junto a esta, participamos del proyecto FONDECYT N°11100143- "Base de información para el Diseño de Fachadas Transparentes en Santiago", que tiene por propósito generar una base de conocimiento que permita aplicar la tecnología de las fachadas transparentes de forma adecuada al clima de Santiago, de tal forma de elaborar proyectos más eficientes en el consumo de energía, permitiendo con este estudio conocer a fondo nuestra forma de operar y a futuro ser más eficientes con nuestros consumos energéticos.

Tenemos la certeza que este camino que comenzamos a recorrer es sin retorno, y que tenemos grandes desafíos para el año 2012 en donde la sustentabilidad ambiental será uno de los focos primordiales para nuestra gestión.

"Sabemos que es un camino largo, en el que aún hay desafíos pendientes y en el que acciones orientadas por ejemplo a la gestión de nuestros residuos contribuyen, sin lugar a dudas, a lograrlos. Creemos firmemente que estamos avanzando en la dirección correcta".

Sofía Moreno, Gerente Asuntos Corporativo, Enjoy.



NUESTRO
AMBIENTE



1. CONOCIENDO EL ESTADO DE NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

Durante el año 2011, una de las grandes tareas del Comité Ambiental fue la realización de diagnósticos ambientales en todas nuestras unidades de negocio en Chile, en donde abordamos aspectos de la normativa ambiental vigente, la gestión de los recursos naturales, las prácticas que realizan nuestros colaboradores, los clientes y la comunidad. El objetivo es conocer el estado actual de nuestra gestión ambiental, y así corregir las desviaciones, reforzar los aspectos positivos e identificar oportunidades de mejora.

Con la información recopilada en el diagnóstico generamos un informe y un plan de acción para cada unidad de negocio. Este es el primer paso que nos permite encaminarnos en diseñar e implementar durante el año 2012 un SGMA piloto.

2. PRINCIPALES CONSUMOS

2.1 ENERGÍA

Nuestro rubro es un gran consumidor de energía eléctrica, por eso es nuestro principal consumo. Este recurso lo utilizamos principalmente en iluminación y funcionamiento de equipos como máquinas de azar, chillers, computadores, sistemas de bombeo, entre otros; a su vez el petróleo, lo empleamos en calderas y grupos generadores; y el gas, en cocinas y calderas.

El año 2011 el consumo de energía eléctrica fue de 139.417,98 Giga Julios, 15.609,43 Giga Julios más que el año anterior. En tanto el consumo de petróleo y gas, alcanzó un total de 943.061 litros, y 2.238.793m3 respectivamente.

El crecimiento sostenido que hemos presenciado en los últimos años ha derivado en un aumento progresivo del consumo de energía eléctrica. Durante el año 2011 la apertura del proyecto integral de Enjoy Santiago, y el aumento de dotación en el Central ha generado un crecimiento en la demanda de energía.

CONSUMO DIRECTO DE ENERGÍA								
	Energía eléctrica (giga julios)		Petróleo (litros)		Gas (m3)		Aserín (m3)	
Unidad de Negocio	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Enjoy Antofagasta	29.342,00	31.325,25	0	16.610	525.346	518.404	---	---
Enjoy Coquimbo	28.286,43	28.273,23	307.215,74	263.000	745.847	692.298	---	---
Enjoy Viña del Mar	35.218,74	37.793,82	54.104	26.000	523.120	552.254	---	---
Enjoy Santiago	14.738,23	25.446,90	399.816	555.000	36.548	186.624	---	---
Enjoy Colchagua	2.691,27	3.028,99	1.617	1.599	0	0	---	---
Enjoy Pucón	13.055,85	12.986,17	90.000	80.852	266.224	289.213	12.000	14.500
Enjoy Mendoza	---	---	0	0	---	---	---	---
Enjoy Central	476,03	563,61	0	0	0	0	---	---
Total	123.808,56	139.417,98	852.753	943.061	2.097.085	2.238.793	12.000	14.500

Fuente: Enjoy¹²

¹ 1KWH=3.600.000 J.
² En este consumo no se consideran los datos de Mendoza ya que hay un solo consumo y dos entidades de administración (Enjoy Mendoza y Hotel Sheraton). La empresa cancela sólo una proporción del gasto y no existe una medición detallada por cada una de las partes.

2.2 AGUA

Al igual que con la energía, el crecimiento del negocio significa un aumento en el consumo del agua. El recurso hídrico es obtenido a partir del suministro municipal o de empresas proveedoras de este servicio. Durante el año 2011 ascendió a 463.313 m3, lo que significó un aumento de 2.681m3 respecto del año anterior. Por su parte el consumo de agua subterránea fue de 195.118m3, lo que implicó un aumento de 49.118m3 respecto del año 2010.

CONSUMO DE AGUA POR UNIDAD DE NEGOCIO (EN MILES DE M3) ³				
Unidad de negocio	Aguas subterráneas m³		Suministro municipal o de otras empresas de agua	
	Año 2010	Año 2011	Año 2010	Año 2011
Enjoy Antofagasta	-	-	100.203	99.965
Enjoy Coquimbo	-	-	113.849	114.838
Enjoy Viña del Mar	-	-	170.292	173.736
Enjoy Santiago	-	75.118 ⁴	57.228	0
Casino de Colchagua	-	-	2.390	1.397
Enjoy Pucón	146.000	120.000	16.670	73.377
Enjoy Mendoza	-	-	-	-
Enjoy Central	-	-	-	-
Total	146.000	195.118	460.632	463.313

Fuente: Enjoy

Planta de tratamiento de aguas servidas

Desde el año 2010 Enjoy Santiago cuenta con una planta de tratamiento de aguas servidas, debido a la falta de alcantarillado en la zona donde se emplaza el centro de entretenimiento integral. Ésta funciona con lombrices, un método natural y efectivo para tratar las aguas de todas las instalaciones. El año 2011 el agua tratada fue de 75.638m3, 24.132,80 m3 más que el año 2010.

³ En este consumo no se consideran los datos de Mendoza y Enjoy Central. En el caso de Mendoza hay un solo consumo y dos entidades de administración (Enjoy Mendoza y Hotel Sheraton). La empresa cancela solo una proporción del gasto, pero no existe una medición exacta. Por su parte en Enjoy Central, el agua se cancela dentro de los gastos comunes del edificio, por lo cual tampoco existe un registro respecto de este consumo.

⁴ Durante el año 2011, adquirimos la empresa Aguas Guadalquivir quien entrega agua a Enjoy Santiago, por ello es que se considera como agua subterránea.

Con el tratamiento que la planta hace al agua, éstas quedan aptas para riego de los sectores reforestados cercanos al proyecto. Lo positivo de éste innovador método es que no aplica químicos, lo que reduce las emisiones de olores al ambiente.

Además de la planta se extrae humus o compost que sirve de abono para las plantaciones de reforestación. El compost extraído durante el año 2011 se utilizó en la reforestación y en el proyecto de compensación de uso de suelo de los agricultores de San Esteban.

% VOLUMEN TOTAL DE AGUA REUTILIZADA (M³)		
Unidad de Negocio	Año 2010	Año 2011
Enjoy Santiago	51.505,2 ⁵	75.638

Fuente: Enjoy

2.3 RESIDUOS

2.3.1 Plan de Manejo de Residuos Sólidos: Enjoy Viña del Mar

La gestión de residuos, actualmente es una prioridad al momento de implementar prácticas amigables con el medioambiente. Por este motivo, el año 2011 diseñamos e implementamos un plan piloto denominado “Plan de Manejo de Residuos Sólidos” en Enjoy Viña del Mar, en donde participaron diferentes áreas de la unidad de negocios tales como Juego, Alimentos y Bebidas, Prevención de Riesgos, Mantención y Logística. Las acciones aquí consideradas, se enmarcan en un enfoque de precaución, que busca contribuir en forma directa a una menor degradación del medioambiente, a través de un buen manejo de la disposición final de los residuos generados, principalmente a través del método del reciclaje. Los residuos que son parte del sistema son latas, vidrio, papel y cartón, material de juego, tubos y aerosoles.

Una práctica importante de destacar dentro de este sistema y que está alineada con el corazón de nuestro negocio, es la destrucción y reciclaje del material de juego, específicamente los titos (ticket de las máquinas de azar) y en algunas ocasiones voucher promocionales, los cuales son triturados y luego reciclados en la planta de tratamiento de la empresa SOREPA (Sociedad Recuperadora de Papel). Con esta práctica estamos contribuyendo al cuidado ambiental a través del reciclaje de papel y también velando por el cumplimiento de las exigencias de la Superintendencia de Casinos de Juego (SCJ), entidad que fiscaliza nuestro negocio y que nos exige la destrucción de los titos.

Además de ser un aporte en el cuidado del medioambiente, el nuevo sistema trae consigo un cambio en la cultura de trabajo de nuestros colaboradores. Para involucrar a las personas con este nuevo sistema de trabajo, se realizaron capacitaciones en manejo de residuos a los colaboradores de las áreas involucradas. Asimismo se comunicaron las prácticas a través de correos electrónicos con el fin de informar e invitar a los colaboradores a sumarse a estas iniciativas.

⁵ El dato comprende desde abril a diciembre de 2010.

RESIDUO	TIPO DE RESIDUO	KILOS RECICLADOS DURANTE EL AÑO 2011 ⁶
Papel	No peligroso	22.978
Cartón	No peligroso	26.817
Vidrio	No peligroso	43.580
Latas	No peligroso	74
Total		93.449

Fuente: Enjoy

2.3.2 Grasas

Las grasas corresponden a un residuo de tipo peligroso según la clasificación de D.S. 148/2003, cuya generación se encuentra actualmente cuantificada en todas las unidades de negocio, dado que contamos con un servicio especialmente contratado para su retiro y disposición en lugares autorizados por el Servicio de Salud.

VOLUMEN TOTAL DE LOS RESIDUOS GESTIONADOS POR TIPO Y METODO DE TRATAMIENTO (EN M ³)	AÑO 2010	AÑO 2011	POR TIPO Y MÉTODO DE TRATAMIENTO
Enjoy Antofagasta	606	160	Grasas : Se retiran mediante camión y se depositan a botaderos autorizados por el servicio de Salud, también se utilizan bacterias para tratar las grasas las cuales favorecen a su disminución.
Enjoy Coquimbo	100	160	Grasas: Se retiran mediante camión y se depositan en botaderos autorizados por el servicio de Salud.
Enjoy Viña del Mar	180	120	Grasas: Se retiran mediante camión y se depositan en botaderos autorizados por el servicio de Salud.
Enjoy Santiago	20	120	Grasas: Se retiran mediante camión y se depositan en botaderos autorizados por el servicio de Salud.
Casino de Colchagua	---	0	No hay desechos de grasas. Los residuos son únicamente de tipo domiciliario.

⁶ El periodo comprende el segundo semestre del año 2011

VOLUMEN TOTAL DE LOS RESIDUOS GESTIONADOS POR TIPO Y METODO DE TRATAMIENTO (EN M ³)	AÑO 2010	AÑO 2011	POR TIPO Y MÉTODO DE TRATAMIENTO
Enjoy Pucón	85	125	Grasas: Se retiran mediante camión y se depositan en botaderos autorizados por el servicio de Salud.
Enjoy Mendoza	---	---	Las grasas se contabilizan por el Hotel Sheraton el cual no es gestionado por Enjoy.
Enjoy Central	---	---	No hay desechos de grasas. En Santiago solo funcionan oficinas administrativas.
Total	991	685	

Fuente: Enjoy

2.3.3 Reciclaje de Tragamonedas y Sello verde

El año 2011, quisimos estar a la vanguardia de las iniciativas sustentables y anticiparnos a la Ley General de Residuos, la cual obliga a las empresas a hacerse cargo de los residuos generados producto de su operación. En este escenario, nos propusimos el objetivo de hacernos cargo de la disposición final del corazón de nuestro negocio, nuestras máquinas de azar. Para ello nos asociamos con Recycla, empresa dedicada al reciclaje de residuos electrónicos, quienes reciclarán las máquinas una vez que hayan cumplido su vida útil. El proceso comenzó a fines del año 2011 con el reciclaje de 287 máquinas, y esperamos que a fines del año 2012 se hayan reciclado alrededor de 500 tragamonedas.

Como una forma de comunicar esta práctica a nuestros clientes, nuestras máquinas contarán con el Sello Verde, lo que significa que nos hacemos cargo del ciclo de vida del corazón de nuestro negocio, asegurándonos que cuando no se utilicen más, serán recicladas de forma segura y eficiente para el medioambiente.

Esta inédita acción a nivel nacional de reciclaje de residuos electrónicos (E-Waste) implica ocuparse de un activo estratégico de la compañía, el cual es fundamental que sea dispuesto en un lugar autorizado para evitar que circule en recintos no regulados y de esta forma no afecte a las comunidades cercanas.

2.3.4 Aportando a la adopción de niños con el reciclaje de papel

El reciclaje además de ser una contribución al cuidado del medioambiente, también aporta a diferentes instituciones sociales. En los últimos años hemos apoyado la campaña “Bota por mi Vida” de la Fundación San José, especialista en programas de adopción de niños, mediante el reciclaje de papel de nuestras oficinas corporativas de Santiago. Durante el 2011 se contribuyó con 1.096 kilos de papel.



3. PLAN DE CONDUCTAS AMIGABLES CON EL MEDIOAMBIENTE

El cuidado del medioambiente es una actitud que debe estar enraizada en nuestra cultura corporativa, somos una cadena joven y por lo mismo los temas ambientales están presentes en los intereses de nuestros colaboradores. Estamos enfocados en que cada uno de ellos logre generar conocimiento acerca de la temática, para así avanzar en el entendimiento de la relevancia del cuidado del entorno que los movilice a la acción.

Para cumplir con estos objetivos, el año 2011 se trabajó en la definición de un Plan de Conductas Amigables con el Medioambiente, que se estructura en 3 focos de acción: comunicación, aprendizaje e iniciativas. Todos ellos apuntan a que nuestros colaboradores vivan el cuidado del medioambiente en su trabajo diario, y también lo traspasen a sus familias y acciones de la vida cotidiana. Uno de los desafíos del plan, es realizar el año 2012 talleres ambientales con diferentes grupos de colaboradores en todas las unidades de negocios, en donde se traspasen ciertos conocimientos y prácticas concretas.

El ser amigables con el medioambiente, comienza cuando todos los que formamos parte de Enjoy, somos responsables en nuestro trabajo del cuidado del medioambiente, en este sentido todos podemos aportar a este compromiso que hemos asumido como cadena.

4. INVERSIÓN EN PROYECTOS AMBIENTALES



El ejercicio del año 2011 trajo consigo diferentes inversiones en temáticas ambientales, el total del año asciende a 230.627.803 lo cual demuestra un aumento en la inversión con respecto al año 2010 en \$65.761.481. El aumento se debe a la implementación de la gestión de residuos en Enjoy Viña del Mar y el reciclaje de tragamonedas. La inversión en medioambiente se desglosa en los siguientes ítems:

PROYECTO	MONTO (PESOS)
Planta tratamiento aguas servidas	57.871.368
Reforestación	39.885.102
Plan compensación de suelo	28.185.813
Asesoría ambiental	12.663.520
Tratamiento e eliminación de residuos	85.740.000
Sistema de gestión de residuos	
Enjoy Viña del Mar	2.000.000
Reciclaje tragamonedas	4.282.000
Total	\$230.627.803

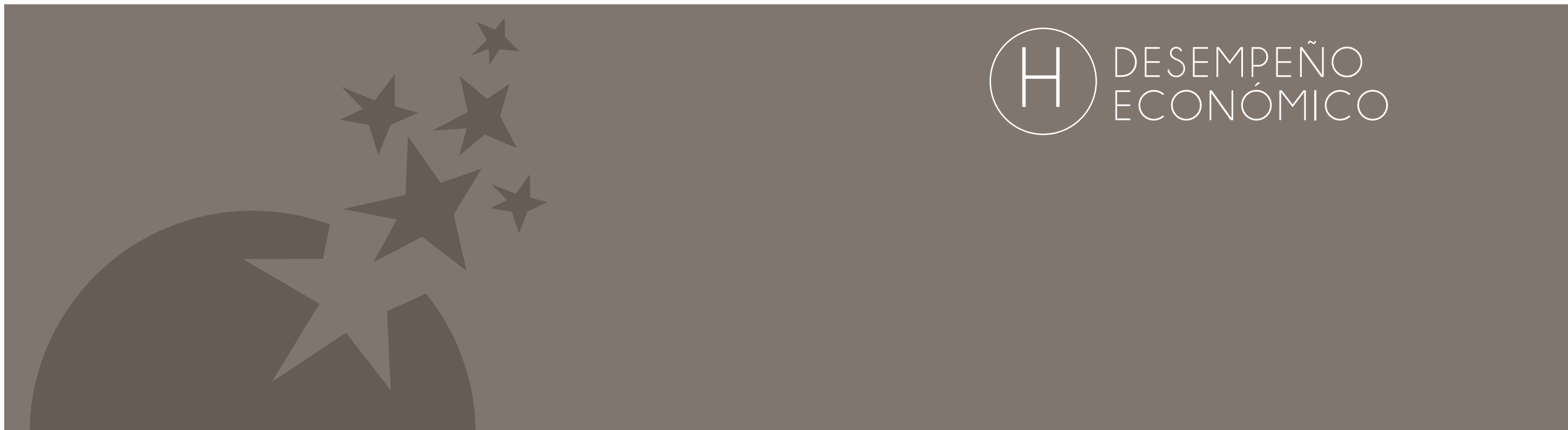
2.3.5 Reciclaje electrónico: involucrando a nuestros colaboradores

Con motivo del día internacional de reciclaje se implementó, en todas las unidades de negocios y en las oficinas del corporativo, contenedores de reciclaje electrónico, en los cuales se pueden reciclar: pilas, celulares, cargadores y CD o DVD.

Cada contenedor está ubicado en diferentes sectores para colaboradores de nuestras instalaciones, en la sala de descanso y autoservicio. Para dar a conocer e involucrarlos con esta iniciativa, se enviaron correos electrónicos y se publicaron notas en los medios de comunicación interna de la compañía.

"El poder reciclar en el lugar de trabajo me parece una iniciativa excelente, a veces uno no tiene mucho conocimiento respecto a estos temas, por ende este tipo de iniciativas nos permite dimensionar el impacto del reciclaje en el medio ambiente. Además por lo general uno tiende a botar este tipo de productos al basurero, y el tener un lugar asequible para poder depositarlo facilita la participación en campañas tan importantes como estas." Yilian Tapia, Operadora de Lencería, Enjoy Coquimbo.





 DESEMPEÑO
ECONÓMICO



1. VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO

En el año 2011 cerramos un ciclo de expansión, Enjoy Santiago se encuentra en plena operación a nivel de proyecto integral y nos encaminamos a la apertura de Enjoy Chiloé, último proyecto del ciclo. Con esto, complementamos la estrategia de crecimiento para enfrentar el escenario competitivo que generó la entrada en vigencia la Ley Marco de Casinos del año 2005.

Al igual que Enjoy la industria se encuentra en la última fase de crecimiento de la oferta que permitió la nueva ley, de tal forma se consolida una industria acompañada de un gran crecimiento de la demanda.

 DESEMPEÑO
ECONÓMICO

2. PRINCIPALES HITOS DEL EJERCICIO 2011

Acompañado del término de la etapa de crecimiento, damos el paso natural hacia la etapa de implementación de la estrategia de estandarización de procesos, es decir, una nueva etapa de eficiencia sobre los proyectos nuevos y tradicionales con foco en una estrategia conjunta a nivel de cadena.

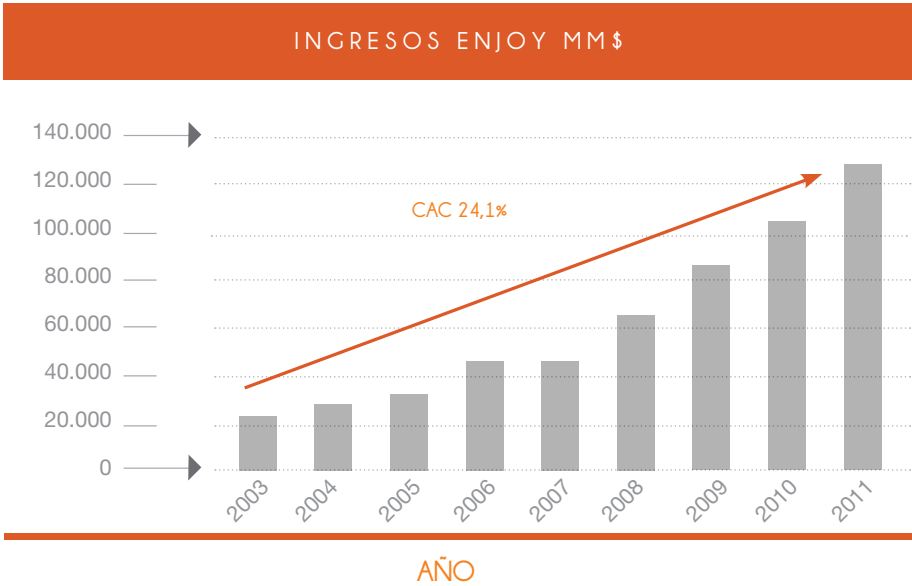


INDICADOR EC1: VALOR ECONÓMICO DIRECTO CREADO (VEC)	AÑO 2009		AÑO 2010		AÑO 2011	
VALOR AGREGADO GENERADO		%		%		%
Ingresos de actividades ordinarias	83.254.457	94,8%	102.375.124	87,5%	132.960.576	98,9%
Ingresos financieros	48.976	0,1%	185.785	0,2%	150.091	0,1%
Otras ganancias (pérdidas)	552.757	0,6%	14.504.416	12,4%	-46.355	0,0%
Impuesto valor agregado	3.936.464	4,5%	0	0,0%	1.435.189	1,1%
Total	87.792.654	100,0%	117.065.325	100,0%	134.499.501	100,0%
VALOR AGREGADO DISTRIBUIDO						
Pago Proveedores	25.169.640	28,7%	25.418.497	21,7%	34.420.805	25,6%
Colaboradores	27.504.060	31,3%	34.878.767	29,8%	39.725.650	29,5%
Proveedores de Capital	11.947.895	13,6%	7.578.649	6,5%	10.004.958	7,4%
Pago Intereses	11.947.895	13,6%	7.578.649	6,5%	10.004.958	7,4%
Gobierno	9.322.831	10,6%	16.467.941	14,1%	28.006.105	20,8%
Impuesto a la Renta	1.081.701	1,2%	1.073.863	0,9%	1.435.189	1,1%
Impuesto Valor Agregado	3.936.464	4,5%	5.776.639	4,9%	12.219.543	9,1%
Impuesto Específico al Juego (Municipalidades, Gobierno Regional)	4.304.665	4,9%	9.617.439	8,2%	14.351.373	10,7%
Comunidad	297.769	0,3%	285.669	0,2%	237.146	0,2%
Valor Económico Retenido	13.550.460	15,4%	32.435.802	27,7%	22.341.983	16,6%
Total	87.792.654	100,0%	117.065.325	100,0%	134.499.501	100,0%

3. INGRESOS CRECIENTES

Los ingresos de actividades ordinarias alcanzaron \$132.961 millones al 31 de diciembre de 2011, monto superior a los \$102.375 millones registrados al 31 de diciembre de 2010, lo cual implica un incremento de un 30% respecto al ejercicio comparado. El crecimiento sostenido en los ingresos de nuestras unidades Enjoy Antofagasta, Enjoy Mendoza y Enjoy Santiago en conjunto con el buen desempeño alcanzado por Enjoy Coquimbo y Enjoy Viña, explican en gran medida nuestro crecimiento de ingresos.

Durante los últimos 9 años hemos logrado como compañía un Crecimiento Anual Compuesto (CAC) de más de 24,1% gracias a nuestro efectivo modelo de negocios y administración.





Proveedores

Este ítem representa un 25,6% del Valor Económico Distribuido alcanzando los \$34.420 millones. Los gastos por este concepto crecieron un 35% en relación a los \$25.418 millones de 2010. Dicho crecimiento se explica por el continuo aumento del tamaño de Enjoy en su oferta integral esencialmente por Enjoy Santiago y la construcción de Enjoy Chiloé.

Colaboradores

Como parte de nuestro crecimiento como compañía, el número de colaboradores aumentó en un 11% (23% sin Puerto Varas). A diciembre 2011, nuestra dotación alcanzó un total de 6.645 colaboradores. Esto considera 935 colaboradores en Antofagasta, 994 en Coquimbo, 318 Enjoy Central, 1.680 en Viña del Mar, 192 en Santa Cruz, 827 en Pucón, 1.400 en Enjoy Santiago y 361 en Mendoza.

Proveedores de capital

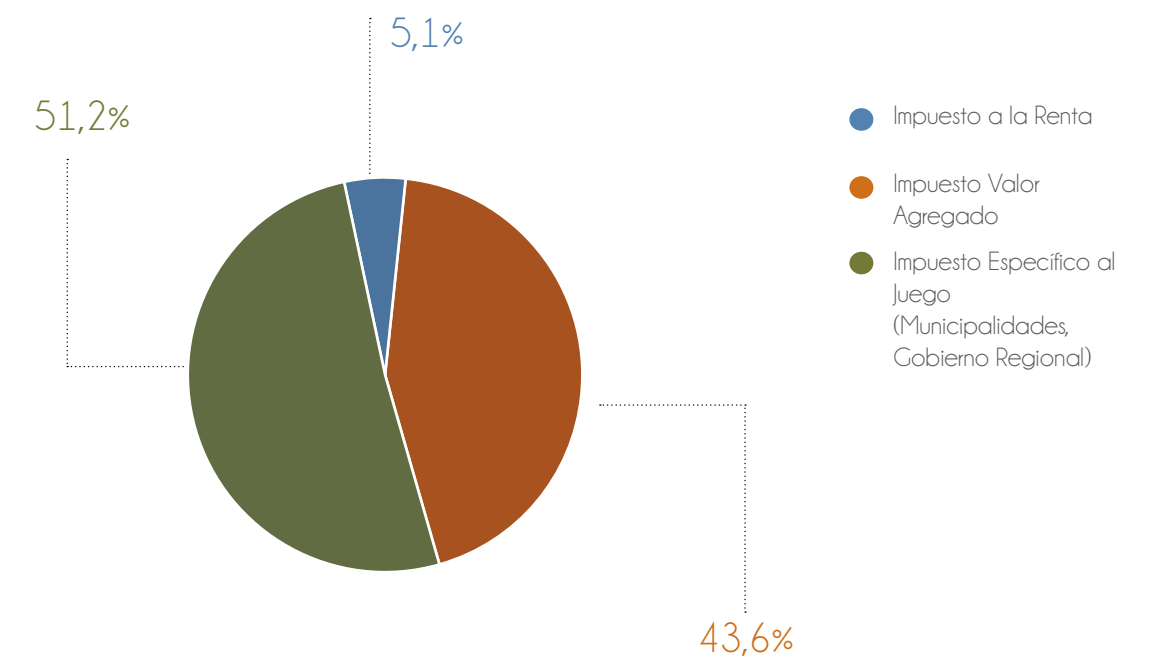
El mayor pago a los tenedores de bonos, respecto al año 2010, sumado a la financiación de Enjoy Chiloé, explican el aumento de los proveedores de capital en un 32%.

Pagos a Gobierno

En 2011 el Valor Económico Distribuido entre los distintos organismos gubernamentales alcanzó a \$28.006 millones, aumentando en un 70% respecto del año anterior, producto principalmente del incremento del monto pagado producto del impuesto al valor agregado y los aportes a gobiernos regionales y municipales por el impuesto al juego.

Además, los aportes a los gobiernos regionales y municipalidades crecieron un 49% hacia fines de año, debido al buen desempeño de las nuevas unidades de negocios y a la incorporación de Enjoy Santiago con una mayor capacidad.

PAGO A GOBIERNO 2011

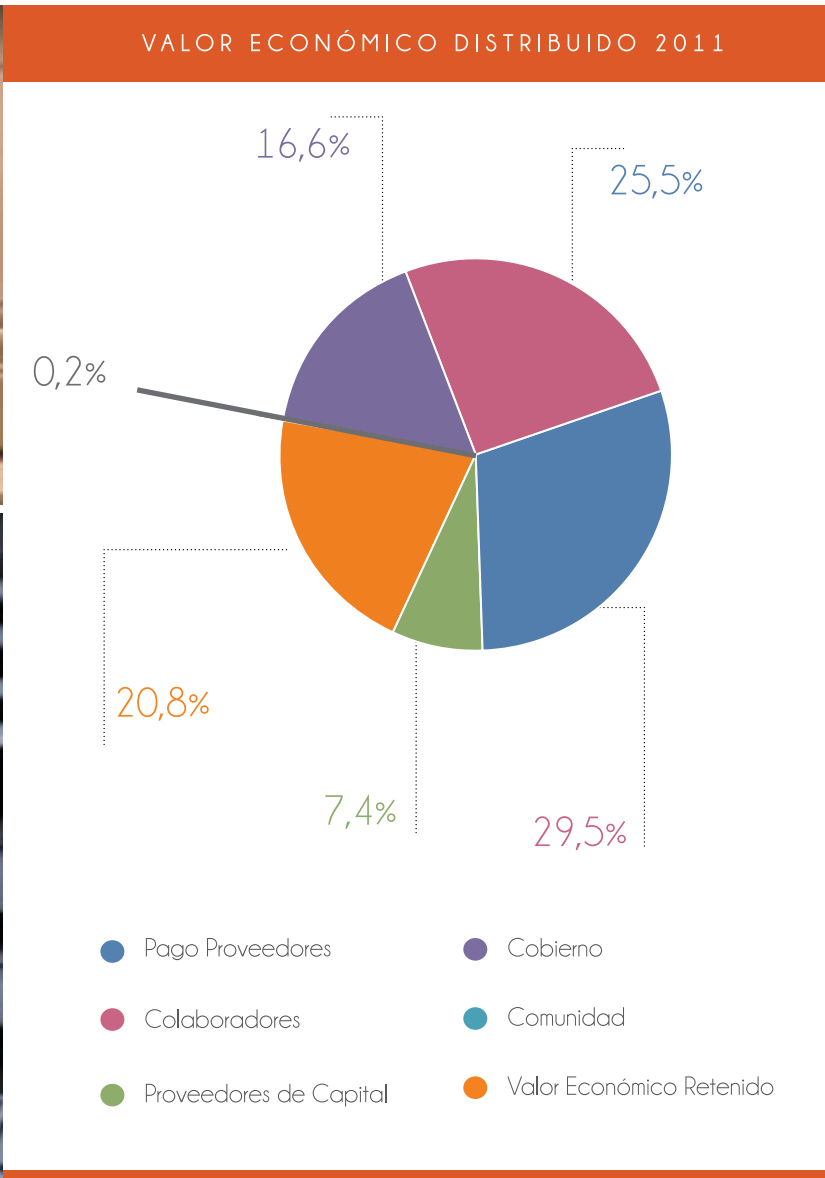


Aportes a la comunidad

Nuestros aportes a la comunidad llegaron a la suma de \$237 millones a diciembre de 2011. Estos consideran la inversión realizada por las unidades de Antofagasta, Coquimbo y Pucón.

4. VALOR ECONÓMICO RETENIDO

La disminución del Valor Económico Retenido se explica por el monto de base de comparación 2010 donde se encuentra el ingreso no recurrente por la venta de Plaza Casino S.A. Respecto al año 2009 vemos un crecimiento de 65% versus 2011.



5. DIMENSIONES DE LA ORGANIZACIÓN INFORMANTE

Numero de colaboradores	6.645
Ventas Netas (M\$)	132.960.576
Capitalización total	
Deuda Financiera (\$M)	187.742.108
Patrimonio Total (\$M)	79.438.304
Cantidad de Servicios prestados	11: Casino, Alimentos y Bebidas, Hotel, Operador Turístico, Espectáculos, Centro de Convenciones, Play & Kids, Centro de Ski, Tiempos compartidos, Discotheque y Spa



TABLA INDICADORES GRI

INDICADOR GRI	DESCRIPCION	PACTO GLOBAL	VERIFICADO	CAPITULO	PAGINAS
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	Declaración de apoyo continuo al Pacto Global	✓		Pág. 6-7
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.		✓	Nuestros Clientes, Nuestro Ambiente	Pág. 109-111, 129-133
Perfil de la Organización					
2.1	Nombre de la organización.	Requisito no específico de una CoP. Es relevante como información de contexto	✓	Nuestra Empresa	Pág. 15
2.2	Principales marcas, productos y servicios.		✓	Nuestra Empresa	Pág. 16-17
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).		✓	Nuestra Empresa	Pág. 16-17, 107
2.4	Localización de la sede principal de la organización.		✓	Acerca del Reporte	Pág. 11
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas.		✓	Nuestra Empresa	Pág. 16
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.		✓	Nuestro Hacer	Pág. 34
2.7	Mercados servidos.		✓	Nuestra Empresa	Pág. 16
2.8	Dimensiones de la organización informante.		✓	Nuestra Gente, Desempeño Económico	Pág. 64, 147
2.9	Cambios significativos durante el período cubierto en la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.		✓	Nuestro Hacer, Nuestra Gente, Nuestros Clientes	Pág. 44, 64, 105
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.		✓	Nuestros Clientes	Pág. 102

INDICADOR GRI	DESCRIPCION	PACTO GLOBAL	VERIFICADO	CAPITULO	PAGINAS
Parámetros de la memoria					
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria.	Requisito no específico de una CoP. Sirve para delimitar la esfera de influencia	✓	Acerca del Reporte	Pág. 9
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente.		✓	Acerca del Reporte	Pág. 9
3.3	Ciclo de presentación de memorias.		✓	Acerca del Reporte	Pág. 9
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.		✓	Acerca del Reporte	Pág. 11
Alcance y cobertura de la memoria					
3.5	Definición de los contenidos de la memoria.	Requisito no específico de una CoP. Es relevante para comprender la calificación y limitación de la CoP.	✓	Acerca del Reporte	Pág. 9-10
3.6	Cobertura de la memoria.		✓	Acerca del Reporte	Pág. 9
3.7	Indicar existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.		✓	Acerca del Reporte	Pág. 9
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.		✓	Acerca del Reporte	Pág. 9
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.		✓		Se explican a medida que se presentan los datos, en cada uno de los capítulos.
3.10	Descripción de los efectos que pueda tener la re expresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha re expresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambios en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).		✓		En los contenidos del reporte se informa cuando se producen cambios.
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.		✓	Acerca del Reporte	Pág. 9



INDICADOR GRI	DESCRIPCION	PACTO GLOBAL	VERIFICADO	CAPITULO	PAGINAS
Índice del contenido del GRI					
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.	Requisito no específico de una CoP			Pág. 148-164
Verificación					
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de la verificación externa de la memoria.	Requisito no específico de una CoP	✓	Alcance del Reporte	Pág. 9
Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés					
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.	Principios 1-10	✓	Nuestro Hacer	Pág. 35, 37
4.2	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.		✓	Nuestro Hacer	Pág. 35
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.		✓	Nuestro Hacer	Pág. 35
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.		✓		La empresa cuenta con mecanismos de comunicación para que los trabajadores puedan hacer llegar sus inquietudes o sugerencias ya sea a través de la jefatura inmediata, el Área de Personas o directamente a la Gerencia General. Junto a esto, Enjoy realiza evaluaciones de clima laboral a sus colaboradores dos veces al año, cuyos resultados son entregados a la administración superior de la empresa. En relación a los accionistas, la legislación vigente y los estatutos de Enjoy regulan las materias de las juntas de accionistas (ordinarias y extraordinarias). Entre las materias abordadas se encuentran la periodicidad de las juntas, forma de convocatoria, materias de discusión y mecanismos de deliberación.

INDICADOR GRI	DESCRIPCION	PACTO GLOBAL	VERIFICADO	CAPITULO	PAGINAS
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización.	Principios 1-10	✓		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. Las condiciones de remuneraciones del directorio no están relacionadas con el desempeño social o ambiental de la compañía.
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de interés en el máximo órgano de gobierno.		✓	Nuestro Hacer	Pág. 42
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.		✓		No hay un procedimiento relacionado con la experiencia mínima exigible al directorio.
4.8	Declaración de misión y valores desarrollada internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.		✓	Nuestro Hacer	Pág. 30
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		✓		Actualmente no se ha instaurado un procedimiento para que el máximo órgano de gobierno supervise el desempeño de Enjoy en materias de sustentabilidad, sin embargo, esa tarea ha recaído en los ejecutivos de la compañía, dependiendo de sus determinadas áreas de competencia.

INDICADOR GRI	DESCRIPCION	PACTO GLOBAL	VERIFICADO	CAPITULO	PAGINAS
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	Principios 1-10	✓		No existen procedimientos establecidos para evaluar el desempeño del máximo órgano de gobierno en temas económicos, ambientales y sociales.
Compromiso con iniciativas externas					
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Principio 7	✓	Nuestro Ambiente	Pág. 133
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	Principios 1-10	✓	Nuestra Comunidad, Nuestro Ambiente	Pág. 115, 135
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a los que la organización apoya.		✓	Nuestro Hacer	Pág. 58- 59
Participación de los grupos de interés					
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	Distribución de la CoP entre los grupos de interés de la empresa	✓	Nuestro Hacer	Pág. 54- 55
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.		✓	Nuestro Hacer	Pág. 54- 55
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.		✓	Nuestro Hacer	Pág. 55
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.		✓		En el proceso de verificación del reporte se realizó un diálogo con los grupos de interés con el fin de conocer sus apreciaciones del reporte de sustentabilidad 2011. Los grupos de interés consultados fueron: colaboradores, clientes y algunos gremios.

INDICADORES DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO

INDICADOR GRI	DESCRIPCION	PACTO GLOBAL	VERIFICADO	CAPITULO	PAGINAS
Desempeño económico					
DMA	Enfoque de gestión económica.	Principios 1, 4, 6 y 7	✓	Nuestra Empresa, Nuestra Gente, Nuestra Comunidad	Pág. 16, 64, 72, 124, 125
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.	Requisito no específico de una CoP	X	Desempeño Económico	Pág. 142
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Requisito no específico de una CoP	X	Nuestra Gente	Pág. 84
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Requisito no específico de una CoP	X	Nuestra Gente	Pág. 75
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.	Principio 1	X	Nuestra Gente	Pág. 80
EC6	Política, práctica y proporción del gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	Requisito no específico de una CoP	X		Cabe señalar que un 98% de los proveedores de Enjoy son nacionales y un 2% son extranjeros. En tanto la proporción del gasto es de \$79.293 y \$4.552 millones de pesos, respectivamente.
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Principio 6	X	Nuestra Gente	Pág. 64, 72

INDICADOR GRI	DESCRIPCION	PACTO GLOBAL	VERIFICADO	CAPITULO	PAGINAS
Impacto económico indirecto					
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructura y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	Requisito no específico de una CoP.	✓		Durante el 2011 en Pucón se continúa realizando el mantenimiento del camino entre la Conaf y Juncalillo. Los trabajos tuvieron una duración de 150 días, y un costo de 37,05 millones de pesos. Los trabajos realizados facilitan el acceso al parque nacional.
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.		✓	Nuestra Gente, Nuestra Comunidad	Pág. 72, 124, 125

INDICADORES DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL

INDICADOR GRI	DESCRIPCION	PACTO GLOBAL	VERIFICADO	CAPITULO	PAGINAS
DMA	Enfoque de gestión ambiental	Principios 7, 8 y 9	✓	Nuestro Ambiente	Pág. 129, 130
Materiales					
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Principio 8	✓	Nuestro Ambiente	Pág. 131
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	Principio 8	✓	Nuestro Ambiente	Pág. 131
EN8	Captación total de agua por fuentes.	Principio 8	X	Nuestro Ambiente	Pág. 132
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.		X	Nuestro Ambiente	Durante el año 2011 no se han visto afectadas fuentes de agua por las actividades de la empresa.
EN10	Porcentaje y volumen total del agua reciclada y reutilizada	Principios 8 y 9	X	Nuestro Ambiente	Pág. 133

INDICADOR GRI	DESCRIPCION	PACTO GLOBAL	VERIFICADO	CAPITULO	PAGINAS
Biodiversidad					
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas	Principio 8	X		Los terrenos que se utilizaron para construir el proyecto Enjoy Santiago contemplaron la utilización de 10 hectáreas de bosque. El plan de reforestación aprobado por CONAF platea la reforestación de 10,9 hectáreas de bosque esclerófilo y vegetación xerofítica. Durante el año 2010 se reforestaron 3,6 hectáreas y 6,3 en el año 2011. El año 2012 se cubrirán el resto del plan.
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.		X		Durante el año 2010 no se han producido impactos significativos en la biodiversidad.
EN13	Habitats protegidos o restaurados		X		Los terrenos que se utilizaron para construir el proyecto Enjoy Santiago contemplaron la utilización de 10 hectáreas de bosque. El plan de reforestación aprobado por CONAF platea la reforestación de 10,9 hectáreas. Durante el año 2010 se reforestaron 3,6 hectáreas y 6,3 en el año 2011. El año 2012 se cubrirán el resto del plan.
EN14	Estrategias y acciones implantadas para la gestión del impacto sobre la biodiversidad		X		El proyecto Enjoy Santiago cuenta con un procedimiento de manejo de fauna, cuya finalidad es rescatar y proteger a la fauna que se encuentra en las cercanías de las instalaciones. Durante el año 2011 no se realizaron rescates de fauna.

INDICADOR GRI	DESCRIPCION	PACTO GLOBAL	VERIFICADO	CAPITULO	PAGINAS
Emisiones, vertidos y residuos					
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	Principio 8	X		Enjoy no cuenta con un Sistema de Gestión Medioambiental que le permita tener un registro de las sustancias destructoras de la capa de ozono, sin embargo, en todos los equipos de aire acondicionado se utiliza el refrigerante 134 A, el cual es considerado ecológico.
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.		X		Enjoy sólo vierte aguas sanitarias al sistema de alcantarillado
EN22	Peso total de los residuos gestionados.		✓	Nuestro Ambiente	Pág. 134
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.		X		No se produjeron derrames durante el año 2011.
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.		X		No aplica porque no se transportan, importan, exportan, o tratan residuos considerados peligrosos
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.		X		No se registraron incidentes en esta materia durante el año 2011.
Productos y servicios					
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Principios 7, 8 y 9	X	Nuestro Ambiente	Pág. 133, 135
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	Principios 8 y 9	X		No aplica dado que Enjoy corresponde a una empresa de servicios.
Cumplimiento normativo					
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Principios 8	X		A Casino Rinconada S.A. en el mes de diciembre de 2011, le fue cursada una infracción menor por el Juzgado de Policía Local de Los Andes, ascendente a 8 Unidades Tributarias Mensuales. Dicha multa fue pagada en tiempo y forma a beneficio de la Ilustre Municipalidad de Rinconada y de la Ilustre Municipalidad de Los Andes.

Transporte					
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para actividades de la organización, así como del transporte de personal.	Principio 8	X		No existen impactos ambientales significativos.
General					
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	Principios 7, 8 y 9	X	Nuestro Ambiente	Pág. 137

INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO

INDICADOR GRI	DESCRIPCION	PACTO GLOBAL	VERIFICADO	CAPITULO	PAGINAS
DMA	Información sobre el enfoque de gestión	Principios 1, 3 y 6	✓	Nuestra Gente	Pág. 63
Empleo					
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, contrato y región, dividido por género.	Requisito no específico de una CoP	✓	Nuestra Gente	Pág. 68
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	Requisito no específico de una CoP	✓	Nuestra Gente	Pág. 81- 84
Relaciones empresa/trabajadores					
LA4	Porcentaje de empleados cubierto por convenio colectivo.	Principios 1 y 3	X	Nuestra Gente	Pág. 92
Salud y seguridad en el trabajo					
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	Principios 1	✓	Nuestra Gente	Pág. 90 La ley 16.744 regula la constitución de los comités paritarios, estableciendo que los representantes de los trabajadores se eligen por votación secreta y directa. En sus funciones representan al 100% de los colaboradores de la empresa.
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y género		✓	Nuestra Gente	Pág. 86-90

INDICADOR CRI	DESCRIPCION	PACTO GLOBAL	VERIFICADO	CAPITULO	PAGINAS
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	Principios 1	✓	Nuestra Gente	Pág. 85
Formación y educación					
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado y género.	Requisito no específico de una CoP	✓	Nuestra Gente	Pág. 76
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.		✓	Nuestra Gente	Pág. 73-74 Si bien contamos con programas de formación y apoyo para la mejora de las capacidades, actualmente no disponemos de programas de apoyo para empleados en proceso de jubilación, o que han sido despedidos.
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional.		X	Nuestra Gente	Pág. 77
Diversidad e igualdad de oportunidades					
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosados por sexo, grupo de edad, pertenencia a minoría y otros indicadores de diversidad.	Principios 1 y 6	X		Enjoy no hace distinción por minorías y por lo tanto no tiene registro del porcentaje que pueda pertenecer a ellas.
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.		X	Nuestra Gente	Pág. 80
LA15	Regreso al trabajo y tasa de retención después de la baja por maternidad o paternidad, por género.		X		La tasa de reincorporación de post natal fue de un 98% durante el año 2011.

INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE DERECHOS HUMANOS

INDICADOR GRI	DESCRIPCION	PACTO GLOBAL	VERIFICADO	CAPITULO	PAGINAS
DMA	Información sobre el enfoque de gestión	Principios 1 - 6	✓	Nuestra Gente	Pág. 63, 66, 71, 80, 91
Libertad de asociación y convenios colectivos					
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda correr riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	Principios 1, 2 y 3	X	Nuestra Gente	Pág. 91- 92
Explotación infantil					
HR6	Actividades y proveedores significativos que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Principios 1, 2 y 5	X		Enjoy cumple con la legislación nacional, la cual adhiere a la Declaración Universal de Derechos Humanos y a las convenciones de la Organización Internacional del Trabajo, OIT. Además siendo socio del Pacto Global de las Naciones Unidas se acoge a los 10 principios que esta organización promueve, uno de estos son las normas laborales y en él se encuentra el principio de la abolición del trabajo infantil.
Trabajos forzados					
HR7	Operaciones y proveedores significativos con riesgo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Principios 1, 2 y 4	X		Enjoy cumple con la legislación nacional, la cual adhiere a la Declaración Universal de Derechos Humanos y a las convenciones de la Organización Internacional del Trabajo, OIT. Además siendo socio del Pacto Global de las Naciones Unidas se acoge a los 10 principios que esta organización promueve, uno de estos son las normas laborales y en él se encuentra el principio de la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio.

INDICADOR GRI	DESCRIPCION	PACTO GLOBAL	VERIFICADO	CAPITULO	PAGINAS
Derechos de los indígenas					
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones a los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	Principios 1 y 2	X		No se registraron durante el periodo objeto del informe violaciones a los derechos indígenas. Además siendo socio del Pacto Global de las Naciones Unidas se acoge a los 10 principios que esta organización promueve, uno de estos son los derechos humanos y en él se encuentra los principios de apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional; y evitar verse involucrados en abusos de los derechos humanos.

INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE SOCIEDAD

INDICADOR GRI	DESCRIPCION	PACTO GLOBAL	VERIFICADO	CAPITULO	PAGINAS
DMA	Información sobre el enfoque de gestión	Principio 10	✓	Nuestro Hacer, Nuestra Comunidad	Pág. 32, 42-47,115,
Comunidad					
SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de los operaciones en la comunidad, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	Requisito no específico de una CoP	✓	Nuestra Comunidad	Pág. 115
Corrupción					
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Principio 10	✓	Nuestro Hacer	Pág. 44
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización		✓	Nuestro Hacer	Pág. 47



INDICADOR GRI	DESCRIPCION	PACTO GLOBAL	VERIFICADO	CAPITULO	PAGINAS
Comportamiento de competencia desleal					
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopólicas y contra la libre competencia, y sus resultados.	Requisito no específico de una CoP	X		Durante el 2011 no se presenciaron acciones en este sentido.
Cumplimiento normativo					
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	Requisito no específico de una CoP	X		Durante el 2011 no se presenciaron sanciones y multas en este sentido.
SO9	Operaciones con impactos negativos potenciales o reales en la comunidad local.		✓	Nuestros Clientes	Pág. 109-111
SO10	Medidas de prevención o mitigación en operaciones con impacto negativos potenciales o reales en la comunidad local.		✓	Nuestros Clientes	Pág. 109- 111

INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE LA RESPONSABILIDAD SOBRE LOS PRODUCTOS

INDICADOR GRI	DESCRIPCION	PACTO GLOBAL	VERIFICADO	CAPITULO	PAGINAS
DMA	Información sobre en enfoque de gestión.	Principios 1 y 8	✓	Nuestros Clientes	Pág. 101
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.	Principio 1	✓	Nuestros Clientes	Pág. 109- 111
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.		X		No se registraron incumplimientos en la materia durante el año 2011.
Etiquetado de productos y servicios					
PR3	Tipos de información sobre productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	Principio 8	X		En esta materia en los casinos y en cumplimiento de las disposiciones de la ley 19.995 sobre casinos de juego, debe ser visible el valor de la entrada para los clientes, además de contar con el catalogo de juegos actualizado. Por su parte en los bares y restaurantes debe estar a la vista la patente de alcoholes, y la lista de precios debe ser visible.
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultados de dichos incidentes.		X		No se registraron incumplimientos en la materia durante el año 2011.
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	Requisito no específico de una CoP	✓	Nuestros Clientes	Pág. 104

INDICADOR GRI	DESCRIPCION	PACTO GLOBAL	VERIFICADO	CAPITULO	PAGINAS
Comunicaciones de marketing					
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluido la publicidad, otras actividades promocionales y patrocinios.	Requisito no específico de una CoP	X		Enjoy no se encuentra adherido a ningún código o estándar relacionado con comunicaciones de marketing, sin embargo la definición que se ha tomado en cuanto a las comunicaciones, acciones y promociones, es que tanto las bases, como las gráficas deben ser revisadas y visadas por el área de Fiscalia en orden de cumplir plenamente nuestras obligaciones como compañía con la Ley de Derechos de los Consumidores. Una vez iniciadas dichas acciones promocionales, se controla en terreno el pleno cumplimiento y respeto de dichas bases. Asimismo, en aquellas unidades que están sujetas al control de la Superintendencia de Casinos de Juego (SCJ), todas las bases de promociones que influyan o puedan influir el normal desarrollo de los juegos, deben ser previamente aprobadas por la SCJ. Por otra parte la mayoría de las agencias de publicidad con las cuales trabaja Enjoy se acogen a códigos de comunicaciones y marketing.



INDICADOR GRI	DESCRIPCION	PACTO GLOBAL	VERIFICADO	CAPITULO	PAGINAS
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.	Requisito no específico de una CoP	X		No se registraron incumplimientos relacionados con esta materia durante el año 2011.
Privacidad del cliente					
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	Principio 1	X		No se registraron incumplimientos relacionados con esta materia durante el año 2011.
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.	Requisito no específico de una CoP	X		No se registraron incumplimientos relacionados con esta materia durante el año 2011.



INFORME DE VERIFICACIÓN EXTERNA DEL REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2011 ENJOY S.A.



Señores
Presidente y Directores
Enjoy S.A.
Presente

Según la solicitud efectuada por Enjoy S.A., Gestión Social S.A. realizó la verificación externa de la información contenida en el Reporte de Sustentabilidad de Enjoy correspondiente al año 2011. El objetivo de esta verificación fue comprobar el cumplimiento de los principios estipulados por Global Reporting Initiative (GRI) en su guía para elaboración de reportes de sustentabilidad, estándar utilizado por Enjoy S.A. para la elaboración de dicho documento.

Según la solicitud efectuada por Enjoy S.A., Gestión Social S.A. realizó la verificación externa de la información contenida en el Reporte de Sustentabilidad de Enjoy correspondiente al año 2011. El objetivo de esta verificación fue comprobar el cumplimiento de los principios estipulados por Global Reporting Initiative (GRI) en su guía para elaboración de reportes de sustentabilidad, estándar utilizado por Enjoy S.A. para la elaboración de dicho documento.

BASES, OBJETIVOS Y ALCANCES DE LA VERIFICACIÓN

Este proceso de verificación tuvo lugar entre los meses de Noviembre de 2011 y Febrero del 2012, sobre los 20 indicadores de desempeño a verificar, para alcanzar nivel B+ de aplicación en el Reporte de Sustentabilidad. Nuestro trabajo consistió en las siguientes actividades:

- Realización de entrevistas a diversos colaboradores de la empresa, que a la vez eran encargados de levantamiento de información para la creación del Reporte de Sustentabilidad de Enjoy 2011.
- Verificación de que los datos incluidos en el Reporte de Sustentabilidad 2011 de Enjoy, son concordantes con los documentos respaldos revisados

- o que provienen de una fuente que cuenta con un soporte verificable.
- Foro de grupos de interés relevantes para la empresa Enjoy. Entre ellos se encuentran grupos de colaboradores, clientes Premium y líderes del gremio en turismo y sustentabilidad.

PRINCIPALES RESULTADOS

- El contenido del Reporte de Sustentabilidad 2011 de Enjoy ha sido desarrollado de acuerdo a los temas relevantes para su sector y para la sustentabilidad.
- El contenido responde a las necesidades de información de sus grupos de interés, lo cual es asegurado por un proceso de Foro de grupos de interés, donde representantes de estos grupos han entregado libremente sus opiniones, las cuales son incluidas en declaraciones firmadas que se encuentran a continuación de este informe.
- El Reporte de Sustentabilidad es consistente con los principios que estipula el GRI en su guía para la elaboración de reportes de sustentabilidad, G3.1.
- Todos los indicadores verificados cumplen con los protocolos establecidos por el GRI en su guía para la elaboración de reportes de sustentabilidad, G3.1.

A partir de estos lineamientos se puede establecer que el Reporte de Sustentabilidad 2011 de Enjoy ha alcanzado un nivel de aplicación B+. Esto se extrae de la verificación de la fiabilidad de la información contenida en el reporte, que da respuesta a todos los indicadores de perfil y a 20 indicadores de desempeño (EC1, EC8, EC9, EN3, EN4, EN22, LA1, LA3, LA6, LA7, LA8, LA10, LA11, SO1, SO2, SO3, SO9, SO10, PR1, PR5) que son identificados como materiales para el negocio.

INFORME DE VERIFICACIÓN EXTERNA DEL REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2011 ENJOY S.A.

NUESTRA RESPONSABILIDAD

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

La verificación se realizó respecto a la información presentada que corresponde al ejercicio 2011. La información sobre años anteriores no fue revisada.

CONCLUSIONES

Después de la realización del proceso de verificación y en relación a los temas materiales de la empresa, se pueden identificar las siguientes fortalezas y desafíos del Reporte de Sustentabilidad 2011 de Enjoy.

FORTALEZAS:

- La información presentada tiene sus fuentes identificadas y son de fácil acceso para su corroboración, contando la empresa con sistemas internos de respaldo de datos.
- El Reporte de Sustentabilidad 2011 de Enjoy cumple razonablemente con los principios del GRI.
- Enjoy se mostró disponible a mejorar la cantidad y la calidad de los indicadores reportados, a raíz de lo cual se ha logrado desarrollar un reporte con un nivel de aplicación B+, según la escala propuesta por el GRI para la evaluación de los reportes de sustentabilidad. Por otra parte, paralelamente con el proceso de verificación, estuvieron abiertos a agregar mayor cantidad de información en aquellos indicadores que se consideraron que estaban siendo reportados de forma incompleta.
- El Reporte de Sustentabilidad 2011 de Enjoy contiene información correspondiente a los retos actuales que tiene su sector económico, identificando aquellos temas más relevantes de la industria como materiales para esta empresa en particular.
- Por primera vez Enjoy, frente a los desafíos actuales,

incluye un capítulo especial de Gobierno Corporativo, que los posiciona como una empresa con un compromiso real en buen gobierno y comportamiento ético.

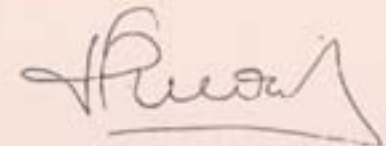
- Representantes de Colaboradores, Clientes Premium y Gremios ven en la elaboración del Reporte de Sustentabilidad 2011 de Enjoy una buena práctica de comunicación y difusión de los valores de la responsabilidad social. En general, contiene información interesante para ellos y que les permite tomar decisiones fundamentadas respecto a la empresa.

DESAFÍOS:

- Un aspecto a mejorar con respecto al Reporte de Sustentabilidad 2011 de Enjoy es el concerniente a relación con la comunidad. Éste es un tema material para la industria, pero en el capítulo "Nuestra Comunidad", no se demuestra la real relación de la empresa con las comunidades en las localidades donde opera.
- De la consulta a los grupos de interés, nace la necesidad de que se profundice en el reporte en cifras e índices de clima laboral, ya que ha sido una de las preocupaciones de la empresa, lo que podría representar una oportunidad para mejorar la sintonía del reporte con sus lectores, en particular con sus colaboradores.
- Seguir en este camino de la Sustentabilidad, para lograr seguir avanzando en niveles de aplicación, y alcanzar el nivel A+.

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

Sin otro particular, se despide,



Juan Pedro Pinochet Becerra
7.643.447-6
Gerente General de Gestión Social S.A.

NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS: CARTAS DE COLABORADORES

19 de Enero 2012

gestiónSOCIAL
CONSULTORIA EN RSE

Nosotros, Boris Quezada, Botones, Hugo Pávez, Administrador de Punto de Ventas y Lillian Cornejo, Croupier, todos colaboradores de la empresa Enjoy Santiago, hemos leído el capítulo "Nuestra Gente" del Reporte de Sustentabilidad 2011 de Enjoy, pues consideramos que es el que contiene la información que de la empresa que nos es útil.

En relación a ello, consideramos que la información contenida en dichos capítulos es suficiente y relevante para satisfacer nuestras necesidades de información sobre el desempeño en materia de sustentabilidad de la empresa.

Destacamos del capítulo "Nuestra Gente" que se mencione el desarrollo social y avances en la comunicación interna, además de los beneficios entregados a los trabajadores, y las posibilidades reales de desarrollo, a través de continuas capacitaciones. También nos parece importante que se destaque en este capítulo el fomento de la movilidad interna que existe en la empresa, pues nosotros como colaboradores tenemos la oportunidad de ir ascendiendo dentro de la empresa y de ir movilizándonos entre las diferentes unidades de negocio.

En el capítulo además nos parece destacable que en él se describe Enjoy como un todo, con sus debilidades y fortalezas, en donde se destacan aspectos como el clima laboral de la empresa, y desarrollo laboral de los colaboradores que llevamos mucho tiempo en la empresa.

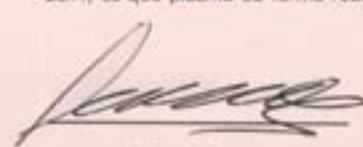
Otro punto a destacar en el Reporte de Sustentabilidad 2011, es que plasma de forma real el desarrollo interno

de los colaboradores, y lo que la empresa espera de cada uno de nosotros. Además queda claro que la empresa intenta promover la equidad e igualdad de género.

Por otro lado, consideramos que para un próximo reporte es importante aumentar la focalización en las características particulares de cada unidad de negocio. Creemos que falta equilibrio en este sentido. Además también sería importante que en el Reporte la empresa señalara cuáles son los canales de comunicación con sus colaboradores y como de esa forma se informan los distintos beneficios que Enjoy otorga a sus colaboradores, como por ejemplo Seguro de Salud Complementario y Evaluaciones de Desempeño.

Consideramos que para el Reporte de Sustentabilidad 2011 debe ir más destacada la preocupación que tiene la empresa por sus colaboradores. También creemos que se podría describir mejor las consecuencias que trae la Evaluación de Desempeño. Es importante también destacar que para nosotros es fundamental las capacitaciones y formaciones que realiza la empresa a sus colaboradores, para así mejorar nuestro trato al cliente y elevar la calidad de nuestro servicio entregado. Al ser Enjoy un servicio en donde siempre se está en contacto con el cliente, este también pasa a formar un elemento importante dentro de nuestro clima laboral, por lo que a medida que la empresa capacite bien a sus colaboradores, finalmente entregará un servicio de excelencia y calidad al cliente final.

Atentamente,


Hugo Pávez
Administrador Punto de Ventas


Lillian Cornejo
Croupier


Boris Quezada
Botones

NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS: CARTAS DE CLIENTES

19 de Enero 2012

gestiónSOCIAL
CONSULTORIA EN RSE

Nosotros, Isabel Mendoza, Magaly González y Valentín Méndez, clientes frecuentes de Enjoy Santiago, hemos leído el capítulo "Nuestros Clientes" del Reporte de Sustentabilidad 2011 de Enjoy, pues consideramos que es el capítulo que contiene la información que de la empresa me nos es útil.

En relación a ello, consideramos que la información contenida en dichos capítulos es suficiente y relevante para satisfacer nuestras necesidades de información sobre el desempeño en materia de sustentabilidad de la empresa.

Nos llama la atención al leer el capítulo "Nuestros Clientes" el crecimiento impresionante que ha tenido la empresa en los últimos años. Creo que este crecimiento no se habría podido lograr sin la coordinación con la que actualmente operan todas las unidades, pues gracias a eso, todas ellas están orientadas a entregar un servicio de calidad que fideliza al cliente. Nosotros como clientes, sentimos la preocupación de la empresa hacia nosotros, aunque igualmente existen temas que se pueden mejorar, como por ejemplo la seguridad dentro del casino, y atención especial a clientes vip.

También destacamos la descripción realizada al programa "Jugados por Ti" en el capítulo "Nuestros Clientes", porque nosotros somos clientes activos de Enjoy, nos ha tocado ver otras realidades dentro del casino y saber que estas realidades no son ajenas a Enjoy es agradable para mí como cliente, saber que la empresa tiene programas de acción y de apoyo para estos clientes. Además destacamos como clientes que la

empresa muestre en su reporte la atención personalizada que tienen con nosotros, lo que es fiel reflejo de la realidad.

Como clientes, nos impresiona la forma que tiene Enjoy de cuidar el medio ambiente, y destacamos especialmente el tratamiento de aguas que se realiza acá en Enjoy Santiago. Se puede ver que la empresa cuenta con una preocupación por este tema. Por otro lado, consideramos que para un próximo reporte es importante profundizar más en el programa "Jugados Por ti" ya que si bien, sale muy bien explicado en el Reporte, en la práctica y dentro del casino Enjoy Santiago en particular, existe poca difusión y comunicación de la asistencia que la empresa otorga a los clientes con tendencia al juego sin control.

Además consideramos que es realmente importante que en el Reporte de Sustentabilidad de Enjoy se nos cuente cómo la empresa se hace cargo de aquellos aspectos de seguridad. Por ejemplo qué medidas se toman para realizar aquellos pagos de dinero sobre cierta cantidad.

También creemos que se podría profundizar en la descripción de las diferentes características de los Casinos en cuanto a su identidad y la forma de tratar a los clientes y de su renombrada fama en cuanto, a que es un casino que tiene fama de ser "buen pagador".

Atentamente,


Magaly González


Valentín Méndez


Isabel Mendoza

CARTA VICEPRESIDENTE FEDETUR

1 de Febrero 2012

gestiónSOCIAL
CONSULTORIA EN RSE

Yo, Eugenio Yunis, Vicepresidente Ejecutivo de la Federación de Empresas de Turismo de Chile (FEDETUR), he leído el capítulo "Nuestra Comunidad" del Reporte de Sustentabilidad 2011 de Enjoy.

En relación a ello, considero que la información contenida en dicho capítulo es valiosa y relevante para satisfacer las necesidades de información sobre el desempeño en materias de sustentabilidad, comunidad y desarrollo turístico de la empresa. Sin embargo, creo que la información puede ser complementada con más detalles y algunas cifras, tal como se explica en los párrafos siguientes.

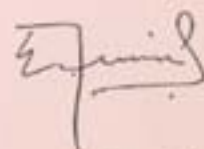
Primero, destaco la existencia del Reporte de Sustentabilidad 2011 en sí. Todo lo que está en este documento es relevante. Todas las iniciativas en sustentabilidad y desarrollo turístico de la empresa, además del aporte a la sociedad en general, deben darse a conocer a sus grupos de interés, en este caso fundaciones y organizaciones que la empresa ayuda, y a la comunidad en general, para que se pueda demostrar realmente que la empresa ejerce la responsabilidad social. El reporte es un magnífico ejercicio de rendición de cuentas.

Enjoy es una empresa que está comprometida con la sustentabilidad y el desarrollo turístico, pues además de generar riqueza, logra entender que la sociedad exige a las empresas la preocupación efectiva por sus trabajadores y también el compromiso con el entorno,

que comprende el medio ambiente y la comunidad. Y la práctica de reportar le da credibilidad a esta buena posición que hoy tiene la empresa. Por otro lado, en cuanto al desarrollo turístico del país, Enjoy es una empresa que tiene un rol importantísimo. Por ejemplo, considerando sólo a Enjoy Santiago, esto significó la creación de un nuevo foco de turismo en la Región, instaurando un destino turístico, que antes en esa zona no existía, generando fuentes de empleo y desarrollo. Por otro lado, en cuanto al desarrollo cultural, la empresa tiene un importante logro, y que debiera destacarse más a través del Reporte, que es el Museo del Desierto. Yo he tenido la oportunidad de conocer el Museo y creo que el Reporte no valora en su justa medida el gran aporte hecho por Enjoy en aspectos culturales como éste; por ello, se debería señalar de forma específica cuál fue su contribución concreta a la creación y administración de este Museo.

Finalmente, considero que sería importante entregar más detalles sobre los montos de los aportes económicos que realiza la empresa a las diferentes instituciones que enumera a lo largo del Reporte. Esto reforzará aún más el rol de cooperación que el programa de RSE de Enjoy con diferentes comunidades y organizaciones, dando mayor credibilidad al Reporte.

Atentamente,



Eugenio Yunis
Vicepresidente de la
Federación de Turismo (FEDETUR)

ENCUESTA REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

I. SELECCIONE EL GRUPO DE INTERÉS AL CUAL USTED PERTENECE

Accionistas	☐
Colaboradores	☐
Clientes	☐
Proveedores	☐
Comunidad	☐
Instituciones Académicas	☐
Organismos del Estado	☐
Gremios	☐

II. EN UNA ESCALA DE 1 A 5 DONDE 1 ES MUY DEFICIENTE Y 5 MUY BUENO, CALIFIQUE LOS SIGUIENTES ASPECTOS DEL REPORTE:

1. Contenidos	
Declaración del Gerente General	☐
Acerca del Reporte	☐
Nuestra Cadena	☐
Nuestro Hacer	☐
Nuestra Gente	☐
Nuestros Clientes	☐
Nuestra Comunidad	☐
Nuestro Ambiente	☐
Desempeño Económico	☐

2. Estructura y presentación de Reporte de Sustentabilidad e Informe de Gobierno Corporativo

Claridad de las tablas	☐
Claridad de los gráficos	☐
Organización de capítulos	☐
Lenguaje fácil de entender	☐
Extensión del Reporte	☐
Diseño y formato de presentación	☐

3. Este año incorporamos por primera vez un Informe de Gobierno Corporativo. Le pedimos califique los siguientes aspectos:

Relevancia de la información	☐
Claridad de los datos	☐
Extensión de éste	☐

III. EN SU OPINIÓN QUE NOS SUGIERE MEJORAR EN EL CAPÍTULO DE GOBIERNO CORPORATIVO DEL AÑO 2012

IV. INDIQUE CUÁLES SON LOS TEMAS EN QUE LE INTERESARÍA QUE PROFUNDIZÁRAMOS EN EL PRÓXIMO REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

Enviar una vez contestada a Marcela Salas, Subgerente de Sustentabilidad, Presidente Riesco 5711 piso 15, Las Condes.





REPORTE DE
SUSTENTABILIDAD

2011

DISEÑO BLUR