



REPORTE DE SUSTENTABILIDAD
enJOY 2012



GRI > 2.1, 2.4, 3.4

INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

Nombre: Enjoy S.A
RUT: 96.976.920-4
Dirección: Presidente Riesco N° 5711 | Piso 15 | Las Condes,
Santiago, Chile.
Teléfono: (56-2) 2 770 5000
www.enjoy.cl

INFORMACIÓN DE CONTACTO

Para acceder a mayor información con respecto a este informe y las iniciativas en materia de sustentabilidad de Enjoy, contactar a:

Sofía Moreno Sorolla, Gerente de Asuntos Corporativos
E-Mail: smoreno@enjoy.cl
Teléfono: (56 – 2) 2 770 5267

Josian Bobenrieth Nieto, Coordinador de RSE
E-mail: josian.bobenrieth@enjoy.cl
Teléfono: (56 – 2) 2 770 5152

Gerencia de Asuntos Corporativos
asuntos.corporativos@enjoy.cl



REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

2012



ÍNDICE

4

I. CARTA DEL GERENTE GENERAL

6

II. ACERCA DEL REPORTE

- Alcance y cobertura del reporte
- Definición de materialidad

10

III. NUESTRA EMPRESA

- Perfil de la empresa
- Alcance de las Operaciones de Enjoy
- Visión, Misión, Valores
- Oferta Enjoy
- Estrategia de Sustentabilidad
- Hitos 2012 en Sustentabilidad
- Cumplimiento de compromisos en Sustentabilidad 2012
- Diálogo con grupos de interés
- Plataforma de comunicación con grupos de interés
- Asociaciones a las que pertenecemos
- Reconocimientos recibidos durante 2012

28

IV. NUESTRO HACER: INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO

- Informe de Gobierno Corporativo
- Hitos de Nuestro Gobierno Corporativo
- Comité de Directores
- Código de ética y buenas prácticas
- Gerencia de Compliance y Auditoría
- Fiscalía
- Comité Ejecutivo
- Propiedad y accionistas

40

V. NUESTRA GENTE

- Características de Nuestra Gente
- Crecer en Enjoy: Programa de Movilidad Interna
- Desarrollo de nuestros colaboradores
- Liderazgo en Enjoy
- Condiciones laborales
- Gestionando el clima laboral
- Prevención de riesgos
- Relaciones laborales
- Comunicaciones para conectar



54

VI. NUESTROS CLIENTES

- Nuestra promesa de Marca
- Nuestros productos
- Conociendo la experiencia de nuestros clientes
- Servicio al cliente
- Programa de fidelización: Enjoy Club
- Alianzas: BBVA y Movistar
- Oferta de espectáculos 2012
- "Jugados por TI": Entretención sin excesos
- Hacia un marketing responsable

62

VII. NUESTRA COMUNIDAD

- Estrategia de vinculación comunitaria
- Generación de valor en la comunidad
- Apoyo al desarrollo turístico
- Enjoy Chiloé y su aporte local a la isla
- Impacto en proveedores
- Compras con sentido
- Apoyo a causas sociales

72

VIII. NUESTRO AMBIENTE

- Focos 2012
- Principales consumos
- Plan de manejo de residuos sólidos

78

IX. DESEMPEÑO ECONÓMICO

- Principales hitos del ejercicio 2012
- Ingresos sostenidos
- Valor económico distribuido
- Dimensión de la organización informante

81

X. TABLA DE INDICADORES GRI

I.

CARTA DEL GERENTE GENERAL

GRI > 1.1

ESTIMADOS,

Por quinto año consecutivo tengo el agrado de presentarles nuestro informe de desempeño sustentable correspondiente al año 2012. A través del Reporte de Sustentabilidad e Informe de Gobierno Corporativo de Enjoy, comunicamos a nuestros grupos de interés los principales hitos en materia económica, social y ambiental que marcaron el quehacer de la compañía durante ese año. En esta oportunidad, publicamos junto al reporte la Memoria Anual de Enjoy, con el propósito de entregar simultáneamente una mayor cantidad de información, de manera que se conozca en forma más completa y mejor el quehacer de nuestra cadena de entretención.

En estos 5 años hemos ganado experiencia en la implementación de nuestra estrategia de sustentabilidad y en la elaboración de un informe que dé cuenta del valor y la importancia que tiene para nosotros este ámbito. Es así como en esta oportunidad comenzamos por desarrollar un proceso de materialidad que nos permitió identificar con precisión los focos de mayor importancia para nuestra estrategia de sustentabilidad y definir los aspectos más relevantes del negocio que se requieren reportar.

Por otra parte, innovamos en la forma de presentar la información a través de una plataforma interactiva, contribuyendo así a una mayor accesibilidad.

Tal como lo hemos hecho desde el año 2010, nuevamente queremos comenzar este reporte reafirmando nuestro compromiso con los principios del Pacto Global.

Lejos de eso, estamos convencidos de que este negocio, así como todos, sólo tiene perspectivas de futuro con un sincero y eficaz compromiso con

el medioambiente, una preocupación real por el desarrollo y bienestar de nuestros colaboradores, una oferta de productos de alta calidad, un servicio cálido para nuestros clientes, un compromiso genuino con nuestras comunidades, un respeto permanente a nuestros valores como compañía y transparencia en la gestión.

En el balance de 2012, podemos decir con orgullo que dimos muchos pasos importantes en el camino de la sustentabilidad. Para nombrar sólo algunos puntos, la solidez de nuestro gobierno corporativo quedó de manifiesto cuando anunciamos el acuerdo suscrito con Caesars Entertainment para la adquisición del Casino & Hotel Conrad, de Punta del Este, en Uruguay, que ubicará a nuestra cadena como el principal actor de la industria en Sudamérica. Pudimos hacerlo porque la compañía está en condiciones de responder a las exigencias regulatorias que los gobiernos de Estados Unidos, Uruguay y Chile tienen en consideración para negocios de esta magnitud.

En otro ámbito, avanzamos en forma considerable en el objetivo de ofrecer nuevas oportunidades de desarrollo a nuestros colaboradores. El programa de Movilidad Interna alcanzó una promoción que bordeó el 9% de la dotación.

Con respecto a nuestros clientes, apuntamos a una mayor cercanía con ellos apelando a una marca más entretenida e inclusiva, y dimos una mayor accesibilidad a nuestro programa de fidelización aumentando sus beneficios.

Asimismo, el programa de prevención de la ludopatía y el alcoholismo, Jugados por Ti, sumó 20 nuevos consejeros con la apertura de Enjoy Chiloé.



En materia medioambiental profundizamos el programa de manejo de los residuos sólidos generados en la cadena y, junto con esto, reciclamos 500 máquinas de azar, haciéndonos así responsables del destino final de ambos.

Para el año 2013 nos hemos propuesto continuar avanzando en las tareas ya iniciadas y profundizar el trabajo en materia ambiental, fundamentalmente, en lo que se refiere a la eficiencia energética en nuestros edificios y en la cadena de suministros.

Finalmente, cabe resaltar el compromiso de la compañía con las comunidades donde estamos insertos, basado en establecer relaciones de confianza en el largo plazo. Éstas se constituyen a partir del respeto por la cultura local y sus tradiciones, y se crean con el fin de generar más y mejores oportunidades para los vecinos. Un ejemplo claro de esto es Enjoy Chiloé, donde el éxito en la implementación de este proyecto tuvo relación con el vínculo que mantuvimos desde su inicio, y que actualmente mantenemos, con la comunidad local.

Nuestro compromiso con el desarrollo sustentable de la industria, y por ende del país, seguirá siendo un foco en cada uno de los proyectos que impulsemos como compañía, cumpliendo así con las expectativas de nuestros grupos de interés y los valores que hemos declarado respetar.



Javier Martínez Seguí
Gerente General Enjoy



II.

ACERCA DEL REPORTE

GRI > 2.5, 3.1, 3.2, 3.3, 3.5, 3.6, 3.7, 3.9, 3.10, 3.11

> ALCANCE Y COBERTURA DEL REPORTE

El quinto Reporte de Sustentabilidad y segundo Informe de Gobierno Corporativo de Enjoy, que este año se presenta de manera simultánea con la Memoria Anual, representan el compromiso de la compañía en la entrega de información en forma oportuna a nuestros grupos de interés.

A través del informe de sustentabilidad buscamos comunicar a nuestros públicos estratégicos sobre la gestión y el desempeño de la compañía en el ámbito económico, ambiental y social durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2012. La información que presentamos considera las operaciones de Enjoy Antofagasta, Enjoy Coquimbo, Enjoy Viña del Mar, Enjoy Santiago, Casino Colchagua, Enjoy Pucón, Enjoy Chiloé, Enjoy Mendoza (Argentina), y las oficinas corporativas.

Desde 2008, hemos reportado consecutivamente nuestro desempeño en sustentabilidad de forma anual, siendo este el quinto reporte elaborado internamente por la Gerencia de Asuntos Corporativos con la colaboración de todas las áreas de la compañía. En los capítulos siguientes, y cuando la información requiere de una reexpresión, presentamos los datos correspondientes a períodos anteriores a 2012 y la metodología con la

que han sido levantados. Junto con ello, se contemplan los desafíos futuros de Enjoy en materia de sustentabilidad.

El Reporte de Sustentabilidad 2012 ha sido elaborado siguiendo los protocolos del Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G3.1, estándar aplicado en los cuatro reportes anteriores. En este proceso hemos considerado un alineamiento de los indicadores del GRI con los criterios, principios y materias fundamentales de la Guía ISO 26000 de Responsabilidad Social. Desde 2010 Enjoy es parte del Pacto Global de Naciones Unidas, y al igual que en los reportes 2010 y 2011, en el presente informe damos cuenta de los progresos alcanzados en la implementación de los principios promovidos por el Pacto Global.

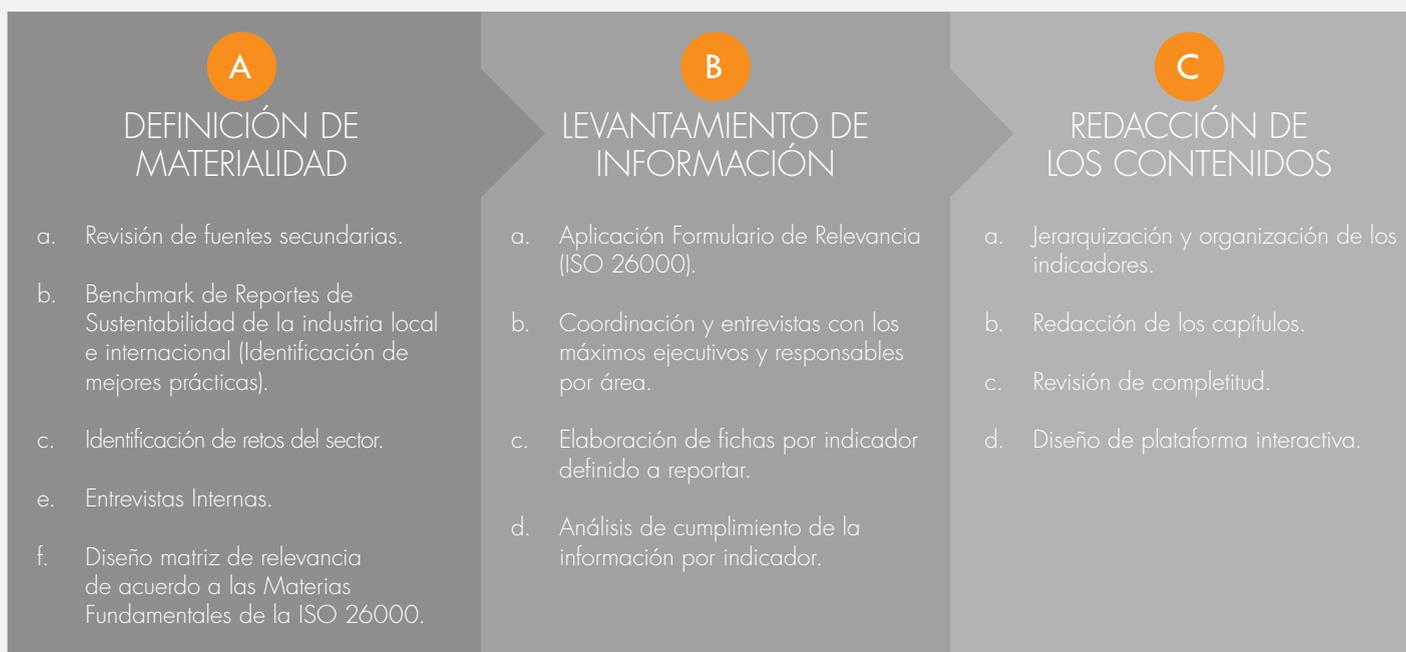
En el caso del segundo Informe de Gobierno Corporativo se han considerado los principios de la OCDE en esta materia, la ISO 26000, el Dow Jones Sustainability Index y las normas promovidas por la Superintendencia de Valores y Seguros en este ámbito (NCG N° 341), además de la regulación vigente (Ley N° 18.046 de Sociedades Anónimas y Ley N° 20.382 de Gobiernos Corporativos).

WWW.GLOBALREPORTING.ORG
WWW.PACTOGLOBAL.CL/
WWW.ISO.ORG/ISO/HOME.HTML



> DEFINICIÓN DE MATERIALIDAD

Los contenidos más relevantes considerados en el Reporte de Sustentabilidad 2012 se definieron a partir de un proceso interno que contempló 3 etapas:





Este proceso permitió identificar los temas de relevancia e indicadores propios del negocio, como también, establecer los desafíos en el largo plazo en asuntos de sustentabilidad. A lo largo de los cinco reportes de Enjoy hemos adquirido experiencia en reportar, incorporando en esta tarea a todas las áreas de la compañía, como también nuevas formas de presentar la información.

Los resultados alcanzados permitieron establecer como relevantes los siguientes asuntos:

I. GOBIERNO CORPORATIVO

- Comportamiento ético del Gobierno Corporativo y colaboradores.
- Aseguramiento de las políticas y procedimientos para la gestión de riesgos del negocio.
- Disponibilidad de mejor y más información para los grupos de interés.

II. PRÁCTICAS LABORALES

- Impulsar la formación y desarrollo de los colaboradores.
- Salud y seguridad en el trabajo.
- Asegurar a los colaboradores condiciones de trabajo de calidad y protección laboral.
- Promover relaciones laborales basadas en el respeto y la libre participación de los colaboradores.

III. ASUNTOS DE CONSUMIDORES

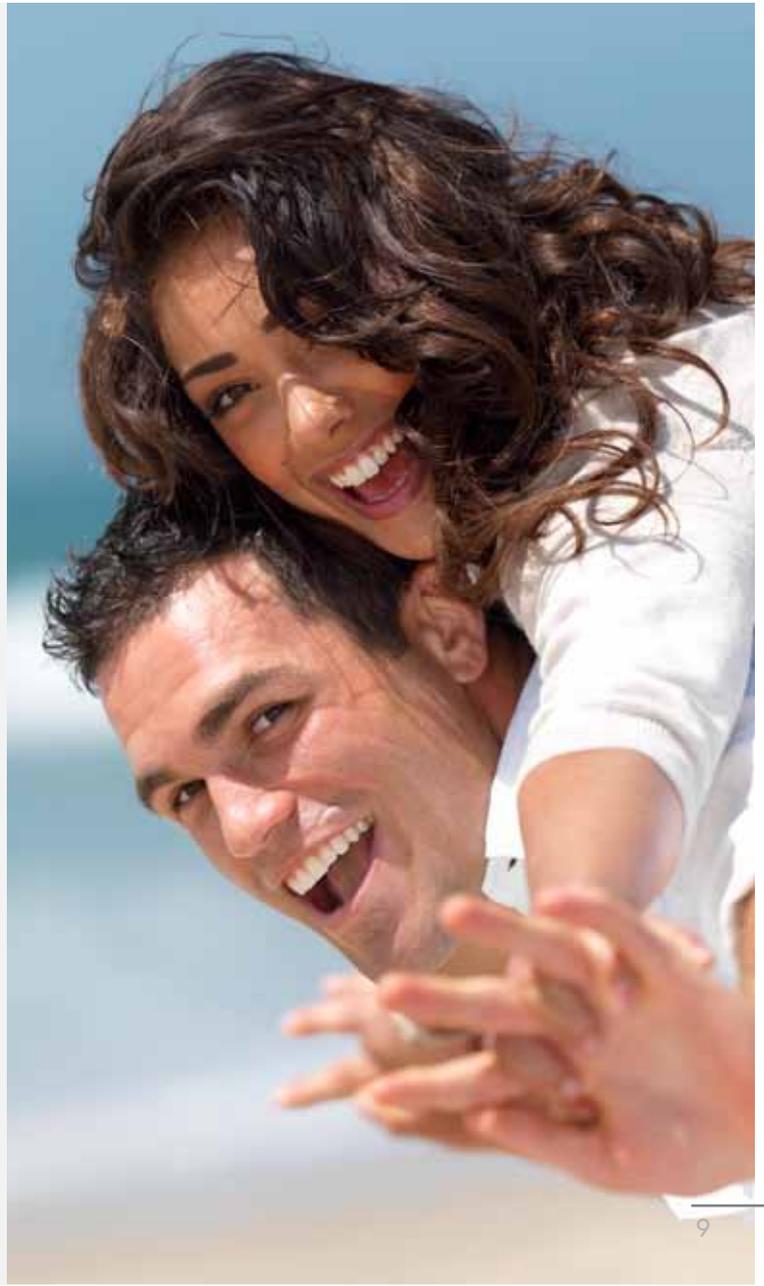
- Asegurar la calidad del servicio: satisfacción y fidelización.
- Gestión de reclamos: apertura de más y mejores canales de comunicación.
- Salud y seguridad de los clientes en los productos.

IV. PARTICIPACIÓN ACTIVA DE LA COMUNIDAD

- Contribuir a la generación de oportunidades en la comunidad.
- Inversión social y apoyo a instituciones sociales.
- Participación de la comunidad.

V. MEDIOAMBIENTE

- Reciclaje de residuos.
- Uso sostenible y eficiente de los recursos.
- Protección del medioambiente.



III. NUESTRA EMPRESA

GRI > 1.2, 2.2, 2.7, 2.8, 2.9, 2.10, 4.12, 4.13, 4.14, 4.15, 4.16, 4.17

> PERFIL DE LA EMPRESA

Con 37 años de historia, nos hemos transformado en líderes de la industria de la entretención en Chile y Sudamérica. Además, somos la única sociedad abierta de entretención latinoamericana que transa en bolsa (Bolsa de Comercio de Santiago).

Durante 2012 finalizamos nuestro plan de inversión y desarrollo (US \$500 millones), ampliando la oferta de entretención integral para nuestros clientes a través de la entrada en operación de Enjoy Chiloé.

A estos importantes hitos se sumó en el mes de noviembre el anuncio del acuerdo para la adquisición del 45% del Hotel & Casino Conrad de Punta del Este en Uruguay, inversión que consolidará nuestra posición en Sudamérica a contar de 2013.

> NUESTRO MODELO DE NEGOCIO

Enjoy tiene un modelo de negocio consolidado que considera al casino como su centro neurálgico de la oferta integral de entretención: Hotel, Alimentos y Bebidas, Centro de Convenciones, Turismo y Espectáculos.

La dinámica e interacción entre los diferentes negocios que componen el modelo de Enjoy permiten entregar una oferta integral de entretención que se ajusta a la realidad de cada mercado, en línea con los estándares de servicio definidos por la cadena, lo que se traduce en un nivel de calidad de servicio transversal en la compañía para que

cada cliente viva la experiencia Enjoy en cada visita a cualquiera de nuestras operaciones.

Enjoy cuenta con un programa de fidelización de clientes, Enjoy Club. Un pilar fundamental que sustenta al modelo de negocios y está en absoluta coherencia con él. Éste potencia la frecuencia de visita, la penetración del mercado y la venta cruzada entre negocios y las diferentes operaciones. Los diferentes negocios presentan importantes sinergias operacionales y comerciales entre ellos. Enjoy gestiona los diferentes recursos en una búsqueda continua de economías de escala, con lo cual ha evolucionado hacia un modelo operativo de cadena donde la estandarización y centralización de procesos ha llegado a un nivel de clase mundial.

Es así como este modelo permite satisfacer una gran cantidad de necesidades de entretención en un mismo lugar, obtención de un alto share of wallet destinado a esa necesidad por parte de los clientes, potenciar la venta cruzada entre los diferentes negocios, obtener un conocimiento del comportamiento de consumo de entretención de los clientes, fidelizar a los clientes y obtener sinergias operacionales entre los negocios de la cadena.

> ALCANCE DE LAS OPERACIONES DE ENJOY: POSICIÓN EN EL MERCADO

La industria de casinos se concentra en cinco actores principales con 24 licencias. De acuerdo a información de resultados acumulados del año 2012 publicados por la Superintendencia de Casinos de Juego (SCJ), más estimaciones realizadas por la compañía sobre los casinos municipales y,

TURISMO



ESPECTÁCULOS



OFERTA INTEGRAL

CALIDAD DE SERVICIO

FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

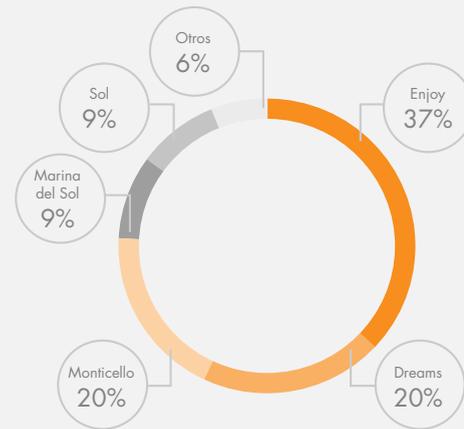
ECONOMÍAS DE ESCALA



en base a la experiencia y análisis de casinos comparables, se realizó una distribución de ingresos brutos de la totalidad de la industria de casinos de juego en Chile durante 2012.

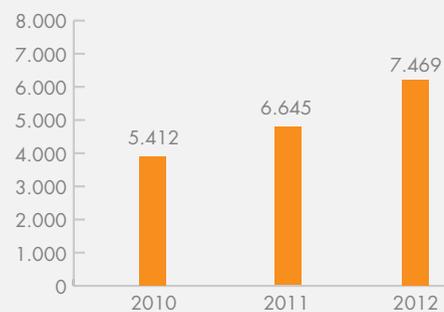
Sobre esta base, la industria presenta la siguiente participación de mercado:

> PARTICIPACIÓN DE MERCADO EN CHILE



Fuente: Enjoy

> TOTAL DE COLABORADORES POR AÑO



Fuente: Enjoy





*APORTE DE IMPUESTOS
DE ENJOY
MM\$19.215
IMPUESTO ESPECÍFICO AL
JUEGO.

2012:
268 espectáculos
(13% de crecimiento
con respecto a 2011).

*Esta cifra representa el pago con respecto al Impuesto Específico al Juego de casinos regulados por la SCJ y de licencia Municipal (Municipalidades, Gobierno Regional).

> VISIÓN, MISIÓN, VALORES

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.

> VISIÓN

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

> 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

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.

> CALIDEZ

NUESTRAS RELACIONES SE FUNDAN EN EL RESPETO MUTUO.

Queremos 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 para dar a nuestros clientes una experiencia de excelencia en nuestro servicio.

> INTEGRIDAD

NOS GUÍAN PRINCIPIOS ÉTICOS FUNDAMENTALES COMO LA HONESTIDAD, VERACIDAD Y RECTITUD.

Hablamos con la verdad. Cumplimos nuestras promesas. Cuidamos nuestro comportamiento personal. Cuidamos siempre la imagen de nuestra empresa.



> PASIÓN

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.

> EXCELENCIA

NUESTRO ESTILO ES LA EXCELENCIA.

Estamos en constante búsqueda de 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.

> MÉRITO

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.



> OFERTA ENJOY

Durante 2012 entró en operación el casino y hotel en Chiloé. La apertura de esta nueva unidad de negocio, consolidó el liderazgo de la cadena a nivel nacional, con una operación de 8 casinos, 7 en Chile y 1 en Mendoza, Argentina. Hito al que se sumó el anuncio del acuerdo para la adquisición del 45% del Hotel & Casino Conrad de Punta del Este, en Uruguay.

Este anuncio, que esperamos se concrete con la toma de control en 2013, consolidará y fortalecerá la posición de Enjoy como el principal

operador de casinos de Sudamérica. Con ello, esperamos potenciar las estrategias comerciales de la compañía y ofrecer nuevas y múltiples alternativas a nuestros clientes y colaboradores.

Con la adquisición del Hotel & Casino Conrad y la alianza con Caesars Entertainment, Enjoy tendrá acceso a más de 40 millones de nuevos clientes, principalmente de Estados Unidos y Brasil, lo cual beneficiará a la empresa y a sus accionistas, pero también al país, ya que tendrá un considerable impacto en el turismo.

Oferta 2012	Total	SCJ				Municipales			Internacional
		Antofagasta	Santiago	Colchagua	Chiloé	Coquimbo	Viña	Pucón	Mendoza
Mesas y Posiciones Totales	6.289	811	1.443	249	249	905	1.457	581	594
Tragamonedas	6.015	770	1.388	230	230	873	1.400	554	570
Nº de Mesas	274	41	55	19	19	32	57	27	24
Posiciones de Bingo	860	248	100	60	72	190	190	0	0
Habitaciones y Departamentos	727	92	120	0	72	111	60	272	0
Habitaciones	556	92	120	0	40	111	60	133	0
Departamentos	171	0	0	0	32	0	0	139	0
Restaurantes	17	4	3	0	1	3	4	2	0
Cafeterías	2	0	1	0	0	0	1	0	0
Bares	28	6	6	0	2	2	6	4	2
Centros de Convenciones	5	1	0	0	1	1	1	1	0
Discoteques	4	1	0	0	1	1	1	0	0
Operador Turístico	1	0	0	0	0	0	0	1	0

Fuente: Enjoy

> CAESARS ENTERTAINMENT

Con 70 años en el mercado, Caesars Entertainment recibe más de 100 millones de visitas anuales en sus 52 casinos y resorts ubicados en 7 países de 4 continentes, 41 de los cuales se encuentran en Estados Unidos. Esta posición la convierte en la compañía con más centros de juego en ese país. Al año 2011, sus ingresos sumaron US \$8.834,5 millones. Las

utilidades de sus operaciones fueron de US \$875,5 millones y su EBITDA ajustado alcanzó a US\$1.943,6 millones.

En total, sus hoteles cuentan con 42.000 habitaciones. Sus casinos con 57.000 máquinas de azar y 3.400 mesas de juego, y emplea a más de 70.000 personas. Su presencia más fuerte está en Atlantic City y en Las Vegas, donde entre otros, se encuentra el internacionalmente famoso Caesars Palace.

> ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD

Nuestra estrategia de sustentabilidad se enmarca en la vocación de permanencia y trascendencia que guía el actuar de la empresa, donde reconocemos la importancia de un desempeño económico, social y ambiental sustentable para el éxito del negocio. Esta vocación se asienta en 37 años de trayectoria, que son la plataforma para seguir caminando hacia el futuro y dejar una huella armónica a través de nuestro quehacer.

VOCACIÓN DE PERMANENCIA / DEJAR HUELLA ARMONICA / TRASCENDENCIA / HACERNOS CARGO DE NUESTRO QUEHACER



Entretención
Responsable

NUESTRO HACER	NUESTRA GENTE	NUESTROS CLIENTES	NUESTRA COMUNIDAD	NUESTRO AMBIENTE
<p>Transparencia e integridad</p>	<p>Colaboradores orgullosos y mejores "personas"</p>	<p>Clientes disfruten de la vida a través de experiencias repetibles y seguras</p>	<p>Comunidad co-participe del quehacer y la prosperidad de Enjoy</p>	<p>Organización amigable con el ambiente</p>
<p>Palancas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Gobierno corporativo. Gestión de valores. Código de Ética y Buenas Prácticas. 	<p>Palancas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Organización de Excelencia. Capacitación. Calidad de vida laboral. 	<p>Palancas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Seguridad física. Seguridad síquica. Replicabilidad del disfrutar. 	<p>Palancas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Desarrollo Socioeconómico y Turístico. Desarrollo Cultura y Deporte. 	<p>Palancas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Eficiencia Energética. Prácticas Ambientales. Operaciones Amigables con el ambiente.



HITOS 2012 EN SUSTENTABILIDAD

Puesta en marcha del Plan de Reciclaje de Tragamonedas: se reciclaron 500 máquinas durante 2012.

Se implementa Sello Verde en todas las unidades de negocio como compromiso de sustentabilidad con los clientes de la compañía.

Se implementa el Plan de Manejo de Residuos Sólidos en Enjoy Coquimbo.

Enmarcada en el concepto de Entretención Responsable, la estrategia de sustentabilidad se basa en 5 pilares.

> NUESTRO HACER:

En Enjoy estamos comprometidos con nuestra misión, visión, valores y buen Gobierno Corporativo. La integridad, transparencia y honestidad son los principios que han guiado, guían y guiarán nuestro quehacer.

> NUESTRA GENTE:

Nuestros colaboradores son un pilar fundamental de nuestra empresa y estamos comprometidos en fomentar la calidad de vida laboral y tener una organización de excelencia. Nos preocupamos por contribuir a mejorar su calidad de vida, incentivando su desarrollo profesional y personal, así como la excelencia y compromiso en nuestro quehacer diario.

> NUESTROS CLIENTES:

En Enjoy estamos comprometidos con la salud, seguridad y experiencia vivida por el cliente, éstos son nuestra razón de ser. Por lo mismo, consideramos fundamental entregarles un servicio de excepción, en el

marco de una experiencia inolvidable que puedan repetir a lo largo del tiempo. Su salud y seguridad, así como la calidez en nuestras relaciones con ellos, son una prioridad.

> NUESTRA COMUNIDAD:

Nuestro compromiso con las comunidades donde tenemos presencia se basa en establecer relaciones de confianza en el largo plazo. Estos vínculos se constituyen a partir de tres pilares: Enjoy y su relación comunidad (Liderazgo Enjoy), Contribución al desarrollo económico de la zona, e Iniciativas de apoyo social con la comunidad. Para ello, promovemos el respeto de la cultura local y sus tradiciones, y buscamos contribuir a mejores oportunidades de desarrollo para los vecinos, las que aspiramos se cristalicen en una mejor calidad de vida para ellos.

> NUESTRO AMBIENTE:

En Enjoy estamos comprometidos con el cuidado del medioambiente. Valoramos nuestro ambiente, estamos comprometidos en ser cada día una empresa más amigable con éste. Nuestros focos de acción son la eficiencia energética, buenas prácticas ambientales y operaciones amigables con el medio ambiente.



Se reestructura el área de Sustentabilidad orientada a operativizar los distintos programas bajo su responsabilidad.

Se publica el cuarto Reporte de Sustentabilidad (2011).

Se publica el primer Informe de Gobierno Corporativo en el Reporte de Sustentabilidad 2011.

Se suscribe una alianza con Chilenter y se proporcionan 594 equipos electrónicos y computacionales para entregarlos a escuelas de sectores vulnerables inscritas en el programa Enlaces del Ministerio de Educación de Chile.





> CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS EN SUSTENTABILIDAD 2012

PILAR	FOCO	COMPROMISOS 2012	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
Nuestro Hacer	Reporte de Sustentabilidad	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	Continuar promoviendo el conocimiento y apego de nuestros colaboradores al Código de Ética.	●
	Evaluación de riesgos	Implementación del modelo y matriz de prevención.	●
Consolidar Área de Compliance		●	
Nuestra Gente	Atraer y desarrollar talento	Avanzar en la conformación de la universidad corporativa de Enjoy.	●
		Mejorar indicadores de clima laboral.	●
	Liderazgo	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.	●
		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.	●
		Avanzar en la consolidación de una cultura de servicio.	●
	Comunicaciones internas	Consolidar uso de medios internos y abrir canales de feedback y participación.	●
		Entrenar a jefaturas en habilidades comunicacionales para ejercer mejor su rol.	●
	Ambiente laboral seguro	Alcanzar certificación GPS Nivel 3 de la ACHS.	●
Implementar plan de prevención de riesgos en clientes.		●	



PILAR	FOCO	COMPROMISOS 2012	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
Nuestros Clientes	Mejora continua de los canales de escucha a clientes	Estabilización y mejora de canales de atención a clientes, considerando la incorporación de nuevas herramientas.	●
		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	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	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	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.	●

> NIVELES DE CUMPLIMIENTOS ● LOGRADO ● EN VIAS DE LOGRAR ● NO INICIADO



PILAR	FOCO	COMPROMISOS 2012	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
Nuestra Comunidad	Participación en iniciativas sociales	Continuar apoyo a organizaciones sociales.	●
		Implementar programa piloto de voluntariado corporativo en Enjoy Central	●
		Desarrollar Manual de Voluntariado Corporativo para apoyar las iniciativas de este tipo surgidas desde los propios colaboradores.	●
	Vinculación con el entorno	Dar continuidad al trabajo iniciado para desarrollar una estrategia de vinculación con los públicos de interés.	●
		Implementar un plan anual de espacios de encuentro con la comunidad.	●
		Desarrollar herramientas que contribuyan a construir una relación más sólida con los grupos de interés (políticas, planes y procedimientos).	●
Nuestro Ambiente	Comité Ambiental	Cumplir con el plan de trabajo anual del Comité Ambiental.	●
	Promoción de buenas prácticas	Implementar plan de sensibilización ambiental orientado a los colaboradores de la cadena.	●
	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 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.	●

> NIVELES DE CUMPLIMIENTOS
 ● LOGRADO
 ● EN VIAS DE LOGRAR
 ● NO INICIADO



> DIÁLOGO CON GRUPOS DE INTERÉS

Nuestros desafíos en sustentabilidad tienen directa relación con los grupos de interés y cómo respondemos a sus expectativas. Para esto, se han identificado los principales stakeholders por unidades de negocio y a nivel corporativo, con quienes mantenemos canales de comunicación que buscan desarrollar relaciones de confianza en el largo plazo.

> PRINCIPALES GRUPOS DE INTERÉS A NIVEL CORPORATIVO





> PRINCIPALES GRUPOS DE INTERÉS A NIVEL LOCAL



Los públicos de interés han sido priorizados y abordados de manera diferente en cada una de las zonas, pero en términos generales estamos considerando a:





➤ PLATAFORMA DE COMUNICACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS

GRUPO DE INTERÉS	CANAL DE COMUNICACIÓN
CLIENTES	Realiza (Programa de Gestión de Reclamos).
	Gestión de reclamos (Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC).
	Estudios de satisfacción de clientes.
	Estudios de inteligencia de mercado.
	Encuesta en puntos de venta.
	Página web corporativa.
	Estrategia de comunicación en redes sociales.
COLABORADORES	Reporte de Sustentabilidad.
	Encuestas de clima organizacional (GPTW).
	Política de puertas abiertas.
	Reuniones Jefe – Colaborador.
	Enjoy Meetings.
	Visitas Gerente General a unidades de negocio.
	Brief en unidades de negocio.
	Planeta Enjoy (intranet).
	Boletín electrónico "Ser Enjoy".
	Diarios murales.
	Campañas internas.
SMS (mensajería de texto).	
Reporte de Sustentabilidad.	
Canal E (Canal de TV Enjoy).	
Módulo Amigo.	
ACCIONISTAS	Junta Ordinaria de Accionistas.
	Junta Extraordinaria de Accionistas.
	Desayuno de inversionistas y analistas financieros (trimestrales).
	Reuniones periódicas.
	Visitas y eventos de relacionamiento en las unidades de negocio.
	Road show.
	Página web de Inversionistas.
	Memoria Anual.
Reporte de Sustentabilidad.	

PROVEEDORES	Comité de compras.
	Reporte de Sustentabilidad.
	Memoria Anual.
	Página web corporativa.
AUTORIDADES (Locales y nacionales)	Reuniones periódicas (a nivel por unidades de negocio y nacional a nivel corporativo).
	Saludos protocolares.
	Memoria Anual.
	Reporte de Sustentabilidad.
GREMIOS Y ASOCIACIONES	Participación activa de la agenda local por unidades de negocio.
	Enjoy participa de las siguientes instancias gremiales, tanto a nivel corporativo como local:
	Federación de Empresas de Turismo de Chile (FEDETUR).
	Turismo Chile.
	Federación Gremial de la Industria Hotelera y Gastronómica de Chile (HOTELGA).
	Hoteleros de Chile.
	Cámaras de Comercio por unidades de negocio.
	Cámaras de Turismo Regionales.
	Cámara Chileno Argentina de Comercio (CAMARCO)
	Canales formales de comunicación dispuestos por:
Superintendencia de Casinos y Juegos (SCJ).	
REGULADORES Y FISCALIZADORES	Superintendencia de Valores y Seguros (SVS).
	Unidad de Análisis Financiero (UAF).
	Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC).
	Enjoy participa en:
REFERENTES EMPRESARIALES	ICARE
	Acción RSE
	Fundación PROhumana
	Pacto Global de Naciones Unidas
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	Gestión permanente con medios de comunicación
REFERENTES SOCIALES	Enjoy, a través de la Gerencia de Asuntos Corporativos, mantiene instancias de comunicación permanente con instituciones sociales definidas en su plan de vinculación.
	COMUNIDAD



> ASOCIACIONES A LAS QUE PERTENECEMOS

El Modelo Integral de Entretención de Enjoy va más allá de la oferta asociada a los casinos de juego, y dadas sus características y alcance le permite contribuir al desarrollo socioeconómico, directo e indirecto, de las comunas donde opera.

Como parte de la estrategia de vinculación con los distintos grupos de interés, participamos activamente, a nivel local en cada una de nuestras operaciones en regiones, como también a nivel nacional, en las instancias donde Enjoy tiene un impacto o genera expectativas, como es el caso del comercio y fundamentalmente el turismo.

Para Enjoy, el desarrollo del turismo nacional es una prioridad que se cristaliza a través de la experiencia, la gestión y el liderazgo. Conocimientos que comparte con referentes nacionales y regionales a través de la participación en las diversas organizaciones y gremios del sector para contribuir al desarrollo sustentable de las regiones donde opera.

> ENJOY ANTOFAGASTA

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

> ENJOY COQUIMBO

- Cámara Regional de Turismo de Coquimbo.
- Cámara de Comercio de La Serena.
- Convention Bureau La Serena – Oficina de Turismo.

> ENJOY VIÑA DEL MAR

- Asociación de Industriales de Valparaíso (ASIVA).
- Cámara Regional de Comercio (CRCP).
- Alianza de Hoteleros de Viña (HOVI).

> ENJOY SANTIAGO

- Asociación Gremial de Turismo Aconcagua.
- Corporación de Desarrollo Pro Aconcagua.

> CASINO COLCHAGUA

- Cámara de Turismo de Santa Cruz.

> ENJOY PUCÓN

- Cámara de Comercio de Pucón.
- Cámara de Turismo de Pucón.
- Asociación de centros de Ski.



> ENJOY CHILOÉ

- Durante 2012 Enjoy Chiloé no participó de ningún tipo de asociación.

> ENJOY CENTRAL

- Instituto Chileno de Administración Racional de Empresas (ICARE).
- Cámara Chilena Argentina de Comercio (CAMARCO).
- Federación de Empresas de Turismo de Chile (FEDETUR).
- Turismo Chile.
- Acción RSE.
- PROhumana.
- Pacto Global de Naciones Unidas.
- Hoteleros de Chile.

> RECONOCIMIENTOS RECIBIDOS DURANTE 2012

- Certificado de Impacto Ambiental – Otorgado por SOREPA | Abril.
- Reconocimiento por participación destacada en "Desafío Valpo, Pinta tu Paraíso" – Otorgado por DUOC UC | Junio.
- Sello verde (reciclaje tragamonedas) – Otorgado por RECYCLA | Julio.
- Certificado de Excelencia 2012 – Otorgado por TripAdvisor | Agosto.
- Premio "Capital Humano para Chile" – Otorgado por DUOC UC | Octubre.
- Premio "Mejor proyecto de mejora de un proceso de negocio" - Club CPO (Chief Process Officer – Otorgado por Centro de Estudios de Tecnologías de la Información UC (CETIUC) | Noviembre.



IV. NUESTRO HACER

GRI > 2.3, 2.6, 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 4.5, 4.6, 4.7, 4.8, 4.9, 4.10, 4.11, SO2, SO3, SO4, LA13



> INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO

Presentamos el segundo Informe de Gobierno Corporativo, compromiso de la compañía en materia de transparencia, respeto a la normativa, respeto a las partes interesadas y comportamiento ético. Queremos que este último principio, sea un eje rector en cada una de nuestras acciones.

El anuncio de la adquisición del Hotel & Casino Conrad de Punta del Este, nos plantea nuevos desafíos en materia de Gobierno Corporativo. Junto con aumentar el número de directores, de 7 a 9, una de nuestras preocupaciones en 2013 estarán puestas en aumentar los estándares en esta materia. El correcto camino emprendido en este tema se plasmó en las consideraciones para dar luz verde al acuerdo con Caesars Entertainment.

En 2012 uno de los principales avances en materia de gestión de riesgos, estuvo puesto en el Modelo Corporativo de Gestión de Riesgos, que significó una activa participación de los ejecutivos en la identificación,

priorización y gestión de los asuntos más relevantes para cada una de las unidades de negocio, y de aquellos que resultan de mayor importancia a nivel corporativo.

> NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO

INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

Enjoy S.A. es una sociedad anónima abierta constituida el 23 de octubre de 2001. En 2009 la sociedad obtuvo su inscripción en el Registro de Valores de la Superintendencia de Valores y Seguros, y el 8 de junio del mismo año comenzó a transar sus acciones en la Bolsa de Comercio de Santiago.

DIRECTORIO

El Directorio de Enjoy es responsable de la administración superior de la sociedad y su misión es maximizar el valor de la empresa, velando además, por el cumplimiento de la ética y los valores de la cadena.



El representante legal de la sociedad es el gerente General, Javier Martínez Seguí. El fiscal de Enjoy, Percy Ecclefield, actúa como secretario del Directorio, tanto en las sesiones ordinarias como en las extraordinarias. Ninguno de los directores desempeña un cargo ejecutivo en Enjoy y en 2012 se designó un segundo director independiente, Pablo Turner González.

COMPOSICIÓN DEL DIRECTORIO

- 1 Antonio Martínez Seguí - Presidente - Empresario.
- 2 Antonio Martínez Ruiz - Director - Empresario.
- 3 Vicente Domínguez Vial - Director Independiente - Abogado.
- 4 Octavio Bofill Genzsch - Director - Abogado.
- 5 Darío Calderón González - Director - Abogado.
- 6 Ignacio González Martínez - Director - Ingeniero Comercial.
- 7 Pablo Turner González - Director Independiente - Ingeniero Comercial.

El Directorio está compuesto por 7 miembros y se renovará cada tres años a contar de abril de 2013, modificación adoptada en 2012

PERFIL DE LOS DIRECTORES

Uno de los principales atributos de los directores de Enjoy es su profesionalismo y experiencia en distintos ámbitos de acción. Los estatutos no contemplan la exigencia de requisitos formales para integrar el Directorio, estos han sido designados en virtud de la trayectoria de cada uno de ellos. Entre los directores se encuentran destacados empresarios, abogados e ingenieros comerciales.

¿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 2012 se constituyeron 12 sesiones ordinarias y 7 extraordinarias. El Directorio analiza y resuelve las principales materias y lineamientos que son de relevancia para la sociedad.



HITOS DE NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO

> 1975 - 2008

La empresa era dirigida y administrada por el actual grupo controlador.

> 2005

Nace la marca Enjoy que unifica todas las unidades de negocio.

> 2008

Se establece que el Directorio estará compuesto por 7 miembros.

> 2008

Ingresa los primeros directores externos.

> 2011

Implementación del Código de Ética y Buenas Prácticas.

> 2011

Definición y estructuración de la Gerencia de Compliance y Auditoría.

> 2012

Se publica el primer Informe de Gobierno Corporativo en el Reporte de Sustentabilidad 2011.

> 2012

Se nombra un segundo director independiente.

Asimismo, en cada una de las sesiones ordinarias, la administración da cuenta en forma detallada del avance de los negocios de la sociedad, reporta el área financiera y se conoce cualquier otra materia de interés para la compañía.

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. El Presidente del directorio cuenta con poderes para representar a Enjoy S.A., pero de acuerdo a la estructura de poderes de la compañía, no puede actuar solo, siempre necesitará de un apoderado.

NOMBRE	ASISTENCIA 2012	ASISTENCIA 2011
Antonio Martínez Seguí	19	13
Antonio Martínez Ruíz	19	13
Vicente Domínguez Vial	19	13
Octavio Bofill Genzsch	12**	-
Dario Calderón González	17	13
Ignacio González Martínez	18	12
Pablo Turner González	18	13
Leonidas Vial Echeverría	3*	12

ASISTENCIA AL DIRECTORIO

- ANTONIO MARTÍNEZ SEGUÍ > 100%
- ANTONIO MARTÍNEZ RUIZ > 100%
- VICENTE DOMÍNGUEZ VIAL > 100%
- **OCTAVIO BOFILL GENZSCH > 100%
- DARÍO CALDERÓN GONZÁLEZ > 89%
- IGNACIO GONZÁLEZ MARTÍNEZ > 95%

- PABLO TURNER GONZÁLEZ > 95%
- LEONIDAS VIAL ECHEVERRÍA > 100%*

* Leonidas Vial concluyó su período a contar de la Junta Ordinaria de Accionistas de abril de 2012.

** Octavio Bofill asume como director en tras la junta ordinaria de Accionistas de abril de 2012. Ambos directores asistieron al 100% de las sesiones durante su ejercicio.

REMUNERACIONES DEL DIRECTORIO

De acuerdo a los estatutos, la dieta de los integrantes del Directorio es de 250 UF por sesión en el caso del Presidente, y de 150 UF por sesión para el resto de los directores. El aumento en las remuneraciones de los integrantes del Directorio, con respecto a 2011, se debió al incremento en el número de sesiones celebradas al 31 de diciembre.

NOMBRE	2012 (UF)	2011 (UF)
Antonio Martínez Seguí	4.750	3.000
Antonio Martínez Ruíz	2.850	1.800
Vicente Domínguez Vial	2.850	1.800
Octavio Bofill Genzsch	1.800**	-
Dario Calderón González	2.550	1.650
Ignacio González Martínez	2.700	1.800
Pablo Turner González	2.700	1.800
Leonidas Vial Echeverría	450*	1.650

* Leonidas Vial concluyó su período a contar de la Junta Ordinaria de Accionistas de abril de 2012.

** Octavio Bofill asume como director en tras la junta ordinaria de Accionistas de abril de 2012.

GASTOS EN ASESORÍAS AL DIRECTORIO

El Directorio cuenta con un presupuesto de 500 Unidades de Fomento (UF) para este ítem. En 2012 no se estimó necesario por parte del Directorio desarrollar asesorías de algún tipo.



<p>> 2009 Se aprueba un aumento de capital que tiene por objeto final la apertura en bolsa de la sociedad.</p>	<p>> 2009 Apertura en bolsa de la compañía (Bolsa de Comercio de Santiago).</p>	<p>> 2010 Se celebra la primera Junta Ordinaria de Accionistas de la sociedad después de su apertura a Bolsa. Se elige un nuevo Directorio, por primera vez es elegido un director independiente y se crea el Comité de Directores.</p>	<p>> 2011 El Comité de Directores emite su primer Informe Anual de Gestión.</p>
<p>> 2012 Se aumenta periodo de directores de 1 a 3 años a contar de abril de 2013</p>	<p>> 2012 Se aprueba el aumento de capital para la materialización del acuerdo alcanzado con Caesars Entertainment para la adquisición y toma de control del Hotel & Casino Conrad de Uruguay.</p>	<p>> 2012 Se establece que el directorio aumentará de 7 a 9 miembros una vez concretado el acuerdo para la adquisición del Hotel & Casino Conrad de Uruguay.</p>	

POLÍTICA DEL DIRECTORIO EN MATERIA DE OPERACIONES CON PARTES RELACIONADAS

Enjoy cuenta 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. Esta política tiene por objeto evitar que se produzcan conflictos de interés al interior de la sociedad. La política se aplica en los siguientes casos:

A. OPERACIONES DE MONTOS RELEVANTES

Quedarán exceptuadas de los requisitos y procedimientos del artículo 147 de la Ley de Sociedades Anónimas. 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 período 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.

POLÍTICA DE PODERES DE REPRESENTACIÓN

Como una forma de que las decisiones de los representantes de la sociedad no impliquen riesgo para ellos o la compañía, 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.

AUDITORES Y CLASIFICADORES DE RIESGO

Se designó a Ernst & Young para llevar a cabo la auditoría externa de los estados financieros de Enjoy S.A. y filiales.

Se designó a Fitch Chile Clasificadora de Riesgo Ltda., y a International Credit Rating, Compañía Clasificadora de Riesgo Ltda., como clasificadoras de riesgo de la sociedad.

> COMITÉ DE DIRECTORES

1. Vicente Domínguez Vial, Presidente y director independiente.
2. Pablo Turner González, director independiente.
3. Ignacio González Marfínez, director.

En 2012 se celebraron 9 sesiones; 4 de ellas para conocer los estados financieros de Enjoy.

El comité debe examinar las operaciones con las partes relacionadas. Asimismo, el comité se reúne para conocer de otras materias que también se encuentran dentro de sus atribuciones. En 2012, se reunió en 5 ocasiones para conocer de éstas y otras temáticas de interés.



REMUNERACIONES DEL COMITÉ DE DIRECTORES

La dieta de los integrantes del Comité de Directores es de 50 UF por sesión.

NOMBRE	2012 (UF)	2011 (UF)
Pablo Turner	450	300
Vicente Domínguez	450	300
Ignacio González	450	200

PRINCIPALES ACTIVIDADES DEL COMITÉ DE DIRECTORES EN 2012

1. Revisa los Estados Financieros, tanto anuales como trimestrales de la compañía, y propone al Directorio de la sociedad la aprobación de los mismos.
2. Conoce el Informe de Control Interno presentado por los auditores externos de Ernst & Young.
3. Propone al Directorio la designación de Ernst & Young como auditor externo de Enjoy S.A. y filiales, y a Fitch Chile Clasificadora de Riesgo Ltda., y a International Credit Rating, Compañía Clasificadora de Riesgo Ltda., como clasificadoras de riesgo de la sociedad.
4. Toma conocimiento del Informe Anual de Gestión 2011.
5. Designa a Colliers International como evaluador independiente para efectos de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 147 N° 5 de la Ley N° 18.046, con respecto a la política y hechos de relevancia asociados.
6. Aprueba los reportes que se presentan conforme a las instrucciones impartidas por la Unidad de Análisis Financiero (UAF), tras conocer los informes de cada unidad de negocio.
7. Conoce, a través de una presentación efectuada por los auditores, el programa anual de auditoría. En la presentación se informó el alcance, los temas relevantes y el enfoque de las auditorías.
8. Toma conocimiento y aprueba los contratos con empresas relacionadas.
9. Conoce el proceso de auditoría interna y el funcionamiento de la nueva área de Compliance durante 2012.
10. Revisa 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 de 2012.
11. Auditores de Ernst & Young exponen 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.

➤ CÓDIGO DE ÉTICA Y BUENAS PRÁCTICAS.

En Enjoy nos comprometemos con la transparencia e integridad de nuestro actuar. En ese sentido, se promueve una cultura organizacional basada en los valores, visión y misión de la cadena, que tienen como ejes rectores la integridad, la transparencia y la honestidad.



Junto al Código de Ética y Buenas Prácticas, en 2011 se implementó la Línea Confidencial, canal que considera un teléfono y correo electrónico como puntos de contacto. Estos medios aseguran a los colaboradores informar toda conducta que pueda ir en contra del Código de Ética de la compañía.

Durante 2012 se promovieron, en todas las instancias posibles, la adhesión por parte de los colaboradores a los principios que en el código declaramos.

***80,25%** de los colaboradores ha aprobado el curso del Código de Ética y Buenas Prácticas impartido por la Academia Enjoy, este porcentaje corresponde a 5.158 personas.

*Cifras correspondientes al 31 de diciembre de 2012.

El Comité de Ética y Buenas Prácticas está integrado por el Gerente General, el Fiscal de Enjoy, el Gerente de Personas y el Gerente de Finanzas e Inversiones, quienes durante el año 2012 se reunieron en 4 oportunidades (sesiones trimestrales).

LÍNEA CONFIDENCIAL

Todos quienes trabajan en Enjoy, independientemente de su cargo o antigüedad en la empresa, pueden hacer un planteamiento al Comité de Ética y Buenas Prácticas a través de la Línea Confidencial, ya sea vía telefónica o por correo electrónico.

Los planteamientos que se realizan por estos canales, son recibidos directamente por el Gerente General y por el Fiscal de la compañía.

Estos planteamientos corresponden a denuncias, sugerencias a la administración y reconocimientos o felicitaciones. La Línea Confidencial ha adquirido importante valor para los colaboradores, destacando el uso responsable que le dan a la misma. Esta plataforma se ha transformado en una importante herramienta de aprendizaje y mejora para la dirección superior.

En 2012, el Comité recibió un total de 41 denuncias (10 menos que en 2011), las cuales se desglosan en un 63% relativas a temas asociados a clima laboral (60% en 2011), 29% relativos a temas éticos (30% en 2011) y un 8% a asuntos operacionales (10% en 2011).

➤ GERENCIA DE COMPLIANCE Y AUDITORÍA

En los últimos años nuestra compañía ha fortalecido sus áreas de cumplimiento operacional y normativo con el objeto de robustecer el control interno, la prevención de riesgos y la consolidación del Gobierno Corporativo.

La Gerencia de Compliance y Auditoría tiene dependencia directa del Comité de Directores y una dependencia administrativa del Gerente General de Enjoy, donde su principal función es facilitar el trabajo de la gerencia a todos los niveles de la organización.

A partir de ese momento, el principal foco del área, ha estado puesto en velar por la implementación y adhesión al modelo de prevención y estructura de control de riesgos normativos y operacionales, trabajo que se desplegó con mayor profundidad durante 2012.



Para el cumplimiento de sus objetivos, el equipo de Compliance y Auditoría ha sido reforzado en su dotación y ha sido capacitado por profesionales en temas específicos asociados con su función.

AUDITORÍA

Se emitieron 53 informes de Auditorías Internas y 10 informes de seguimiento de implementación de planes de acción comprometidos por las áreas auditadas.

Los principales objetivos de estas auditorías fueron:

- Auditar las áreas de mayor riesgo de las unidades de negocio y del corporativo.
- Efectuar el seguimiento de la implementación de planes de acción para las auditorías del año 2011 y parte de 2012.

En la gestión de riesgos se emitieron 9 informes sobre los resultados relativos a la aplicación del Modelo Corporativo de Gestión de Riesgos (uno por cada unidad y el de Enjoy S.A).

EL MODELO CORPORATIVO DE CONTROL DE RIESGOS: AVANZANDO EN LA CONSOLIDACIÓN DEL MODELO.

Una de las principales tareas del área durante 2012 tuvo relación con los avances en la consolidación del Modelo Corporativo de Control de Riesgos de Enjoy. A diferencia de 2011, donde los ejecutivos de la compañía se familiarizaron con los objetivos de este modelo y su metodología, participando activamente en la identificación de los principales riesgos

de la cadena, el año pasado el área estuvo enfocada en operativizar el modelo, lo que significó una intensa participación de los ejecutivos de nuestra cadena, a nivel corporativo y por unidades de negocio.

LOS PRINCIPALES OBJETIVOS EN LA GESTIÓN DE RIESGOS:

- Emitir informes con las matrices de riesgo de las unidades y sus correspondientes planes de gestión y mitigación de dichos riesgos.
- Dar visibilidad a la gestión transversal de los riesgos más relevantes efectuadas por el equipo ejecutivo corporativo.

METODOLOGÍA

Se llevaron a cabo reuniones presenciales y foros de discusión por medio de votación en línea. Esto permitió mayor diálogo y discusión entre los involucrados, que además de enriquecer los resultados obtenidos, les permitió ejercitarse en la discusión, defensa de argumentos y en la toma de responsabilidad o "accountability" de los riesgos.

Participaron 138 ejecutivos entre los que se cuentan los principales Gerentes Corporativos, Gerentes y Subgerentes de la compañía.

Concluido este proceso, cada unidad priorizó los riesgos más altos asociados al negocio en materia social, ambiental y económica, y definió los planes de acción para 2012, en los que se definieron las metas, plazos y responsables, mejorando de esta manera la gestión de los mismos.

Cada una de estas etapas fue comunicada al Comité de Directores. Este trabajo nos permitió avanzar en la elaboración de una política corporativa de Gestión de Riesgos.

DESAFÍOS 2013:

1. Cumplimiento del Plan Anual de Auditoría Interna de 2013, que ya fue presentado ante el Comité de Directores.
2. Actualización de Metodología para la Gestión de Riesgos.
3. Implementación de todo el Modelo de Compliance para Enjoy.

COMPLIANCE

El trabajo de Compliance (Cumplimiento Normativo), consiste en prevenir y detectar la ocurrencia de delitos, a través de actividades de control en los procesos o actividades del negocio, que potencialmente presenten riesgos de comisión de los delitos señalados en la Ley de Responsabilidad Penal Jurídica: lavado de activos, financiamiento del terrorismo y cohecho a funcionario público nacional o extranjero.

Para ello, durante 2012, el trabajo del área de Compliance estuvo enfocado en estructurar un equipo de trabajo que le permita a Enjoy abordar las exigencias planteadas en la Ley N° 20.393 y en el diseño e implementación de un Modelo de Prevención para todas las unidades de negocio. Estableciendo los lineamientos para la elaboración de una política en esta materia.

En cuanto al equipo, se capacitó de quienes conforman el área de Compliance, en un Diplomado de Formación de Ejecutivos de Cumplimiento en la Universidad Adolfo Ibáñez y se contrató un abogado penalista para asesorar a la Compañía en toda la implementación del sistema de Cumplimiento y Normas Éticas de Enjoy.

Entre los desafíos para 2013, está el desarrollo de los contenidos para una capacitación corporativa, con respecto a la ley 20.393, que obliga a que todos los colaboradores de la empresa, sean capacitados. Para este proceso se establecerá un conjunto de herramientas que permita cumplir con este objetivo. Se contemplan capacitaciones presenciales y cursos e-learning.

> FISCALÍA

Siendo la industria del juego, un sector altamente regulado, el área legal de nuestra compañía, Fiscalía, es clave y estratégica en términos de asegurar un estándar de cumplimiento acorde a las exigencias legales que afectan a la empresa, a los requerimientos de servicios jurídicos que demandan las distintas áreas de la compañía, y a las acciones de

prevención que son necesarias implementar de cara a las eventualidades que puedan ocurrir en la relación con nuestros clientes.

A objeto de cubrir todos estos aspectos, la Fiscalía de Enjoy se encuentra organizada en 4 áreas de especialidades. Cada una de ellas está a cargo de un abogado.

1. Regulación y Mercado.
2. Finanzas y Gobierno Corporativo.
3. Laboral.
4. Actos y contratos.

Durante 2012, el equipo de Fiscalía trabajó en 2 aspectos claves:

1. FISCALÍA EN TERRENO

Nos enfocamos en reforzar la relación con nuestros clientes internos mediante mayor presencia física en las unidades de negocio, que se materializó con reuniones periódicas con las distintas áreas, y una estandarización del proceso de comunicación con los organismos reguladores.

2. FISCALÍA PREVENTIVA

Nos enfocamos en proporcionar ayuda a las áreas para cumplir con sus objetivos. Para ellos se establecieron acciones específicas que se enmarcaron en una Estrategia de Prevención.

Por otro lado, durante el año el equipo de Fiscalía trabajó en desarrollar una "Estrategia de Prevención Legal", que nos permitió cambiar el foco legal, pasando de la reacción a la prevención. Para esto, implementamos dos líneas de acción de cara al propósito de "te ayudo a cumplir":

En la intranet se habilitó una plataforma a través de la cual la organización puede encontrar todos los servicios que ofrece el área, dentro de los que destaca una sección que contiene las principales normas legales que afectan a todas las gerencias de Enjoy; y una plataforma para hacerle requerimientos on line a Fiscalía.

La implementación de esta herramienta se tradujo en una reducción de los tiempos de espera y de entrega del servicio legal requerido y dar mayor certeza y respaldo en materia de Accountability.



EL EQUIPO DE FISCALÍA CORPORATIVA PARTICIPÓ ACTIVAMENTE EN DISTINTOS PROYECTOS QUE REQUIRIERON DE SERVICIOS LEGALES, ENTRE LOS QUE DESTACAN:

> 1

La reestructuración completa de la malla de empresas filiales de Enjoy a objeto de crear un área que consolidara las inversiones inmobiliarias de la Compañía.

> 3

Las operaciones que concluyeron con el acuerdo para la adquisición de las acciones de Baluma S.A. y futura toma de control del casino y hotel Conrad en Punta del Este, Uruguay.

> 5

La difusión de la normativa y acciones de fiscalización en cada unidad de negocio.

> 7

La consolidación del Sistema de Gestión de Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (exigencias de la Unidad de Análisis Financiero, UAF).

> 2

La obtención de los certificados, por parte de la Superintendencia de Casinos de Juego, que permitieron iniciar la operación comercial del proyecto integral de Enjoy Chiloé

> 4

La obtención de resultados positivos, sin contingencias legales, en las negociaciones colectivas que se sostuvieron con sindicatos de empresas filiales.

> 6

La puesta en marcha del modelo para la adopción de un "Sistema de Prevención del delito de Cohecho de Funcionarios Públicos", que implique responsabilidad penal para la empresa, lo que se tradujo en el punto de partida de un modelo de Compliance para Enjoy.

> LOS GERENTES Y PRINCIPALES EJECUTIVOS DE LA COMPAÑÍA SON:

- | | | | |
|---|---|--|--|
| <p>1 JAVIER MARTÍNEZ SEGÚI
7.040.320-K
Gerente General
Ingeniero Comercial</p> | <p>2 SUSANA GARCÍA ECHAZU
10.310.236-7
Gerente de Personas
Ingeniero Civil Industrial</p> | <p>3 RODRIGO LARRAÍN KAPLAN
10.973.139-0
Gerente de Finanzas e Inversiones
Ingeniero Civil Industrial</p> | <p>4 EDUARDO GARCÍA FANTA
12.450.462-7
Gerente Comercial
Ingeniero Civil</p> |
| <p>5 SEBASTIÁN TRUFFELO PALAU
12.722.157-K
Gerente Corporativo de
Producto y Gestión de Ingresos
Ingeniero Comercial</p> | <p>6 JUAN FRANCISCO MUÑOZ
VENTURELLI
8.713.252-8
Gerente de Operaciones
Ingeniero Civil Industrial</p> | <p>7 PIER-PAOLO ZACCARELLI FASCE
8.334.529-2
Gerente de Desarrollo Estratégico
Ingeniero Comercial</p> | <p>8 SOFÍA MORENO SOROLLA
9.337.994-2
Gerente de Asuntos
Corporativos
Ingeniero Comercial</p> |
| <p>9 PERCY ECCLEFIELD ARRIAZA
5.162.438-6
Fiscal
Abogado</p> | <p>10 ANA KARINA NAVARRETE FUENTES
12.497.723-1
Gerente de Compliance y Auditoría
Contador Público y Auditor</p> | | |



Unidad	Charlas UAF 2012	Total capacitados 2012
Antofagasta	10	501
Coquimbo	11	347
Viña del Mar	19	471
Rinconada	20	427
Colchagua	11	129
Pucón	9	197
Chiloé	12	279
Total	92	2.351

Durante 2012 se registraron 2.409 requerimientos de servicios legales que ingresaron vía Work Flow a Fiscalía, contra 2.343 que ingresaron durante 2011.

DE CARA A 2013

Nuestros desafíos para 2013 pasan por consolidar el área en la operación del negocio. Dada la naturaleza de nuestra industria, las distintas acciones -a nivel transversal-, pasan previamente por Fiscalía para su revisión, aprobación o apoyo. Frente a esto nos enfocaremos en lograr mayor eficiencia en nuestras interacciones. Asimismo, haremos énfasis en reforzar los aspectos regulatorios de la compañía, entendiendo que esta materia se ha vuelto más compleja y profunda en este sector de la industria como en el país en general.

> ADMINISTRACIÓN SUPERIOR

El equipo ejecutivo de la cadena en 2012 fue integrado por:

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, se mantuvo la instancia del 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 unidades de negocio y se determinan las acciones a seguir respectivas.

REMUNERACIONES DE GERENTES Y EJECUTIVOS PRINCIPALES

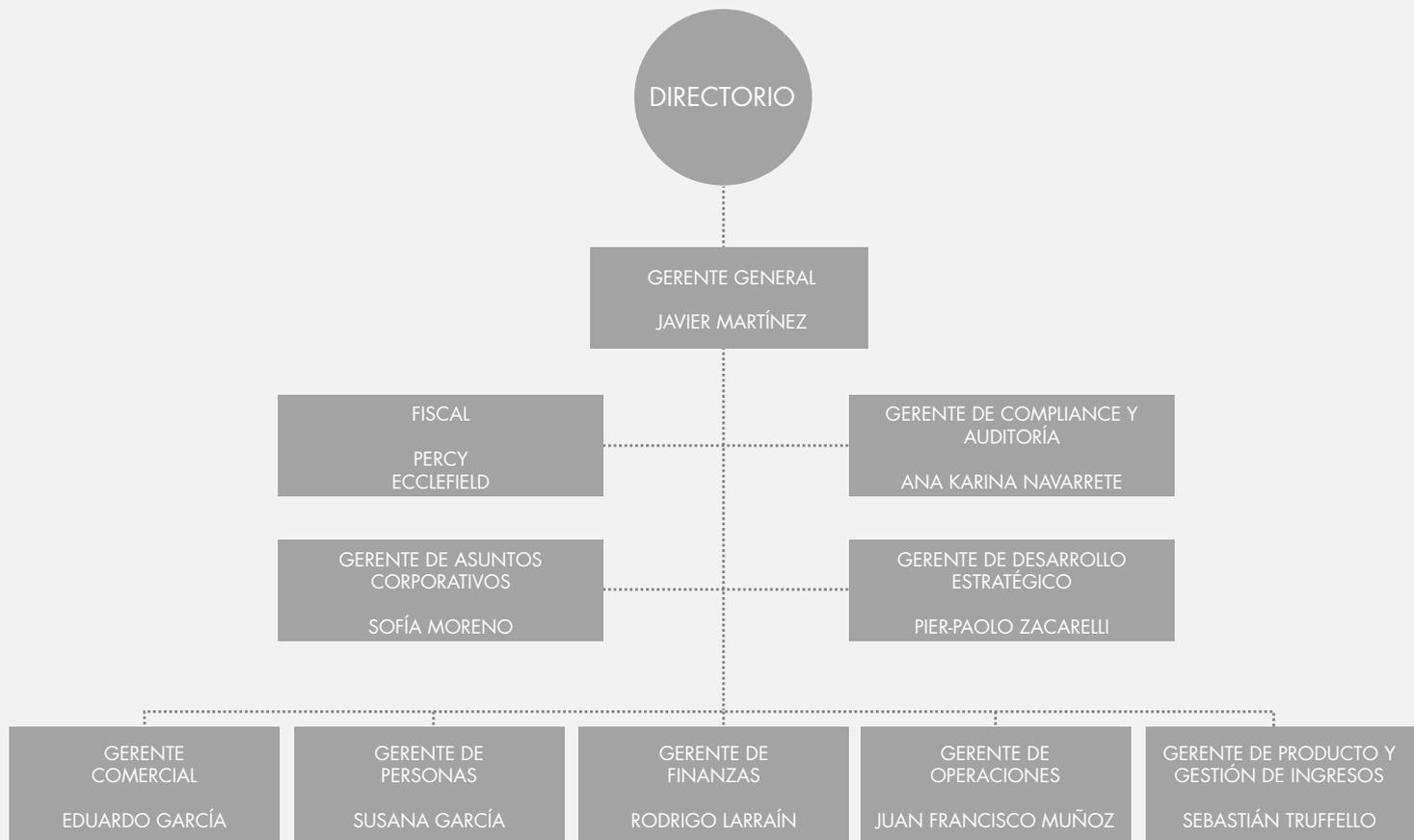
Los 10 gerentes y ejecutivos principales de la sociedad recibieron una remuneración global bruta en el período 2012 de \$1.702.623.224.

Durante el ejercicio 2012, 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



> COMITÉ EJECUTIVO



del desempeño profesional del ejecutivo (KPIs) y los resultados de su gestión y la empresa.

ADMINISTRACIÓN DE LAS UNIDADES DE NEGOCIO

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

GERENTES GENERALES 2012:

ENJOY ANTOFAGASTA > RODOLFO PRAT
 ENJOY COQUIMBO > IGNACIO DE LA CUADRA
 ENJOY VIÑA DE MAR > JUAN EDUARDO GARCÍA
 ENJOY SANTIAGO > RENÉ VUSKOVIC
 CASINO COLCHAGUA > EDMUNDO VILLANUEVA
 ENJOY PUCÓN > MAURICIO MAUREL
 ENJOY CHILOÉ > FERNANDO JARAMILLO
 ENJOY MENDOZA > ALEX JIMENEZ

> PROPIEDAD Y ACCIONISTAS

Hasta el 31 de diciembre de 2012, Enjoy S.A., era 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.

Sin embargo, la composición accionaria del grupo podría modificarse a partir del acuerdo alcanzado con Caesars Entertainment para la adquisición del 45% de la propiedad del Hotel & Casino Conrad de Uruguay, y que le permitirá al grupo controlar la operación del mismo. La operación comercial anunciada en noviembre de 2012, significará un aumento de capital por hasta \$70 mil millones (US\$145 millones aproximadamente) con el fin de financiar el 100% de la adquisición del Conrad.

RELACIÓN CON ACCIONISTAS

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. De este modo cumplimos con los objetivos principales de esta área: mantener una relación fluida y entregar de manera oportuna información de la compañía.

Nuestro departamento de Acciones es administrado por el Depósito Central de Valores (DCV), quien cuenta con un servicio de atención 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 2012, son los siguientes:

Nombre	Número de acciones suscritas	Número de acciones pagadas	% de propiedad
INV. E INMOB. ALMONACID LTDA.	955.877.571	955.877.571	53,61%
INV. CUMBRES LTDA.	229.732.525	229.732.525	12,89%
FONDO DE INVERSION LARRAIN VIAL BEAGLE	113.867.734	113.867.734	6,39%
COMPASS SMALL CAP CHILE FONDO DE INVERSION	109.714.193	109.714.193	6,15%
PIERPAOLO ZACCARELLI FASCE	63.285.639	63.285.639	3,55%
SIGLO XXI FONDO DE INVERSION	49.255.216	49.255.216	2,76%
LARRAIN VIAL S.A. CORREDORA DE BOLSA	26.627.353	26.627.353	1,49%
BANCHILE C DE B S.A.	24.879.242	24.879.242	1,40%
INVERSIONES MEGEVE DOS LTDA.	21.459.415	21.459.415	1,20%
FONDO DE INVERSION SANTANDER SMALL CAP	20.041.245	20.041.245	1,12%
CHILE FONDO DE INVERSION SMALL CAP	18.958.295	18.958.295	1,06%
LARRAIN VIAL FONDO MUTUO ACCIONES NACIONALES	11.075.501	11.075.501	0,62%
Total	1.644.773.929	1.644.773.929	92,24%

V. NUESTRA GENTE

GRI > LA1, LA2, LA3, LA4, LA6, LA7, LA8, LA9, LA10, LA12, LA15, EC3, EC5

Uno de los principales objetivos del trabajo con los colaboradores de la compañía tuvo relación con definir el tipo de liderazgo que aspiramos para los ejecutivos y mandos medios de la cadena, para dar a paso a la definición de un sello transversal de liderazgo en toda la organización.

Otro hito relevante a nivel transversal fue la instalación de la academia de formación temprana en varias de las líneas de cargos, donde se profundizó su entrenamiento. Nuestra inversión en capacitación registró un incremento de 44% en 2012 con respecto al año anterior.

Con la apertura de Enjoy Chiloé, se incorporaron 407 nuevos colaboradores, donde se privilegió la contratación de trabajadores locales. De acuerdo a con nuestra filosofía corporativa, cuando Enjoy entra a una ciudad, busca elevar el estándar de ciertas profesiones o en otros casos instalar nuevas profesiones. Esto nos permite mejorar las condiciones de empleabilidad, fundamentalmente en el sector gastronómico y hotelero, lo que a su vez impacta en la calidad de los servicios turísticos de esas comunas.

En 2012 el programa de Movilidad Interna bordeó el 9% de los colaboradores que accedieron a tomar nuevos desafíos en la compañía, con un total de 627 colaboradores ganadores de los procesos en que participaron.

En cuanto a los beneficios para nuestros colaboradores, destaca el programa Cuentas Claras, al que accedieron 3.550 colaboradores. Y se focalizó en tres ejes: Ahorrar, Aprender y Apoyar.

En seguridad y prevención de riesgos hubo un avance importante, al igual que en años anteriores en conjunto con la Asociación Chilena de Seguridad a través del plan GPS, logramos la certificación Nivel 3 en tres unidades de negocio.

> CARACTERÍSTICAS DE NUESTRA GENTE

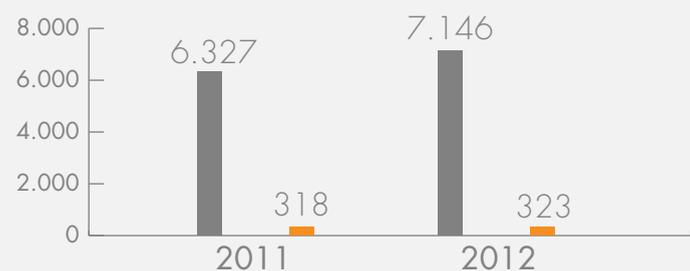
TOTAL DE COLABORADORES



Fuente: Enjoy

En 2012 la dotación se incrementó en 824 colaboradores, cifra equivalente a un crecimiento de 12,4% en relación al año anterior. Una de las razones de este aumento se explica con la apertura de Enjoy Chiloé, donde se incorporaron 407 nuevos colaboradores a la compañía al 31 de diciembre de 2012.

COLABORADORES ENJOY REGIONES Y ENJOY CENTRAL

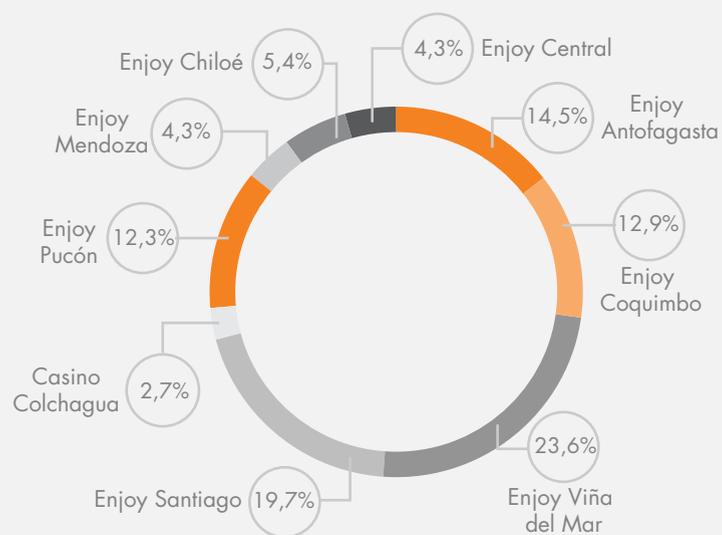


Fuente: Enjoy ■ Regiones ■ Central

Los colaboradores de Enjoy Mendoza han sido considerados dentro del total correspondiente a la dotación en regiones.



PORCENTAJE DE COLABORADORES POR UNIDADES DE NEGOCIO 2012



Nº DE COLABORADORES POR UNIDAD DE NEGOCIO

	dic-11	dic-12
1. Enjoy Antofagasta	935	1.084
2. Enjoy Coquimbo	994	966
3. Enjoy Viña del Mar	1.618	1.762
3. Enjoy Santiago	1.400	1.476
5. Casino Colchagua	192	205
6. Enjoy Pucón	827	919
8. Enjoy Mendoza	361	327
10. Enjoy Chiloé	-	407
9. Enjoy Central	318	323
Consolidado	6.327	7.469

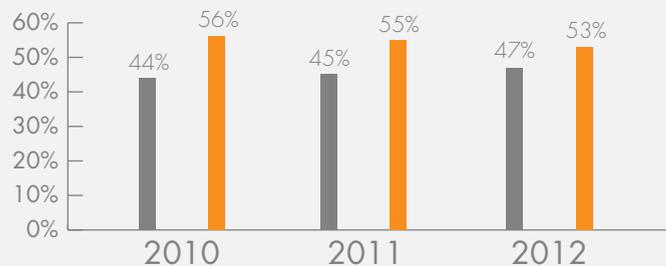




COMPOSICIÓN DE LA DOTACIÓN DEL PERSONAL POR CATEGORÍA PROFESIONAL

	2011	2012
Gerente o Subgerente	97	98
Jefe o Supervisor	821	755
Profesional	349	268
Administrativo	226	277
Operario o Técnico	1.508	2.142
Personal en Contacto (PEC)	3.644	3.929
TOTAL	6.645	7.469

COLABORADORES POR GÉNERO



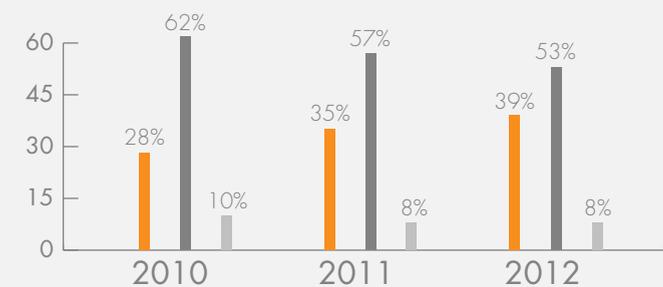
Fuente: Enjoy

Enjoy ha tendido progresivamente a un balance de género en la composición de sus colaboradores. La naturaleza del negocio ha permitido abrir nuevas oportunidades laborales, principalmente para las mujeres y jóvenes.

DOTACIÓN POR GÉNERO POR UN

	2011		2012	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Enjoy Antofagasta	51%	49%	50%	50%
Enjoy Coquimbo	51%	49%	52%	48%
Enjoy Viña de Mar	43%	57%	43%	57%
Enjoy Santiago	43%	57%	47%	53%
Casino Colchagua	38%	62%	42%	58%
Enjoy Pucón	47%	53%	50%	50%
Enjoy Chiloé	-	-	50%	50%
Enjoy Mendoza	41%	59%	39%	61%
Enjoy Central	34%	66%	37%	63%
Total	45%	55%	47%	53%

COLABORADORES POR TRAMO ETARIO Y UNIDAD DE NEGOCIO



■ Menos de 25 años ■ Más de 25 años y menos de 45 años ■ Más de 45 años
Fuente: Enjoy



PORCENTAJE DE COLABORADORES POR TRAMO ETARIO Y UNIDAD DE NEGOCIO

% de colaboradores por tramo etario y unidad de negocio						
	2011			2012		
	Menos de 25 años	Más de 25 años y menos de 45 años	Más de 45 años	Menos de 25 años	Más de 25 años y menos de 45 años	Más de 45 años
1. Enjoy Antofagasta	39%	53%	8%	47%	45%	8%
2. Enjoy Coquimbo	42%	50%	8%	43%	49%	8%
3. Enjoy Viña del Mar	28%	59%	13%	36%	52%	12%
4. Enjoy Santiago	39%	56%	5%	40%	53%	7%
5. Casino Colchagua	33%	63%	4%	42%	55%	3%
6. Enjoy Pucón	42%	50%	8%	46%	46%	8%
8. Enjoy Mendoza	30%	66%	4%	24%	74%	2%
10. Enjoy Chiloé				41%	56%	3%
9. Enjoy Central	4%	86%	10%	5%	86%	9%
Total	35%	57%	8%	36%	57%	7%

Fuente: Enjoy

COLABORADORES POR TIPO DE EMPLEO Y TIPO DE CONTRATO POR UNIDAD DE NEGOCIO

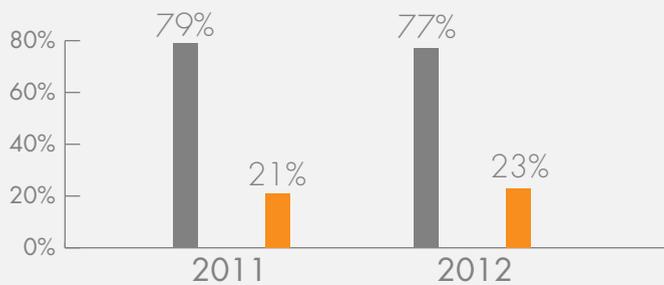
COLABORADORES POR TIPO DE EMPLEO Y TIPO DE CONTRATO POR UNIDAD DE NEGOCIO								
	Jornada Completa		Jornada Parcial		Contrato Indefinido		Plazo Fijo	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
1. Enjoy Antofagasta	76%	66%	24%	34%	81%	58%	19%	42%
2. Enjoy Coquimbo	67%	68%	33%	32%	69%	78%	31%	22%
3. Enjoy Viña del Mar	56%	53%	44%	47%	63%	76%	37%	24%
3. Enjoy Santiago	63%	67%	37%	33%	81%	86%	19%	14%
5. Casino Colchagua	59%	61%	41%	39%	85%	60%	15%	40%
6. Enjoy Pucón	66%	66%	34%	34%	50%	49%	50%	51%
8. Enjoy Mendoza	88%	84%	12%	16%	100%	100%	0%	0%
9. Enjoy Chiloé	-	82%	-	18%	-	86%	-	14%
10. Enjoy Central	99%	99%	1%	1%	99%	99%	1%	1%
Total	72%	72%	28%	28%	79%	77%	21%	23%

Fuente: Enjoy



EVOLUCIÓN POR TIPO DE EMPLEO

El aumento en el número de colaboradores con contratos a plazo fijo en relación a 2011, se explica fundamentalmente por las contrataciones que demandó la puesta en marcha de Enjoy Chiloé y la temporalidad del negocio. Como política de nuestra compañía, los colaboradores que se incorporan a la cadena lo hacen con contratos fijos de 3 meses para luego pasar a contratos indefinidos.



Fuente: Enjo

➤ CRECER EN ENJOY: PROGRAMA DE MOVILIDAD INTERNA

A través del programa de Movilidad Interna, Enjoy busca ampliar las posibilidades de desarrollo de los colaboradores, poniendo a su disposición las vacantes que se producen en todas las operaciones de la compañía. Para ello, acceden a una plataforma en línea a través de la cual puede revisar las ofertas de trabajo que se generan al interior de Enjoy y postulan conociendo las características del nuevo cargo. Uno de los atributos más valorados del programa por parte de los colaboradores, tiene relación con la transparencia del proceso.

Un total 627 personas fueron promovidas en procesos de movilidad interna, de un total de 1531 postulantes. Esto significó alcanzar un nivel de promoción que bordeó el 9% del total de colaboradores.

➤ DESARROLLO DE NUESTROS COLABORADORES

INVERSIÓN EN CAPACITACIÓN

	Año 2011	Año 2012	Variación
Inversión en capacitación	\$143.873.261	207.398.556	44%
Crédito por gasto en capacitación	\$214.821.873	\$311.249.376	45%

El incremento se debió principalmente a la implementación del programa de Liderazgo, que contempló talleres y cursos para los ejecutivos y jefes de todas las unidades de negocio.
Fuente: Enjoy

En relación al crédito por gasto en capacitación, se explica por la realización de un programa de calidad de servicio para todo el front office, más la inscripción de cursos dictados en la Academia Enjoy.

NÚMERO DE HORAS DE CAPACITACIÓN

Durante el año se desarrollaron dos grandes programas:

- Calidad de servicio para todo el front office, que implicó cursos presenciales y e-learning.
- Liderazgo para todos los jefes de las unidades de negocio.
- Además, se realizaron Academias de juego durante el año, con la cantidad de horas hombre que implica su realización.



	Back Office		Front Office	
	2011		2011	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Enjoy Antofagasta	1.855	1.624	9.344	6.653
Enjoy Conquimbo	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
Enjoy Chiloé	-	-	-	-
Total	17.305	15.958	100.384	73.949
	33.263		174.333	

	Back Office		Front Office	
	2012		2012	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Enjoy Antofagasta	3.888	2.880	17.624	14.321
Enjoy Conquimbo	5.186	5.377	12.105	15.445
Enjoy Viña del Mar	12.016	8.355	36.777	25.846
Casino Colchagua	1.150	384	7.103	6.852
Enjoy Santiago	13.240	11.555	31.216	28.628
Enjoy Pucón	4.615	2.605	7.722	5.727
Enjoy Mendoza	1.231	657	1.883	2.684
Enjoy Central	4.435	2.352	17	78
Enjoy Chiloé	4.428	3.389	5.138	7.261
Total	50.192	37.552	119.585	106.750
	87.744		226.335	

Fuente: Enjoy

ACADEMIA ENJOY

El trabajo de la Academia Enjoy estuvo enfocado en la capacitación de los colaboradores con foco en el conocimiento de productos, servicios,

la relación con clientes y ventas, y el liderazgo de nuestros jefes. Para las capacitaciones destinadas a los colaboradores, la metodología consideró cursos presenciales, que abarcaron un 14% de participación, y vía e-learning, que alcanzó una cobertura de 100%.

La Academia Enjoy es nuestra universidad corporativa, y a través de ella se imparten los cursos, academias de formación, para todos los colaboradores de la cadena. En total se dictan 57 academias vía las 2 metodologías disponibles.

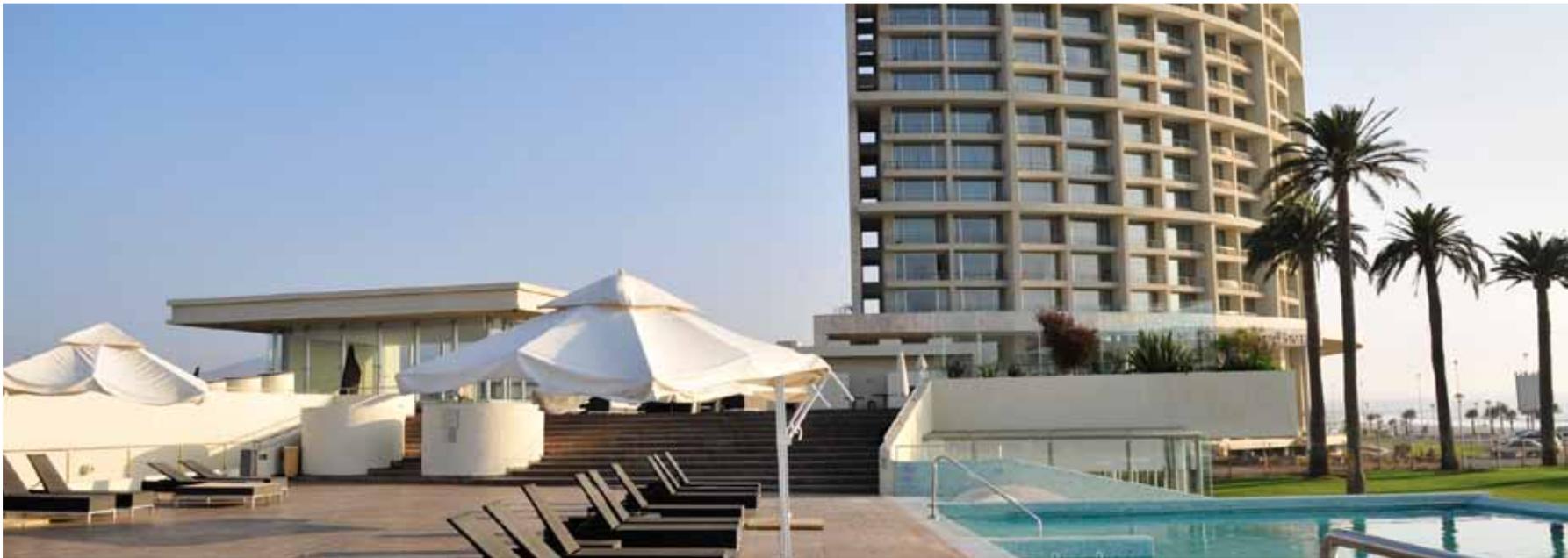
Desde hace 3 años, la Academia Enjoy se ha constituido en la principal herramienta de desarrollo para los colaboradores a la hora de capacitarse y perfeccionarse en torno a las labores que desempeñan dentro de la compañía. Además, es el medio por el cual Enjoy contribuye a mejorar las posibilidades de empleabilidad en las comunidades donde tiene presencia como consecuencia del reclutamiento de colaboradores locales.

CURSOS DE LA ACADEMIA ENJOY

E-Learning (www.academiaenjoy.cl)	28
Presencial	29
Total	57

DESCRIPCIÓN DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN 2012

Las academias para cargos críticos, cargos que tienen directa relación con nuestros clientes, como los barman, anfitriones, croupier, ayudantes de cocina, cajeros o garzones, continuaron realizándose con el objetivo de preparar a los nuevos colaboradores en su proceso de inducción, que



en tres meses logran su certificación inicial, lo que los habilita de forma técnica para dar una atención de excelencia.

257
ACADEMIAS
EN 2012

1.534
COLABORADORES
CAPACITADOS

En esta misma línea, se continuó capacitando en el rol de Formadores Internos a quienes entregan su conocimiento a los nuevos colaboradores. Los Formadores Internos son los responsables de dictar las inducciones a quienes se integran a la compañía, como también en temas y áreas específicas. Hoy contamos con 247 formadores.

➤ LIDERAZGO EN ENJOY

El sello Líder Enjoy tiene por objetivo que cada colaborador de la compañía, represente en una serie de atributos, la visión y valores corporativos que nos inspiran, más allá de las habilidades de gestión de cada uno de ellos.

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

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.

En 2012 se inauguró la Escuela de Liderazgo en la Academia Enjoy, donde el grupo objetivo fueron **1.057** jefaturas de toda la compañía. Todos los participantes participaron de dos cursos presenciales, el curso líder comunicador y una entrevista por competencias.

➤ CONDICIONES LABORALES

Desde 2011 Enjoy cuenta con el Salario Mínimo Enjoy, definiéndose un sueldo base de \$200.000. Esto significa que todas las remuneraciones menores a ese rango, fueron ajustados al Salario Mínimo definido por la compañía.

SALARIO HOMBRES V/S SALARIO MUJERES

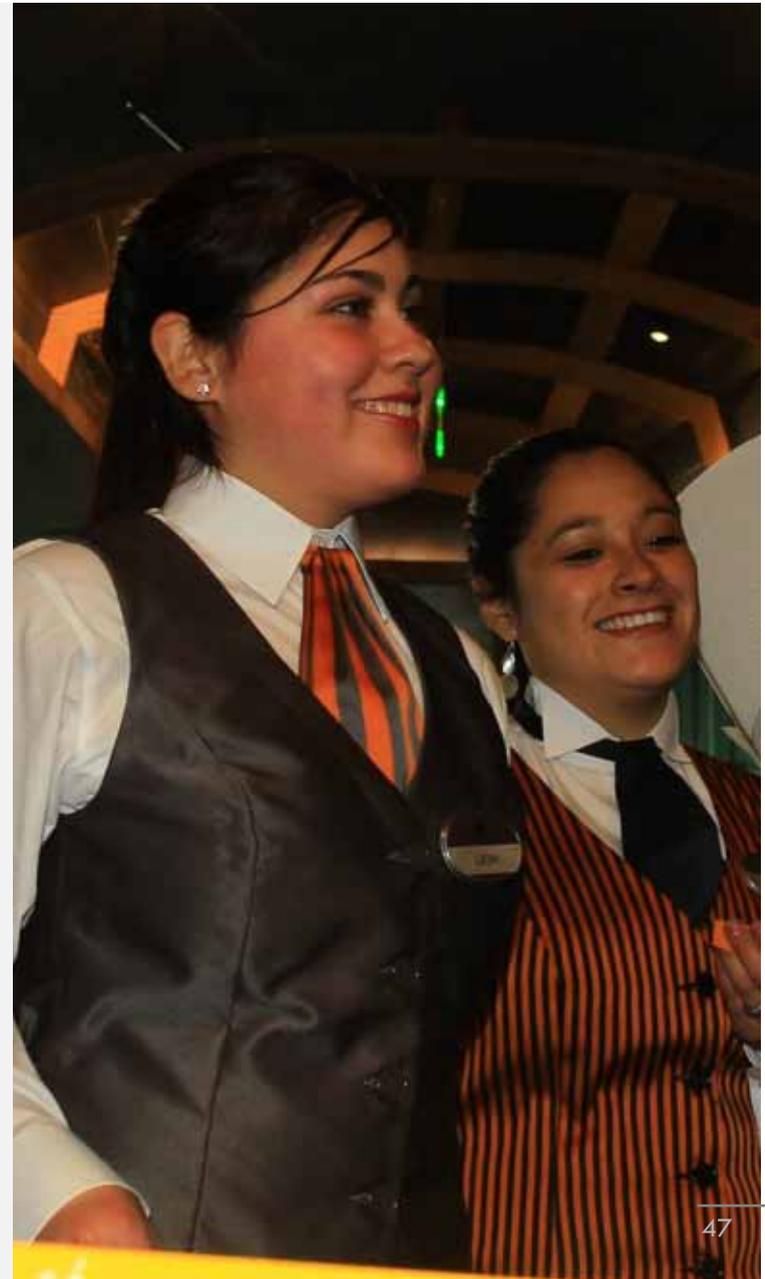
	Salario Base Enjoy v/s Salario Mínimo Legal					
	Salario Base Enjoy			Salario Mínimo Legal		
	2011	2012	Variación	2011	2012	Variación
Consolidado	\$200.000	\$200.000	0%	\$182.000	\$193.000	6%

➤ GESTIONANDO EL CLIMA LABORAL

Durante 2012 para gestionar nuestro clima laboral dimos continuidad a las mediciones internas complementarias a Great Place to Work (GPTW), lo que nos permitió profundizar en los aspectos a mejorar y generar un plan de trabajo enfocado principalmente en las áreas que presentaban menores desempeños. Estas acciones de mejora fueron acompañadas de manera cercana por los equipos de desarrollo organizacional en las unidades de negocio, lo que junto al trabajo permanente de los comités de clima, nos llevó como compañía a obtener nuestro mejor resultado histórico en las mediciones con GPTW.



enJOY[®]
Casino & Resort





CONDICIONES LABORALES

BENEFICIOS

Beneficios	Descripción	Alcance	Total Beneficios
Seguro médico complementario	Seguro médico, catastrófico, dental y de vida con incorporación voluntaria y cobertura 100% pagado por Enjoy.	Colaboradores, cónyuge o conviviente e hijos.	3.741
		Familiares beneficiados por el seguro.	4.212
Set escolar	Mochila, cuadernos y artículos escolares para todos los hijos de colaboradores de 5 a 17 años.	Hijos de 5 a 17 años.	2.814
Vacunación antigripal	Campaña de vacunación influenza (trivalente), en donde Enjoy Contribuye con un % 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 colaboradores las cuales pueden ser descontadas en cuotas.	Colaboradores y sus familias.	1.499
Gift card de nacimiento y matrimonio	Tarjeta gift card por motivo de nacimiento o matrimonio.	Colaboradores.	219
Programa calidad de vida	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 incorporadas: evaluación de salud de peso, IMC, presión, etc.; talleres de alimentación sana, charlas de riesgo cardio vascular, gimnasia de pausa, entrega de folletería con tips de calidad de vida.	Colaboradores.	558
Regalos de navidad hijo menores de 12 años	En fiesta de Navidad se entrega un regalo a hijos de colaboradores, los cuales son seleccionador por ellos a través de aplicación web.	Hijos de 0 a 12 años.	3.154
Sala Cuna	Servicio de sala cuna que se otorga a madres con hijos menores de 2 años, quienes pueden elegir entre las que se tienen en convenio en cada región.	Colaboradores con hijos menores de 2 años.	173
Subsidio de licencias menores de 3 días	Pago de los primeros 3 días de licencia médica, una vez al año.	Colaboradores de Enjoy Central.	80

BENEFICIOS SIN DESGLOSE POR UNIDAD DE NEGOCIO

		ALCANCE
Descuentos Enjoy	Beneficios por el uso de instalaciones de Enjoy: 25% de AABB, tarifas preferenciales por alojamiento, y 50% en ticket de espectáculos y centro de sky.	Colaboradores con mínimo 3 meses de antigüedad.
Servicio de alimentación en autoservicio	-	Para todos los colaboradores en UN
Servicio salas de descanso	-	Para todos los colaboradores en UN
Día libre cumpleaños	-	65% de la doctación



COLABORADORES CON BENEFICIOS LEGALES POR MATERNIDAD 2012

Colaboradores con beneficios legales de maternidad 2012	Femenino	Masculino	Total general
Lic. Maternal Pre/Post	255	-	255
Perm. Parental 1/2 jornada	12	-	12
Post natal padre	-	249	249
Permiso parental jornada completa	207	3	210
Total general	474	252	726

PROGRAMA DE BIENESTAR FINANCIERO: CUENTAS CLARAS

El programa Cuentas Claras tuvo por objeto proporcionar información y orientación a nuestros colaboradores en temas financieros.

EL PROGRAMA CONSTA DE 3 PILARES:

Pilar	Objetivo	Actividades	Cobertura
1. Ahorra	Destacar la importancia del ahorro para la pensión. Establecer el cálculo de acuerdo a la renta y el ahorro alcanzado a la fecha.	Se implementaron charlas mensuales dictadas por relatores de la compañía Principal en cada una de las operaciones, desde mayo a septiembre.	60 charlas en toda la cadena Enjoy. Asistieron 882 personas, de las cuales se enroló el 47% en el APVG (411 personas).
2. Aprende	Promover cambios positivos en los hábitos de endeudamiento y gastos.	Este programa se implementó desde julio a septiembre a través de distintas etapas. Se dictaron talleres y se disponibilizó ejecutivos del Banco BBVA para colaborar con la consolidación de deudas para colaboradores con deterioro comercial.	E-learning de educación financiera: 2.136 personas han aprobado este curso. Las operaciones con mayor participación fueron Enjoy Viña del Mar y Enjoy Pucón. Talleres de Educación Financiera: Se realizaron 38 talleres, cuya asistencia fue 497 personas. (8% de la dotación). Consolidación de pasivos: Junto con la implementación.
3. Apóyate	Programa que busca capacitar y asesorar a personas antes de pensionarse.	Este programa consta de: Actualización de cuentas y asesoría de opciones previsionales. Taller "mirando al futuro". Asesoría para pensionarse.	Estatus: Piloto de implementación: Enjoy Viña del Mar Población objetivo: 50 personas



➤ PREVENCIÓN DE RIESGOS

NUESTROS AVANCES EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

En Enjoy hemos asumido la misión de fomentar una cultura de autocuidado que contribuya al bienestar de los colaboradores, a través de la identificación de peligros, evaluación y control de los riesgos presentes en las distintas actividades que desarrollamos.

➤ SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL: GPS

Históricamente hemos desarrollado esfuerzos importantes en esta materia. Es así como el año 2012 logramos la certificación Nivel 3 en Enjoy Antofagasta, Coquimbo y Viña del Mar. Nivel 1 en Enjoy Santiago, y mantuvimos el Nivel 2 en Enjoy Coquimbo y Casino Colchagua. Esto nos permitió estandarizar la gestión preventiva de cara a nuestros 7.469 colaboradores.

PROMOVER EL AUTOCAUIDADO

Para Enjoy, las personas son lo más importante y todos los esfuerzos se enfocan en la eficiencia, para optimizar las acciones conducentes a prevenir y controlar los riesgos en los ambientes en que realizamos nuestras labores diarias.

Para transmitir estos importantes conceptos utilizamos los canales de la inducción Somos Enjoy, que se le realiza a todos los colaboradores nuevos y tiene un módulo específico de Prevención de Riesgos.

Curso e-learning dictado a través de la Academia Enjoy, que actualmente cuenta con 5.150 colaboradores aprobados.

CAPACITACIÓN PERMANENTE

Dentro de las actividades de capacitación, todos los años se dictan cursos obligatorios que deben realizar los encargados de áreas, jefaturas y supervisores, tales como Responsabilidad Civil y Penal de los Accidentes, Investigación de Accidentes, e Identificación de Peligros.

En el año 2012 se incluyeron además tres cursos adicionales: Técnicas de Supervisión y Liderazgo en Prevención de Riesgos, Mejoramiento Conductual en Prevención de Riesgos, Comunicación Efectiva, con el objetivo de fortalecer el rol de estos cargos y lograr un real compromiso tanto en la difusión de temas relacionados a la prevención de riesgos como en el control de éstos en sus lugares de trabajo.

Además realizamos cursos de Primeros Auxilios y Maniobra de Heimlich para guardias y personal de contacto del área de restaurantes.

INDICADORES CONSOLIDADOS DE SALUD Y SEGURIDAD

	2011	2012
Tasa de siniestralidad	26	34
Días perdidos	1.727	2.260
Número de enfermedades profesionales	0	0
Total accidentes	181	164
Número de víctimas mortales	0	0
Tasa de accidentabilidad	2,71	2,43

Fuente: Enjoy



Tasa de siniestralidad Enjoy consolidado comparada con empresas del rubro y actividad económica 2012

Enjoy	Actividad económica: servicios	Rubro: servicios de esparcimiento	Rubro: Hoteles, casas de huéspedes	Rubro: restaurantes, cafés, tabernas y otros
34	53	64	97	73

Tasa de accidentabilidad Enjoy consolidado comparada con empresas del rubro y actividad económica 2012

Enjoy	Actividad económica: servicios	Rubro: servicios de esparcimiento	Rubro: Hoteles, casas de huéspedes	Rubro: restaurantes, cafés, tabernas y otros
2,43	3,45	4,17	6,42	6,18

Fuente: Enjoy

TASA DE SINIESTRALIDAD

	2011	2012
1. Enjoy Antofagasta	35	31
2. Enjoy Coquimbo	43	34
3. Enjoy Viña del Mar	13	33
4. Enjoy Santiago	35	39
5. Casino Colchagua	9	14
6. Enjoy Pucón	14	31
7. Enjoy Mendoza	57	47
8. Enjoy Chiloé	0	30
9. Enjoy Central	3	0
Consolidado	26	34

DÍAS PERDIDOS POR UNIDAD DE NEGOCIO

	2011	2012
1. Enjoy Antofagasta	432	442
2. Enjoy Coquimbo	463	366
3. Enjoy Viña del Mar	216	556
4. Enjoy Santiago	451	579
5. Casino Colchagua	18	27
6. Enjoy Pucón	119	289
7. Enjoy Mendoza	195	154
8. Enjoy Chiloé	0	92
9. Enjoy Central	11	1
Consolidado	1.710	2.260

Fuente: Enjoy

TASA DE AUSENTISMO

	2011	2012
Enjoy Antofagasta	8	8
Enjoy Coquimbo	7	9
Enjoy Viña del Mar	6	7
Enjoy Santiago	7	8
Casino Colchagua	7	9
Enjoy Pucón	5	6
Enjoy Chiloé	-	4
Enjoy Central	1	-
Total	6	7

NÚMERO DE ENFERMEDADES PROFESIONALES Y ACCIDENTES

	Enfermedades profesionales		Total de accidentes por año	
	2011	2012	2011	2012
1. Enjoy Antofagasta	0	0	38	25
2. Enjoy Coquimbo	0	0	24	28
3. Enjoy Viña del Mar	0	0	49	35
4. Enjoy Santiago	0	0	46	53
5. Casino Colchagua	0	0	3	4
6. Enjoy Pucón	0	0	19	18
7. Enjoy Mendoza	0	0	15	16
8. Enjoy Chiloé	0	0	0	12
9. Enjoy Central	0	0	3	1
Consolidado	0	0	183	164

TASA DE ACCIDENTABILIDAD POR UNIDAD DE NEGOCIO

	2011	2012
1. Enjoy Antofagasta	3.11	1.74
2. Enjoy Coquimbo	2.25	2.62
3. Enjoy Viña del Mar	2.94	2.11
4. Enjoy Santiago	3.55	3.51
5. Casino Colchagua	1.58	2.00
6. Enjoy Pucón	2.20	1.91
7. Enjoy Mendoza	4.41	4.92
8. Enjoy Chiloé	0	3.89
9. Enjoy Central	0.92	0.29
Consolidado	2.71	2.43

Fuente: Enjoy

TOTAL DE ACCIDENTES POR GÉNERO

	2011		2012	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Enjoy Antofagasta	16	22	8	17
Enjoy Coquimbo	11	13	8	19
Enjoy Viña del Mar	27	22	21	14
Casino de Colchagua	1	2	3	1
Enjoy Pucón	8	11	6	11
Enjoy Mendoza	7	8	11	5
Enjoy Chiloé	0	0	0	9
Enjoy Santiago	19	27	18	35
Enjoy Central	0	3	0	0

Fuente: Enjoy
Durante el año 2012 no se registraron víctimas fatales por accidentes laborales

COMITÉS PARITARIOS

En la actualidad, contamos con 13 Comités Paritarios de Higiene y Seguridad. Todos poseen un Programa de Trabajo Anual, el cual detalla las actividades que deben realizar las Comisiones de Inspección, de Investigación de Accidentes y de Difusión.

Además, durante este año se organizó el Segundo Concurso Nacional de Comités Paritarios, donde cada comité desarrolló una campaña de difusión. La idea ganadora se replicó a nivel nacional.

➤ RELACIONES LABORALES: PUERTAS ABIERTAS CON NUESTROS SINDICATOS

Promovemos la libertad de asociación sindical y respetamos el derecho de los colaboradores a acogerse a los convenios colectivos. La relación con los 13 sindicatos de Enjoy se sustenta en una política de puertas abiertas.

En 2012 los colaboradores sindicalizados llegaron a 1.468, cifra que representa el 19,3% del total de colaboradores de la compañía, y 3% más con respecto al año anterior.

➤ COMUNICACIONES PARA CONECTAR

A través de una plataforma de medios internos diseñada pensando en nuestros colaboradores, buscamos integrar a las diferentes unidades entre sí, y conectar a cada una de nuestras personas con el aporte que su trabajo representa para la cadena y el orgullo de ser parte de Enjoy.

CANAL EI

El año 2012 pusimos en marcha un nuevo soporte, al instalar en algunos de los principales espacios comunes de nuestros colaboradores (como comedores o salas de descanso), pantallas con programación interna segmentada para cada unidad de negocio.

BOLETÍN SER ENJOY

Durante 2012, el área de comunicaciones internas diseñó un boletín especial para los ejecutivos que participaron en el Programa de Liderazgo, como una forma de acompañarlos en su camino de aprendizaje.

Otros medios y mecanismos impulsados por la Subgerencia de comunicaciones internas son:

PLANETA ENJOY

Nuestra intranet abarca 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. 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.

SMS

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.

ENJOY MEETING

Encuentro anual liderado por el Gerente General de Enjoy, quien visita todas las unidades de negocios para reunirse con los equipos y revisar los logros del año y desafíos futuros.

MEETING TRIMESTRALES

Con el propósito de mantener a los equipos alineados con la visión y objetivos estratégicos, los gerentes generales de las unidades de negocio realizan de manera periódica reuniones ampliadas con el equipo.



VI. NUESTROS CLIENTES

GRI > 3.8, PR1, PR3, PR5, PR6, SO9, SO10, SO8

Nuestros clientes son la razón de ser de Enjoy. Su preferencia hoy nos ubica como referentes a nivel sudamericano y nos motiva a seguir trabajando con compromiso y pasión para entregar un servicio de excelencia.

En 2012, redefinimos la actitud de nuestra marca, teniendo por objetivo refrescar la mirada y entender qué es lo que el cliente busca de ella. Enjoy hoy se presenta vital, enérgico y dirige su propuesta de valor a partir de una invitación entretenida, cercana e inclusiva. Esperamos que cada vez más personas vivan la experiencia Enjoy.

Una forma de mejorar esta experiencia, fue a través de los cambios realizados en Enjoy Club, que apuntaron a dar mayor accesibilidad al programa. Durante el año 23,63% más de clientes pudieron disfrutar de la experiencia que ofrecemos al incorporarse a Enjoy Club.

Junto con esto, redoblamos los esfuerzos para generar más beneficios para nuestros clientes a través de una nueva alianza con Movistar, y que esperamos en 2013 siga madurando en beneficio de los clientes conjuntos. Ésta alianza se suma a la establecida en 2010 con el banco BBVA, y que durante 2012 vivió un fuerte crecimiento.

En Enjoy estamos preocupados de la seguridad y salud de quienes nos visitan. Como parte de la estrategia de sustentabilidad de la compañía, se han definido 2 ejes de acción para trabajar con nuestros clientes: seguridad física y seguridad psíquica

Creemos que parte importante de nuestro éxito está en ofrecer productos que se enmarquen en una entretención responsable y sin excesos, donde la seguridad y la salud son prioritarias. Para ello, nuestro programa Jugados por Ti, pilar de la estrategia de sustentabilidad, cuenta con nuevos

consejeros capaces de orientar a los clientes que requieren de apoyo o cuidado, como también de herramientas que aseguren mayor información para quienes opten por ser parte del programa.

> NUESTRA PROMESA DE MARCA

Uno de los principales hitos de 2012 con respecto a nuestros clientes tuvo relación con la revitalización de la marca Enjoy. Este proceso apuntó a alcanzar una mayor cercanía con ellos, conservando la calidad de los productos que ponemos a su disposición.

Somos buenos para Enjoy, así nos definimos y nos mostramos no sólo a nuestros clientes sino a todos los grupos de interés. Esperamos que Enjoy sea una marca que lleve alegría y energía a quienes la conocen y a quienes están por conocerla. Enjoy es entretención y a través de una mirada positiva buscamos la fórmula para poder dar espacios de felicidad a los clientes, renovando las promociones, creando ofertas atractivas y manteniendo ese sello en todo nuestro quehacer.

En 2013, nuestros desafíos pasan por implementar la propuesta de valor de la marca con los estándares de calidad que nos hemos fijado. Por otra parte, buscamos alinear esta propuesta con la experiencia que viven nuestros clientes.

> NUESTROS PRODUCTOS

Los productos de Enjoy están conformados por un conjunto de elementos que en un todo representan una experiencia de entretención para Los clientes. Esperamos que esa experiencia sea un momento inolvidable en la vida de quienes nos visitan. En 2012, diseñamos una metodología que



define el concepto de todos los productos desarrollados por Enjoy, no promocionales, y que actualmente se ofrecen a los clientes.

Esta metodología aborda en el diseño de los productos aspectos relacionados al modelo de negocio, las particularidades de cada unidad de negocio, características de la competencia, la propuesta de valor y promesa de marca, y el mercado objetivo para el cual estamos diseñando este producto.

En el proceso de evaluación y mejora, se tienen en consideración aspectos asociados a la salud, seguridad e información de los mismos.

Con respecto a la información proporcionada a nuestros clientes sobre los productos que ponemos a su disposición, Enjoy está sujeto a las exigencias estipuladas en la Ley de Casinos (Ley N° 19.995), y la Superintendencia de Casinos de Juego, relativos a precios de entradas, horarios, apuestas mínimas, reglas de juego y canales de reclamación. En el caso de los casinos municipales, nos hemos planteado el desafío de cumplir con los estándares más altos de la industria. Homologando esta prácticas y exigencias, en todos los casinos de la cadena.

➤ CONOCIENDO LA EXPERIENCIA DE NUESTROS CLIENTES

Con el objetivo de conocer las expectativas de nuestros clientes y determinar el nivel de satisfacción frente a los productos y servicios que ofrecemos, se realizan periódicamente estudios. Éstos son realizados para monitorear la experiencia de los clientes en las distintas líneas de negocios y gestionar aspectos de oferta, producto y servicio, y de esta forma mejorar la experiencia y estandarizarla en toda la cadena. Los



estudios se enmarcan en un Plan de Estudio de Calidad y Satisfacción que considera diversas metodologías.

> SERVICIO AL CLIENTE

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, sugerencias y felicitaciones transversales en todas las unidades de negocio, manejando de esta manera una metodología y lenguaje común. Asimismo nos permite identificar oportunidades de mejora en las diferentes áreas y ofrecer una respuesta oportuna, en tiempo y forma, al cliente.

MEJOR RESPUESTA AL CLIENTE

Una manera de mejorar la forma de operar los comentarios de los clientes fue canalizándolos a través de nuestro Personal en Contacto (PEC). Si los reclamos no son resueltos en esa instancia, son ingresados por el cliente a través de un libro y éste es abordado por personal en back office encargado de realizar la investigación correspondiente y dar respuesta. Esta modificación nos ha permitido optimizar el proceso investigativo, y mejorar los tiempos de respuesta y la calidad de la misma.

Junto con esto, se fortaleció la estructura desde el nivel central con un coordinador encargado de homologar los procesos, con foco en mejorar, gestionar y controlar los tiempos y calidad de las respuestas que se le ofrecen a los clientes.

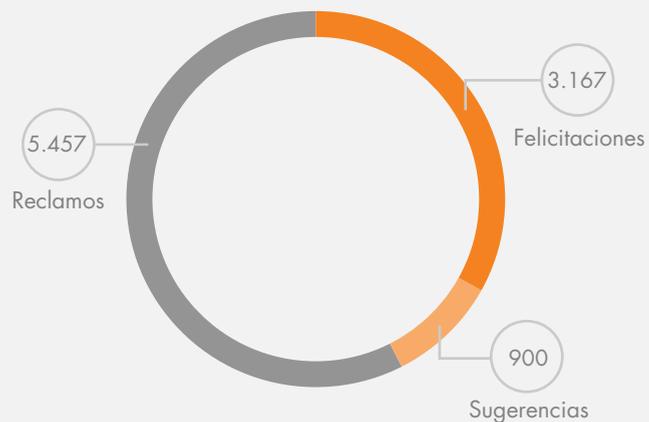
En el marco de estos procesos, esperamos aumentar la capacidad de captación de los reclamos, abordando además, aquellos que no escalan formalmente y puedan dotar al sistema de información valiosa para el proceso de mejora continua.

OBJETIVOS 2013

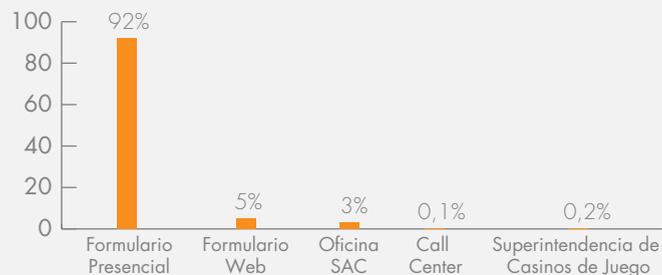
El principal proyecto para el año 2013, es el programa de Contención, que tiene por objetivo homogenizar las respuestas a los clientes –a lo largo de toda la cadena-, dando atribuciones al Personal en Contacto, para tomar decisiones de acuerdo a la tipología del quiebre de servicio.

El programa permitirá dar una respuesta rápida e idéntica, en cualquiera de los productos y servicios de la compañía.

ESTADÍSTICAS DE COMENTARIOS 2012



USO DE LOS CANALES DE RECLAMO



GESTIÓN DE RECLAMOS ANTE EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (SERNAC)

Como una forma de mejorar la respuesta a nuestros clientes, en 2012 se formalizó un procedimiento para la gestión de reclamos ingresados a través de Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC). Este proceso busca proporcionar una respuesta oportuna a los reclamos presentados en el SERNAC, y de esta forma evitar eventuales sanciones administrativas por incumplimiento a la ley del consumidor.

Este procedimiento considera la forma de realizar un reclamo en el SERNAC por parte de un cliente, pasando por los pasos de recepción del reclamo, investigación interna, hasta la forma de respuesta y posterior archivo de documentación por parte de Enjoy.

> PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN: ENJOY CLUB

Durante 2012 nos enfocamos en dar una mayor accesibilidad y aumentar el número de beneficios a nuestros clientes.



En 2012 23,63% más de clientes pudieron disfrutar de la experiencia que ofrecemos al incorporarse a Enjoy Club, consolidándose como nuestro canal de comunicación directa con los clientes.

Como una manera de hacer más accesible el programa a nuestros clientes y facilitar el uso de la tarjeta, Enjoy Club hizo un reordenamiento de sus beneficios. Primero, para mejorar la fluidez en la comunicación con sus socios, y segundo, para que cada categoría tuviese un descuento único en Pesos Enjoy o a través de un Cheque Enjoy.

De manera adicional, se establecieron variados beneficios exclusivos para nuestros clientes más frecuentes, que entre otras cosas, destaca el acceso a los salones preferentes y atención personalizada en las salas de juego a través de los ejecutivos host.

> ALIANZAS: BBVA Y MOVISTAR

ENJOY Y BBVA

Durante el año 2012 el uso de la tarjeta Enjoy-BBVA tuvo un crecimiento del 69% mientras que el parque de tarjetas creció en un 37% en el ejercicio de 2012. Además el uso de la tarjeta generó un incremento de un 58% durante el año.

Este año el foco está en fortalecer beneficios de alto valor para nuestros clientes, el vínculo entre estas dos grandes empresas, de manera que este acuerdo tenga excelentes tasas de respuesta en ventas para ambas compañías.

Visa Enjoy BBVA es una tarjeta de crédito que tiene distintos y atractivos beneficios para los clientes, entre ellos se destaca la acumulación de pesos Enjoy por compras, las que permiten doble acumulación cuando estas ocurren dentro de Enjoy, además atractivos descuentos en nuestros bares, restaurantes, hoteles y espectáculos. Esta es la única tarjeta que no cobra interés por las compras en casinos Enjoy.

MOVISTAR

Enjoy y Movistar se unieron en 2012 para dar cabida a una estrategia conjunta que se apoya en tecnología de punta, y se une en los beneficios ofrecidos a los clientes de ambas compañías.



Compartida, la vida es más.





De este modo, todos quienes sean clientes del Club Movistar y de Enjoy Club cuentan con beneficios y descuentos en los espectáculos donde ambas empresas participan, en OVO Discotheque y en los más de 47 restaurantes, cafeterías y bares emplazados en todas las ciudades donde Enjoy está presente.

Esta alianza se transforma entonces en una invitación a compartir junto a los amigos una inédita experiencia de entretención con estilo.

Uno de los focos para 2013, estará puesto en seguir trabajando fórmulas que faciliten al cliente la disponibilidad de los beneficios que ofrecemos como alianza. Para ello, simplificaremos la fórmula de cambio de los descuentos, de manera que los clientes accedan desde cualquier punto.

➤ OFERTA DE ESPECTÁCULOS 2012

En 2012 potenciamos la propuesta de shows y espectáculos en cada una de las unidades de negocio. Músicos internacionales fueron la tónica de este período, así como el humor nacional, éxito que se vio reflejado en la venta de tickets para presenciar estos espectáculos.

Con una oferta a lo largo de todo Chile, hoy podemos afirmar que la compañía es la mayor productora de shows y espectáculos del país: en 2012 se realizaron en total 268 espectáculos, 13% más con respecto a 2011.

La oferta de espectáculos por parte de Enjoy ha permitido ampliar y diversificar la oferta cultural y de entretención para los habitantes de las

comunas donde estamos presentes, como también para quienes visitan esas zonas. Además, la alta generación de espectáculos producidos por Enjoy, ha generado un nuevo espacio para los artistas nacionales y extranjeros, quienes a través de nuestro negocio, han podido optar a nuevos públicos y espacios.

➤ JUGADOS POR TI: ENTRETENCIÓN SIN EXCESOS

En Enjoy nos preocupa la seguridad psíquica y física de quienes nos visitan. Desde 2008 la compañía ha desarrollado y perfeccionado el programa Jugados por Ti, eje central de nuestra estrategia de Entretención Responsable.

A través de esta iniciativa, que se enmarca en nuestra política de Entretención sin Excesos, nos preocupamos del cuidado de los clientes y la prevención de conductas de riesgo asociadas al exceso en el juego y el consumo de alcohol. Este programa está disponible a lo largo de toda la cadena, proporcionando información sobre conductas de riesgo y su prevención a nuestros clientes y sus familiares en forma gratuita y confidencial.

La implementación voluntaria de Enjoy del programa Jugados por Ti, representó un hito en esta materia para la industria de casinos en el país, práctica que hoy ha sido incorporada por todos los actores del sector.

Durante los últimos años, un foco de mejora continua del programa Jugados por Ti, ha estado en dotarlo de mayor visibilidad y accesibilidad para los clientes, mejorando los canales y soportes de comunicación.



> JUGADOS POR TI:



> CARACTERÍSTICAS

- VOLUNTARIO
- CONFIDENCIAL
- GRATUITO



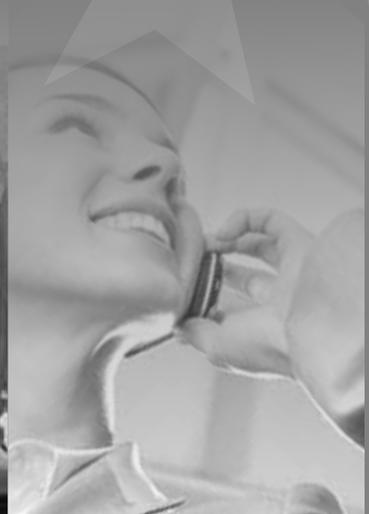
> DIRIGIDO A

- CLIENTES ENJOY
- FAMILIARES DE CLIENTES



> RECURSOS

- FOLLETERÍA
- CONSEJEROS
- SERVICIO DE ORIENTACIÓN TELEFÓNICA
- FORMULARIO DE AUTOEXCLUSIÓN



> TIPOS DE ORIENTACIÓN TELEFÓNICA

- PSICOLÓGICA
- LEGAL
- FINANCIERA



HERRAMIENTAS

Folletos Informativos >

Dípticos y flyers informativos que buscan prevenir y educar en una entretención sin excesos. Este material está a disposición de los clientes en diferentes espacios dentro de nuestras instalaciones. No sólo el programa si no también sobre el juego responsable

Consejeros Internos >

Son colaboradores de Enjoy 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.



La figura del consejero es la cara visible del programa de cuidado al cliente Jugados Por Ti. Su accionar se rige por los lineamientos de educación y prevención de conductas adictivas, entregando información a los clientes que lo requieran respecto del funcionamiento del programa, las conductas adictivas en general y ludopatía en específico. Están entrenados en habilidades comunicacionales y sociales que les permiten brindar una orientación adecuada, hacer derivaciones pertinentes y contener afectivamente en el caso que sea necesario.

Actualmente contamos con 99 consejeros a lo largo de nuestra cadena, quienes a través de su acompañamiento, contribuyen a conectar a los clientes con el programa.

Servicio de Asistencia Telefónica >

Servicio voluntario, confidencial y gratuito, proporcionado por profesionales especializados que ofrecen ayuda psicológica, legal y financiera, al que los clientes o sus familiares pueden acceder por medio del contacto con un consejero especialmente capacitado para acogerlos y derivarlos.

Formulario de Autoexclusión >

Herramienta que permite que aquellos clientes que sienten que su entretención se ha vuelto riesgosa, se excluyan voluntariamente de ingresar a la sala de juego de la unidad de negocio en la que lo firman durante un determinado período 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.



CONSEJEROS DE JUGADOS POR TI

El año pasado, como parte de la apertura de Enjoy Chiloé, se llevó a cabo el seminario de formación de nuevos consejeros, curso realizado en el mes de julio para todo el equipo de nuevos consejeros de Jugados por Ti de Enjoy Chiloé, que hoy cuenta con 20 nuevos miembros.

En 2012 se realizaron 12 talleres de supervisión de consejeros. Estos talleres consisten en un proceso de aprendizaje continuo, que busca fortalecer sus herramientas de comunicación para ejercer de mejor manera sus funciones. Este programa de capacitaciones consta de dos cursos anuales, dictados por un equipo de especialistas que asesoran a Enjoy en todo el manejo del programa.

ACCESIBILIDAD DE FORMULARIO DE AUTOEXCLUSIÓN

Con el objeto de acercar esta herramienta a los clientes que lo requieren, el año pasado se implementó un nuevo formulario de autoexclusión en todas las unidades de negocio. Este nuevo formulario incorporó la alternativa de solicitar el Servicio de Asistencia Telefónica al momento de suscribirlo.

El nuevo procedimiento de gestión del formulario de autoexclusión fue implementado en todas las unidades de negocio de Chile, como parte

del proceso de mejora continua del programa y de su operativización, incluyendo a todas las áreas que forman parte del proceso para hacer más eficiente cada una de las etapas de la gestión de este documento, asegurando su correcta ejecución en todos los sistemas

Al 31 de diciembre de 2012, un total de **4.622** colaboradores han aprobado el curso de Jugados por Ti en la Academia Enjoy, que es de carácter obligatorio para toda la compañía y en especial para participar de cualquier proceso de Movilidad Interna.

➤ HACIA UN MARKETING RESPONSABLE

Entre las prácticas promovidas por nuestra compañía en materia de marketing, progresivamente hemos tendido a clarificar la información sobre nuestras actividades comerciales, buscando, a través de la comunicación, y dependiendo del tipo de medio y soporte disponible, a explicitar las condiciones en que se desarrollan nuestras acciones promocionales.

A esto se suman nuestros esfuerzos por mejorar la accesibilidad y comprensión de las actividades comerciales, con el objeto de facilitar la participación de nuestros clientes en ellas. Ejemplos de esto son la disponibilidad de las bases de nuestros productos promocionales en nuestro sitio web y en más puntos de nuestras salas de juegos.

Es importante destacar que quienes se han autoexcluido del ingreso a los casinos a través del programa Jugados Por Ti, automáticamente se excluyen de recibir información comercial de Enjoy.

VII. NUESTRA COMUNIDAD

GRI > EC6, EC7, SO1, SO8, SO9, SO10

El compromiso con las comunidades donde desarrollamos nuestra oferta de hoteles y casinos, está basado en establecer relaciones de confianza en el largo plazo. Estas relaciones se constituyen a partir del respeto de la cultura local y sus tradiciones, con miras a generar más y mejores oportunidades para los vecinos y que éstas se cristalicen en una mejor calidad de vida para ellos.

Como actores relevantes en el desarrollo sustentable de las comunidades donde operamos, hemos enfocado la contribución a su desarrollo a través de la generación de empleo, lo que además implica dejar instaladas nuevas y mejores competencias de empleabilidad para quienes se incorporan a la compañía.

En 2012 la apertura de Enjoy Chiloé consolidó nuestra oferta en el sur del país. El éxito en la implementación de este proyecto tuvo relación con el vínculo que mantuvimos desde el inicio del proyecto, y que actualmente mantenemos, con la comunidad local.

Estas consideraciones tuvieron foco en el diseño del proyecto integral, que tuvo en cuenta las características arquitectónicas y patrimoniales de la zona, y en el que se incorporó a los artesanos y artistas locales; la generación de 407 nuevos puestos de trabajo, privilegiando la contratación de los vecinos de la zona; y la incorporación de proveedores locales, como es el caso de la Agrupación de Hortaliceras de Ancud. Esta agrupación es parte del proyecto Sistemas Ingeniosos de Patrimonio Agrícola Mundial (SIPAM), programa que busca establecer las bases para el reconocimiento global, la conservación

dinámica y el manejo sostenible de sistemas agrícolas patrimoniales de importancia mundial.

Un segundo foco de acción pasó por potenciar y revitalizar la actividad cultural de cada comuna donde tenemos presencia, a través de nuestra oferta integral de entretenimiento. En 2012, se presentaron 268 espectáculos en todo Chile a través de la cadena, 13% más con respecto al año anterior. Ello implica ampliar la oferta cultural y de entretenimiento de estas comunas.

En 2012 apoyamos 108 actividades sociales, entre 46 fundaciones y otras organizaciones. Esto representó un crecimiento de 30% con respecto a 2011.

Uno de los principales compromisos adquiridos en 2011 tuvo relación con definir nuestro plan de vinculación con las comunidades locales para 2012. En ese objetivo, dimos los primeros pasos en la definición de nuestros ejes de acción, y esperamos en 2013 seguir potenciando estas actividades a través de un plan acorde, que responda a las expectativas que genera en la comunidad.

> ESTRATEGIA DE VINCULACIÓN COMUNITARIA

Nuestro plan de vinculación con la comunidad ha sido diseñado de acuerdo a los principios que inspiran nuestra filosofía corporativa en temas de comunidad. A través de este plan buscamos potenciar el desarrollo local en el largo plazo.



> FILOSOFÍA CORPORATIVA Y COMUNIDAD: CREAR VALOR

> Ser un socio confiable y buen vecino.

> Ofrecer las mejores condiciones laborales y contratar al máximo de personas posibles de la propia localidad.

> Ser copartícipes del desarrollo económico y social de nuestro entorno.

> Arraigarnos en las comunidades en que estamos.

> Hacer que las ciudades en que estamos sean más entretenidas.

> Aportar al desarrollo económico, especialmente en el turismo.

> Reducir el impacto ambiental de nuestras operaciones.

> Respetar y rescatar la cultura y tradiciones de la zona.

NUESTRA POSICIÓN EN LA COMUNIDAD

Somos percibidos entre nuestros grupos de interés como un actor relevante, y por tanto, generamos expectativas a las que queremos responder de una manera que agregue valor.

FOCOS DE ACCIÓN DE NUESTRA RELACIÓN CON LA COMUNIDAD:

A. ENJOY EN LA COMUNIDAD

Esto se plasma en una activa participación gremial, involucramiento con la comunidad, relaciones permanentes con la autoridad local y la participación en iniciativas que promuevan el desarrollo turístico nacional y regional.

B. CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO ECONÓMICO DE LA ZONA

Buscamos aportar al desarrollo económico de las localidades donde operamos. La generación de empleo es una forma de contribuir a ese desarrollo, y para ello transparentamos nuestras Políticas de RR.HH de la compañía y promovemos la igualdad en el acceso a oportunidades laborales, favoreciendo la contratación de trabajadores locales.

C. INICIATIVAS DE APOYO SOCIAL CON LA COMUNIDAD

Desarrollamos proyectos de apoyo social y contribuimos con distintas causas sociales a través de un modelo de relacionamiento que considera una mirada estratégica de los aportes..

> GENERACIÓN DE VALOR EN LA COMUNIDAD

GRUPO DE AGRICULTORES "MI FRUTA"

En el marco de la Declaración de Impacto Ambiental de Enjoy Santiago, la autoridad exigió la realización de un plan de compensación para el uso de suelos. Para responder a estos requerimientos se optó por desarrollar un plan de trabajo junto a una organización de pequeños agricultores de la comuna de San Esteban, la agrupación Mi Fruta.

PLAN DE COMPENSACIÓN DE SUELOS DE ENJOY SANTIAGO

El plan está proyectado a 3 años y considera dentro de ese plazo mejoras de suelo en 30 hectáreas de plantaciones (aplicación de compost), mejora del sistema de riego gravitacional para 2 agricultores, y capacitaciones técnicas para todos los miembros y familias de la agrupación.

En el año 2011 se realizó el primero de estos ciclos, denominado "Requerimientos Nutricionales e interpretación de Análisis de Suelo en Vides". Este curso consistió en 6 charlas teóricas y prácticas, y fue dictado por académicos de la Universidad de Chile. Las capacitaciones exigen un mínimo de 75% de asistencia y contempla un examen final.

MI FRUTA

Mi Fruta es una agrupación conformada por 28 agricultores de la comuna de San Esteban, en la Región de Valparaíso. Productores de uva de mesa y pasas de uva. Desde 2009 está acreditada bajo los estándares de Comercios Justo (Fair Trade).



La agrupación ha mostrado especial preocupación por el medioambiente. Este compromiso ha sido respaldado por las inspecciones anuales realizadas por FLO-CERT (Organismo Internacional de Certificación Social), que permiten mantener la vigencia y permanencia de Mi Fruta en el Fair Trade.

Recientemente Mi Fruta se ha incorporado a la medición de la huella de carbono que verificará cualitativamente el cumplimiento del plan medioambiental.

Más detalles en www.mifruta.cl/

MI FRUTA EN 2012: LOS PRIMEROS RESULTADOS

En 2012, y como parte de la segunda etapa del plan comprometido por Enjoy:

1. Se aplicaron 4 toneladas de compost por hectárea (100% de cumplimiento de las actividades comprometidas).
2. Se ejecutaron mejoras en el sistema de riego gravitacional (riego californiano). Cobertura de 5,3 hectáreas (100% de cumplimiento de los compromisos).
3. Se llevaron a cabo 6 nuevas jornadas de capacitación técnica a los integrantes de la agrupación (100% de cumplimiento de los compromisos).

➤ APOYO AL DESARROLLO TURÍSTICO

El modelo de entretención integral que poseemos nos permite contribuir al desarrollo, directo e indirecto, de otros sectores productivos de las





comunas donde estamos presentes, siendo el turismo el principal sector beneficiado por la presencia de nuestros hoteles y casinos, los que generan un flujo constante de visitantes.

Participamos activamente en los principales gremios y asociaciones vinculados al turismo, aportando desde nuestra experiencia y conocimientos a la construcción de una sólida industria turística.

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.

OFERTA INTEGRAL DE ENTRETENCIÓN: UN APORTE AL TURISMO

Contamos con 8 casinos, y 6 hoteles. El Hotel del Desierto, de Enjoy Antofagasta; el Hotel de la Bahía, de Enjoy Coquimbo; y el Hotel del Mar, de Enjoy Viña del Mar, están certificados con cinco estrellas por el Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR), y son los únicos en sus regiones que mantienen esta categoría.

Esperamos que en 2013 obtengan esta certificación El Hotel del Valle, de Enjoy Santiago y el Hotel de la Isla, de Enjoy Chiloé. Esto da cuenta de la calidad de la infraestructura, los servicios y el personal nuestros hoteles. La compañía hoy tiene un total de 556 habitaciones y 171 departamentos.

Nuestra oferta gastronómica destaca en sus 47 alternativas entre restaurantes, bares y cafeterías y ofrece en cada uno de estos espacios, propuestas para todos los gustos y preferencias.

Nuestros 6 centros de convenciones con capacidad total para 6.000 personas, acogen seminarios, congresos y eventos durante todo el año, aumentando el flujo de visitas aún más en épocas de temporada baja a través del turismo de negocio en ciertas comunas como como Coquimbo, Viña del Mar y Pucón.

Enjoy Tour complementa la oferta de entretención integral dando a conocer los atractivos turísticos de las distintas zonas donde se encuentra a lo largo del país, recomendando las mejores experiencias turísticas a nuestros clientes. En Pucón cuenta con un centro de ski que completa la propuesta invernal de esta unidad de negocio.

Contamos con 5 Spa Natura Vitale Wellness, todos con variadas alternativas para lograr la armonía de cuerpo y mente. Masajes y terapias de todo tipo, saunas, baños de vapor, circuitos de agua, gimnasios, piscinas, salones de belleza, cafeterías, entre otros, se pueden encontrar en estos lugares especialmente acondicionados para un máximo bienestar.

ALINEADOS CON LA ESTRATEGIA NACIONAL DE TURISMO 2012 – 2020

En este ámbito, uno de nuestros compromisos para 2013 tiene relación con alinear las acciones y programas de Enjoy con los pilares de la Estrategia Nacional de Turismo 2012 – 2020 (ENT). Esta decisión forma parte de nuestro compromiso con el desarrollo sustentable de la industria del turismo, como con la sostenibilidad del país.

De acuerdo a cifras del Ministerio de Economía, hoy el turismo aporta el 3.2% del PIB, y el desafío planteado por la ENT, es convertir el turismo en el tercer sector económico del país.



Esta industria generó 286.165 empleos directos durante el año 2011, equivalente al 3,8% del total del empleo nacional. A su vez, el empleo en empresas micro y pequeñas representa un 86% del empleo total del turismo bajo régimen de contratación, correspondiendo a 235.447 empleados.

PILARES ESTRATÉGICOS DE LA ENT:

1. Promoción.
2. Sustentabilidad.
3. Inteligencia de mercado.
4. Inversión y competitividad.
5. Calidad.

WWW.SERNATUR.CL

➤ ENJOY CHILOÉ Y SU APORTE LOCAL A LA ISLA

En 2012 la apertura de Enjoy Chiloé completó la oferta de nuestra cadena en materia de entretenimiento. Su apertura, además de contribuir a diversificar la oferta de entretenimiento local, como también a potenciar el sector turístico, tiene un importante impacto en la generación de empleo local.

El proceso de reclutamiento, requirió establecer nexos con organizaciones locales, como con institutos de formación técnica y profesional (Inacap, Instituto Tecnológico Universidad de los Lagos, Instituto Profesional Santo Tomás, etc), oficinas de colocación laboral y Liceos Técnicos (Liceo Técnico Gabriela Mistral, Liceo Politécnico de Castro).

Conscientes de la importancia de promover la contratación local, varias de estas instituciones facilitaron sus dependencias e infraestructura para





los procesos de reclutamiento y selección. Además pusieron a disposición de los procesos, personal de apoyo para los postulantes.

La puesta en marcha de Enjoy Chiloé generó nuevas oportunidades a nuestros colaboradores a través del Programa de Movilidad Interna. **Durante el año 2012 se concretaron 41 procesos de movilidad interna favoreciendo el desarrollo de los nuevos colaboradores de Chiloé.**

➤ IMPACTO EN PROVEEDORES

Otra forma de aportar a las comunidades donde operamos, tiene relación con la compra a proveedores locales de estas comunas. En 2012 se suscribieron contratos con proveedores locales por \$7.055.561.119, cifra que representa un promedio de 13% de las compras totales de las unidades de negocio.

Proveedores locales			
Unidad de negocio	Compras totales	Proveedores locales	%
Antofagasta	\$7.576.236.972	\$1.335.518.248	18%
Chiloé	\$6.020.822.641	\$450.243.967	7%
Colchagua	\$4.692.323.309	\$254.950.950	5%
Coquimbo	\$6.541.168.192	\$1.390.264.847	21%
Pucón	\$4.753.346.296	\$914.984.889	19%
Rinconada	\$12.643.453.294	\$1.590.869.015	13%
Viña del Mar	\$10.617.124.949	\$1.118.729.203	11%

➤ COMPRAS CON SENTIDO

AGUA LATE! "EL AGUA QUE TE HACE BUENO"

Por segundo año consecutivo y a través del contrato con Agua Late!, empresa social que aporta el 100% de sus utilidades a financiar proyectos

APORTE LOCAL EN IMPUESTOS

Nuestro aporte a las comunas donde estamos emplazados se da también a través del pago de impuestos a las municipalidades y Gobiernos Regionales por concepto de juego y entrada. La ley fija el destino de lo recaudado por impuesto específico, favoreciendo a los Gobiernos Regionales y a las municipalidades de las comunas en donde están ubicados los casinos de juego.

solidarios de organizaciones que trabajan apoyando niños en riesgo social, adquirimos agua embotellada de 500 cc para nuestros hoteles. Por cada unidad adquirida se destinan \$40 a una organización y causa social.

Las botellas de agua se encuentran disponibles en las habitaciones de todos nuestros hoteles (salvo Pucón), de manera gratuita para el huésped.





Durante 2012 concretamos la compra de 116.310 unidades, lo que se traduce en más de 4,5 millones de pesos. Este monto representó un importante aumento con respecto a las compras de 2011. En el primer trimestre de 2013 la Gerencia de Asuntos Corporativos de Enjoy, asesorada por Late!, definirá la institución beneficiaria de estos ingresos.

COMPRAS TOTALES AGUA LATE!

Ítem	2011	2012
Botellas	30.264 unidades	116.310 unidades

ALIANZA CON COANIL: UN MODELO PARA LA CREACIÓN DE VALOR

Nuestra relación con Coanil partió en 2011 a través de la compra de alfajores elaborados por personas adultas con discapacidad intelectual en Coanil Servicios. Estos productos eran ofrecidos a los asistentes de diferentes instancias corporativas, producción de eventos y relacionamiento institucional donde Enjoy era anfitrión o prestaba servicios a terceros.

Especialmente en 2012, la alianza con Coanil tomó fuerza y se enfocó en establecer una sociedad que permitiera crear valor, integrando a Coanil a nuestra cadena de suministro como proveedor de estos productos. Esto ha significado un importante incremento en el volumen de compra. A las adquisiciones de las oficinas corporativas de la nuestra compañía, se sumaron pedidos de alfajores para Enjoy Coquimbo, Enjoy Chiloé y la Gerencia Corporativa de Marketing. A la fecha, Coanil ha proporcionado a Enjoy cerca de 30.000 alfajores.

La alianza con Coanil, contempla también la entrega de distintas herramientas para sus actividades de recaudación de fondos, como por ejemplo préstamo de salones para el desarrollo de Bingos y estadías de cortesía como premios.

En el marco de esta asociación, en julio un grupo de colaboradores visitó por primera vez el taller de "Coanil Servicios", para observar de cerca el proceso y conocer al grupo que con tanta dedicación y cariño elabora los alfajores.

Una de las metas para 2013 es concretar la implementación de un programa de inserción social que tiene por objeto abrir puertas a jóvenes con discapacidad, incorporando a un grupo acotado de jóvenes de Coanil en práctica para desempeñarse en diferentes funciones dentro de los hoteles y casinos, con el objetivo de generar el aprendizaje de las diversas tareas para luego ser contratados como colaboradores. Este proceso de preparación se inició a fines de 2012.

WWW.COANILSERVICIOS.CL

Coanil Servicios es una instancia laboral para personas adultas con discapacidad intelectual, dependiente de Fundación Coanil, cuyo objetivo es favorecer la independencia y autonomía de este grupo de personas. Los participantes de esta iniciativa ponen sus capacidades al servicio de la comunidad en rubros como chocolatería y tercerización de servicios, mejorando con ello su calidad de vida.

Dirección Coanil Servicios: Francisco Zurbarán 5120 - Estación Central
Teléfono: (56 - 2) 277 964 49
Email: contacto@coanilservicios.cl



➤ APOYO A CAUSAS SOCIALES

En 2012 contribuimos con 108 actividades sociales, aportando con diferentes causas e instituciones de nuestra comunidad. Esta cifra, representa un crecimiento de 30% con respecto a 2011.

Los aportes corresponden a productos y servicios materializados a través del préstamo de salones de manera gratuita, servicio de alimentos y bebidas sin costo, en el contexto del desarrollo de actividades que busquen recaudar fondos y premios para distintas instancias benéficas (Bingos, Rifas solidarias, Cenas de fin de año).

APOYO A FUNDACIONES Y CAUSAS SOCIALES

	2010	2011	2012
N° de Fundaciones / instituciones beneficiadas	25	30	46
N° de actividades apoyadas	36	84	108

CHILENTER

El año pasado se realizó una donación de equipos electrónicos y computacionales a la Fundación Chilenter. La entrega de computadores, impresoras, pantallas, teclados y notebooks (594 ítems), busca apoyar a escuelas de sectores vulnerables inscritas en el programa Enlaces, del Ministerio de Educación. El equipamiento fue aportado desde Enjoy Antofagasta, Enjoy Coquimbo y las oficinas corporativas.

El trabajo de Chilenter consiste en entregar herramientas y conocimientos tecnológicos a la comunidad para desarrollar habilidades y promover la participación ciudadana mediante el acceso a la información y al conocimiento, contribuyendo a mejorar las condiciones educativas y la calidad de vida de los sectores alejados de la tecnología, a través de la asociación público-privada para enfrentar estas tareas y con ello, aporta a la inclusión digital en Chile, explorando nuevas soluciones tecnológicas para la educación.

WWW.CHILENTER.CL



VIII. NUESTRO AMBIENTE

GRI > EN3, EN4, EN8, EN10, EN26, EN22

La gestión ambiental de nuestro negocio es uno de los mayores desafíos abordados por la cadena en materia de sustentabilidad. En ese sentido, en 2012 dimos continuidad al trabajo iniciado en 2011 en la implementación de prácticas medioambientales amigables destinadas a reducir los impactos de nuestra actividad.

Los principales focos de trabajo durante 2012 estuvieron puestos en el cumplimiento normativo, el manejo de residuos sólidos en las distintas unidades de negocio, la promoción de prácticas amigables con el medioambiente y la implementación del Sello Verde.

Con respecto al cumplimiento normativo, el año pasado se realizaron 5 auditorías ambientales en Enjoy Antofagasta, Enjoy Coquimbo, Enjoy Viña del Mar, Enjoy Santiago y Casino Colchagua. Los diagnósticos ambientales tienen por objeto identificar los posibles riesgos en esta materia y abordar el nivel de cumplimiento de los aspectos normativos.

Con respecto al Plan de Manejo de Residuos Sólidos, esta iniciativa se implementó en Enjoy Coquimbo, y se suma al programa desarrollado desde 2011 en Enjoy Viña del Mar. Entre nuestros desafíos para 2013, contemplamos la implementación del programa en el resto de las operaciones de la cadena.

El Sello Verde, la forma de comunicar a nuestros clientes el compromiso de Enjoy con la disposición final de las máquinas de juego, fue posible implementarlo en todas las casinos de la cadena, desafío que a contar de 2013, será supervisado por los equipos internos de la compañía.

A partir de los avances alcanzados en materias de sustentabilidad ambiental, en 2013 hemos definido abordar aspectos relacionados a

la eficiencia energética de nuestros edificios y nuestras actividades en general, implementando prácticas que nos conduzcan a la reducción y ahorro de los principales consumos.

> NUESTROS FOCOS EN 2012



> PRINCIPALES CONSUMOS

ENERGÍA

Nuestra cadena ha experimentado un importante crecimiento durante los últimos años. Tanto de la infraestructura, con nuevos casinos y hoteles, como de los productos y servicios asociados a nuestro negocio. Este crecimiento ha significado un aumento sostenido en el consumo de energía eléctrica y otros recursos, para fundamentalmente, asegurar el correcto funcionamiento de los equipos que conforman nuestra oferta de entretenimiento, como la iluminación de nuestros edificios.



En 2012 se registró un consumo de energía eléctrica de 178.492,13 Giga Julios, que representa un incremento de 39.075,08 *Giga Julios, **28% superior** con respecto a 2011.

Con respecto al consumo de petróleo, éste fue de 760.643 litros, **19% menor** con respecto a 2011. Mientras que el consumo de gas llegó a 2.541.677 m³, **14% mayor** que el año pasado.

CONSUMO DIRECTO DE ENERGÍA

	Energía Eléctrica		Petróleo		Gas		Aserrín	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
1. Enjoy Antofagasta	31.325,2596	32.035,83	16.610	15.000	518.404	505.739	-	-
2. Enjoy Coquimbo	28.273,23	32.617,61	263.000	320.000	692.298	726.305	-	-
3. Enjoy Viña del Mar	37.793,82	39.527,8	26.000	54.000	552.254	490.190	-	-
4. Casino Colchagua	3.028,99	6.023,7	1.599	3.635	-	-	-	-
5. Enjoy Pucón	12.986,17	13.322,49	80.852	85.000	289.213	351.185	14.500	15.600
6. Enjoy Santiago	25.446,9	48.489,01	555.000	275.000	186.624	443.840	-	-
7. Enjoy Chiloé	-	5.853,6	-	8.008	-	24.415	-	393.597
8. Enjoy Mendoza	-	-	-	-	-	-	-	-
9. Enjoy Central	563,61	622,08	-	-	-	-	-	-
Consolidado	139.417,98	178.492,13	-	760.643	2.238.793	2.541.674	14.500	409.197
Unidad de Medida	Giga Julios		Litros		m³		Kilogramos	

Fuente: Enjoy

*1 KWH es equivalente a 3.600.000 J

La información del cuadro "Consumo directo de energía", relativa a Mendoza no ha sido considerada puesto que existe sólo un consumo por parte de 2 entidades de administración. Con respecto al consumo de aserrín este se mide en m³ (Enjoy Pucón). Mientras que para el caso de Enjoy Chiloé, el consumo es de Pellet, que es medido en kilogramos.

*Se pagó más energía en Viña de Mar en vez de generarla, por eso la disminución del Petróleo.



AGUA

El agua consumida por los hoteles y casinos de la cadena, se obtiene a través del suministro municipal o de empresas proveedoras de este servicio en las distintas comunas donde tenemos presencia.

En 2012, el consumo de agua llegó a 433.404 m³, 6% menor que en 2011. Mientras que el consumo de agua subterránea llegó a 258.568 m³, 33% superior en relación al año anterior.

CONSUMO TOTAL DE AGUA POR UNIDAD DE NEGOCIO EN MILES DE M³

	Aguas subterráneas		Suministro Municipal o de otras empresas de agua	
	Año 2011	Año 2012	Año 2011	Año 2012
1. Enjoy Antofagasta	-	-	99.965	107.039
2. Enjoy Coquimbo	-	-	114.838	114.838
3. Enjoy Viña del Mar	-	-	173.736	162.973
4. Casino Colchagua	-	-	1.397	1.787,68
5. Enjoy Pucón	120.000	105.747	73.377	37.841
6. Enjoy Santiago	75.118	152.821	-	-
7. Enjoy Chiloé	-	-	-	8.925
8. Enjoy Mendoza	-	-	-	-
9. Enjoy Central	-	-	-	-
Consolidado	195.118	258.568	463.313	433.404

En Mendoza existe un solo consumo y 2 entidades de administración. Enjoy solo cancela una proporción del gasto, pero no se mide.

No existe registro del consumo de agua en Enjoy Central puesto que corresponde al consumo total del edificio donde se encuentran las oficinas (pago considerado dentro de los gastos comunes). Desde 2011, Enjoy es propietaria de Aguas Guadalquivir, responsable de proporcionar este recurso.

AGUA REUTILIZADA

Debido a la zona donde se emplaza Enjoy Santiago, no existe un sistema de agua potable, por lo cual, se cuenta con una planta de tratamiento de aguas servidas. Ésta funciona con lombrices, un método natural y efectivo para tratar las aguas de todas las instalaciones. En 2012 el agua tratada fue de 152.821 m³, 77.183 m³ que en 2011.



El tratamiento del agua permite utilizarlas para el riego de los sectores reforestados cercanos al proyecto. Además de la planta, se extrae compost que sirve de abono para las plantaciones de reforestación. El compost extraído durante el año 2012 se utilizó en la reforestación y en el proyecto de compensación de uso de suelo de los agricultores de San Esteban, Mi Fruta.

> PLAN DE MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS



En 2011 se implementó el Plan de Manejo de Residuos Sólidos, como plan piloto en Enjoy Viña de Mar. Esta iniciativa tiene por objetivo contribuir al cuidado del medioambiente a través del manejo de la disposición final de los residuos generados por clientes y colaboradores, implementando el reciclaje de latas, cartón, vidrio, papel, material de juego, tubos y aerosoles.

En 2012 extendimos el plan a Enjoy Coquimbo, y en 2013 esperamos implementar el programa en el resto de nuestros hoteles y casinos, además de las oficinas corporativas de la compañía.

AVANZANDO EN EL PLAN DE MANEJO DE RESIDUOS: ENJOY COQUIMBO

La implementación del programa se inició con una campaña de comunicación a nuestros colaboradores, para lo cual se dispusieron afiches invitando a

participar en las capacitaciones, junto a material informativo dirigido a sensibilizar a los colaboradores en distintos puntos de la unidad de negocio.

Se realizaron 5 talleres de capacitación, dictados por TriCiclos y la Gerencia de Asuntos Corporativos, en los que participaron 108 colaboradores.

En estos talleres se revisó la situación del manejo de residuos en la unidad de negocio, la implementación del plan de manejo y aspectos técnicos para enseñar a identificar y separar los distintos tipos de residuos que serán reciclados en la empresa. Además, se definieron a los colaboradores que actuarán como Formadores Internos.

Simultáneamente, se dispuso de la infraestructura necesaria para la implementación del programa y se pintaron y rotularon los contenedores



para el manejo diferenciado de los residuos. Parte de este material correspondía a contenedores en desuso.

Para el caso de Eventos quedarán disponibles contenedores para PET, Plásticos Flexibles, Aluminio y Tetra que serán instalados de acuerdo a solicitud del área correspondiente.

En abril de 2012 se implementó el Sello Verde. De esta manera se cierra el ciclo de vida útil de las máquinas de azar y de otros desechos electrónicos de manera amigable con el medio ambiente. El Sello Verde es la materialización, ante nuestros clientes, de la preocupación de Enjoy por gestionar de manera responsable la disposición final de estos activos.

Esta práctica, posiciona a Enjoy como pionera en la industria de la entretención en el manejo de basura electrónica, considerada un grave

problema a nivel mundial y que en Chile, cerca de un 95% de estos desechos tienen un destino desconocido.

Se dieron de baja 500 máquinas de azar para el período 2012. De este total, 292 unidades fueron entregadas durante el año, y las restantes 208 (más 18 adicionales), serán entregadas a la planta de reciclaje en enero de 2013.

GRASAS

Actualmente la generación de grasas es cuantificada en todas las unidades de negocio de la cadena. Las grasas corresponden a un tipo de residuo peligroso según clasificación sanitaria. El retiro y disposición de este residuo se hace a través de un servicio contratado que dispone de él en lugares autorizados por el Servicio de Salud correspondiente.

PESO TOTAL DE LOS RESIDUOS GESTIONADOS SEGÚN TIPO Y MÉTODO DE TRATAMIENTO

	Peso de los residuos 2012	Tipo y método de tratamiento 2012
Enjoy Antofagasta	96	Grasas - se retiran mediante camión y se depositan en botaderos autorizados por el Servicio de Salud, también se utilizan bacterias para tratar las grasas.
Enjoy Coquimbo	145	Grasas - se retiran mediante camión y se depositan en botaderos autorizados por el Servicio de Salud.
Enjoy Viña del Mar	84	Grasas - se retiran mediante camión y se depositan en botaderos autorizados por el Servicio de Salud.
Casino Colchagua	0	No hay retiro de grasas en esta unidad.
Enjoy Chiloé	25	Grasas - se retiran mediante camión y se depositan en botaderos autorizados por el Servicio de Salud.
Enjoy Pucón	329	Grasas - se retiran mediante camión y se depositan en botaderos autorizados por el Servicio de Salud.
Enjoy Santiago	28	Grasas - se retiran mediante camión y se depositan en botaderos autorizados por el Servicio de Salud.
Enjoy Mendoza	-	Las grasas se contabilizan a través del hotel, el cual no es operado por Enjoy.
Enjoy Central	0	No hay desechos de grasas, solo residencia.
Consolidado	707	



IX. DESEMPEÑO ECONÓMICO

GRI > 2.8, EC1, EC6, EC9

Con la apertura del hotel y casino Enjoy Chiloé en 2012, nuestra cadena cierra un año económico positivo y en el que finaliza el plan de inversión y desarrollo anunciado en 2008 por cerca de US \$500 millones. De esta manera, cerramos el año operando 8 unidades de negocio, 7 en Chile y 1 Mendoza, Argentina.

Las ventas de la compañía registraron un alza de 15%, ratificando el crecimiento sostenido vivido durante los últimos 7 años. El EBITDA consolidado al 31 de diciembre alcanzó los \$36.021 millones, 12,3% superior al año 2011.

En cuanto al desempeño de las operaciones de la cadena, destacan la madurez de Enjoy Santiago, que aumentó sus ingresos en 32%; Enjoy Antofagasta, con un incremento de los ingresos de 13,7%; y Enjoy Coquimbo, que creció 10,6% con respecto al año anterior.

> PRINCIPALES HITOS DEL EJERCICIO 2012

Indicador EC1: Valor económico directo creado (VEC)		Año 2012	
Valor Agregado Generado	M\$	%	
Ingresos de actividades ordinarias	152.838.405	98,0%	
Ingresos financieros	287.133	0,2%	
Otras ganancias (pérdidas)	224.156	0,14%	
Recuperación impuestos	2.615.987	1,7%	
Total	155.965.681	100,0%	
Valor Agregado Distribuido			
Pago Proveedores	38.475.603	24,7%	
Colaboradores	45.821.417	29,4%	
Proveedores de Capital	13.423.383	8,6%	
Pago Intereses	13.423.383	8,6%	
Gobierno	33.186.795	21,3%	
Impuesto a la Renta	2.615.987	1,7%	
Impuesto Valor Agregado	11.355.033	7,3%	
Impuesto Específico al Juego (Municipalidades, Gobierno Regional)	19.215.775	12,3%	
Comunidad	31.114	0,0%	
Valor Económico Retenido	25.058.483	16,1%	
TOTAL	155.965.681	100,0%	

Fuente: Enjoy



INGRESOS SOSTENIDOS

Los ingresos de actividades ordinarias alcanzaron los \$152.838 millones (MM) al 31 de diciembre de 2012. Esta cifra representa un incremento de 15,0% en relación a 2011. Estos resultados dan cuenta de un crecimiento sostenido durante los últimos 7 años. Destacan en este crecimiento Enjoy Santiago, Enjoy Viña del Mar, Enjoy Coquimbo y Enjoy Antofagasta.

INGRESOS ENJOY

Montos expresados en miles de millones de pesos (MM\$)



Fuente: Enjoy

VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO

PROVEEDORES

El pago a proveedores, por \$38.475 millones, representa el 24,7% del valor económico distribuido de la compañía durante el ejercicio 2012, y un incremento de 11,8%, explicado fundamentalmente por el continuo crecimiento de la oferta integral de Enjoy y las obras finales en Enjoy Chiloé.

COLABORADORES

En 2012 nuestra cadena experimentó un crecimiento de 12,4%, alcanzado una dotación de 7.469 colaboradores. Una de los principales hitos de este crecimiento, se debió a la entrada en operación de Enjoy Chiloé.

	2011	2012
1. Enjoy Antofagasta	935	1.084
2. Enjoy Coquimbo	994	966
3. Enjoy Viña del Mar	1.618	1.762
3. Enjoy Santiago	1.400	1.476
5. Casino Colchagua	192	205
6. Enjoy Pucón	827	919
8. Enjoy Mendoza	361	327
9. Enjoy Central	318	323
10. Enjoy Chiloé	-	407
Consolidado	6.645	7.469

Fuente: Enjoy

PROVEEDORES DE CAPITAL

El pago a proveedores de capital fue de \$13.423 millones, los que se explican por la fase final de construcción de Enjoy Chiloé.

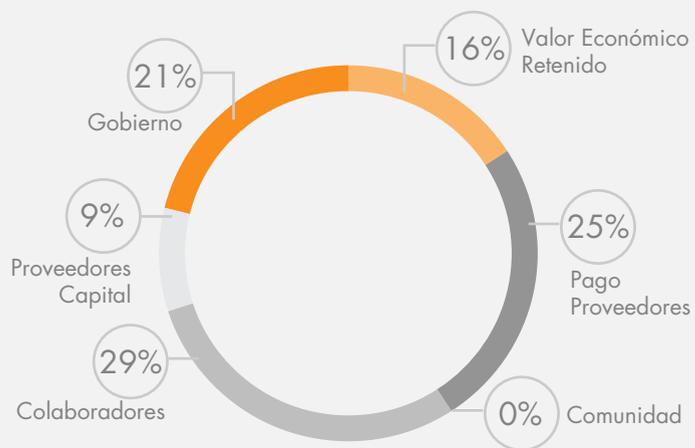
IMPUESTOS

Durante 2012 el Valor Económico Distribuido entre los distintos organismos gubernamentales fue de \$33.186 millones, 18,0% mayor a 2011.

En tanto, los aportes a los gobiernos regionales y municipalidades, por concepto de impuesto específico al juego, aumentaron 33,9% con respecto al año pasado, con un pago por este concepto de \$19.216 millones.

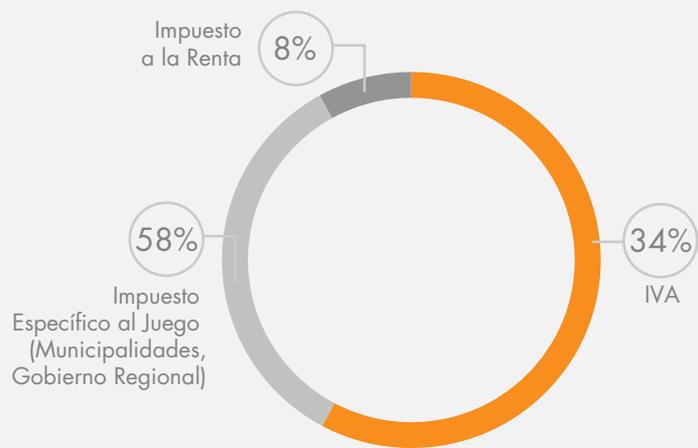


VALOR ECONÓMICO RETENIDO



Fuente: Enjoy

IMPUESTOS



> DIMENSIONES DE LA ORGANIZACIÓN INFORMANTE

Número de colaboradores	7.469
Ventas Netas (M\$)	\$152.838.405
Capitalización total	
Deuda financiera (M\$)	\$189.383.940
Patrimonio total (M\$)	\$77.493.620
Cantidad de servicios prestados	10: Casino, Alimentos y Bebidas, Hotel, Operador Turístico, Espectáculos, Centro de Convenciones, Centro de Ski, Tiempos compartidos, Discotheque, Spa.

Fuente: Enjoy

X.

TABLA DE INDICADORES GRI

GRI > 3.12

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PACTO GLOBAL	CAPÍTULO	PÁGINAS
1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS				
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	Carta del Gerente General	4, 5
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.		Nuestra Empresa	10, 33
2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN				
2.1	Nombre de la organización.	Requisito no específico de una CoP.	Acerca del Reporte	Tapa 2
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.		Nuestra Empresa	16
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).		Nuestro Hacer	12, 38
2.4	Localización de la sede principal de la organización.		Acerca del Reporte	Tapa 2
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.		Acerca del Reporte	6
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.		Nuestro Hacer	28
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).		Nuestra Empresa	10, 12
2.8	"Dimensiones de la organización informante, incluido: <ul style="list-style-type: none"> Número de empleados. Ventas netas (para organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para organizaciones del sector público). Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio." 		Nuestra Empresa	10, 12, 13, 78
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización		Nuestra Empresa	12
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.		Nuestra Empresa	26
3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA				
PERFIL DE LA MEMORIA				
3.1	"Período cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario)."	Requisito no específico de una CoP.	Acerca del Reporte	6, 7
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).		Acerca del Reporte	6, 7
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).		Acerca del Reporte	6, 7
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.		Acerca del Reporte	Tapa 2

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PACTO GLOBAL	CAPÍTULO	PÁGINAS
ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA				
3.5	"Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido: <ul style="list-style-type: none"> • Determinación de la materialidad. • Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria. • Identificación de los grupos de interés que la organización prevé que utilicen la memoria."	Requisito no específico de una CoP.	Acerca del Reporte	6, 7
3.6	Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores). Consulte el Protocolo sobre la Cobertura de la memoria 25 de GRI, para más información.		Acerca del Reporte	6, 7
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.		Acerca del Reporte	6, 7
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.		Nuestra Empresa / Nuestros Clientes	6, 7, 57
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.		Acerca del Reporte	6, 7
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos).		Acerca del Reporte	6, 7
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	6, 7
INDICE DEL CONTENIDO				
3.12	"Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria. Identifica los números de página o enlaces Web donde se puede encontrar la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> • Estrategia y análisis, 1.1–1.2. • Perfil de la organización, 2.1–2.8. • Parámetros."	Requisito no específico de una CoP.	Tabla de Indicadores GRI	81
VERIFICACIÓN				
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.	Requisito no específico de una CoP.		El Reporte de Sostenibilidad 2012 no considera la verificación externa.

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PACTO GLOBAL	CAPÍTULO	PÁGINAS
4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS				
GOBIERNO				
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	Principios 1 - 10	Nuestro Hacer	28, 31
4.2	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).		Nuestro Hacer	29
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	29
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.		Nuestro Hacer	39
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).		Nuestro Hacer	
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.		Nuestro Hacer	31
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.		Nuestro Hacer	29
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.		Nuestro Hacer	13, 32
4.9	Procedimientos del 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 relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento		Nuestro Hacer	33
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.		Nuestro Hacer	33
COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS				
4.11	“Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución. El Artículo 15 de los Principios de Río introdujo el enfoque de precaución. Una respuesta al apartado 4.11 podrá incluir el enfoque de la organización en materia medioambiental.”	Principio 7	Nuestro Hacer	33
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 Empresa	17, 18, 62, 72
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización participe.		Nuestra Empresa	26, 27

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PACTO GLOBAL	CAPÍTULO	PÁGINAS
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	Nuestra Empresa	17, 23, 24
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.		Nuestra Empresa	17, 23, 24
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.		Nuestra Empresa	17, 23, 24
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.		Nuestra Empresa	8, 17, 23, 24

INDICADORES DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO				
INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PACTO GLOBAL	CAPÍTULO	PÁGINAS
DMA	Enfoque de gestión económica	Principios 1, 4, 6 y 7	Nuestra Empresa / Desempeño Económico / Nuestra Comunidad / Nuestra Gente	10, 40, 62, 78
DESEMPEÑO ECONÓMICO				
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	Requisito no específico de una CoP	Desempeño Económico	78
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Requisito no específico de una CoP	Nuestra Gente	48
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	Nuestra Gente	46
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Requisito no específico de una CoP	Nuestra Comunidad / Desempeño Económico	68, 78
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	Nuestra Comunidad	67

INDICADORES DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO				
INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PACTO GLOBAL	CAPÍTULO	PÁGINAS
IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS				
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	Requisito no específico de una CoP		En 2012 se desarrollaron trabajos de mantenimiento del camino que conduce al Parque Nacional Juncalillo en Pucón. Estos trabajos facilitan un acceso expedito y contribuyen a reducir el daño de los vehículos que transitan por la zona. Estas obras significaron una inversión de \$ 42 millones y se prolongaron por 120 días.
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.		Desempeño Económico	78

INDICADORES DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL				
INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PACTO GLOBAL	CAPÍTULO	PÁGINAS
DMA	Enfoque de gestión ambiental	Principios 7, 8 y 9	Nuestro Ambiente	72
ENERGIA				
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Principio 8	Nuestro Ambiente	73
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.		Nuestro Ambiente	73
AGUA				
EN8	Captación total de agua por fuentes.	Principio 8	Nuestro Ambiente	74
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	Principios 8 y 9	Nuestro Ambiente	74 , 75

INDICADORES DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PACTO GLOBAL	CAPÍTULO	PÁGINAS
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		El año 2012 se plantó 1 hectárea de bosque nativo para completar plan de manejo forestal, y 3,2 de vegetación xerofítica y compensación para vegetación que no constituye bosque para el SAG.
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.			Durante 2012 no se registraron impactos en la biodiversidad. Sólo Enjoy Pucón mantiene áreas protegidas y de alto valor de biodiversidad.
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.			A 2012 se han reforestaron 4,2 hectáreas con especies nativas para conformar bosque nativo esclerófilo como parte de los compromisos adquiridos para la construcción de Enjoy Santiago. La reforestación es mantenida por una empresa externa, la que se preocupa de realizar el estudio de prendimiento en marzo de cada año. Estas medidas están destinadas a compensar vegetación xerofítica, y la reposición de vegetación que no constituye bosque. Las plantaciones han sido un éxito y se estima un 90% de prendimiento a diciembre de 2012.
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.			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 2012 no se realizaron rescates de fauna.
EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS				
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	Principio 8		Enjoy sólo vierte aguas sanitarias al sistema de alcantarillado. El agua tratada se reutiliza para riego forestal.
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.		Nuestro Ambiente	75, 76
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	Nuestro Ambiente	75

INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE PRÁCTICAS LABORALES				
INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PACTO GLOBAL	CAPÍTULO	PÁGINAS
DMA	Enfoque de gestión prácticas laborales	Principios 1, 3 y 6	Nuestra Gente	40
EMPLEO				
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	Requisito no específico de una CoP	Nuestra Gente	43, 44
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Principio 6	Nuestra Gente	44
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	48
LA15	Retorno al trabajo y porcentajes de retención después del permiso de maternidad y paternidad, por género.	Principios 1 y 6	Nuestra Gente	49
RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES				
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Principios 1 y 3	Nuestra Gente	52
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO				
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.	Principio 1	Nuestra Gente	52
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.		Nuestra Gente	51
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.		Nuestra Gente	50
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.		Nuestra Gente	50, 52
FORMACIÓN Y EDUCACIÓN				
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	Requisito no específico de una CoP	Nuestra Gente	44, 45, 46
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	Enjoy no cuenta con un programa de apoyo para empleados en proceso de jubilación o que hayan sido despedidos.
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.		Nuestra Gente	46
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES				
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Principios 1 y 6	Nuestro Hacer / Nuestra Gente	29

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL				
INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PACTO GLOBAL	CAPÍTULO	PÁGINAS
DMA	Enfoque de gestión desempeño social	Principio 10	Nuestro Hacer / Nuestra Comunidad	28, 62
COMUNIDADES LOCALES				
S01	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa	Principio 10	Nuestra Comunidad	58
S09	Operaciones con impactos negativos significativos, potenciales o actuales en las comunidades locales		Nuestros Clientes / Nuestra Comunidad	58
S010	Prevención y medidas de mitigación implementados en operaciones con impactos negativos significativos potenciales o actuales en las comunidades locales.		Nuestros Clientes	58
CORRUPCIÓN				
S02	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Principio 10	Nuestro Hacer	37
S03	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.		Nuestro Hacer	37
S04	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.		Nuestro Hacer	En 2012 no se aplicaron medidas en este sentido.
CUMPLIMIENTO NORMATIVO				
S08	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.			En 2012 la SCJ impuso 2 sanciones por 90 UTM cada una a la sociedad operadora Rinconada S.A (Enjoy Santiago). Ambas se encuentran regularizadas administrativamente. Más información en www.scj.cl

INDICADORES DE RESPONSABILIDAD SOBRE LOS PRODUCTOS				
INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PACTO GLOBAL	CAPÍTULO	PÁGINAS
DMA	Enfoque de desempeño responsabilidad sobre los productos	Principios 1 y 8	Nuestros Clientes	54
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 significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	Principio 1	Nuestros Clientes	54
ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS				
PR3	Tipos de información sobre los 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	Nuestros Clientes	54
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	55, 56
COMUNICACIONES DE MARKETING				
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	Requisito no específico de una CoP	Nuestros Clientes	61

INDICADORES DE DERECHOS HUMANOS				
INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PACTO GLOBAL	CAPÍTULO	PÁGINAS
DMA	Enfoque de desempeño de la gestión de Derechos Humanos	Principios 1, 2, 3, 4, 5 y 6		
ASPECTO: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS				
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	Principios 1, 2 y 3	Nuestra Gente	40
ASPECTO: EXPLOTACIÓN INFANTIL				
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Principios 1, 2 y 5		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.
ASPECTO: DERECHOS DE LOS INDÍGENAS				
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	Principios 1 y 2		No se registraron durante el período 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.



ANTOFAGASTA / COQUIMBO / SANTIAGO / VIÑA DEL MAR / SANTA CRUZ / PUCÓN / CHILOÉ / MENDOZA / PUNTA DEL ESTE