PROCEDIMIENTO
"CRÉDITOS PROMOCIONALES"

CASINO MARINA DEL SOL CALAMA

Versión 4.0, elaboración 28 de noviembre de 2024. Entrada en vigor 22 de enero 2025.

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Cambios Realizados	Fecha de Vigencia
1.0	No Aplica	Diciembre 2019
2.0	<u>Se agregó</u>: • Medidas COVID en epígrafe de Contingencias.	Diciembre 2020
3.0	<u>Se actualiza:</u> • Imagen Corporativa y referencias.	01 de enero 2022
4.0	<u>Se actualiza:</u> • Alcance: Nombre cargo Jefe de Experiencia de Clientes y Marketing • Responsabilidades: Nombres de Cargos. • Referencias • 6.3 Etapa del Desarrollo • 6.4 Etapa de Ejecución • 6.5 Etapa de Control • Control y Mitigación de situaciones de Contingencia: Entrega de Créditos Promocionales y Pandemia. • Diagrama de Flujo • Anexos (Referenciales) <u>Se agregó:</u> • Alcance: Ejecutiva de Servicio al Cliente • Responsabilidades: Ejecutiva de Servicio al Cliente • Control y Mitigación de situaciones de Contingencia: Falla Sistema Wigos <u>Se eliminó:</u> • Responsabilidades: Atención al Cliente • Anexo 2 "Formulario de Promoción"	22 de enero 2025

Nota: *"La Unidad de Cumplimiento Normativo de Casino Marina del Sol Calama, evaluará una vez al año el presente documento para determinar su vigencia y aplicabilidad".*

CONTROL DE VERSIONES

Versión	Elaboró	Aprobó	Validó	Fecha de elaboración
1.0	Oscar Guzmán Castro Jefe de Marketing y Experiencia a clientes	Christian Jiménez Cañete Gerente General	Christian Jiménez Cañete Gerente General	Diciembre 2019
2.0	Oscar Guzmán Castro Jefe de Marketing y Experiencia a clientes	Christian Jiménez Cañete Gerente General	Christian Jiménez Cañete Gerente General	18 de diciembre 2020
3.0	Oscar Guzmán Castro Jefe de Marketing y Experiencia a clientes	Christian Jiménez Cañete Gerente General	Christian Jiménez Cañete Gerente General	17 de diciembre 2021

Versión	Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha de elaboración
4.0	**Oscar Guzmán Castro** Jefe de Experiencia de Clientes y Marketing	**Nayadeth Villanueva Mamani** Encargada Cumplimiento Normativo	**Cristian Pérez Pedreros** Gerente General	28 de noviembre de 2024

ÍNDICE

CONTROL DE CAMBIOS 2
CONTROL DE VERSIONES 3

1. OBJETIVO 5
2. ALCANCE 5
3. TERMINOLOGIAS Y DEFINICIONES 6
4. RESPONSABILIDADES 6
   - 4.1. Responsables de Gestión 6
   - 4.2. Responsables del Desarrollo 7
   - 4.3. Responsables de la Ejecución 7
   - 4.4. Responsable de la Supervisión y Control de Procedimiento 7
5. REFERENCIAS 7
6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO 8
   - 6.1. Etapa Origen 8
   - 6.2. Etapa de Implementación 8
   - 6.3. Etapa de Desarrollo 9
   - 6.4. Etapa de Ejecución 9
   - 6.5. Etapa de Control 10
7. SUBROGACION 11
8. CONTROL Y MITIGACION DE SITUACIONES DE CONTINGENCIA 11
9. DIAGRAMAS DE FLUJO 11
10. ANEXOS (REFERENCIALES) 13

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para el origen, alcance, responsabilidades, control y ejecución de los Créditos Promocionales. Estos Créditos corresponden a beneficios de Casino Marina del Sol Calama, para atraer clientes y generar un interés en los diferentes segmentos de la población e incentivarlos a asistir a Casino Marina del Sol Calama.

Además, este procedimiento desea documentar y comunicar a los integrantes de la organización, sirviendo de guía para el personal que se vea directamente involucrado, para así, obtener la calidad requerida en cada uno de sus procesos y lograr la satisfacción de los requerimientos de los clientes.

2. ALCANCE

El presente Procedimiento aplicará a el área de Marketing y también a aquellas personas encargadas de hacer efectiva, en forma directa, esta promoción.

- Gerencia General
- Jefe de Experiencia de Clientes de Marketing
- Encargado de Atención a Clientes
- Ejecutiva de Servicio al Cliente

3. TERMINOLOGIAS Y DEFINICIONES

- **Créditos Redimibles:** Cantidad de créditos cargado a la tarjeta de juego y que se utiliza para realizar apuestas.

- **Créditos Promocionales o No Redimibles**: Cantidad de créditos cargado a la tarjeta de juego con una duración limitada y en base a condiciones determinadas en una promoción vigente. Se utilizan para realizar apuestas hasta su agotamiento o dadas las condiciones de las bases de promoción (lo que ocurra primero), pero que no pueden girarse o redimirse de la tarjeta como dinero en efectivo.

- **WIGOS:** Este sistema permite conocer en detalle las operaciones relacionadas íntegramente con los Créditos promocionales o Créditos de juego. Este emitirá Créditos promocionales de juego, para los cuales su vigencia será indicada en las bases de cada promoción.

- **Referencial:** Se refiere a todo tipo de información, controles, formularios, bitácoras o registros, anexos, etc., que en cualquier momento pueden ser modificados en contenido y/o formato, debido a disposiciones internas o aquellas emanadas por la Superintendencia de Casinos de Juego.

4. RESPONSABILIDADES

4.1. Responsables de Gestión

- **Gerente General:** Encargado de la aprobación de la promoción.

- **Jefe de Experiencia de Clientes y Marketing:** Encargado de disponer los recursos necesarios para la adecuada implementación de la promoción, supervisar las labores de difusión, ejecución, control y evaluación a su equipo de trabajo.

4.2. Responsables del Desarrollo

- **Jefe de Experiencia de Clientes y Marketing:** Encargado del desarrollo y/o crear la imagen con la que se dará a conocer la promoción. Además, encargado de informar nuevas promociones o actualizaciones de las promociones vigentes a la Superintendencia de Casinos de Juego.

4.3. Responsables de la Ejecución

- **Jefe de Experiencia de Clientes y Marketing:** Responsable de la programación de la promoción en el sistema Wigos (Ver Anexo N°1) de acuerdo con lo que indica la base promocional vigente.

- **Ejecutiva de Servicio al Cliente:** Encargados de la entrega de los Créditos promocionales.

4.4. Responsables de la Supervisión y Control de Procedimiento

- **Encargado de Atención a Clientes:** Encargado del control de los Créditos promocionales entregados a los clientes.

- **CRM y Data Analytics:** Llevar control de los Créditos promocionales, para generar los informes solicitados por la Superintendencia de Casinos de juego, ingresar planillas de control.

5. REFERENCIAS

- Compendio de Normas de la Superintendencia de Casinos de Juego, Libro Segundo, Título III, Capítulo 8 "Promociones".
- **Casino Marina del Sol Calama**, Procedimiento Operativo "Créditos Promocionales" versión 3.0 Diciembre 2021.
- **Casino Marina del Sol Calama** Tratamiento de tarjetas de Juego v5.0 dic 2021.
- **Casino Marina del Sol Calama**, Bases Estatutos Club MDS, Julio 2024.

6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

6.1. Etapa Origen

La promoción surge a través del levantamiento de ideas, en instancias como:

- Reunión de Gerencia
- Reunión de Marketing
- Reunión de Coordinación
- Gerencia General
- Mejores Ideas

Luego de realizado el planteamiento y de aprobado y/o modificado por Gerente General, el Departamento de Marketing analizará los recursos necesarios para la adecuada implementación de la promoción.

6.2. Etapa de Implementación

En esta etapa, el Jefe de Marketing debe notificar a la Superintendencia de Casinos de Juego sobre esta(s) nueva(s) promoción(es) o su actualización. Cuando una promoción es nueva, primero se deben legalizar las bases promocionales e informarlas mediante carta conductora a la Superintendencia de Casinos de Juego; ambos documentos se deben cargar a la plataforma digital de la Superintendencia de Casinos de Juegos. Ambas actividades son de suma importancia, ya que, si una de las dos no se realiza, el Casino está expuesto a recibir sanciones por parte del ente regulador.

Una vez que el procedimiento legal se encuentra realizado; Bases Legales y aviso a la Superintendencia, se podrá dar curso a la promoción.

El área de marketing indicará de forma visible, las máquinas en las que los clientes podrán utilizar los créditos promocionales.

6.3. Etapa de Desarrollo

Los Créditos promocionales pueden ser parte de una promoción interna del Casino, es decir, para todos sus clientes, o puede ser externa, solicitada a Gerencia General por alguna empresa, para sus clientes. En caso de ser una promoción externa, esta no será difundida por parte del Casino, sin embargo, contará con control, el cual será realizado por el Encargado de Atención a Clientes o Ejecutiva de Servicio al Cliente.

Las promociones internas serán difundidas por los medios disponibles de Casino Marina del Sol Calama, entre ellos animación interna, sitio web del Casino, avisos de prensa, frases radiales, pendones, flyers, pantallas internas o externas, etc.

6.4. Etapa de Ejecución

En esta etapa, el Jefe de Experiencia de Clientes y Marketing será el responsable de la programación de la promoción en el sistema Wigos (Ver Anexo N°1) de acuerdo con lo que indica la base promocional vigente; El Encargado de Atención a Clientes y Ejecutivos de Servicio al Cliente serán los responsables de entregar los Créditos Promocionales, los cuales tendrán las siguientes condiciones:

- ✓ Estos créditos podrán ser otorgados por inscripción al MDS Club, sorteos, adjudicación directa en la Sala de Juego u otros mecanismos que determine el área de Marketing de Casino Marina del Sol Calama.
- ✓ Aplican solo a clientes que utilicen tarjetas fidelizadas al Club MDS y solo podrán ser jugados por el socio titular de la tarjeta MDS Club. **No aplica a clientes que utilicen tarjetas anónimas**.
- ✓ No serán canjeables por dinero en efectivo o por productos dentro del casino.
- ✓ Se utilizarán para realizar apuestas hasta su agotamiento o dadas las condiciones definidas en las bases de una promoción vigente.
- ✓ **Podrán ser jugados en las máquinas de azar habilitadas y marcadas visiblemente para ello**.
- ✓ Los créditos redimibles ganados con los créditos promocionales deben ser canjeados por el titular de la tarjeta en cajas centrales presentándola junto a su cédula de identidad o por personal del área de máquinas al momento de pagar un premio en la máquina.
- ✓ Si durante el juego con los créditos promocionales, el titular de la tarjeta desea canjear los créditos redimibles ganados o cobrar un premio, se anulará cualquier crédito promocional que quede disponible en la cuenta de dicha tarjeta.
- ✓ No todas las máquinas tienen la opción de visualizar los créditos promocionales de forma separada de los créditos redimibles, por lo que los clientes podrán acercarse a cajas centrales, atención al cliente o a Supervisores de máquinas para solicitar dicha información.

6.5. Etapa de Control

En esta etapa, el Encargado de Atención a Clientes es el responsable de corroborar la correcta entrega de los créditos promocionales a los clientes que participan de una promoción.

El CRM y Data Analytics deberá llevar el control interno de los créditos promocionales que se registrarán para las promociones impartidas por Casino Marina del Sol Calama de acuerdo con el reporte disponible de sistema, este análisis se hará semanalmente. Consistirá en que el área de Servicio al cliente y el CRM y Data Analytics cotejará los créditos promocionales entregados, junto con el sistema WIGOS, donde hará un cruce de información de si los créditos ingresados corresponden a lo debidamente entregado como promoción, para así generar los informes solicitados por Gerencia y por la Superintendencia de Casinos de Juego.

7. SUBROGACION

Ante la ausencia del titular en una determinada función, asumirá el personal subrogante designado por su respectiva jefatura, de acuerdo con el siguiente detalle.

Cargo Titular	Subrogantes
Jefe de Marketing y Experiencia clientes	Encargado de Atención Cliente
Encargado de Atención Cliente	Ejecutivo de atención al cliente

8. CONTROL Y MITIGACION DE SITUACIONES DE CONTINGENCIA

- **Entrega de Créditos Promocionales:** En caso de que ocurra un problema en el sistema y no sea posible otorgar los créditos promocionales a los clientes, será el Encargado de Atención al cliente quien informará del evento mediante correo electrónico al área de TI, Jefe de Experiencia de Clientes y Marketing y Gerencia General. El Encargado de Atención al Cliente dejará registro de aquellos clientes afectados a los cuales se les deberá otorgar los créditos promocionales manualmente una vez solucionado el problema.

- **FALLA SISTEMA WIGOS:** En el caso de que, debido a problemas eventuales, como cortes de luz o caídas de sistemas informáticos, etc. ESC verificará todas las cuentas de los clientes que soliciten una revisión de su puntaje, pérdida de puntos o créditos no redimibles de su tarjeta de socio MDS Club. ESC ingresará

manualmente al sistema Wigos Cashier para cargar los puntos o créditos correspondientes y dejará un registro del evento mediante un correo electrónico al Jefe de Experiencia del Cliente y Marketing, así como a otras jefaturas que considere pertinentes. En cuanto al dinero o créditos redimibles cargados en las tarjetas de los jugadores, Jefes de sección o Supervisor de Máquinas de Azar revisará las cuentas de los clientes que soliciten la reposición en sus tarjetas, lo cual se realizará de forma manual desde Wigos Cashier cuando corresponda.

- **Caída de SMC WIGOS:** En caso de que SMC llegara a fallar por eventuales problemas que imposibiliten o interfieran el normal desarrollo de la promoción, esta se suspenderá y será Gerencia de Casino Marina del Sol Calama, quién determine las medidas respectivas a implementar para dar soporte a la operación.

En ambos casos, Casino Marina de Sol Calama utilizará sus medios de difusión disponibles para entregar esta información a sus Clientes.

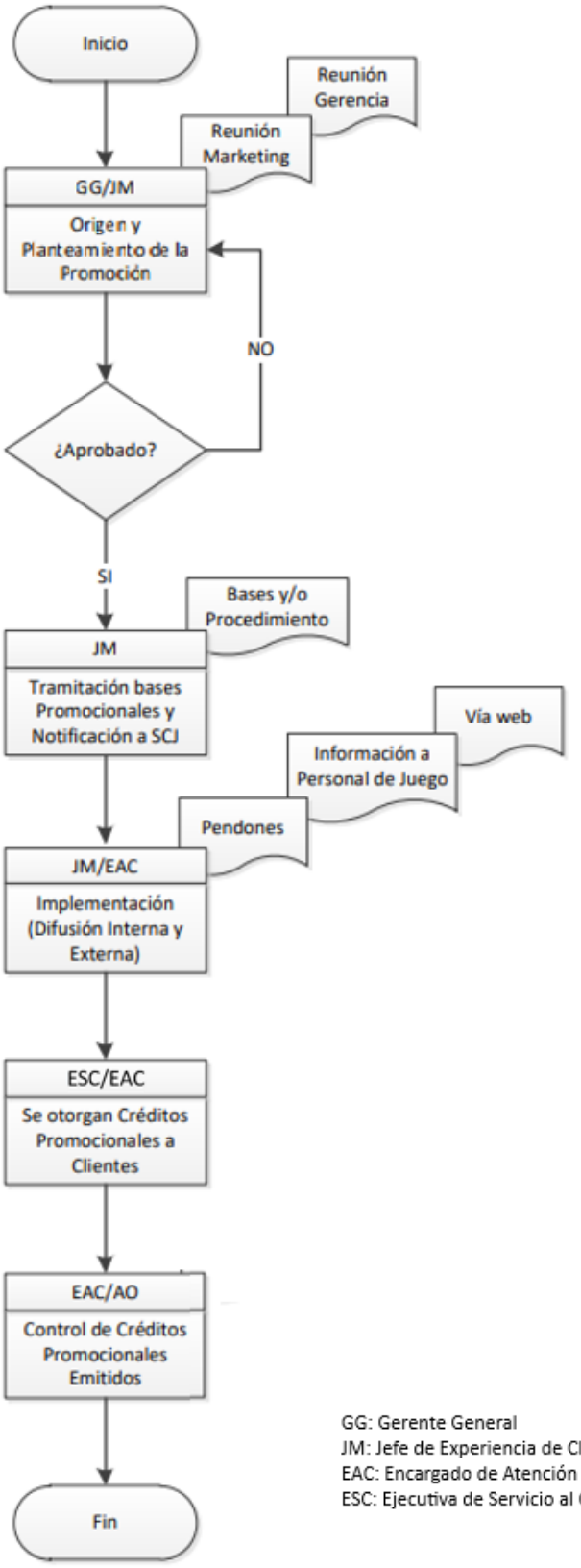
- **Pandemia**: Referente a la situación que se vivió en nuestro país producto de una pandemia, es preciso adoptar todas las medidas de seguridad necesarias, antes, durante y después de ejecutar las actividades descritas en el presente procedimiento, referentes a limpieza y desinfección de sitios que podrían encontrarse contaminados, todo esto como medidas de precaución.

Las presente medidas consisten en establecer la forma de trabajar para colaboradores, donde existan puntos de contacto, ya sea entre Colaboradores o Colaboradores y Clientes.

Durante su jornada laboral, se deberá tener presente los siguientes puntos de revisión:

- Realizar limpieza y Sanitización de su lugar de trabajo de acuerdo con los protocolos implementados por esta Sociedad Operadora para cada área, los cuales se han denominados ***"Protocolos de Limpieza y Desinfección"***
- Los Colaboradores deberán contar con sus Elementos de Protección Personal (EPP) y Elementos de Protección Sanitario (EPS) entregados por la empresa, constatando el correcto uso de éstos en todo momento, durante su jornada de trabajo.
- Revisar que las medidas de distanciamiento se cumplan en cualquier interacción entre Colaboradores y Clientes.
- Supervisar que el Cliente utilice en todo momento de forma correcta su mascarilla y cumpla con todas las medidas establecidas por la compañía.

9. DIAGRAMAS DE FLUJO

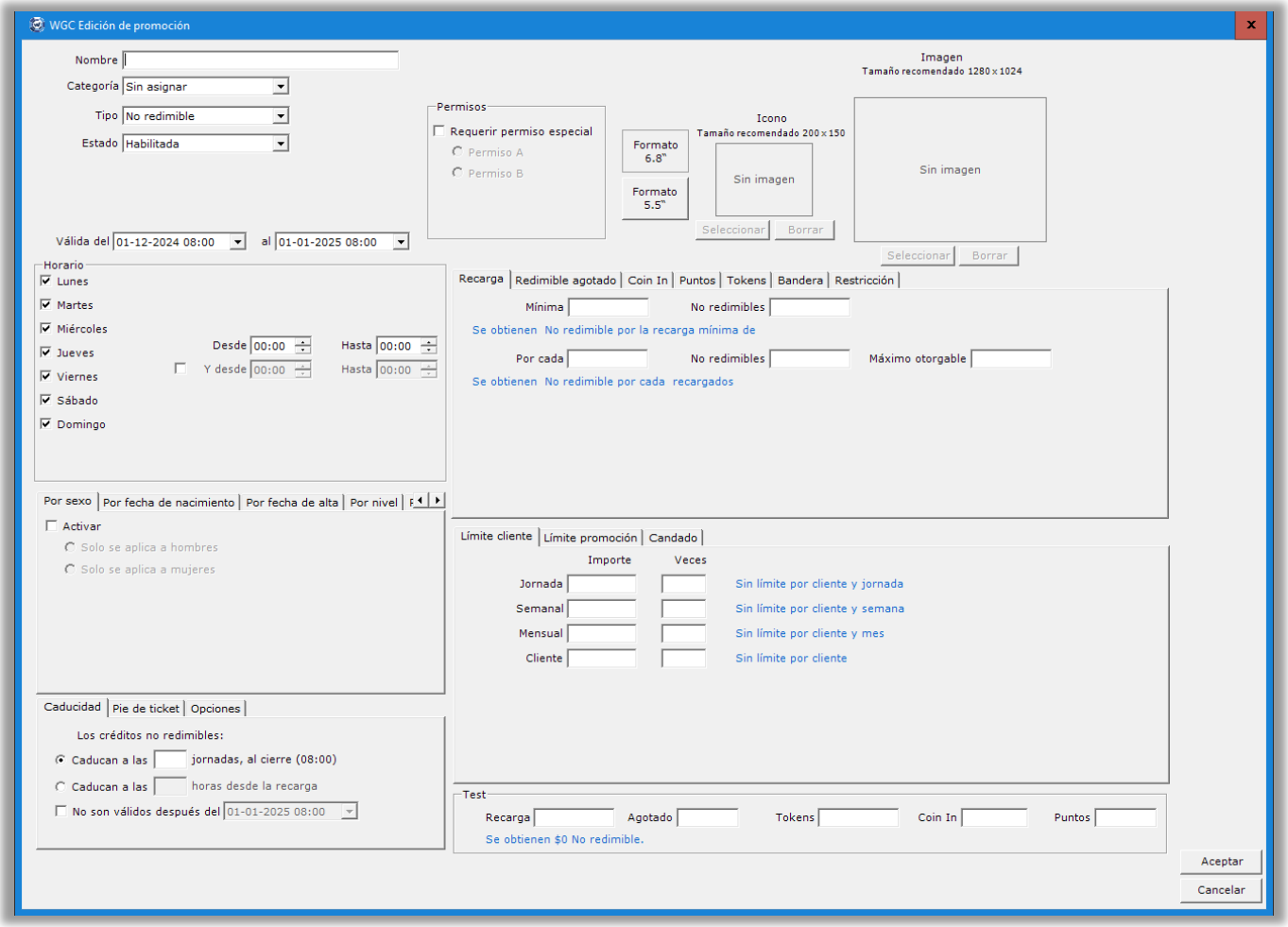
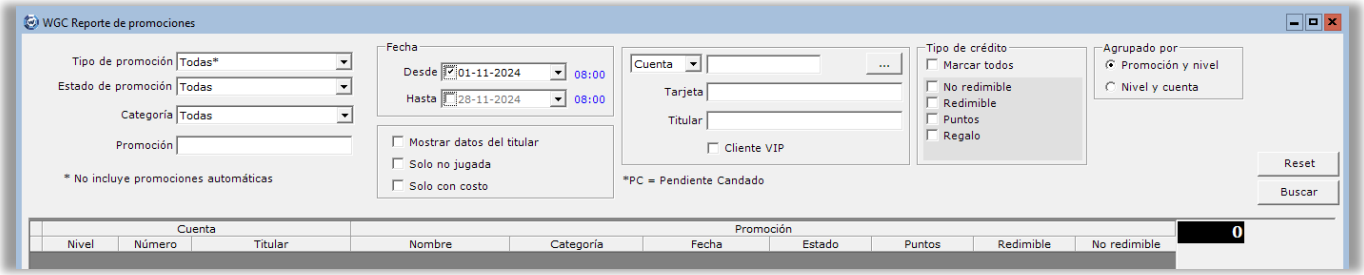


GG: Gerente General
JM: Jefe de Experiencia de Clientes y Marketing
EAC: Encargado de Atención al Cliente
ESC: Ejecutiva de Servicio al Cliente

10. ANEXOS (REFERENCIALES)

Anexo N°1

"Ventana de Creación de Promociones en Wigos"



"Ventana de Reporte de Promociones en Wigos"