

CONSTANCIA DE RECEPCIÓN, LECTURA Y CAPACITACIÓN
DEL MANUAL DE FUNCIONES

Codigo:	FOR-SED-OYM-003
Versión:	05
Vigencia:	13/07/2015

Yo, Acsa Lorena Rojas con numero de NI _____
asignado al **area / sala / negocio** _____ con Razón Social: _____
Acepto haber recibido, leído y capacitado en el Manual de Funciones del siguiente cargo: _____

Aceptando todas y cada una de sus partes, comprometiendome a cumplir con las mismas.

20 / 12 / 17

Fecha de Recepcion



Firma del trabajador



Huella Digital

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES PROVISIONAL	CODIGO
		FOR-GOYM-001

VERSION: 001 FECHA: 02/05/14 HOJA: Página 1 de 5

1.- CARGO	
A. TITULO DEL CARGO	RELACIONISTA PUBLICO - RRPP
B. UBICACION DEL CARGO	SALAS TRAGAMONEDAS
2.- RELACIONES JERÁRQUICAS	
C. REPORTA A	D. LE REPORTAN:
Gerente de Marketing	No ejerce supervisión directa.
E. SUPERVISA A	
No ejerce supervisión directa.	
3.- INFORMACIÓN DEL PUESTO	
F. OBJETIVO DEL PUESTO:	
Observar, registrar y analizar muy sutilmente los montos jugados por cada cliente que ingresa a la sala para identificar y premiar a aquellos que realicen las mayores apuestas a través de la entrega de premios establecidos por la Empresa. Asimismo observar al cliente que se encuentra ofuscado por temas de pérdidas en apuestas y premiarlo brindándole la mejor atención personalizada.	
4.- INTERACCIÓN DEL PUESTO	
G. INTERACCIONES INTERNAS:	MOTIVO DEL CONTACTO
Con todo el personal de sala.	Comunicación y retroalimentación sobre clientes, clientes potenciales y nuevos clientes.
Con el Administrador y sectorista de sala.	Comunicación sobre los principales clientes identificados y el reporte de las mejores apuestas y premios entregados.
H. INTERACCIONES EXTERNAS:	MOTIVO DEL CONTACTO
Clientes	- Para brindar el servicio de Atención al cliente personalizado. - Premiación a los clientes. - Identificación y recopilación de preferencias de los mejores y potenciales clientes. - Recopilación de principales datos de los clientes que servirá para la base de datos.
5.- ORGANIGRAMA DEL PROCESO	
GERENTE DE MARKETING ↓ RELACIONISTA PÚBLICO	
6.- FUNCIONES GENERALES	
1. Cumplir las normas y dispositivos generales establecidos por la Empresa en forma diaria, con eficiencia y efectividad necesarias.	



ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Organización y Métodos	Gerente de Marketing	Gerente de Marketing

Finalmente cualquiera de las partes podrán dar por terminado el presente contrato invocando para esto, cualquiera de los artículos –según el caso- incluidos en el capítulo VI del Código laboral vigente.

NOVENA: DEBERES, OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES: El Trabajador además de todas aquellas obligaciones y deberes que nacen de la Relación Jurídica Laboral, mediante el presente contrato de trabajo se obliga a respetar, acatar y aplicar todas aquellas obligaciones, deberes y prohibiciones establecidas en el Código del Trabajo, Manual de funciones, Reglamento Interno de Trabajo, Normativa Interna de la Empresa, Disposiciones, regulaciones, procedimientos, reglamentaciones y circulares que en su relación jurídica laboral emanen de la Gerencia General, Administrativa y de Recursos Humanos, y en sus diferentes instancias de cadenas de mando (Jefes de Área, Auditores, Supervisores, etc.) a nivel interno de la Empresa la que pasara a ser parte integrante del presente contrato. Además el Trabajador deberá respetar el principio de lealtad, confidencialidad y honradez y a no divulgar y/o fotocopiar información propia de esta Empresa sin la autorización expresa del Gerente General.

DÉCIMA: ACEPTACION: EL(LA) TRABAJADOR(A) recibirá las herramientas de trabajo, dinero en efectivo, de caja chica, ventanilla o administración que le sean entregados para la realización de sus funciones; en la misma forma realizará la entrega y en el caso de existir faltantes de productos, herramientas de trabajo, así como faltante en efectivo, éste(ésta) asumirá el pago del cien por ciento de su valor, todo de conformidad con lo establecido en el Art.18, literal f) del Código del Trabajo vigente.

En caso perdida valores (cheques, mercadería y dinero en efectivo) propiedad de EL EMPLEADOR queda bajo la responsabilidad del(la) TRABAJADOR(A). En caso de llegar a recibir beneficios de parte de la Empresa, tales como: prestamos de dinero, anticipos de salario, adelantos de prestaciones sociales, mercadería al crédito y otros, **AUTORIZO** a la Empresa a efectuar deducciones de mis salarios, como también en caso de terminación de la relación laboral, deducir en su totalidad cualquier deuda existente al momento de mi retiro.

EL EMPLEADOR deducirá del salario del(la) **TRABAJADOR(A)**, las cantidades correspondientes a faltantes, la deducción se efectuará en el pago subsiguiente a la fecha de los mismos. Las deducciones no afectarán el salario mínimo.

DECIMA PRIMERA: Ambas partes quedan sujetos al régimen laboral vigente establecido en la Ley No. 185 Código del Trabajo.

Las partes contratantes suscriben, firman y aceptan el presente Contrato de Trabajo en señal de conformidad, en dos tantos de un mismo tenor, en la ciudad de Managua a las 08:28 de la MAÑANA del día 13 de DICIEMBRE del año 2017.-

EL EMPLEADOR

EL TRABAJADOR (A)

Jerson



	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES PROVISIONAL	CODIGO
		FOR-GOYM-001

VERSION: 001 FECHA: 02/05/14 HOJA: Página 2 de 5

2. Cumplir con los reglamentos internos y todo tipo de disposiciones de trabajo, comunicados y normas de seguridad emitidos por la Empresa.
3. Cumplir con los horarios establecidos, registrando su ingreso y salida del centro de trabajo de acuerdo con los sistemas de control dispuestos por la Empresa.
4. Informar de manera inmediata a la Administración y Gerente de Marketing de las ocurrencias o incidentes que se hayan suscitado sobre asuntos inherentes a su cargo, con oportunidad y eficiencia para su evaluación y toma de medidas.
5. Verificar que su puesto de trabajo cuente con el ambiente y equipamiento necesarios para el desarrollo de sus funciones.
6. Asistir de manera obligatoria a los Cursos de Capacitación programados por el Departamento de Capacitación y Desarrollo cuando le sea indicado.
7. Participar activamente en la página de Personas Network y Salones Network.
8. Mantener en absoluta reserva y confidencialidad el código de usuario asignado para el uso de salones Network, haciéndose responsable de toda información que se envíe por medio de esta cuenta.
9. Ante cualquier actividad que implique gastos, los colaboradores están obligados de buscar el beneficio y ahorro para la empresa.
10. Las demás funciones que sin estar expresadas se desprendan como inherentes al cargo.
11. Cumplir con las normas de seguridad y salud en el trabajo establecidas por la organización en sus diferentes establecimientos según normas nacionales en materia de seguridad y salud en el trabajo.
12. Participar activamente en las diferentes actividades de prevención dispuestas por seguridad y salud en el trabajo a fin de cumplir con las normativas vigentes de la organización y la del estado.
13. Participar en los comités de seguridad y salud en el trabajo cuando lo disponga su jefatura inmediata previa coordinación con el coordinador de seguridad y salud en el trabajo.
14. Proponer medidas que permitan corregir condiciones de riesgos que podrían causar accidentes de trabajo y/o enfermedades ocupacionales.
15. Cooperar y participar en el proceso de investigación de los accidentes en el trabajo y las enfermedades ocupacionales cuando la autoridad competente lo requiera o cuando a su parecer los datos que conocen ayuden al esclarecimiento de las causas que los originaron.
16. Contribuir con la mejora continua de los procesos, la gestión del cambio, la preparación y respuesta a situaciones de emergencia.
17. Adoptar medidas preventivas y correctivas necesarias para eliminar o controlar los peligros asociados al trabajo.

7.- FUNCIONES ESPECIFICAS

1. Observar, registrar y analizar a los clientes que más dinero apuestan por cada ingreso a sala, detectando aquellos clientes que cambian por caja para su apuesta y aquellas apuestas que van directamente a los billeteiros, para que muy sutilmente se les premie.
2. Controlar diariamente los montos de dinero apostados por cada cliente, número de jugadas y apuestas realizadas, registrando la información en el formato de control establecido.
3. Reportar diariamente a la Gerencia de Marketing y al Administrador cuales son nuestros mejores clientes y nuestros clientes potenciales tomando como base la información registrada en el formato de control.
4. Brindar atención personalizada a los mejores clientes identificados y potenciales clientes.

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Organización y Métodos	Gerente de Marketing	Gerente de Marketing

El trabajador tendrá derecho a una hora diaria de descanso y a su séptimo día, el cual estará sujeto a la programación hecha por su jefe inmediato.

Ambas partes convienen que la jornada laboral y en consecuencia el horario de trabajo puede ser cambiado siempre y cuando, se notifique por escrito a **El Trabajador** con 1 día de anticipación, y éste último acepte el cambio.

El Trabajador deberá completar, marcar y firmar la Tarjeta de control de asistencia de entrada y salidas de sus labores u otro control o libro de asistencia que la Empresa designe para este fin, marcar al iniciar su hora de descanso y al finalizar la misma, sin excusa alguna, si no lo hiciera será tomado como ausencia.

SEXTA: HORAS EXTRAORDINARIAS: Se reconocerán las horas extraordinarias cuando sean previamente coordinadas, programadas y autorizadas por el responsable del área respectiva o por los superiores de estos, la Gerencia General y Recursos Humanos.

Las horas extras se autorizarán mediante formato de Reporte de Horas Extras y se plasmará el Visto Bueno del responsable inmediato superior en las respectivas solicitudes. La persona trabajadora deberá presentar al departamento de Recursos Humanos, la solicitud hasta un día antes del cierre de la nómina, con los respectivos sellos y firmas autorizadas; y el detalle de los trabajos realizados por tiempo y resultados conforme al programa previamente autorizado.

Queda entendido entre las partes que no se considera tiempo Extraordinario aquel tiempo que sea utilizado para subsanar errores imputables al Trabajador conforme lo establecido en el art. 57 CT.

SEPTIMA: RENUMERACION SALARIAL: Por los servicios prestados por **El Trabajador**, **El Empleador** pagará en concepto de Salario Básico Mensual, la cantidad de: Seis mil trescientos ochenta y cuatro 38/100 **Córdobas (C\$ 6384.38)**, enterándoselos en dos partes los días quince y treinta de cada mes, en su centro de Trabajo.

La persona trabajadora podrá recibir su remuneración salarial en efectivo o a través de transferencia bancaria a una cuenta de débito (cuenta planilla) que el Empleador aperture al Trabajador en cualquier Institución Bancaria.

El recibo o planilla podrá ser firmado por la persona trabajadora en el momento del pago en efectivo. Cuando el pago se realice por transferencia bancaria no habrá necesidad de firma ya que el pago se justificará por el documento bancario o comprobante que emita el Banco (impresión de recibo, consulta en línea).

Las prestaciones sociales como vacaciones y décimo tercer mes también se podrán pagar por transferencia bancaria.

OCTAVA: TERMINACION DE LA RELACION LABORAL: **El Empleador**, podrá rescindir del presente contrato si a su juicio las labores prestadas por **El Trabajador**, no cumplen con las expectativas requeridas para las que fue contratado o por incumplimiento a las disposiciones que establecen las leyes laborales nicaragüenses, el manual de funciones, la normativa interna de Trabajo y el presente contrato.

De igual manera, **El Trabajador(a)** podrá dar por terminada la relación laboral de manera inmediata ya sea por escrito o verbalmente; o podrá darlo por terminado avisando al empleador por escrito con quince días de anticipación.

Ilirio



	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES PROVISIONAL	CODIGO
		FOR-GOYM-001

VERSION: 001 FECHA: 02/05/14 HOJA: Página 3 de 5

5. Seleccionar a los mejores clientes que jueguen con apuesta máxima y reportar al Administrador para proceder con la premiación.
 6. Mostrar una actitud amable y expresión sonriente con el propósito que los clientes se sientan cómodos y ganar su confianza.
 7. Recibir, mirar y saludar cordialmente a los clientes nuevos que ingresan a la sala, brindándoles la bienvenida.
 8. Saludar a los clientes asiduos por su nombre, con la debida discreción de estar acompañado, dándoles de esta manera un trato más personalizado, mostrando cordialidad y amabilidad al momento de establecer contacto con la persona y hacerlo sentir a gusto durante su permanencia en la sala.
 9. Solicitar al Administrador información referida a las promociones existentes en la sala asignada, con el propósito de mantenerse actualizada y poder transmitir a los clientes dichas promociones.
 10. Dialogar con los clientes para recabar información de sus gustos y preferencias, de sus necesidades e inquietudes.
 11. Observar el comportamiento de los clientes en busca de signos de manipulación, notificar inmediatamente al Administrador o personal de seguridad en la sala, de la sospecha de fraude.
 12. Invitar a los clientes a retornar a la sala cuando se retiren.
 13. Mantener una actitud amable, cordial y de colaboración hacia los clientes y compañeros de trabajo.
 14. Informar al Agente de Seguridad y Administrador de sala sobre actitudes sospechosas que observe en los clientes o personal de sala para evitar o minimizar riesgos.
 15. Comunicar a la Sede Central, Contraloría General de Operaciones, Área de Recursos Humanos e Inspectoría, cualquier tipo de irregularidades observadas en sala.
 16. Custodiar y velar por los bienes y activos de la Sala en todo momento.
En caso de pérdida, hurto, robo y/o deterioro de los mismos, por negligencia o grave responsabilidad, durante su jornada laboral, quedará obligado a la reposición correspondiente, sin perjuicio de las medidas disciplinarias que se adopten.
 17. Impedir y dar aviso inmediato al Administrador (a) de Sala o la persona encargada de Sala y al Departamento de Seguridad de la Empresa, sin perjuicio de la labor que cumpla el AVP (vigilante de sala), en caso de:
 - a. El ingreso de Menores de Edad.
 - b. El ingreso de Personas en evidente estado de ebriedad.
 - c. El ingreso de Personas que porten armas, a excepción del vigilante de Sala y miembros de la Policía Nacional en ejercicio de sus funciones.
 - d. El ingreso de Personas en evidente estado de alteración mental.
- En caso haya duda sobre el estado de la persona, edad y si porta armas, deberá informar inmediatamente al Administrador. El incumplimiento de esta disposición podrá ser sancionada como falta grave por el empleador.

8. PROHIBICIONES/RESTRICCIONES/DISPOSICIONES DE SEGURIDAD

1. Jugar en las máquinas tragamonedas de las salas del grupo empresarial o permitir que sus familiares jueguen en las máquinas tragamonedas de la sala.
2. Custodiar dinero o pertenencias de los clientes dentro de la oficina.
3. Dormir en la sala durante su horario de trabajo reglamentario.
4. Relacionarse sentimentalmente con el personal de sala o con los clientes.

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Organización y Métodos	Gerente de Marketing	Gerente de Marketing

PERSONAL SALA GRANADA

Cant.	NOMBRES	CARGO
1	BENJAMIN JIRON A.	ADMINISTRADOR A
2	DENIA URBINA M.	ADMINISTRADOR B
3	DULCE GUZMAN	CAJERA
4	SILVIA BETANCOURT	CAJERA CALIFICADA
5	MANUEL GONZALEZ	OPERARIO
6	JHONNY BRIONES	OPERARIO
7	RENE GARCIA	OPERARIO
8	OMAR CARMONA	MANTENIMIENTO
9	RIGOBERTO CHAMORRO	MANTENIMIENTO
10	JUANA SEQUEIRA	ANFITRIONA
11	SCARLETT MARTINEZ	ANFITRIONA
12	JHONNY GARCIA	DIGITADOR
13	FRANCKLIN MORAGA	TECNICO DE SALA
14	FRANCISCO ROMERO	GUARDA DE SEGURIDAD
15	FREDDY MEJIA	GUARDA DE SEGURIDAD
16	JUAN CENTENO	GUARDA DE S. ROTADOR

NOTA: Falta dos plaza, siendo la Relacionista Publica y Cajera.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES PROVISIONAL		CODIGO FOR-GOYM-001
VERSION: 001	FECHA: 02/05/14	HOJA: Página 4 de 5

5. Realizar reuniones con el personal de sala en momentos en donde hay gran afluencia de público.
6. Recibir visitas personales en la sala u oficina de administración, bajo ninguna situación.
7. Ingresar a salas de la empresa que no sean las asignadas por su Gerencia.
8. Utilizar el local de la empresa para fines personales.
9. Hacer uso de los artefactos, degustaciones y premios de sala para fines personales.
10. Comprar o vender artículos dentro del local.
11. Realizar demandas ante cualquier autoridad a nombre de la empresa u otras que la involucre en forma directa o indirecta sin conocimiento del área Legal o abogado que supervise la misma.
12. Cocinar en sala, salvo autorización expresa de su Gerencia inmediata.
13. Ingresar a páginas de Internet no permitidas que no sean de trabajo, salvo indicaciones de la Gerencia de Tragamonedas, debiendo permitir que el Inspector verifique el historial de dichas páginas.
14. Realizar acciones que pudieran dañar la imagen que debe proyectar como responsable de sala.
15. Recibir regalos o propinas de los clientes.
16. Regalar tickets que son utilizados en los sorteos.
17. Vender premios u obsequios que fueron sorteados y que algún cliente no quiso recibir por motivos personales.
18. Salir de compras con el personal de sala (cajera, cambista, operador, anfitriona, dealer, técnico de sala, jocketa); sólo podrá hacerlo con el personal de mantenimiento si fuera necesario.
19. Acudir a reuniones o lugares de esparcimiento con personal y/o clientes de la sala en horas de trabajo.
20. Permitir el ingreso o permanencia en la vivienda de los administradores en Provincia, de trabajadores de la sala, familiares, amigos o personas extrañas, sin la autorización de la Gerencia de Tragamonedas.
21. Realizar en la vivienda de los administradores o en la sala actos que atenten contra la moral y las buenas costumbres.

10.- REQUISITOS DEL PUESTO(PERFIL)

Grado Académico Requerido:	Carrera técnica, universitarios inconclusos con conocimientos básicos de atención al cliente.
Especialidad Académica Requerida:	Ninguna.
Edad:	40 a más o análisis de la Gerente de Marketing
Sexo:	Masculino/Femenino
Experiencia en Áreas Específicas:	Salas de entretenimiento, Ventas, publicidad, Marketing. Atención al cliente
Experiencia Laboral Mínima:	No indispensable
Nivel de conocimiento de Idioma:	Ingles básico (deseable)
Conocimiento de Sistemas de Computo - Software/Hardware:	Microsoft office (word, excel y ppt) e Internet (deseable).
Conocimientos Especiales:	N/A
Vehículo o máquina que debe saber operar:	N/A

11.- CONDICIONES DE TRABAJO

Ubicación	Campo	☒	Oficina	☐	Altura	Si	☐	No	☒
Uniforme	Si	☒	No	☐	Disponibilidad para	Si	☒	No	☐

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Organización y Métodos	Gerente de Marketing	Gerente de Marketing

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES PROVISIONAL	CODIGO	
		FOR-GOYM-001	

VERSION: 001 FECHA: 02/05/14 HOJA: Página 5 de 5

EPP	Si	☐	No	☒	viajar:	☐	No	☐
Exposición:	Frio	☒	Calor	☐	Disponibilidad	Si	☐	☒
Fuerte intensidad Luz	Si	☐	No	☒	Turnos Rotativos			
					Otros: Turno de 03:00 pm a 11:00 pm y las que disponga su Jefatura inmediata			

12.- HABILIDADES

- Facilidad de comunicación
- Ser capaz de hablar positivamente
- Saber escuchar
- Ser cortés
- Saber monitorizar y entender información relevante
- Capacidad de EMPATIZAR con el cliente, capacidad para TRATAR con clientes



ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Organización y Métodos	Gerente de Marketing	Gerente de Marketing