	CONSTANCIA DE RECEPCIÓN, LECTURA Y CAPACITACIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES	Codigo:	FOR-SED-OYM-003
		Versión:	05
		Vigencia:	13/07/2015

Yo, Heyder Aracelys Mendoza. con numero de NI 00'100380 0044X.

asignado al **area / sala / negocio** Sala Colonial. con Razón Social: ITSO

Acepto haber recibido, leído y capacitado en el Manual de Funciones del siguiente cargo:

operaria.

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

24/08/19

Fecha de Recepcion

Firma del trabajador

Huella Digital

I TITULO DEL CARGO : OPERARIO(A)

II UBICACIÓN DEL CARGO

Área : CONTRALORÍA DE OPERACIONES

III RELACIONES JERÁRQUICAS

Reporta a : Administrador de Sala

Supervisa a : No ejerce supervisión

IV OBJETIVO DEL PUESTO

Asegurar la operatividad de las máquinas tragamonedas realizando el mantenimiento preventivo, cerciorándose que la presentación y limpieza de las máquinas sea óptima en todo momento. De igual forma, llevar un control y registro riguroso de los contadores electrónicos y mecánicos.

V FUNCIONES ESPECÍFICAS

1 Presentar al Agente de Seguridad de sala al momento de su ingreso las monedas y billetes que lleve consigo, facilitando la revisión de carteras y mochilas de su pertenencia.

2 Cumplir estrictamente con los horarios señalados por el Administrador, debiendo registrar su hora de ingreso, salida y refrigerio en la tarjeta de asistencia que se encuentra en la entrada de la sala con el Agente de Seguridad.

3 Realizar el relevo de turno con el(la) operario(a) del siguiente turno.

3.1 Utilizar el Cuaderno de *"Ocurrencias Técnicas"* para realizar el relevo de turno.

3.1.1 Anotar lo acontecido durante el turno con las máquinas: cuales quedan inoperativas con que número de Orden de Trabajo, cuáles presentan continuamente códigos de error y toda la información pertinente y necesaria para el (la) operario(a) que inicia el turno como también para el técnico de sala.

3.1.2 Consignar en el Cuaderno de *"Ocurrencias Técnicas"* cuántas llaves de máquinas y de reseteo se entregan y en que estado.

3.1.3 Consignar la entrega detallada de herramientas o el maletín de las mismas.

3.1.4 Verificar la operatividad de las máquinas.

- Correcto funcionamiento de las chapas de las puertas de las máquinas y que estén cerradas correctamente.
- Estado de las llaves de máquinas: completas, no rotas o deterioradas, enumeradas.
- Estado de las lengüetas: corregirlas si estuvieran cortas o dobladas.
- Drops cerrados y lacrados.

3.1.5 Informar al Administrador de turno de no cumplirse con lo antes mencionado.

3.1.6 Consignar al final de las anotaciones nombres completos, firma y sello de operadores (entrante y saliente), así como la firma y sello del Administrador de turno.

4 Realizar diariamente mantenimiento preventivo y de limpieza a las máquinas de la sala.

4.1 Verificar que los fluorescentes de las máquinas estén operativos.

4.2 Realizar diariamente la limpieza externa de las máquinas.
4.2.1 Verificar que no quede en las máquinas pegamento de cintas
4.2.2 de embalaje.
4.2.2 Verificar que la fórmica de las máquinas estén en óptimas condiciones.

4.3 Efectuar el ajuste a las botoneras y reemplazo de las mismas, cuando sea necesario, colocando las leyendas de las mismas.

4.4 Verificar que las billeteras se encuentren bien colocadas y funcionando.

4.5 Arreglar el cableado interno de las máquinas.

4.6 Observar que los repuestos utilizados para reparar las máquinas sean los adecuados, no utilizando plásticos, papeles, ni monedas como sustitutos de repuestos.

4.7 Verificar que no existan elementos extraños sobre la máquina que produzcan daños físicos externos y/o internos. Ejemplo: vasos con gaseosa, jugos o cigarrillos.

4.8 Verificar que las máquinas tengan activada la alarma de puerta (que funcionen los parlantes de éstas).

5 Observar si las máquinas presentan premios y/o rellenos consecutivos poco frecuentes (tres rellenos consecutivos en una misma máquina).

5.1 Informar antes de realizar el tercero inmediatamente al Administrador y al técnico de sala acerca de esta ocurrencia.

5.2 Dejar inoperativa la máquina con Orden de Trabajo y anotarlo en el Cuaderno de *"Ocurrencias Técnicas"*.
5.3 Solicitar la Orden de Trabajo, en caso no se encuentre presente el Administrador de turno.

6 Prestar atención rápida a los requerimientos de los clientes por desperfectos de máquinas, dando solución a los problemas que en máquinas se presenten y que competan a su campo.

7 Realizar el procedimiento de Premio Mayor o Pago por Progresivo en el formato *"Boleta de Movimiento de Valores"*.

7.1 Completar dicho formato con los datos solicitados.
7.2 si es un premio progresivo tomar la foto al panel con la cantidad ganada.
7.3 Registrar los contadores mecánicos y electrónicos de inicio y finales.
7.4 Realizar los cálculos respectivos, según fórmula para conocer el monto a pagar.

7.5 Verificar los contadores de inicio siempre en el cuaderno de "Secuencia del Formato de movimientos de Valores".

7.6 Verificar que el monto a pagar coincida con la diferencia entre los contadores de Final e inicio.

7.6.1 Verificar en aquellas máquinas que cuentan con 4ta. Lectura, que éste no se incremente en mayor cantidad que el de ATP (Jackpot). Si se diera el caso, comunicar al Administrador y solicitar autorización para el pago.

7.6.2 En máquinas IGT póker homologadas, no puede avanzar únicamente el contador de la 4ta. Lectura, si fuera así, comunicárselo al administrador antes de proceder al pago del premio.

7.7 Firmar y sellar el formato en original y copia una vez concluido el procedimiento: operadora, administrador.

7.8 Verificar si el contador de "Door Open" se ha incrementado normalmente

7.8.1 Informar al Administrador de turno en caso se constatara que dicho contador se ha incrementado de manera inusual, para descartar la posibilidad de una manipulación

7.9 Si el monto a pagar es superior a C$1,200 córdobas, se le solicitará al cliente ganador su cedula (se tomará foto del mismo con la cámara) y se le tomará una foto a la pantalla de la maquina donde se muestre el premio

7.10 Devolver el talonario del formato a la cajera para que ella realice el pago al cliente ganador y tenga custodia del mismo en la Caja Cabina.

8 Realizar el procedimiento de Relleno de Hopper en el formato *"Boleta de Movimiento de Valores"*.

8.1 Completar dicho formato con los datos solicitados.

8.2 Realizar el procedimiento para Relleno de Hopper en compañía del Administrador de Turno.

8.3 Registrar los contadores mecánicos y electrónicos de inicio y finales.

8.4 Realizar los cálculos respectivos verificando que el contador de OUT haya registrado correctamente la cantidad de monedas o fichas que faltaban pagar por máquina.

8.5 Firmar y sellar el formato en original y copia una vez concluido el procedimiento: operadora, administrador.

8.6 Verificar si el contador de "Door Open" se ha incrementado normalmente.

8.6.1 Informar al Administrador de turno en caso se constatara que dicho contador se ha incrementado de manera inusual, para descartar la posibilidad de una manipulación.

8.7 Devolver el talonario del formato a la cajera para que ella tenga custodia del mismo en la Caja Cabina.

9 Registrar en el Cuademo de "Secuencia del Formato de Movimiento de Valores" según modelo establecido, la información requerida, principalmente contómetros de ATP y 4ta Lectura, que sirva como referencia para realizar los procedimientos de Premio Mayor y Pago de Progresivo con datos referenciales de inicio y final.

10 Realizar el "Relleno Inicial" a cada máquina nueva que ingresa utilizando el formato *"Boleta de Movimiento de Valores"*.

10.1 Colocar a manuscrito la frase ***"Relleno Inicial"*** en la parte superior del formato para proceder al relleno (fondo inicial de monedas con el que empieza de acuerdo a la denominación de la máquina).
10.2 Registrar los contadores mecánicos y electrónicos de inicio

11 Participar en el procedimiento de *"Aperturas de Hopper"* que realice el Administrador.

11.1 Realizar el procedimiento de 'Aperturas de Hopper' según lo establecido.
11.2 Anotar los contadores electrónicos en el mismo momento de retirar las monedas del drop de la máquina.
11.3 Verificar el conteo de monedas en la Caja Cabina con el administrador, anotando en el Cuaderno de *"Ocurrencias Técnicas"* la cantidad de monedas encontradas en cada máquina
11.4 Registrar información pertinente en el formato de 'Door Open' .

12 Participar en el procedimiento de conteo cuando éste se realice durante su horario de trabajo.

12.1 Efectuar con anticipación al día de conteo con el administrador del turno anterior, la preparación de la sumatoria de los formatos de *"Movimientos de Valores"* de Premios Mayores y Rellenos de Hopper de la semana.

12.2 Vigilar que no hayan monedas dispersas en las máquinas cuando se realiza el conteo (hoppers y drops).

12.3 Realizar limpieza de hoppers y partes internas de las máquinas durante el procedimiento de conteo.

12.4 Realizar la toma de contadores mecánicos y electrónicos en la calculadora Casio.

13 Devolver monedas o fichas a los clientes que reclamen un pago incompleto en una máquina, solicitándolas en la caja cabina, previa autorización del Administrador de Turno.

13.1 Comunicará al Administrador el problema y el porque se tiene que realizar una devolución de monedas.
13.2 El operador realizará un recibo provisional, consignando el N° de máquina, la cantidad de monedas que se devolverán, los datos del cliente, y firma de éste último, de la operadora y del administrador.
13.3 El operador solicitará las monedas o fichas al cajero(a) dejando como sustento el recibo provisional.
13.4 Registrar el motivo de la devolución y la cantidad de monedas a devolverse en el Cuaderno de *"Ocurrencias Técnicas"*.
13.5 Por ningún motivo el operador sacará monedas de la misma máquina para realizar la devolución de monedas, ante problemas técnicos de la máquina.
13.6 Cuando el técnico revise la máquina y determine cual es la falla, realizará una ficha técnica y devolverá a la Caja Cabina las monedas que fueron devueltas al cliente, quedando anulados los recibos provisionales que por devolución de monedas o fichas pudieran haber.

13.7 La cajera entregará el recibo provisional anulado al técnico para que sea adjuntado a la ficha técnica que sustenta la devolución.

14 Registrar correctamente la entrega de los "Cupones de Sorteo", según corresponda, en el formato *"Boleta de Movimiento de Valores"* de premios Mayores que haya realizado.

14.1 Mantener el Cuaderno *'Control de entrega de Tickets'*, al día en cada relevo, para facilitar la verificación en los sorteos.

15 Entregar los tickets de diversas promociones de acuerdo a las bases establecidas por la empresa, cuando sea designada tal responsabilidad.

16 Mantener limpios, ordenados y sin enmendaduras o borrones todos los cuadernos de control del operario(a): *"Ocurrencias Técnicas"*, *"Door Open"* y *"Secuencia del Formato de Movimiento de Valores"*.

16.1 Registrar los contómetros en la calculadora Casio correctamente, guardando la información al finalizar el registro (contadores Mecánicos, Electrónicos, door open y billetera de todas la máquinas con las que cuente la sala)

16.2 Si la máquina está inoperativa y no se registra los contómetros, Indicar en el cuaderno de *'Ocurrencias Técnicas'*, el motivo detallado por el cual se encuentra inoperativa y con Orden de Trabajo.

16.3 Registrar en el formato de *"Door Open"* el contador respectivo en el momento en que se abre una maquina. Dicho registro será nítido, indicando la hora, el motivo de la apertura de puerta en forma detallada, el nombre de la persona que realiza la apertura y el número del contómetro antes y después de abrir la maquina.

16.4 Se registrará en el formato de *'Door Open'* diariamente los contómetros de puerta de todas las máquinas hayan sido o no abiertas, este registro se realizará al momento de tomar todos los contómetros de las máquinas.

16.5 Tener en cuenta que la presencia de algunas fallas en la máquina, solo permite el registro del contómetro después de abrir la máquina.

16.6 Solicitar al finalizar el turno, la firma y sello del administrador en el formato de *'Door Open'*.

17 Informar al técnico sobre desperfectos en máquinas utilizando el cuaderno de *"Ocurrencias Técnicas"*.

17.1 Mantener siempre informado al técnico de sala sobre todas las ocurrencias en máquinas, realizando un trabajo organizado y coordinado.

18 Realizar el dropeo de monedas en presencia del Administrador de turno, en las máquinas que sean estrictamente necesarias.

18.1 Realizar este procedimiento de **"emergencia"** ya sea: por mal funcionamiento del diverter o para facilitar en las salas de departamentos las 'Aperturas de Hopper' para autoabastecerse de monedas.

19 Orientar a los clientes respecto al funcionamiento operativo de las máquinas y tipos de juegos motivándolos a jugar en las máquinas.

20 Asistir obligatoriamente a los Cursos de Actualización para Operarias programados por el Área de Recursos Huamnos cuando le sea indicado.

21 Cuidar sus implementos de trabajo con total responsabilidad, en caso de deterioro solicitar al administrador la compra, en caso de perderlos deberá de reponerlos.

22 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.

23 Comunicar al Area de Operaciones, Área de Recursos Humanos, Área de Inspectoría, cualquier tipo de irregularidades observadas en sala.

24 Cumplir estrictamente con las normas, procedimientos de trabajo y de seguridad establecidos por la empresa.

25 Realizar otras actividades que le sean asignadas por el Administrador de turno, y que le permitan cumplir con el objetivo del puesto, sin transgredir el Reglamento Interno de Trabajo.

VI. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

1 Casos de faltantes en máquinas

En el caso que los técnicos del Area de Analisis y Diferencias determinen faltantes en las máquinas, y luego que los resultados de la investigación determinen responsabilidad o negligencia del personal de sala, dicho faltante podrá ser descontado del haber mensual, en cuyo caso se entenderá autorizado el mismo mediante la firma del presente.

2 Casos de robo y/o apropiación ilicita

En caso de robo y/o apropiación ilícita comprobada, por parte del personal que labora en sala, de dinero, productos materiales, bienes de la empresa y/o que estén bajo su custodia o responsabilidad, el personal involucrado deberá devolver el justiprecio o resarcir el bien, caso contrario, autoriza mediante la firma del presente documento el descuento respectivo de sus ingresos.

3 Presentación y actitudes requeridas del personal de salas

3.1 El personal de sala deberá mantener una presentación impecable, una buena imagen y arreglo.

Las señoritas: deberán utilizar el uniforme respectivo siempre limpio, el calzado debe ser de vestir (tacos altos mínimo No. 7 y en color que combine con el uniforme).

Mantener una imagen llamativa, usando un maquillaje completo y luminoso.

El cabello debe estar perfectamente peinado, ordenado y recogido en todo momento.

Usar durante su permanencia en la sala el fotocheck de identificación con su nombre legible, en el lado izquierdo.

Los caballeros: deberán cuidar su apariencia, limpieza y corte de cabello, haciendo uso de camisa y corbata, debiendo portar de igual forma su fotocheck de identificación.

El personal deberá presentarse a trabajar puntualmente en el horario señalado por el Administrador de turno, y mantener una actitud servicial con los clientes, atendiendo sus consultas y reclamos con amabilidad y cortesía, no entrando en discusiones con los mismos.

3.2 Mantener una actitud proactiva, presentando siempre ideas que permitan mejorar la sala, así como preocupándose por realizar un trabajo minucioso.

3.3 Deberá conducirse con honestidad y transparencia en todo momento

4. Cuadernos bajo su responsabilidad

4.1 Cuaderno de *"Ocurrencias Técnicas"*: Se deberá anotar el detalle de las ocurrencias de máquinas como códigos de error, pagos de progresivos, aperturas realizadas, Ordenes de Trabajo, número de fichas técnicas.

4.2 Este cuaderno será utilizado en el relevo de operadores (debiendo firmar y sellar el entrante y el saliente), sin presentar enmendaduras. Asimismo, deberá firmar el Administrador de turno (previa revisión de las ocurrencias) en señal de conformidad, indicando en este el n° de llaves, n° de cuadernos, n° de máquinas y estado de puertas, así mismo, indicar los montos de dinero en los que se encuentran el o los progresivos y el set de herramientas.

4.3 Cuaderno "Secuencia del Formato de Movimiento de Valores": deberá anotar la información requerida, principalmente contómetros de ATP y 4ta Lectura, que sirva como referencia para realizar los procedimientos de Premio Mayor y Pago de Progresivo con datos referenciales de inicio y final..

4.4 Cuaderno de *"Control de entrega de Tickets"*: Al finalizar el turno se pegarán los desglosables que se retiran de la parte inferior del formato *"Boleta de Movimiento de Valores"*, en donde se indican la cantidad de cupones entregados en el "Premio Mayor" ganado por un cliente. Si éste no desea los tickets se colocará a manuscrito en el desglosable "el cliente no desea tickets" y de igual forma se pegará el desglosable en el cuaderno.

Utilizar para el registro en estos cuadernos siempre el modelo vigente.

5. **Formatos bajo su responsabilidad**

5.1 Formato *"Boleta de Movimiento de Valores"* El cual será llenado con letra legible y sin enmendaduras para realizar un pago por caja (Premio Mayor), cuando se necesite completar un pago por Hopper (Relleno de Hopper), o cuando se realice un Pago de Progresivo.

5.2 Formato de *"Door Open"* Este formato es utilizado para llevar el control de las puertas abiertas, debiendo completarlo de manera correcta: con el detalle, no usando abreviaturas, colocando el nombre del personal responsable de la apertura de puerta y deberá ser firmado y sellado por el administrador de turno. Utilizar para el registro siempre el modelo vigente.
También se registrará el contador de Door Open de todas las máquinas en el momento del registro de contómetros diarios en la calculadora, manteniendo el correlativo tanto en las fechas, como en el contador de Door Open, debiéndose llenar el contador de puerta inicial y final obligatoriamente, en el caso de que el door open no se haya incrementado, el door open inicial y final serán los mismos.

6. En caso de emergencia y de no poder asistir a la sala, deberá comunicarlo con anticipación al administrador de turno, o al Área de Operaciones.

VII. PROHIBICIONES

1 Retirarse de la sala sin conocimiento del Administrador, y/o encargado de sala en su ausencia.
2 Asistir a la sala en el día de su descanso.
3 Realizar cambios en el horario de trabajo y descanso sin el conocimiento y autorización del Administrador titular de día.
4 Formar grupos de conversación con personal de sala y en horarios de trabajo.
5 Dormir en el local durante o fuera de su horario de trabajo.
6 Presentarse al centro de trabajo en estado de ebriedad o con signos evidentes de haber consumido licor.
7 Tomar bebidas alcohólicas en el local, o durante su horario de trabajo.
8 Jugar en las máquinas tragamonedas de alguna sala perteneciente al grupo empresarial.
9 Que familiares jueguen en las máquinas tragamonedas de la sala.
10 Tomar dinero prestado o adelanto de sueldo de la sala, sin autorización del Área Recursos Humanos.
11 Adulterar boletas, facturas u otro comprobante de gasto por las compras realizadas. Debe tener en cuenta que personal de Auditoria Interna verificará la validez de estos documentos.
12 Conversar o recibir visitas personales en la sala, salvo excepciones autorizadas por el Administrador.
13 Recibir llamadas personales en el teléfono fijo de la sala, a menos que sea sumamente necesario.
14 Llevar consigo durante las horas de práctica o trabajo teléfonos celulares.
15 Acudir a reuniones o lugares de esparcimiento con clientes de la sala.
16 Relacionarse sentimentalmente con el personal de sala o con clientes.
17 Prestar dinero de la sala a los clientes para efectuar juegos o con otra finalidad.
18 Custodiar dinero o pertenencias de los clientes dentro de los casilleros del personal.
19 Recibir regalos o propinas de los clientes dentro de la sala.
20 Utilizar el local de la empresa para fines personales.

21 Utilizar algún material y formatos de sala para fines diferentes a los indicados.
22 Hacer uso de los artefactos, premios y degustaciones de sala para fines personales.
23 Ingresar a espacios de la sala con personal para conversar o formar grupos, desatendiendo la misma.
24 Comprar o vender articulos dentro del local
25 Cambiar en caja monedas o fichas de los clientes que estén jugando.
26 Utilizar el POS (Sistema Operativo para tarjetas de crédito o débito) para realizar transacciones personales o de cualquier personal de sala.
27 Regalar cupones que son utilizados en los sorteos.
28 Pagar Premios o realizar Rellenos de Hopper con monedas del carro de cambios.
29 Devolver monedas directamente del hopper de la máquina.
30 Entregar las llaves a otra persona diferente a su relevo y/o al administrador, sin que halla sido autorizado por este.
31 Participar de pre-conteos sin autorización del area de Analisis de Diferencias.
32 Pedir códigos de autorización de "Clear" para las máquinas.
33 Realizar Test a las máquinas.
34 Realizar Aperturas de Hopper y Rellenos de Hopper sin la presencia del administrador.
35 Sustraer alguna llave de puerta o reseteo de máquina del juego completo.
36 Separar monedas o fichas en tachos o en bolsas dentro de las máquinas.
37 Prestarse monedas de caja o de otras máquinas para completar pagos por hopper y evitar realizar rellenos.
38 Firmar por otra persona en los Cuademos de control de las operadoras.