

tragamonedas, resumen de ingreso bruto, volúmenes de ventas, información financiera, operaciones diarias contables, planteamiento tributario, libros contables, declaraciones de impuestos y comprobantes autorizados por la Dirección General de Ingresos, pago de impuestos, información remitida a las entidades administradoras de tributos, procesos judiciales, en la medida en que la divulgación de tal información sea necesaria para el correcto funcionamiento de la empresa, de no ser así, se hará en todo caso bajo la responsabilidad y a riesgo del **INTERESADO.**

CLAUSULA TERCERA: Toda la información suministrada por las Empresas antes enunciadas y a la que tenga acceso **EL INTERESADO**, se reconocen como propiedad del Grupo Empresarial Inversiones Santo Domingo S.A., al que pertenecen las Sociedades: Inversiones Turísticas Santo Domingo S.A., Spring Lake Park S.A., Total Gym Nicaragua S.A., Brickell Bay S.A., Inversiones Rio Bravo S.A., American Pacific Company, S.A., Certificación Total de Nicaragua S.A., Koshher de Nicaragua S.A., Resveratrol Nicaragua S.A., Star Games S.A., South Marine Overseas INC, Star Play Inc. S.A., Star Games S.A., Trabajadores Asociados de Supermercados de Nicaragua S.A., Aviones de Nicaragua S.A., y cualquier divulgación o utilización con propósitos diferentes que realice el **INTERESADO**, no le conferirá al mismo derecho alguno.

CLAUSULA CUARTA. RESPONSABILIDAD: El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones de confidencialidad contenidas en el presente compromiso, hará responsable penalmente al **INTERESADO** por los daños, perjuicios y acciones que la falta de confidencialidad de **EL INTERESADO** pueda causar a las Empresas **arriba enunciad**as o a terceros o involucrados directos o subsecuentes en la información mencionada, siempre y cuando la violación de la confidencialidad le sea directamente imputable al **INTERESADO**, sus funcionarios, o terceros que tengan acceso a la misma por causa o con ocasión de autorización, entrega o suministro de la información que realice el **INTERESADO** o de la negligencia de este último en el cumplimiento de su obligación de reserva y confidencialidad.

CLAUSULA QUINTA El compromiso de reserva y confidencialidad sobre los documentos e información obtenidos por el **INTERESADO** en informes mensuales contables, en cuanto a los activos fijos del Grupo Empresarial Inversiones Santo Domingo S.A., al que pertenecen las Sociedades: Inversiones Turísticas Santo Domingo S.A., Spring Lake Park S.A., Total Gym Nicaragua S.A., Brickell Bay S.A., Desarrollos Internacionales Brickell Bay S.A., Inversiones Rio Bravo S.A., American Pacific Company, S.A., Certificación Total de Nicaragua S.A., Koshher de Nicaragua S.A., Resveratrol Nicaragua S.A., Star Games S.A., Trabajadores Asociados de Supermercados de Nicaragua S.A., Aviones de Nicaragua S.A., análisis de volumen de ingresos, costos, inventarios de herramientas, inventarios de maquinas contadoras, inventarios de maquinas tragamonedas, resumen de ingreso bruto, volúmenes de ventas, información financiera, operaciones diarias contables, planteamiento tributario, declaraciones de impuestos, libros contables, comprobantes autorizados por la Dirección General de Ingresos.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES ANFITRIONA	NICARAGUA
--	--	------------------

I. TITULO DEL CARGO : ANFITRIONA

II. UBICACIÓN DEL CARGO

Área : CONTRALORÍA DE OPERACIONES
III. RELACIONES JERÁRQUICAS

Reporta a : Administrador de Sala.

Supervisa a : No ejerce supervisión directa.

IV. OBJETIVO DEL PUESTO

Brindar a los clientes una atención personalizada, haciendo que su estancia en la sala sea lo más confortable posible, buscando de esta forma su fidelización a nuestro sistema de clientes.

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 de sala, 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. Recibir a los clientes en la puerta de la sala, mostrando una actitud amable y expresión sonriente hacia las personas que transitan cerca de la misma, con el propósito de captar su atención y lograr el ingreso de estas personas.
4. Recibir y saludar cordialmente a los clientes nuevos que ingresan a la sala, debiendo decir: "Buenas (tardes/noches), la sala "....." le da la bienvenida, adelante por favor...
5. Saludar a los clientes asiduos por su nombre, dándoles de esta manera un trato más personalizado.
6. 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.
7. Indicar al cliente las bondades que brinda la sala, tales como: tipos de máquina, diferentes juegos y explicar las particularidades de cada uno de ellos, promociones, sorteos y otras que se consideren necesarias.
8. Captar clientes a través de volantes u ofreciéndoles algún motivo especial que llame su atención, mostrando cordialidad y amabilidad al momento de establecer contacto con la persona.
9. Efectuar seguimiento al servicio de atención a los clientes que se encuentren jugando en la sala.
 - 9.1 Brindar a los clientes una atención personalizada.
 - 9.2 Hacerlo sentir a gusto durante su permanencia en la sala.
 - 9.3 Ofrecer alguna bebida, cigarrillos u otros menajes que se proporcionen en la misma.
 - 9.4 Invitar a los clientes a retornar a la sala cuando se retiren.
10. Mantener una actitud amable, cordial y de colaboración hacia los clientes y compañeros de trabajo.
11. Efectuar el perifoneo referido a los sorteos, promociones y premios, según las indicaciones que le brinde el Administrador de sala, de una forma que consiga la motivación y entusiasmo del cliente.

tributos, información gerencial, de finanzas, auditoría, recursos humanos y departamento legal para fines distintos o ajenos de su debida utilización.

2.3. **EL INTERESADO** se compromete a no permitir la copia o reproducción total o parcial de los documentos e información obtenidos en el uso de sus funciones y que se desprendan de la misma, ni hacer divulgación de ninguna índole de información de la empresas, sin previo consentimiento expreso y escrito del Grupo Empresarial **Inversiones Santo Domingo S.A.**, al que pertenecen las Sociedades: Inversiones Turísticas Santo Domingo S.A., Spring Lake Park S.A., Brickell Bay S.A., Desarrollos Santo Domingo S.A., Inversiones Rio Bravo S.A., American Pacific Company, S.A., Certificación Internacionales Brickell Bay S.A., Koshier de Nicaragua S.A., Resveratrol Nacional S.A., Certificación Total de Nicaragua S.A., Star Games S.A., Aviones de Supermercados de Nicaragua S.A., Asociados de Supermercados de Nicaragua S.A.,

2.4. **EL INTERESADO** se compromete a guardar estricta confidencialidad, discreción y cuidado, respecto de los documentos e información que le sean entregados o a los que tenga acceso en el uso de sus funciones, a la vez a cumplir y acatar las exigencias por del Grupo Empresarial Inversiones Santo Domingo S.A., al que pertenecen las Sociedades: Inversiones Turísticas Santo Domingo S.A., Spring Lake Park S.A., Total Gym Nicaragua S.A., Brickell Bay S.A., Desarrollos Internacionales Brickell Bay S.A., Inversiones Rio Bravo S.A., American Pacific Company, S.A., Certificación Total de Nicaragua S.A., Koshier de Nicaragua S.A., Resveratrol Nacional S.A., Certificación Total de Nicaragua S.A., Star Games S.A., Aviones de Supermercados de Nicaragua S.A., Asociados de Supermercados de Nicaragua S.A., Aviones de Play Inc. S.A., Star Games S.A., Trabajadores de Supermercados de Nicaragua S.A., Aviones de Nicaragua S.A.; cuando se evidencie que la información o los documentos confidenciales han sido suministrados a terceros no autorizados, en virtud del presente compromiso y/o de las normas legales que eventualmente puedan ser violadas.

EL INTERESADO manifiesta y acepta expresamente que no tiene autorización para divulgar o utilizar el material de información con propósitos diferentes a los establecidos en este documento.

CLAUSULA SEGUNDA. CONDICIONES DEL USO Y DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN: EL INTERESADO únicamente podrá dar a conocer los documentos e información obtenidos de los informes mensuales contables, en cuanto a los activos fijos del Grupo Empresarial Inversiones Santo Domingo S.A., al que pertenecen las Sociedades: Inversiones Turísticas Santo Domingo S.A., Spring Lake Park S.A., Total Gym Nicaragua S.A., Brickell Bay S.A., Desarrollos Internacionales Brickell Bay S.A., Inversiones Rio Bravo S.A., American Pacific Company, S.A., Certificación Total de Nicaragua S.A., Koshier de Nicaragua S.A., Resveratrol Nacional S.A., Certificación Nacional S.A., South Marine Overseas INC, Star Games S.A., Star Play Inc. S.A., Star Games S.A., Trabajadores Asociados de Supermercados de Nicaragua S.A., Aviones de Supermercados de Nicaragua S.A., Aviones de volúmenes de ingresos, costos, inventarios de herramientas, inventarios de maquinas contadoras, inventarios de maquinas

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES ANFITRIONA	NICARAGUA
--	--	------------------

12. Apoyar al Administrador en la realización de los sorteos diarios, semanales y de fin de mes, dependiendo de la magnitud del premio, teniendo en cuenta que la responsabilidad del sorteo es del Administrador, por lo tanto, no podrá realizarlo sin su presencia.
13. Realizar el canje de premios de vitrina por puntos acumulativos de la siguiente manera.
 - a) Solicitar a los clientes en orden de llegada, su tarjeta Money Card para el canje de productos por puntos acumulados.
 - b) Verificar en el Sistema Money Card que el cliente cuente con los puntos necesarios y solicitar su cedula para verificar sus datos.
 - c) Efectuar el registro de la transacción en el sistema Money Card y hacer entrega al cliente de los premios que elija, siempre que tenga el puntaje necesario para adquirir el producto.
 - d) Llenar todos los datos en el formato "Acta de Entrega Bienes y Valores".
 - e) Solicitar la firma del cliente, del administrador y firmar el formato.
14. Realizar el descargo de los premios sorteados y canjeados, debiendo llenar el formato "Control de Premios y Promociones", verificando que se registren en forma correcta los datos solicitados y detalle de artículos.
15. Verificar que el cuaderno de "Control de entrega de Tickets", por los desglosables de los Premios Mayores, se encuentre al día y de manera correlativa.
16. Solicitar al Administrador de Sala, los materiales necesarios para realizar la decoración de sala con el apoyo del personal de sala.
17. Verificar que la vitrina de premios se encuentre debidamente decorada, con artículos en exhibición, limpia y con sus respectivas viñetas.
18. Asistir obligatoriamente a los Cursos de Capacitación programados por el Área de Recursos Humanos cuando le sea indicado.
19. 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.
20. Comunicar al Área de Operaciones, Área de Recursos Humanos e Inspectoría, cualquier tipo de irregularidades observadas en sala.
21. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su Jefe inmediato y que le permitan cumplir con el objetivo del puesto.

VI. NORMAS BASICAS DE CONDUCTA.

1. Mantener Informado a su Jefatura inmediato sobre las ocurrencias que se hayan presentado y que impidan el normal y óptimo desarrollo de sus funciones.
2. Tener en cuenta que este prohibido instalar software, programas de computo, bajar música o cualquier información de Internet de interés personal, chatear, en las computadoras de la empresa, sin autorización del jefe de área.
3. Mantener limpio, ordenado y en buen estado de conservación su lugar de trabajo.
4. Cumplir con los reglamentos internos y todo tipo de disposiciones de trabajo, comunicados y normas de seguridad emitidos por la empresa.

VII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

1. No podrán abandonar la sala durante su jornada de trabajo sin previo conocimiento del Administrador de Sala.
2. De producirse alguna situación irregular en la sala deberá comunicarlo al Área de Operaciones y Recursos Humanos o al teléfono de Oficina Central: 22708486.
3. **Presentación y actitudes requeridas del personal de salas**

Documento elaborado por la Unidad de Organización y Métodos del Área de Capacitación y Desarrollo	VERSIÓN 1.0	FECHA DE VIGENCIA Octubre 2012 / Operaciones	Página 2 de 4
---	----------------	---	---------------

COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD.-

YO KAREN VANESSA MORA MONTENEGRO mayor de edad, soltero identificado con cédula de

identidad **281-040593-0010J** en calidad de **OPERARIA** del Grupo Empresarial **Inversiones Santo Domingo S.A.**, al que pertenecen las Sociedades: Inversiones Turísticas Santo Domingo S.A., Spring Lake Park S.A., Total Gym Nicaragua S.A., Brickell Bay S.A., Desarrollos Internacionales Brickell Bay S.A., Inversiones Rio Bravo S.A., American Pacific Company, S.A., Certificación Total de Nicaragua S.A., Kosher de Nicaragua S.A., Resveratrol Nicaragua S.A., Certificadora Nacional S.A., South Marine Overseas INC, Star Games S.A., Star Play Inc. S.A., Star Games S.A., Trabajadores Asociados de Nicaragua S.A., Aviones de Nicaragua S.A.; quien en lo sucesivo me denominaré **EL INTERESADO**, mediante la suscripción de este documento asumo como obligación unilateral a favor de las Empresas ya enunciadas, el presente Compromiso de Confidencialidad que se regula a través de las siguientes cláusulas de obligatorio cumplimiento:

CLAUSULA PRIMERA: COMPROMISO: EL INTERESADO asumo un compromiso de reserva y confidencialidad sobre la información de la guarda y custodia de llaves de maquinas, drops, billeteras y de oficinas, información de la bóveda del dinero de billeteras y monedas, producción de maquinas, libros de incidencia, manejo y resguardo de los bienes de la empresa, documentos como permisos de operación, certificados de salud, permisos de Intur, licencia de Alcaldía, permiso de Bomberos, evaluación de personal, a la vez información de arqueo del dinero en efectivo, y boleta de movimientos de valores de premios mayores, progresivos y rellenos de Hopper, capacitación y entrenamiento de los trabajadores, liquidaciones, visitas a salas, informes mensuales contables, en cuanto a los activos fijos de las empresas arriba enunciadas, análisis de volumen de ingresos, costos, inventarios de herramientas, inventarios de maquinas contadoras, inventarios de maquinas tragamonedas, resumen de ingreso bruto, volúmenes de ventas, informes sobre movimientos bancarios, pagos a proveedores, correspondencia a entidades financieras, estados bancarios, trámites de importaciones, movimiento de caja chica, declaraciones de impuestos y cualquier otro tipo de operaciones, compromiso que a través del presente documento asumo **el INTERESADO** incluyendo además la obligación que asiste a los ejecutivos, empleados, asesores, abogados, representantes o cualquier otra persona que actúe o intervenga en el proceso de información en nombre o en beneficio del **INTERESADO**, compromiso que tiene el alcance que le es propio a la naturaleza y propósitos propios de la confidencialidad de la información, incluyendo las siguientes obligaciones específicas:

2.1. El INTERESADO se compromete a mantener la información en reserva o secreto, brindarle a la misma el carácter de estrictamente confidencial, y mantenerla debidamente protegida del acceso de terceros, con el fin de no permitir su conocimiento o manejo por parte de personas no autorizadas.

2.2. El INTERESADO se compromete a no utilizar la información financiera, operaciones diarias contables, planteamiento tributario, declaraciones de impuestos, libros contables, comprobantes autorizados por la Dirección General de Ingresos, pago de impuestos, información remitida a las entidades administradoras de

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES ANFITRIONA	NICARAGUA
--	--	------------------

3.1 Mantener una presentación impecable, haciendo uso del uniforme asignado para su labor. El calzado deberá ser de vestir (tacos altos mínimo N° 7 y en color que combine con el uniforme) debiéndolo mantener siempre limpio.

3.3 Mantener una imagen llamativa, haciendo uso de un maquillaje completo y luminoso teniendo el cabello perfectamente peinado y cuidado en todo momento.

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

3.5 Mantener una actitud servicial en todo momento con los clientes, atendiendo sus consultas y reclamos con total amabilidad y cortesía; no entrando en discusiones con los mismos, conduciéndose con honestidad y transparencia en todo momento.

4. Casos de robo y/o apropiación ilícita

En caso de robo y/o apropiación ilícita comprobada 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.

VIII. PROHIBICIONES

1. Retirarse de la sala sin conocimiento del Administrador.
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 del turno A.
4. Abrir las máquinas y realizar procedimientos u otros sin conocimiento del Administrador de la sala.
5. Dormir en el local, durante su horario de trabajo reglamentario.
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 la sala asignada o de alguna 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 de Recursos Humanos.
11. Conversar o recibir visitas personales en la sala, salvo excepciones autorizadas por el Administrador y/o Coordinador de Marketing.
12. Recibir llamadas personales por el teléfono fijo de la sala, a menos que sea sumamente necesario.
13. Llevar consigo durante las horas de práctica o trabajo teléfonos celulares.
14. Acudir a reuniones o lugares de esparcimiento con personal y/o clientes de la sala.
15. Relacionarse sentimentalmente con el personal de sala o con clientes.
16. Prestar dinero de la sala a los clientes para efectuar juegos o con otra finalidad.
17. Custodiar dinero o pertenencias de los clientes dentro de los casilleros del personal.
18. Recibir regalos o propinas de los clientes dentro de la sala.



Documento elaborado por la Unidad de Organización y Métodos del Área de Capacitación y Desarrollo.	VERSIÓN 1.0	FECHA DE VIGENCIA Octubre 2012 / Operaciones	Página 3 de 4
--	----------------	---	---------------

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.

DÉCIMA 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 08:00 am del día 10 de DICIEMBRE del año 2019.

EL EMPLEADOR

EL TRABAJADOR (A)

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES ANFITRIONA	NICARAGUA
--	--	------------------

19. Utilizar el POS (Sistema Operativo para tarjetas de crédito o débito) para realizar transacciones personales o de cualquier personal de sala.
20. Utilizar el local de la empresa para fines personales.
21. Utilizar algún material y formatos de la 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 artículos dentro del local.
25. Regalar cupones que son utilizados en los sorteos.
26. Efectuar sorteos sin la presencia del Administrador o persona encargada de la sala, en ausencia de éste.

[Firma manuscrita]

