

I. TITULO DEL CARGO : OPERADOR (A)

II. UBICACIÓN DEL CARGO

Área : SALA DE CASINOS.

III. RELACIONES JERÁRQUICAS

a. Reporta a : Administrador de Sala.  
Gerencia de Operaciones

b. Supervisa a : No ejerce supervisión directa.

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 ESPECIFICAS

1. Presentar al Guarda 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 en la tarjeta de asistencia que se encuentra en la sala.
3. Realizar el relevo de turno con el(la) operador(a) del siguiente turno.

3.1 Utilizar el Cuaderno de "Incidencias 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) operador(a) que inicia el turno, como también para el técnico de sala.

3.1.2 Consignar en el Cuaderno de "Incidencias Técnicas" cuántas llaves de máquinas y de reseteo se entregan y en que estado haciendo la entrega detallada de las mismas.

3.1.3 Verificar la operatividad de las máquinas garantizando su buen estado y funcionamiento de las chapas de las puertas de las máquinas tragamonedas que se encuentren cerradas correctamente; del mismo modo chequear que las llaves de máquinas se encuentren completas, no rotas o deterioradas y enumeradas; si las lengüetas estuvieran cortas o doblarlas corregirlas los Drops tienen que estar bien cerrados y lacrados.



*Janet*

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

**Las Señoritas:** Deberán utilizar el uniforme respectivo con su carnet de identificación siempre limpio, el calzado debe ser de vestir.

Mantener una presentación impecable, el cabello corto o bien peinado, ordenado y recogido en todo momento haciendo uso del uniforme respectivo (según sala)

**Los Caballeros:** Deberán cuidar su apariencia, limpieza y corte de cabello, haciendo uso del uniforme respectivo y carnet de identificación (según cargo).

3.2 Mantener una actitud servicial con los clientes, atendiendo sus consultas y reclamos con total amabilidad y cortesía, no entrando en discusiones con los mismos.

3.3 Mantener una actitud proactiva, presentado ideas que permitan mejorar la sala, así como preocuparse por realizar un trabajo minucioso, conduciéndose con honestidad y transparencia en todo momento.

#### 4. Cuadernos bajo su responsabilidad

4.1 Cuaderno de "Contómetros": Se deberá anotar lo siguiente: Contómetros mecánicos y electrónicos (IN, OUT, ATP Y DOOR OPEN) de todas las máquinas existentes en sala, siendo firmado y sellado por: el operador, y el administrador de turno.

4.2 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. Este cuaderno será utilizado en el relevo de operadores (debiendo firmar y sellar el entrante y el saliente), sin presentar enmendaduras. Asimismo, deberá firmar y sellar 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 "Control de Progresivo": Será llenado cada vez que en sala se presente un pago por Premio Progresivo.

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 (Belleo de Hopper)

- 7.2 Verificar los contadores de inicio siempre en el premio anterior de la misma máquina, si lo hubiera, o en caso, contrario en el Cuaderno "Secuencia del formato boleta de Movimiento de Valores", que tiene la cajera en Caja Cabina.
- 7.3 Verificar que el monto a pagar coincida con la diferencia entre los contadores de Final e inicio.
- 7.4 Verificar en aquellas máquinas que cuentan con 4ta. Lectura, que en estos 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. En máquinas IGT poker homologadas, no puede avanzar únicamente el contador de la 4ta. Lectura, si fuera así, comunicárselo al administrador antes de proceder al pago del premio.
- 7.5 Firmar y sellar el formato en original y copia una vez concluido el procedimiento: Operadora, Administrador.
- 7.6 Verificar si el contador de "Door Open" se ha incrementado normalmente en caso se constatará que dicho contador se ha incrementado de manera inusual, informar al Administrador de turno para descartar la posibilidad de una manipulación.
- 7.7 Si el monto a pagar es superior a \$. 200 dólares se le solicitará al cliente ganador (tomarse foto del mismo con la cámara) y se le tomará una foto a él, para exhibirla en la "Galería de Ganadores", siempre con el consentimiento del cliente. A todo premio menor o mayor deben solicitar la cédula de identificación del cliente para proceder a su pago.
8. Realizar el procedimiento de Relleno de Hopper en el formato "Boleta de Movimiento de Valores" completando dicho formato con los datos solicitados este procedimiento se efectuara en compañía del Administrador.
- 8.1 Registrar los contadores mecánicos y electrónicos de inicio y finales, realizando los cálculos respectivos verificando que el contador de OUT haya registrado correctamente la cantidad de monedas o fichas que faltaban pagar por máquina.
- 8.2 Firmar y sellar el formato en original y copia una vez concluido el procedimiento: Operadora, Administrador.
- 8.3 Verificar si el contador de "Door Open" se ha incrementado normalmente.
- 8.4 Informar al Administrador de turno en caso se constatará que dicho contador se ha incrementado de manera inusual, para descartar la posibilidad de una manipulación.
- 8.5 Devolver el talonario del formato a la cajera para que ella realice el pago al cliente ganador y tenga en custodia el mismo en la Caja Cabina.
9. Registrar diariamente los formatos "Boletas de Movimiento de Valores" de los Premios Mayores y Rellenos de Hopper que se hayan realizado en su turno, en el

- 14.1 Mantener el "Control de entrega de Tickets", al día en cada relevo, para facilitar la verificación en los sorteos y canje de premios por la anfitriona.
15. Entregar los tickets de diversas promociones de acuerdo a las bases establecidas por la empresa, cuando sea designada a tal responsabilidad.
16. Mantener limpios, ordenados y sin enmendaduras o borrones todos los cuadernos de control de la operadora: "Contómetros", "Incidencias Técnicas" y "Door Open".
  - 16.1 Registrar en el Cuaderno de "Contómetros" correctamente en todos los casilleros de manera clara, ordenada y sin enmendaduras los contadores electrónicos, mecánicos y door open de todas las máquinas tragamonedas solicitando la firma y sello del Administrador de turno.
  - 16.2 Registrar los contadores sólo mecánicos en el caso de encontrarse una máquina inoperativa, indicando en la fila de la toma de contómetros electrónicos la palabra "INOPERATIVO" para no dejar espacios en blanco.
  - 16.3 Indicar en el cuaderno de "Incidencias Técnicas", el motivo detallado por el cual se encuentra inoperativa y con Orden de Trabajo.
  - 16.4 Registrar en el formato de "Door Open" el contador respectivo en el momento en que se abre una. 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 máquina.
  - 16.5 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, teniendo en cuenta que la presencia de algunas fallas en la máquina, solo permite el registro del contómetro después de abrir la máquina, solicitando al finalizar el turno, la firma y sello del administrador del formato de "Door Open".
17. Informar al técnico sobre desperfectos en máquinas utilizando el cuaderno de "Incidencias 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 Operadoras programados por el Área de Operación.