

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.

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 Cuaderno de "Premios y Rellenos".
10. Realizar el "Relleno Inicial" a cada máquina nueva que ingresa utilizando el formato "*Boleta de Movimiento de Valores*" colocando 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).
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 anotando los contadores electrónicos en el mismo momento de retirar las monedas del drop de la máquina, verificando el conteo de monedas en la Caja Cabina con el Administrador, anotando en el Cuaderno de "*Incidencias Técnicas*" la cantidad de monedas encontradas en cada máquina y registrando 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, el cuadro y sumatoria por cada máquina de los formatos "*Boletas de Movimientos de Valores*" de Premios Mayores y Rellenos de Hopper de la semana y el registro correspondiente en el cuaderno de "*Premios y Rellenos*", vigilando que no hayan monedas dispersas en las máquinas cuando se realiza el conteo (hoppers y drops).
 - 12.2 Realizar la toma de contadores mecánicos y electrónicos en el Cuaderno de "*Contómetros*" indicando con resaltador esta fecha como inicio de la semana.
13. Devolver monedas o fichas a los clientes que reclamen un pago incompleto en una máquina, solicitándolas en la caja cabina.
 - 13.1 Comunicar al Administrador el problema y el por qué se tiene que realizar una devolución de monedas efectuando 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. El operador solicitará las monedas o fichas al cajero(a) dejando como sustento el recibo provisional a su vez registrar el motivo de la devolución y la cantidad de monedas a devolverse en el Cuaderno de "*Incidencias Técnicas*".
 - 13.2 Por ningún motivo el operador sacará monedas de la misma máquina para realizar la devolución de monedas, ante problemas técnicos de la máquina.
 - 13.3 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. 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 tickets , según corresponda, en el formato "Boleta de Movimiento de Valores" de premios Mayores que haya realizado.
- 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 "*INOOPERATIVO*" 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 maquina.
- 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 contómetros 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 "*IncidenciasTécnicas*".
- 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 Operaciones, Taller y/o Recursos Humanos 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 a la Sede Central, Gerencia de Operaciones que le corresponda, Área de Recursos Humanos, Área de Inspectoría, cualquier tipo de irregularidades observadas en sala.
24. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su Jefe inmediato y que le permitan cumplir con el objetivo del puesto.

VI. NORMAS BÁSICAS 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. Mantener limpio, ordenado y en buen estado de conservación su lugar de trabajo.
3. 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. Casos de faltantes en máquinas

1. En el caso que los técnicos de la Gerencia de Finanzas 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 quincenal, en cuyo caso se entenderá autorizado el mismo mediante la firma del presente

2. 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.



- 3.1.4 Informar al Administrador de turno de no cumplirse con lo antes mencionado.
- 3.1.5 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 verificando que no quede en las máquinas pegamento de cintas de embalaje o que existan elementos extraños sobre la máquina que produzcan daños físicos externos y/o internos. Ejemplo: vasos con gaseosa, jugos o cigarrillos de la misma corroborar 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 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 o poco frecuentes (tres rellenos consecutivos en una misma máquina).
- 5.1 Informar antes de realizar el tercero inmediatamente al Administrador, dejando inoperativa la máquina con Orden de Trabajo y anotarlo en el Cuaderno de "Incidencias Técnicas", en caso no se encuentre presente el Administrador solicitar una Orden de Trabajo a Gerencia de Operaciones.
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, si es un premio progresivo tomar la foto al panel con la cantidad ganada a su vez registrar los contadores mecánicos y electrónicos de inicio y finales realizando los cálculos respectivos, según fórmula para conocer el monto a pagar.



- 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.

En caso de emergencias y de no poder asistir a la sala, deberá comunicarlo con anticipación al administrador de turno, o al teléfono: 22708486, Área de Recursos Humanos.

3. Presentación y actitudes requeridas del personal de salas.

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 (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, manteniéndose llenar el contador de 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.

PROHIBICIONES.

1. Retirarse de la sala sin conocimiento del Administrador del turno.
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. 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.
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 Star City.
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 Area de Operaciones y/o Recursos Humanos.
11. Conversar o recibir visitas personales en la sala, salvo excepciones autorizadas por el Administrador.
12. Recibir llamadas personales por el teléfono fijo de la sala, a menos que sea sumamente necesario.
13. Llevar consigo durante las horas de practica 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 perteneciente de los clientes dentro de los casilleros del personal.
18. Recibir regalos o propinas de los clientes dentro de la sala.
19. Utilizar el local de la Empresa para fines personales.
20. Utilizar algún material y formatos de la sala para fines diferentes a los indicados.
21. Hacer uso de los artefactos, premios y degustaciones de sala para fines personales.



22. Ingresar a espacios de la sala con personal para conversar o formar grupos, desentendiendo la misma.
23. Comprar o vender artículos dentro del local.
24. Cambiar en caja monedas o fichas de los clientes que estén jugando.
25. Utilizar el POS (Sistema Operativo para tarjetas de crédito o debito) para realizar transacciones personales o de cualquier personal de sala.
26. Regalar ticket que son utilizados en los sorteos.

