

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

MAN-SED-OYM-001

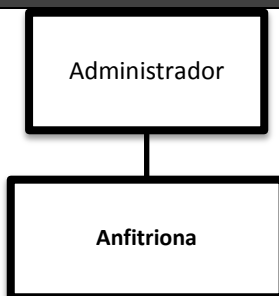
Versión: 2.0

F. Vigencia: 01/06/16

Página 1 de 8

CARGO**NOMBRE** ANFITRION (A)**AREA/NEGOCIO** SALA TRAGAMONEDAS**RELACIÓN JERÁRQUICAS****REPORTA A:** Administrador**SUPERVISA A:** No ejerce supervisión directa**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.

ORGANIGRAMA**FUNCIONES GENERALES**

1. Cumplir obligatoriamente y bajo responsabilidad todas las normas, procedimientos y dispositivos generales establecidos por la Empresa en forma diaria, con eficiencia y efectividad necesarias.
2. Cumplir con los reglamentos otorgados por la empresa, tales como el Reglamento Interno de Trabajo (En adelante RIT), Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo (En adelante RISST); todo tipo de disposiciones de trabajo, comunicados y normas de seguridad y salud en el trabajo emitidas por la Empresa; así como también toda directiva otorgada por la misma.
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. Permanecer en su zona de trabajo durante el turno asignado.
5. Informar de manera inmediata a la jefatura, gerencia o personal de dirección del negocio las ocurrencias o incidentes que se hayan suscitado sobre asuntos inherentes a su cargo o labor que realiza, con oportunidad y eficiencia para su evaluación y toma de medidas correctivas y/o preventivas.
6. Verificar que su puesto de trabajo cuente con el ambiente y equipamiento necesarios para el desarrollo de sus funciones.
7. Mantener el orden y limpieza del espacio asignado.
8. Custodiar y velar los activos asignados al área u espacio de trabajo, (equipos, materiales, entre otros...) haciéndose responsable por la pérdida, hurto, robo y/o deterioro de los mismos que no se encuentre relacionado al uso del mismo; previa investigación que determine la responsabilidad o no.
9. Ingresar diariamente y participar activamente en la página web Salones network.
10. Participar activamente en la página de Personas Network y Salones Network, para mantener una comunicación eficiente en las gestiones que se desarrollan en los procesos de la organización.
11. Participar e Ingresar diariamente a la página web salones network de la empresa para mantenerse informado sobre el acontecer operacional de los procesos de la empresa concernientes a su área de trabajo y atender los requerimientos que se realicen a sus procesos.

REVISIÓN: 4.0

FECHA REVISIÓN: 09/08/2016

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

MAN-SED-OYM-001

Versión: 2.0

F. Vigencia: 01/06/16

Página 2 de 8

12. Participar e Ingresar una vez por semana a la página web de Personas network de la empresa para mantenerse informado sobre las directivas y disposiciones de las jefaturas inmediatas para con el puesto y atender los requerimientos que se realicen por este medio.
13. Mantener en absoluta reserva y confidencialidad el código de usuario asignado para el uso de personas y salones Network, haciéndose responsable de toda información que se envíe por medio de esta cuenta.
14. Informar de manera eficiente y oportuna el resultado de su gestión (informes, estadísticas y otro) a su jefatura inmediata o gerencia del negocio y a su vez hacerlo de conocimiento a los principales ejecutivos nombrados por la Gerencia General, para el seguimiento administrativo, en los principales medios de comunicación establecidos por la empresa.
15. Revisar diariamente el correo electrónico corporativo asignado con el fin de revisar información de importancia y/o competencia para el área y responder los requerimientos en forma oportuna (cuando aplique).
16. Mantener informado permanente a la jefatura inmediata y/o cuando la Gerencia General lo requiera; sobre la situación en general del giro del negocio, detalles sobre su gestión administrativa, así como las dificultades que impiden ejercer una administración eficiente y/o adecuada.
17. Proporcionar a la jefatura inmediata o personal de dirección los requerimientos de información, informes, estadísticas y otros inherente a sus actividades que le sea solicitada en forma eficiente y oportuna.
18. Realizar otras actividades que le sean asignadas por el Jefe inmediato, gerencia o personal de dirección que le permitan cumplir con el objetivo del puesto.
19. Ante cualquier actividad que implique gastos, se encuentra sujeto a buscar el beneficio y ahorro para la empresa.
20. Todas aquellas funciones que disponga la Jefatura inmediata y personal de dirección o aquellas que sin estar expresadas se desprendan como inherentes al cargo.

FUNCIONES ESPECIFICAS

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.

REVISIÓN: 4.0

FECHA REVISIÓN: 09/08/2016

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

MAN-SED-OYM-001

Versión: 2.0

F. Vigencia: 01/06/16

Página 3 de 8

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. 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. Efectuar seguimiento al servicio de atención a los clientes que se encuentren jugando en la sala.
 - 10.1. Brindar a los clientes una atención personalizada.
 - 10.2. Hacerlo sentir a gusto durante su permanencia en la sala.
 - 10.3. Ofrecer alguna bebida, cigarrillos u otros menajes que se proporcionen en la misma, debiendo para ello ingresar regularmente a la sala en coordinación con el Administrador.
 - 10.4. Invitar a los clientes a retornar a la sala cuando se retiren.
11. Mantener una actitud amable, cordial y de colaboración hacia los clientes y compañeros de trabajo.
12. 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.
13. 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, sola.
14. Realizar el canje de premios de vitrina por tickets acumulativos de la siguiente manera.
 - a) Solicitar a los clientes en orden de llegada, los tickets para el canje por tickets acumulados.
 - b) Verificar la vigencia de los tickets (tiempo de vigencia 30 días)
 - c) Verificar en el cuaderno "Control de entrega de Tickets" si los tickets por acumulativos corresponden a la persona que los entrega, solicitando así mismo el DNI al cliente para verificar sus datos.
 - d) Hacer entrega al cliente de los premios que elija siempre que éstos sean equivalentes al costo del producto (cantidad de tickets por producto).
 - e) Llenar todos los datos en el formato "Acta de Entrega por Acumulativo".
 - f) Solicitar la firma del cliente, del administrador y firmar el formato.
 - g) Engrapado los tickets al "Acta de Entrega por Acumulativo".
15. 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.
16. 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.
17. Solicitar al Administrador de Sala, los materiales necesarios para realizar la decoración de sala con el apoyo del personal de sala.
18. Verificar que la vitrina de premios se encuentre debidamente decorada, con artículos en exhibición, limpia y con sus respectivas viñetas.
19. Actualizar permanentemente el panel "Galería de Ganadores", la misma que debe ser atractiva para el público.
20. Asistir obligatoriamente a los Cursos de Capacitación programados por el Departamento de Capacitación y Desarrollo cuando le sea indicado.
21. 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.

22. Comunicar a la Sede Central, Gerencia de Tragamonedas Área de Recursos Humanos e Inspectoría, cualquier tipo de irregularidades observadas en sala.

23. 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.

24. Impedir el acceso a las personas prohibidas por la Ley 27153, que regula la Explotación de los Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas y su modificatoria la Ley 29907, y dar aviso inmediato al Administrador de Sala o la persona encargada de Sala y al Departamento de Seguridad de la Empresa, 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.
- e. El ingreso de Personas quienes se encuentren comprendidos en el Registro de Personas Prohibidas de Acceder a Establecimientos Destinados a la Explotación de Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas. Verificar esta información en el dispositivo electrónico que existe en la puerta del local.

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.

25. Cumplir y hacer cumplir las disposiciones establecidas en el Plan de Prevención de Ludopatía y procedimientos afines.

25.1. Tomar conocimiento de la charla de Prevención de Ludopatía, orientar y concientizar a los miembros de la sala y al público en general sobre los riesgos de la ludopatía y las consecuencias del juego en exceso.

25.2. Entregar a los clientes de la sala y público en general el material visual con contenido informativo y de prevención contra la ludopatía.

25.3. Apoyar en el perifoneo constante y diario al interior de la sala de juego orientando y promoviendo a los clientes un juego responsable.

25.4. Revisar la publicidad "Jugar en exceso causa Ludopatía" que se encuentre ubicado en los ambientes de la sala y/o en la caja cabina, caso contrario dar aviso a su jefatura inmediata, cuando aplique.

25.5. Participar activamente y en forma obligatoria a las capacitaciones programadas por el Comité de Capacitación y/o Gerencia General sobre Prevención de Ludopatía y temas inherentes con el fin de detectar a las personas inscritas en el registro y asimismo, cuenten con información contenida en el Plan de Prevención de Ludopatía.

25.6. Portar en un lugar visible de su uniforme el solapín de Ludopatía asignado por la Empresa.

25.7. Mantener constante y permanente comunicación con el personal administrativo de la sede central a fin de tomar conocimiento de la incorporación de una nueva persona inscrita en el Registro de Ludopatía y transmitir a los miembros de la sala para conocimiento.

25.8. Prohibir e impedir el ingreso y permanencia en las instalaciones de la sala de juegos a aquellas personas identificadas en el registro de Ludopatía.

25.9. Conocer los medios para la visualización del Registro de Ludópatas como son la lista actualizada y tableta electrónica que tiene en custodia el personal de Seguridad de la sala

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

MAN-SED-OYM-001

Versión: 2.0

F. Vigencia: 01/06/16

Página 5 de 8

y/o Administrador de la sala, con el fin de corroborar la identidad de las personas que deseen ingresar en la sala.

25.10. Solicitar de manera cortés y muy reservada el documento de identidad cuando la persona inscrita en el registro de Ludopatía haya logrado ingresar a la sala de juego, y verificar su identidad corroborando sus datos con los mostrados en el registro.

25.11. Invitar cortésmente a retirarse a la persona registrada como prohibida de ingresar a la sala de juegos toda vez que no se haya identificado su ingreso a la misma, y/o adoptar las medidas necesarias para disponer su retiro, o contactar a la persona designada como familiar o amigo; sin afectar la integridad física de la persona.

25.12. Publicar en el medio de comunicación principal y en su registro de incidencias, las acciones correctivas sobre el incidente del ingreso a la sala de juegos de la persona inscrita en el registro de Ludopatía, cuando aplique.

25.13. Mantener en estricta confidencialidad toda la información recibida acerca de los ludópatas inscritos en el Registro de la Dirección de Casinos y Maquinas Tragamonedas así como a aquellos que tienen acceso al registro de Ludopatía.

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 Departamento de Capacitación y Desarrollo o al teléfono de la Sede Central 219-0300.

3. Presentación y actitudes requeridas del personal de salas.

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

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

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

3.4 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.

DISPOSICIONES DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

1. 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, en aras de promover una cultura de prevención de riesgos laborales.

2. Participar de manera obligatoria 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.

3. Proponer medidas que permitan corregir o disminuir las condiciones de riesgos que podrían causar accidentes de trabajo y/o enfermedades ocupacionales.

4. 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.

5. Contribuir con la mejora continua de los procesos, la gestión del cambio, la preparación y respuesta a situaciones de emergencia.

REVISIÓN: 4.0

FECHA REVISIÓN: 09/08/2016

6. Adoptar medidas preventivas y correctivas necesarias para eliminar o controlar los peligros asociados al trabajo.

PROHIBICIONES / RESTRICCIONES**Prohibiciones referidas al personal de sala tragamonedas**

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 de día.
4. Abrir las máquinas y realizar procedimientos u otros sin conocimiento del Administrador de la sala.
5. Presentarse al centro de trabajo en estado de ebriedad, o con signos evidentes de haber consumido licor.
6. Tomar bebidas alcohólicas en el local, o durante su horario de trabajo.
7. Jugar en las máquinas tragamonedas de la sala asignada o de alguna perteneciente al grupo empresarial.
8. Que familiares jueguen en las máquinas tragamonedas de la sala.
9. Tomar dinero prestado o adelanto de sueldo de la sala, sin autorización del Área de Recursos Humanos.
10. Conversar o recibir visitas personales en la sala, salvo excepciones autorizadas por el Administrador y/o Coordinador de Marketing.
11. Recibir llamadas personales por el teléfono fijo de la sala, a menos que sea sumamente necesario.
12. Llevar consigo durante las horas de práctica o trabajo teléfonos celulares.
13. Acudir a reuniones o lugares de esparcimiento con personal y/o clientes de la sala.
14. Relacionarse sentimentalmente con el personal de sala o con clientes.
15. Prestar dinero de la sala a los clientes para efectuar juegos o con otra finalidad.
16. Custodiar dinero o pertenencias de los clientes dentro de los casilleros del personal.
17. Recibir regalos o propinas de los clientes dentro de la sala.
18. Utilizar el POS (Sistema Operativo para tarjetas de crédito o débito) para realizar transacciones personales o de cualquier personal de 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, desatendiendo la misma.
23. Comprar o vender artículos dentro del local.
24. Cambiar en caja monedas o fichas de los clientes que estén jugando.
25. Regalar tickets que son utilizados en los sorteos.
26. Efectuar sorteos sin la presencia del Administrador o persona encargada de la sala, en ausencia de éste.
27. Realizar sorteos de dinero sin la autorización de la Gerencia de Tragamonedas.

Prohibiciones Generales

1. Ejecutar actos que pongan en peligro la seguridad propia, la de sus compañeros de trabajos o terceras personas, así como la de los establecimientos, locales, talleres o lugares donde trabajen.
2. Faltar al trabajo injustificadamente o sin previa coordinación y autorización de su empleador.
3. Tomar de los talleres, fábricas o de sus dependencias, materiales, artículos de programación informática, útiles de trabajo, materias primas o elaboradas, equipos u otras propiedades del empleador, sin la autorización de éste o sus representantes.
4. Acudir a la oficina o realizar sus labores en estado de ebriedad o bajo la influencia de drogas o

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

MAN-SED-OYM-001

Versión: 2.0

F. Vigencia: 01/06/16

Página 7 de 8

estupefacientes prohibidas por la ley.

5. Acudir al lugar de trabajo o realizar sus labores sin informarle al empleador sobre el uso de medicamentos, recetados por un facultativo, con la advertencia de que puedan producir somnolencia o afectar su condición motora.
6. Emplear el equipo que se le hubiere encomendado en usos que no sean del servicio de la empresa u objeto distinto de aquel a que están destinados.
7. Portar armas durante las horas de trabajo. Se exceptúan, las punzantes o punzó cortantes que formen parte de las herramientas o útiles autorizados por el empleador y las que porten los trabajadores encargados de la seguridad, para quienes sus respectivos empleadores hayan obtenido permiso especial de las autoridades competentes.
8. Dormirse durante el desempeño de sus funciones o labores.
9. Efectuar colectas no autorizadas por el empleador y promover o vender boletos de rifas y loterías dentro del establecimiento, local o lugar de trabajo.
10. Suspender sus labores sin causas justificadas o sin permiso del empleador, aun cuando permanezca en su puesto.
11. Alterar, trastocar o dañar en cualquier forma, los datos, artículos de programación de informática, los archivos de soporte, los ordenadores o accesorios de informática.
12. Realizar actos de acoso sexual.
13. Acudir al centro de trabajo vestido con ropa sport o casual a excepción de los días sábados.
14. Instalar software, programas de cómputo, bajar música o cualquier información de internet, que sea de interés personal, y chatear en las computadoras de la empresa, sin autorización de la jefatura inmediata.
15. Retirar fuera de la Empresa CD'S, memorias USB u otros medios de almacenamiento que contenga información estrictamente confidencial así como las actividades relacionadas al ámbito de sus funciones, las mismas que puedan servir para atentar contra la Empresa.
16. Utilizar los medios de comunicación telefónicos, internet, correo electrónico y chat para otras actividades que no sean para la ejecución de sus funciones.
17. Relacionarse o tener un vínculo sentimental con sus compañeros de trabajo o con los clientes, que afecten las relaciones laborales o comerciales en su centro de trabajo.
18. Crear conflictos con el personal dentro de las áreas de trabajo y responsabilidad.
19. Realizar rotaciones y/o descansos sin previa autorización del jefe inmediato.
20. Retirarse de su puesto de trabajo, sin autorización de la jefatura inmediata.
21. Manejar, operar, conducir, y/o retirar de las instalaciones de la empresa, equipos, maquinas, vehículos, que no les hayan sido asignados por ser ajenos a la gestión de los mismos, salvo autorización expresa y previa de la jefatura correspondiente.
22. Recibir, pedir dinero a los clientes o proveedores fuera del pago por los servicios prestados o contratados.
23. Hacer declaraciones o publicaciones sobre asuntos relacionados con la empresa a través de los diversos medios de comunicación, salvo quienes así hayan sido expresamente, y por escrito autorizados por la empresa.
24. Las demás contenidas en el Reglamento Interno de Trabajo.

REQUISITOS DEL PUESTO (PERFIL)

REVISIÓN: 4.0

FECHA REVISIÓN: 09/08/2016

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

MAN-SED-OYM-001

Versión: 2.0

F. Vigencia: 01/06/16

Página 8 de 8

Grado de Educación:	
Formación:	
Conocimientos Adicionales:	
Experiencia mínima:	
Áreas de experiencia:	
Edad mínima:	
Sexo:	
Criterios de Evaluación por Desempeño (Habilidades):	
CONDICIONES DE TRABAJO	
UBICACIÓN	
Campo	Oficina
ALTURA	
Si	No
NECESIDAD DE EPP	
Si	No
DISPONIBILIDAD DE VIAJE	
Si	No
EXPOSICIÓN	
Frío	Calor
TURNOS ROTATIVOS	
Si	No
ASIGNACIÓN DE VEHICULO O MAQUINA	
Si	No
INTENSIDAD DE LUZ	
Si	No