

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**

MAN-SED-OYM-001

Versión: 3.0

F. Vigencia: 23/01/2017

Página 1 de 5

**CARGO**

NOMBRE **JEFE DE OPERACIONES**

AREA/NEGOCIO OPERACIONES

**RELACIÓN JERÁRQUICAS**

REPORTA A: Gerente de Operaciones

SUPERVISA A: Asistente de Operaciones, Auxiliar, Sectorista y Personal de Sala.

**OBJETIVO DEL PUESTO**

Planificar, organizar, dirigir y controlar la operatividad integral de las Salas Tragamonedas a nivel nacional que le sean encomendadas por la Gerencia de Operaciones.

**FUNCIONES GENERALES**

1. Cumplir obligatoriamente y bajo responsabilidad todas las normas, procedimientos y dispositivos generales establecidos por la Empresa, 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. Informar de manera inmediata **a su Gerencia**, 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.
4. Verificar que su puesto de trabajo cuente con el ambiente y equipamiento necesarios para el desarrollo de sus funciones.
5. Mantener el orden y limpieza del espacio asignado.
6. Participar activamente y obligatoriamente en los Cursos de Capacitación programados por el Departamento de Capacitación y Desarrollo; así como también en toda capacitación relacionada en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo en aras de promover una cultura de prevención de riesgos laborales.
7. 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.
8. 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.
9. Participar e ingresar una vez por semana a la página web de **Salones 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.
10. 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.
11. Informar de manera eficiente y oportuna el resultado de su gestión (informes, estadísticas y otro) a la **Gerencia de Operaciones** 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.
12. 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).
13. 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.
14. 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

Claudia Contreras Gonzales  
 Analista de Sistema de Gestión  
 Organización y Métodos

REVISION 03

FECHA REVISION

07/03/2019

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**

MAN-SED-OYM-001

Versión: 3.0

F. Vigencia: 23/01/2017

Página 2 de 5

oportuna.

15. Realizar otras actividades que le sean asignadas por la **Gerencia de Operaciones** que le permitan cumplir con el objetivo del puesto.
16. Ante cualquier actividad que implique gastos, se encuentra sujeto a buscar el beneficio y ahorro para la **Empresa**.
17. Todas aquellas funciones que disponga **Gerencia de Operaciones** y personal de dirección o aquellas que sin estar expresadas se desprendan como inherentes al cargo.

**FUNCIONES ESPECIFICAS**

1. Ingresar diariamente a la página de Salones Network y conocer, analizar y atender en forma diaria e inmediata los requerimientos que encuentren de las Salas, áreas y/o Gerencia General.
2. Solicitar las **revisiones técnicas** de las máquinas al área técnica, con la finalidad de prevenir faltantes. Asimismo establecer procedimientos de control, comunicando a las áreas competentes las medidas correctivas que correspondan tomar.
3. Disponer a los Administradores titulares y **personal de Sala** cumplir y hacer cumplir las normas, procedimientos de Sala y otras disposiciones dispuestas por la Empresa.
4. Mantener permanente comunicación con los Sectoristas sobre los requerimientos de sus respectivas Salas a fin de conocer sus necesidades y expectativas respecto a mejoras e innovaciones que puedan realizar en las Salas.
5. Asistir puntualmente a las reuniones convocadas por la Gerencia General y dar información acerca del **trabajo que viene realizando con los Sectoristas sobre las Salas a su cargo**.
6. Mantener comunicación vía skype con los encargados de Operaciones en Nicaragua, debiendo informar sobre los procedimientos que se implementan, así mismo, deberá mantenerse informado sobre el desarrollo de las operaciones que se ejecuten en el exterior, para tomar medidas correctivas de ser el caso.
7. Informar las conclusiones y sugerencias como resultado del análisis de la producción de las Salas de Perú y del exterior a la Gerencia de Operaciones, con copia a las Gerencias y/o Jefaturas responsables de los países del exterior.
8. Llevar un registro de los acuerdos tomados, en referencia al análisis efectuado a la producción de las Salas, **posando sus actas en Salones Network**.
9. Llevar un cuadro resumen de los mensajes y fechas de todas las disposiciones y normas, que se dicten para el correcto funcionamiento del área de Operaciones; las mismas que deben aparecer en Salones Network y luego remitirlas a las Salas vía correo electrónico para conocimiento y cumplimiento de las mismas.
10. Fomentar y dirigir reuniones permanentes con los Sectoristas, Asistentes, **Administradores** y representantes de áreas que considere pertinentes, a fin de conocer la problemática de las Salas y buscar soluciones efectivas.
11. **Coordinar y** gestionar con los Sectoristas **la solución a** los inconvenientes que pudieran ocurrir en sus respectivas Salas: problemas en la infraestructura, inconvenientes con el personal, externos y otros que impidan y/o pretendan impedir la correcta operatividad de la Sala, coordinando con las Jefaturas de las áreas competentes. Asimismo, definir sanciones y medidas correctivas en forma oportuna.
12. Mantener un canal de comunicación y coordinación abierta con los integrantes con la **Gerencia de Operaciones, con sus Sectoristas, Administradores y personal de Sala, para dar solución a los problemas que se presenten en las Salas**.
13. En coordinación con la Gerencia de Operaciones, adoptar medidas o acciones correctivas necesarias, ante la presencia de faltantes en salas, pudiendo adoptar las siguientes:
  - 13.1. Solicitar el informe técnico respectivo.
  - 13.2. Solicitar informes al área de Sistemas y Análisis de Producción sobre dicha Sala, que complemente la evaluación.
  - 13.3. Realizar la rotación de Administradores de ser necesario.
  - 13.4. Proceder a solicitar una investigación al área de Contraloría in Situ, cuando se acredite que

REVISION 03

FECHA REVISION

07/03/2019

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**

MAN-SED-OYM-001

Versión: 3.0

F. Vigencia: 23/01/2017

Página 3 de 5

el faltante no se produjo por falla técnica.

Dichos aspectos serán debidamente analizados, para tomar las acciones de cada caso.

14. Solicitar al área técnica informe sobre el estado de las máquinas tragamonedas inoperativas en las salas, y, sobre la situación de los repuestos de las máquinas inoperativas que se encuentran en Taller en coordinación con el Jefe del Dpto. Técnico.
15. Convocar, asistir y dirigir las reuniones de coordinación para el relanzamiento y reinauguraciones de las Salas Tragamonedas.
16. Verificar la requisición oportuna de bienes y/o servicios al área de Logística, para las Salas que estén próximas a remodelarse.
17. Otorgar códigos de autorización ante la ausencia del Sectorista, para gastos extraordinarios que estén debidamente sustentados por el Administrador de Sala que lo solicite.
18. Supervisar la actualización de la base de datos de Administradores, fondos fijos de cada Sala, entre otros, a fin de contar con información real e inmediata que facilite la toma de decisiones de la Gerencia de Operaciones.
19. Supervisar la revisión de los informes emitidos por el personal de Auxiliar de Operaciones, que cada Sectorista según Sala debe tomar conocimiento y ejecutar según sea el caso.
20. Establecer los objetivos y metas mensuales y semestrales en coordinación con su Gerencia de productividad de las Salas Tragamonedas.
21. Elaborar un informe de los resultados con índices de gestión que proporcionen información acerca de la efectividad y producción de las diferentes Salas, dicho informe deberá ser dirigido a su Gerencia. Este informe lo hará de acuerdo a lo solicitado por su Gerencia.
22. Proporcionar a la Gerencia de Operaciones o Gerencia General, toda la información solicitada que sea inherente a sus actividades con la eficiencia y efectividad necesaria.
23. Mantener Informado a su Gerente de Operaciones, sobre las ocurrencias que se hayan presentado y que impidan el normal y óptimo desarrollo de sus funciones.
24. Coordinar permanentemente con el Departamento de Capacitación para la eficiente implementación de la política de atención al cliente; así como, de los demás cursos que se requieren para un mejor desempeño del personal de Sala.
25. De acuerdo a las indicaciones de la Gerencia de Operaciones solicitar investigaciones, de modo que el área de contraloría coordine con operaciones si encuentran algo en Sala para mejorar, con la finalidad de tomar las medidas correctivas o mejoras de la Sala, ante situaciones que impidan el normal desenvolvimiento de la Sala.
26. Apoyar a la Gerencia de Operaciones cuando realice reuniones con las áreas de Marketing, Finanzas a efectos de incrementar la producción en sus Salas.
27. Mantener el celular que le sea asignado encendido y operativo las 24 horas del día todos los días del año.
28. Visitar de manera periódica las Salas Tragamonedas e Lima y Provincia en ambos turnos con la finalidad de verificar el trabajo del personal; así como el correcto funcionamiento de las Salas Tragamonedas.

**DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS**

No aplica.

**DISPOSICIONES DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

1. Hacer cumplir con las normas de Seguridad y Salud en el Trabajo establecidas por la organización en sus diferentes establecimientos según normas nacionales en materia de Seguridad y Salud en el trabajo, en aras de promover una cultura de prevención de riesgos laborales.
2. 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.
3. 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.

REVISION 03

FECHA REVISION

07/03/2019

Claudia Contreras Gonzales  
Analista de Sistema de Gestión  
Organización y Métodos

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**

MAN-SED-OYM-001

Versión: 3.0

F. Vigencia: 23/01/2017

Página 4 de 5

4. Proponer medidas que permitan corregir o disminuir las condiciones de riesgos que podrían causar accidentes de trabajo y/o enfermedades ocupacionales.
5. Cooperar y participar obligatoriamente 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.
6. Contribuir con la mejora continua de los procesos, la gestión del cambio, la preparación y respuesta a situaciones de emergencia.
7. Adoptar medidas preventivas y correctivas necesarias para eliminar o controlar los peligros asociados al trabajo.
8. Participar activamente en las capacitaciones en materia de Seguridad y Salud, realizadas por la Empresa, en aras de promover una cultura de prevención de riesgos laborales.
9. Las funciones que realice deben estar orientadas y/o encuadradas dentro del Principio de Prevención establecidas por la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo; y, por el Reglamento de la norma antes citada.

**PROHIBICIONES / RESTRICCIONES**

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. Retirar y/o 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 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 y/o hostigamiento 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 o comercial con sus compañeros de trabajo o con los clientes, que afecten las relaciones laborales o comerciales en su centro de trabajo.

REVISION 03

FECHA REVISION

07/03/2019

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**

MAN-SED-OYM-001

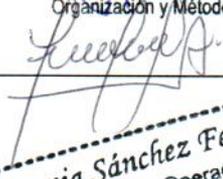
Versión: 3.0

F. Vigencia: 23/01/2017

Página 5 de 5

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. Manejar, operar, conducir, y/o retirar de las instalaciones de la Empresa, equipos, máquinas, 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.
21. Recibir, pedir dinero a los clientes o proveedores fuera del pago por los servicios prestados o contratados.
22. 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.
23. Brindar y/o entregar el usuario y contraseña asignado por la Empresa para que un compañero o un tercero ingrese a las páginas de Salones Network y/o Personas Network.
24. Las demás contenidas en el Reglamento Interno de Trabajo.

**VALIDACION**

RESPONSABLE DE:	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA
Elaboración	Claudia Contreras	Analista de Organización y Métodos	 Claudia Contreras Gonzales Analista de Sistema de Gestión Organización y Métodos
Revisión y Aprobación	Yesenia Sánchez	Gerente de Operaciones	 Yesenia Sánchez Fernández Gerente de Operaciones

REVISION 03

FECHA REVISION

07/03/2019