

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (PROVISIONAL)**

MAN-SED-OYM-001

Versión: 3.0

F. Vigencia: 23/01/2017

Página 1 de 6

<b>CARGO</b>	
NOMBRE	<b>ANFITRIONA</b>
AREA/NEGOCIO	COMERCIAL
<b>RELACIÓN JERÁRQUICAS</b>	
REPORTA A:	Administrador, Analista de Personas Network, Asistente de Personas Network y Asistente Administrativa.
SUPERVISA A:	No ejerce Supervisión
<b>OBJETIVO DEL PUESTO</b>	
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 WinCard y Player Win.	
<b>FUNCIONES GENERALES</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>Cumplir obligatoriamente y bajo responsabilidad todas las normas, procedimientos y dispositivos generales establecidos por la Empresa en forma diaria, con eficiencia y efectividad necesarias.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>Permanecer en su zona de trabajo durante el turno asignado.</li> <li>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.</li> <li>Verificar que su puesto de trabajo cuente con el ambiente y equipamiento necesarios para el desarrollo de sus funciones.</li> <li>Mantener el orden y limpieza del espacio asignado.</li> <li>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.</li> <li>Ingresar diariamente y participar activamente en la página web Salones network.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>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).</li> </ol>	
<b>REVISION 01</b>	<b>FECHA REVISION</b> 09/05/2019



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (PROVISIONAL)**

MAN-SED-OYM-001

Versión: 3.0

F. Vigencia: 23/01/2017

Página 2 de 6

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. **(AQUÍ HAY QUE VERIFICAR SI LOS INGRESANTES ESTÁN FIRMANDO EL DOCUMENTO DE CONFLICTO DE INTERESES)**
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 (PROVISIONAL )**

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 la Gerencia Comercial, 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 Sala tragamonedas 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 su ingreso a la Sala.
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 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 brindan los sistemas Player Win y WinCard y explicar las particularidades de cada uno de ellos, promociones, sorteos y demás información necesaria.
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 atención personalizada en WinCard incentivándolos a utilizar su tarjeta de juego o en Player Win, monitoreando que el cliente haya realizado sus marcaciones en el lector biométrico de huella digital.
  - 9.2. Hacerlo sentir a gusto durante su permanencia en la Sala.
  - 9.3. Ofrecer alguna bebida y demás degustaciones que se proporcionen en la Sala, debiendo para ello ingresar regularmente en coordinación con el Administrador.
  - 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 del sistema Player Win o WinCard, según las indicaciones que le brinde el Área Comercial, de tal manera que consiga la

REVISION 01

FECHA REVISION

09/05/2019



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (PROVISIONAL)**

MAN-SED-OYM-001

Versión: 3.0

F. Vigencia: 23/01/2017

Página 3 de 6

motivación y entusiasmo del cliente.

12. Apoyar al Área Comercial en la realización de los sorteos diarios, semanales y de fin de mes, dependiendo de la magnitud del premio y 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 puntaje acumulativo contabilizado en el sistema WinCard de la siguiente manera:
  - 13.1. Verificar que el promobox se encuentre activo para que el cliente pueda ver los puntos que tiene acumulados, y los productos de canje de vitrina disponibles.
  - 13.2. Solicitar al cliente su tarjeta WinCard para verificar los puntos acumulados.
  - 13.3. Hacer entrega al cliente de los premios que elija siempre que éstos sean equivalentes al puntaje del producto.
  - 13.4. Realizar en el sistema WinCard el canje del producto.
  - 13.5. Solicitar la firma del cliente en el ticket impreso del canje realizado.
  - 13.6. Archivar el ticket del canje realizado en el file de control de tickets.
14. Informar al Administrador y área Comercial sobre cualquier eventualidad o inconveniente que se presente en la sala.
15. Realizar el descargo de los premios sorteados y canjeados debiendo llenar el formato "Control de Canje de Productos de Vitrina", verificando que se registren en forma correcta los datos solicitados y detalle de artículos.
16. Verificar que el Formato de "Control de Canje de Productos de Vitrina", se encuentre al día y de manera correlativa.
17. Solicitar al Administrador, los materiales necesarios para realizar la decoración de Sala con el apoyo del personal
18. Verificar que la vitrina de premios se encuentre debidamente decorada, con artículos en exhibición, limpia y con sus respectivas viñetas.
19. Informar al Agente de Seguridad y Administrador sobre actitudes sospechosas que observe en los clientes o personal de Sala para evitar o minimizar riesgos.
20. Comunicar a la Sede Central, Área Comercial y Contraloría In Situ sobre cualquier tipo de irregularidades observadas en Sala.
21. Custodiar y velar por los bienes y activos de la Sala que le han sido asignados como el lector biométrico con huella digital en caso del sistema Player Win.

En caso de pérdida, hurto, robo y/o deterioro de los implementos de Sala, por negligencia o grave responsabilidad, durante su jornada laboral, quedará obligado a la reposición correspondiente, sin perjuicio de las medidas disciplinarias que se adopten.

**DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS**

1. No podrán abandonar la sala durante su jornada de trabajo sin previo conocimiento del Administrador de Sala y Área Comercial.
2. De producirse alguna situación irregular en la sala deberá comunicarlo al Área Comercial o al teléfono de la Sede Central 219-0300 Anexos 338 y 345.
3. **Presentación y actitudes requeridas del personal de salas.**
  - 3.1 Mantener una presentación impecable, haciendo uso del uniforme corporativo 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.
  - 3.2 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,

REVISION 01

FECHA REVISION

09/05/2019



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

- 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.
- 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.
- 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.
- Proponer medidas que permitan corregir o disminuir las condiciones de riesgos que podrían causar accidentes de trabajo y/o enfermedades ocupacionales.
- 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.
- Contribuir con la mejora continua de los procesos, la gestión del cambio, la preparación y respuesta a situaciones de emergencia.
- Adoptar medidas preventivas y correctivas necesarias para eliminar o controlar los peligros asociados al trabajo.
- 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.
- 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.

#### PROHIBICIONES / RESTRICCIONES

- 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.
- Faltar al trabajo injustificadamente o sin previa coordinación y autorización de su empleador.
- 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.
- Acudir a la oficina o realizar sus labores en estado de ebriedad o bajo la influencia de drogas o estupefacientes prohibidas por la ley.
- 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.
- 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.
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. 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.
25. Las demás contenidas en el Reglamento Interno de Trabajo.

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (PROVISIONAL)**

MAN-SED-OYM-001

Versión: 3.0

F. Vigencia: 23/01/2017

Página 6 de 6

**VALIDACIÓN**

RESPONSABLE DE:	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA
Elaboración	Naíla Gonzales	Analista de Organización y Métodos	
Revisión	Angella Nuñez	Asistente Administrativo	
Revisión	Rossalyn Cornejo	Analista de Personas Network	
Revisión	Manuel Bregante	Coordinador Comercial	
Aprobación	Juan Carlos Zevallos	Asesor Comercial	