

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**

MAN-SED-OYM-001

Versión: 2.0

F. Vigencia: 01/06/16

Página 1 de 7

**CARGO****NOMBRE** REACIONISTA PUBLICO**AREA/NEGOCIO** MARKETING**RELACIÓN JERÁRQUICAS****REPORTA A:** Coordinador de Relacionista Público  
Administrador**SUPERVISA A:** No ejerce supervisión directa**OBJETIVO DEL PUESTO**

Observar, registrar y analizar muy sutilmente los montos jugados por cada cliente que ingresa a la sala para identificar y premiar a aquellos que realicen las mayores apuestas a través de la entrega de premios establecidos por la Empresa. Asimismo observar al cliente que se encuentra ofuscado por temas de pérdidas en apuestas y premiarlo brindándole la mejor atención personalizada.

**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.

REVISIÓN: 2.0

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 7

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.
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. Observar, registrar y analizar a los clientes que más dinero apuestan por cada ingreso a sala, detectando aquellos clientes que cambian por caja para su apuesta y aquellas apuestas que van directamente a los billetteros, para que muy sutilmente se les premie.
2. Controlar diariamente los montos de dinero apostados por cada cliente, número de jugadas y apuestas realizadas, registrando la información en el formato de control establecido.
3. Reportar diariamente a la Gerencia de Marketing y al Administrador cuales son nuestros mejores clientes y nuestros clientes potenciales tomando como base la información registrada en el formato de control.
4. Brindar atención personalizada a los mejores clientes identificados y potenciales clientes.
5. Seleccionar a los mejores clientes que jueguen con apuesta máxima y reportar al Administrador para proceder con la premiación.
6. Mostrar una actitud amable y expresión sonriente con el propósito que los clientes se sientan cómodos y ganar su confianza.
7. Recibir, mirar y saludar cordialmente a los clientes nuevos que ingresan a la sala, brindándoles la

REVISIÓN: 2.0

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 7

bienvenida.

8. Saludar a los clientes asiduos por su nombre, con la debida discreción de estar acompañado, dándoles de esta manera un trato más personalizado, mostrando cordialidad y amabilidad al momento de establecer contacto con la persona y hacerlo sentir a gusto durante su permanencia en la sala.
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. Dialogar con los clientes para recabar información de sus gustos y preferencias, de sus necesidades e inquietudes.
11. Observar el comportamiento de los clientes en busca de signos de manipulación, notificar inmediatamente al Administrador o personal de seguridad en la sala, de la sospecha de fraude.
12. Invitar a los clientes a retornar a la sala cuando se retiren.
13. Mantener una actitud amable, cordial y de colaboración hacia los clientes y compañeros de trabajo.
14. 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.
15. Comunicar a la Sede Central, Contraloría General de Operaciones, Área de Recursos Humanos e Inspectoría, cualquier tipo de irregularidades observadas en sala.
16. 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.

**17. 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.

18. Cumplir y hacer cumplir las disposiciones establecidas en el Plan de Prevención de Ludopatía y procedimientos afines.
  - 18.1. 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.
  - 18.2. Entregar a los clientes de la sala y público en general el material visual con contenido informativo y de prevención contra la ludopatía.

REVISIÓN: 2.0

FECHA REVISIÓN: 09/08/2016

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**

MAN-SED-OYM-001

Versión: 2.0

F. Vigencia: 01/06/16

Página 4 de 7

- 18.3. Apoyar en el perifoneo constante y diario al interior de la sala de juego orientando y promoviendo a los clientes un juego responsable.
- 18.4. 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.
- 18.5. 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.
- 18.6. Portar en un lugar visible de su uniforme el solapín de Ludopatía asignado por la Empresa.
- 18.7. 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.
- 18.8. Prohibir e impedir el ingreso y permanencia en las instalaciones de la sala de juegos a aquellas personas identificadas en el registro de Ludopatía.
- 18.9. 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 y/o Administrador de la sala, con el fin de corroborar la identidad de las personas que deseen ingresar en la sala.
- 18.10. 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.
- 18.11. 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.
- 18.12. 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.
- 18.13. 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**

No aplica

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

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**

MAN-SED-OYM-001

Versión: 2.0

F. Vigencia: 01/06/16

Página 5 de 7

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.
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. Jugar en las máquinas tragamonedas de las salas del grupo empresarial o permitir que sus familiares jueguen en las máquinas tragamonedas de la sala.
2. Custodiar dinero o pertenencias de los clientes dentro de la oficina.
3. Dormir en la sala durante su horario de trabajo reglamentario.
4. Relacionarse sentimentalmente con el personal de sala o con los clientes.
5. Realizar reuniones con el personal de sala en momentos en donde hay gran afluencia de público.
6. Recibir visitas personales en la sala u oficina de administración, bajo ninguna situación.
7. Ingresar a salas de la empresa que no sean las asignadas por su Gerencia.
8. Utilizar el local de la empresa para fines personales.
9. Hacer uso de los artefactos, degustaciones y premios de sala para fines personales.
10. Comprar o vender artículos dentro del local.
11. Realizar demandas ante cualquier autoridad a nombre de la empresa u otras que la involucre en forma directa o indirecta sin conocimiento del área Legal o abogado que supervise la misma.
12. Cocinar en sala, salvo autorización expresa de su Gerencia inmediata.
13. Ingresar a páginas de Internet no permitidas que no sean de trabajo, salvo indicaciones de la Gerencia de Tragamonedas, debiendo permitir que el Inspector verifique el historial de dichas páginas.
14. Realizar acciones que pudieran dañar la imagen que debe proyectar como responsable de sala.
15. Recibir regalos o propinas de los clientes.
16. Regalar tickets que son utilizados en los sorteos.
17. Vender premios u obsequios que fueron sorteados y que algún cliente no quiso recibir por motivos personales.
18. Salir de compras con el personal de sala (cajera, cambista, operador, anfitriona, dealer, técnico de sala, jocketa); sólo podrá hacerlo con el personal de mantenimiento si fuera necesario.
19. Acudir a reuniones o lugares de esparcimiento con personal y/o clientes de la sala en horas de

REVISIÓN: 2.0

FECHA REVISIÓN: 09/08/2016

trabajo.

20. Permitir el ingreso o permanencia en la vivienda de los administradores en Provincia, de trabajadores de la sala, familiares, amigos o personas extrañas, sin la autorización de la Gerencia de Tragamonedas.
21. Realizar en la vivienda de los administradores o en la sala actos que atenten contra la moral y las buenas costumbres.

### **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 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.

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**

MAN-SED-OYM-001

Versión: 2.0

F. Vigencia: 01/06/16

Página 7 de 7

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)**

Grado de Educación:	Carrera técnica, universitarios inconclusos
Formación:	Carrera del medio o afín
Conocimientos Adicionales:	Atención al cliente.
Experiencia mínima:	No indispensable
Áreas de experiencia:	Salas de entretenimiento, Ventas, publicidad, Marketing. Atención al cliente
Edad mínima:	40 a más o análisis de la Gerente de Marketing
Sexo:	Masculino/Femenino
Criterios de Evaluación por Desempeño (Habilidades):	orientación a los resultados - orden y capacidad organizativa - reserva y confidencialidad - dedicación a la tarea - capacidad de análisis e interpretación - relaciones interpersonales – iniciativa - trabajo en equipo – dinamismo - facilidad de expresión oral y escrita

**CONDICIONES DE TRABAJO**

UBICACIÓN				ALTURA			
Campo	<input checked="" type="checkbox"/>	Oficina	<input type="checkbox"/>	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>
NECESIDAD DE EPP				DISPONIBILIDAD DE VIAJE			
Si	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>	Si	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
EXPOSICIÓN				TURNOS ROTATIVOS			
Frío	<input type="checkbox"/>	Calor	<input type="checkbox"/>	Si	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
ASIGNACIÓN DE VEHICULO O MAQUINA				INTENSIDAD DE LUZ			
Si	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>