

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

MAN-SED-OYM-001

Versión: 2.0

F. Vigencia: 01/06/16

Página 1 de 14

CARGONOMBRE **OPERADOR(A) ENCARGADO(A)**

AREA/NEGOCIO SALA TRAGAMONEDAS

RELACIÓN JERÁRQUICAS

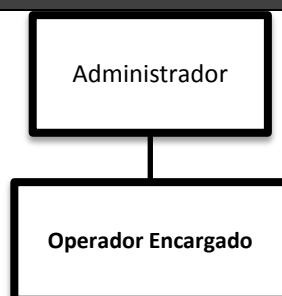
REPORTA A: Administrador

SUPERVISA A: No ejerce supervisión directa

OBJETIVO DEL PUESTO

Efectuar labores de supervisión y control para la continuidad de las operaciones en la Sala Tragamonedas, verificando que el personal cumpla con el desarrollo normal de sus funciones durante el turno.

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.

ORGANIGRAMA**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 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.
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 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 Personas network de la empresa para

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 14

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 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.
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 oportuna.
15. 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.
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 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 con los horarios establecidos por la Gerencia de Tragamonedas en coordinación con el Administrador de la sala.
3. Realizar el relevo de turno con el administrador/a de la sala.
 - 3.1 Efectuar el relevo del Fondo Fijo con el Administrador en el formato "Apertura y Cierre de Bóveda", realizando el arqueo de la bóveda, drop de oficina y de Caja Cabina.
 - 3.1.1. Completar el formato "Apertura y Cierre de Caja Cabina" sin borrones, enmendaduras, el cual deberá estar firmado y sellado por el operador/a encargado/a, administrador de turno y una persona de sala como testigo.
 - 3.1.2. Verificar el efectivo, comprobantes de gastos organizados en sus respectivos "Vouchers de Gastos" o "Liquidaciones de Gastos", así como las bolsas de monedas y/o fichas.
 - 3.1.3. Registrar los faltantes o sobrantes encontrados durante el relevo en el formato "Apertura y Cierre de Bóveda", comunicando de estos hechos a la Gerencia de Tragamonedas, con copia al Área de Auditoría Interna, a fin de que se realice el descuento del dinero faltante o la entrega del sobrante.
 - 3.2 Relevar con el administrador/a las llaves de la puerta principal, llave de oficina, llaves de máquinas y sus drops de la sala a su cargo, anotándolas en el formato "Apertura y Cierre de Bóveda" en "observaciones".
 - 3.2.1. Las llaves de las máquinas durante el turno respectivo, serán de su total

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 14

responsabilidad.

- 3.3 Relevar, custodiar y administrar el RPC de la sala y el cargador del mismo, debiendo tomar las previsiones del caso a fin de hacer justo uso de este medio de comunicación.
 - 3.3.1. Tener en cuenta que el mismo, debe permanecer en sala y operativo las 24 horas del día, siendo responsabilidad del (la) cajero (a) encargado (a) su pérdida o avería.
 - 3.3.2. Consignar ambos durante el relevo en el formato "Apertura y Cierre de Bóveda" en "observaciones".
- 3.4 Relevar con el administrador del siguiente turno:
 - El file legal actualizado,
 - Manual de procedimientos administrativos.
 - Manual de funciones del personal de sala. (anillado).
 - Manual de normas.
 - Manual de Juegos
 - Máquina fotográfica.
 - Control remoto de equipos. (TV, aire acondicionado, DVD, otros), anotándolos en el "Cuaderno de Ocurrencias Administrativas".
- 3.5 Indicar en el "Cuaderno de Ocurrencias Administrativas" los detalles más relevantes que debe conocer el Administrador del siguiente turno tales como: visitas importantes que se recibieron, documentos recibidos, pendientes en sala, máquinas inoperativas, entrega de Fichas Técnicas, otros hechos relevantes e importantes que deban comunicarse oportunamente para la gestión efectiva en sala.
- 3.6 Verificar los productos que recibe para la degustación del turno.
- 3.7 Verificar que la sala se encuentre en óptimas condiciones de seguridad y limpieza en el momento del relevo.
- 3.8 Verificar que todas las máquinas se encuentren debidamente cerradas.
 - 3.8.1. Comunicar oportunamente al Administrador de la sala cualquier acontecimiento en referencia a este punto para que él realice las gestiones pertinentes con la Gerencia de Tragamonedas.
4. Supervisar cuando lo considere oportuno que las labores del personal de la sala se lleven a cabo con toda normalidad durante el turno.
 - 4.1. Permanecer siempre en la sala, no en la oficina de administración.
5. Solicitar al Agente de Seguridad las tarjetas de asistencia del personal de la sala, verificando que se encuentren presentes y en sus respectivos puestos de trabajo, firmándolas en señal de conformidad.
6. Tener en un lugar visible de la Caja Cabina y oficina de Administración el listado de RPCs de todas las áreas y Gerencias de la empresa así como los teléfonos de emergencia.
7. Atender las llamadas y requerimientos que sean solicitados al Administrador de sala.
 - 7.1 Anotar las llamadas o encargos recibidos en el cuaderno de "Ocurrencias Administrativas"
 - 7.2 Realizar las consultas que fueran necesarias a los Administradores de las salas más cercanas, si está en sus posibilidades atender dichos requerimientos.
8. Informar a la Gerencia de Tragamonedas, Área de Recursos Humanos, Jefatura de Seguridad y Administrador de sala, en caso de presentarse alguna situación de suma urgencia, tal como: situación de riesgo por incendio, robo a mano armada, etc., en forma oportuna e inmediata.
9. Verificar que el puesto de la cajera esté cubierto por una cambista de sala que esté preparada para realizar estas labores, en caso ésta haya descansado o faltado.
10. Realizar el procedimiento de "Apertura de Hopper" para autoabastecerse de monedas o fichas token.
 - 10.1 Realizar aperturas excepcionalmente, y sólo si ha sido autorizado por la Gerencia de Tragamonedas.
 - 10.2 Retirar de los drops de las máquinas elegidas las monedas o fichas según las normas y

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

MAN-SED-OYM-001

Versión: 2.0

F. Vigencia: 01/06/16

Página 4 de 14

- procedimientos establecidos, siempre en compañía de una cambista, nunca lo hará solo(a).
- 10.3 Tomar los contómetros electrónicos de las máquinas en donde se realizan las “Aperturas de Hopper” en el mismo momento de realizar el procedimiento y registrarlos en el formato respectivo, señalando: cantidad de monedas o fichas retiradas, la hora, motivo, los contómetros, nombres, apellidos, firma y sello.
- 10.4 Contar, embolsar las fichas o monedas, sellar las bolsas en la Caja Cabina y guardarlas en el drop de la oficina, no dejarlas en el piso o sobre el escritorio de la oficina.
11. Firmar y sellar el formato “Boleta de Movimiento de Valores”, original y copia, en la parte correspondiente a “administrador” y “operador”.
12. Solicitar Orden de Trabajo al auxiliar de la Gerencia de Tragamonedas por máquinas que queden inoperativas hasta el día siguiente.
- 12.1 Dejar inoperativa con Orden de Trabajo alguna máquina en la que se presume pueda existir un faltante, ya sea por manipulación o por encontrarse abierta, hasta el día siguiente en donde el Administrador titular solicite un Pre- Conteo a la Gerencia de Finanzas.
13. Realizar el relevo de turno con la operadora de turno.
- 13.1 Utilizar el Cuaderno de “Ocurrencias Técnicas” para realizar el relevo de turno.
- 13.1.1. Anotar lo acontecido durante el turno con las máquinas: cuales quedan inoperativas, con qué 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.
- 13.1.2. Consignar en el Cuaderno de “Ocurrencias Técnicas” cuántas llaves de máquinas y de reseteo se entregan y en qué estado.
- 13.1.3. Consignar la entrega detallada de herramientas o el maletín de las mismas.
- 13.1.4. Verificar la operatividad de las máquinas:
- Correcto funcionamiento de las chapas de las puertas de las máquinas y que estén cerradas correctamente.
 - Estado de las llaves de máquinas: completas, no rotas o deterioradas, enumeradas.
 - Estado de las lengüetas: corregirlas si estuvieran cortas o dobladas.
 - Drops cerrados y lacrados.
- 13.1.5. Informar al Administrador de la sala de no cumplirse con lo antes mencionado.
- 13.1.6. 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 la sala.
14. Realizar diariamente mantenimiento preventivo y de limpieza a las máquinas de la sala.
- 14.1 Verificar que los fluorescentes de las máquinas estén operativos.
- 14.2 Realizar diariamente la limpieza externa de las máquinas.
- 14.2.1. Verificar que no quede en las máquinas pegamento de cintas de embalaje.
- 14.2.2. Verificar que la fórmica de las máquinas estén en óptimas condiciones.
- 14.3 Efectuar el ajuste a las botoneras y reemplazo de las mismas, cuando sea necesario, colocando las leyendas de las mismas.
- 14.4 Verificar que las billeteras se encuentren bien colocadas y funcionando.
- 14.5 Arreglar el cableado interno de las máquinas.
- 14.6 Observar que los repuestos utilizados para reparar las máquinas sean los adecuados, no utilizando plásticos, papeles, ni monedas como sustitutos de repuestos.
- 14.7 Verificar que no existan elementos extraños sobre la máquina que produzcan daños físicos

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

MAN-SED-OYM-001

Versión: 2.0

F. Vigencia: 01/06/16

Página 5 de 14

externos y/o internos. Ejemplo: vasos con gaseosa, jugos o cigarrillos.

- 14.8 Verificar que las máquinas tengan activada la alarma de puerta (que funcionen los parlantes de éstas).
15. Observar si las máquinas presentan premios y/o rellenos consecutivos poco frecuentes (tres rellenos consecutivos en una misma máquina).
- 15.1. Dejar inoperativa la máquina solicitando una Orden de Trabajo al auxiliar en la Gerencia de Tragamonedas, y anotarlo en el Cuaderno de "Ocurrencias Técnicas".
16. 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.
17. Realizar el procedimiento de Premio Mayor o Pago por Progresivo en el formato "Boleta de Movimiento de Valores".
- 17.1 Completar dicho formato con los datos solicitados.
- 17.2 Si es un premio progresivo tomar la foto al panel con la cantidad ganada.
- 17.3 Registrar los contadores mecánicos y electrónicos de inicio y finales.
- 17.4 Realizar los cálculos respectivos, según fórmula para conocer el monto a pagar.
- 17.5 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 Movimiento de Valores".
- 17.6 Verificar que el monto a pagar coincida con la diferencia entre los contadores de final e inicio.
- 17.6.1 Verificar en aquellas máquinas que cuentan con 4ta. Lectura, que éste no se incremente en mayor cantidad que el de ATP (Jackpot). Si se diera el caso, comunicarse con la Gerencia de Tragamonedas (técnico de guardia), para que se realice la consulta respectiva.
- 17.6.2 En máquinas IGT poker homologadas, no puede avanzar únicamente el contador de la 4ta. Lectura, si fuera así, comunicarlo a la Gerencia de Tragamonedas (técnico de guardia), para que se realice la consulta respectiva.
- 17.7 Firmar y sellar el formato en original y copia una vez concluido el procedimiento en el espacio de "operadora" y "administrador".
- 17.8 Verificar si el contador de "Door Open" se ha incrementado normalmente.
- 17.8.1 Informar al auxiliar de turno de la Gerencia de Tragamonedas en caso se constatará que dicho contador se ha incrementado de manera inusual, para descartar la posibilidad de una manipulación, realizando la consulta al técnico de guardia.
- 17.9 Si el monto a pagar es superior a S/. 200.00 se le solicitará al cliente ganador, fotocopia del DNI (o se tomará foto del mismo con la cámara) y se le tomará una foto a él, para exhibirla en la "Galería de Ganadores".
- 17.10 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.
18. Realizar el procedimiento de Relleno de Hopper en el formato "Boleta de Movimiento de Valores".
- 18.1 Completar dicho formato con los datos solicitados.
- 18.2 Realizar el procedimiento para Relleno de Hopper en compañía del Administrador de Turno.
- 18.3 Registrar los contadores mecánicos y electrónicos de inicio y finales.
- 18.4 Realizar los cálculos respectivos verificando que el contador de OUT haya registrado correctamente la cantidad de monedas o fichas que faltaban pagar por máquina.
- 18.5 Firmar y sellar el formato en original y copia una vez concluido el procedimiento: operadora, administrador.
- 18.6 Verificar si el contador de "Door Open" se ha incrementado normalmente.
- 18.7 18.6.1 Informar al auxiliar de turno de la Gerencia de Tragamonedas en caso se constatará que dicho contador se ha incrementado de manera inusual, para descartar la posibilidad de

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

MAN-SED-OYM-001

Versión: 2.0

F. Vigencia: 01/06/16

Página 6 de 14

- una manipulación, realizando la consulta al técnico de guardia.
- 18.8 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.
19. Realizar el "Relleno Inicial" a cada máquina nueva que ingresa utilizando el formato "Boleta de Movimiento de Valores".
- 19.1 Colocar 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).
- 19.2 Registrar los contadores mecánicos y electrónicos de inicio
20. Participar en el procedimiento de conteo de la sala.
- 20.1 Efectuar la noche previa al conteo el cuadro, revisión y sumatoria por tipo de valor de los formatos "Boletas de Movimientos de Valores" de Premios Mayores, Progresivos si los hubiera, y Rellenos de Hopper de la semana.
- 20.2 Ingresar la noche previa al conteo, los formatos "Boleta de Movimiento de Valores" (copias de premios Mayores, progresivos, o Rellenos de Hopper), al "Sistema Automatizado de Conteo", así como las aperturas de monedas, fichas y billetes.
- 20.3 Firmar y sellar aquellos documentos digitados y revisados que le correspondan.
- 20.4 Vigilar que no hayan monedas dispersas en las máquinas cuando se realiza el conteo (hoppers y drops).
- 20.5 Realizar limpieza de hoppers y partes internas de las máquinas durante el procedimiento de conteo.
- 20.6 Realizar la toma de contadores mecánicos y electrónicos en el Cuaderno de "Contómetros" indicando con resaltador esta fecha como inicio de la semana.
21. Revisar diariamente los documentos ingresados al "Sistema Automatizado de Conteo" por el digitador, verificando que las sumas totales coincidan con las winchas preparadas por él, firmándolas y sellándolas en señal de conformidad.
- 21.1 Verificará asimismo, los totales digitados en el "Sistema Automatizado de Conteo"
22. Devolver monedas o fichas a los clientes que reclamen un pago incompleto en una máquina, solicitándolas en la caja cabina.
- 22.1 El operador realizará un recibo provisional, consignando el N° de máquina, la cantidad de monedas que se devolverán, los datos del cliente, y firma de éste último y de la operadora.
- 22.2 El operador solicitará las monedas o fichas al cajero(a) dejando como sustento el recibo provisional.
- 22.3 Registrar el motivo de la devolución y la cantidad de monedas a devolverse en el Cuaderno de "Ocurrencias Técnicas".
- 22.4 Por ningún motivo el operador sacará monedas de la misma máquina para realizar la devolución de monedas, ante problemas técnicos de la máquina.
- 22.5 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.
- 22.6 La cajera entregará el recibo provisional anulado al técnico para que sea adjuntado a la ficha técnica que sustenta la devolución.
23. Mantener limpios, ordenados y sin enmendaduras o borrones todos los cuadernos de control de la operadora: "Contómetros", "Ocurrencias Técnicas" y "Door Open".
- 23.1 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.
- 23.2 Firmar y sellar el cuaderno de contómetros al finalizar la toma de lecturas.
- 23.3 Registrar los contadores sólo mecánicos en el caso de encontrarse una máquina

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

MAN-SED-OYM-001

Versión: 2.0

F. Vigencia: 01/06/16

Página 7 de 14

- inoperativa, indicando en la fila de la toma de contómetros electrónicos la palabra "INOOPERATIVO" para no dejar espacios en blanco.
- 23.4 Indicar en el cuaderno de "Ocurrencias Técnicas", el motivo detallado por el cual se encuentra inoperativa y con Orden de Trabajo.
- 23.5 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 máquina.
- 23.6 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.
- 23.7 Tener en cuenta que la presencia de algunas fallas en la máquina, solo permite el registro del contómetros después de abrir la máquina.
24. Informar al técnico sobre desperfectos en máquinas utilizando el cuaderno de "Ocurrencias Técnicas".
- 24.1 Mantener siempre informado al técnico de sala sobre todas las ocurrencias en máquinas, realizando un trabajo organizado y coordinado.
25. Realizar el dropeo de monedas en presencia de una cambista u otro personal de turno, en las máquinas que sean estrictamente necesarias.
- 25.1 Realizar este procedimiento de "emergencia" ya sea: por mal funcionamiento del diverter o para facilitar en salas las "Aperturas de Hopper" para autoabastecerse de monedas.
26. Orientar a los clientes respecto al funcionamiento operativo de las máquinas y tipos de juegos, motivándolos a jugar en las máquinas.
27. Asistir obligatoriamente a los Cursos de Actualización para Operadoras programados por el Área de Capacitación y Desarrollo cuando le sea indicado.
28. Cuidar sus implementos de trabajo con total responsabilidad, en caso de deterioro solicitar al administrador la compra, en caso de perderlos deberá de reponerlos.
29. Informar al Agente de Seguridad sobre actitudes sospechosas que observe en los clientes o personal de sala para evitar o minimizar riesgos.
30. Comunicar a la Sede Central, Gerencia de Tragamonedas que le corresponda, Área de Recursos Humanos, Área de Inspectoría, cualquier tipo de irregularidades observadas en sala.
31. Realizar otras actividades que le sean asignadas por la Gerencia de Tragamonedas y que le permitan cumplir con el objetivo del puesto, sin transgredir el Reglamento Interno de Trabajo.
32. 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.
33. 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:
- El ingreso de Menores de Edad.
 - El ingreso de Personas en evidente estado de ebriedad.
 - El ingreso de Personas que porten armas, a excepción del vigilante de Sala y miembros de la Policía Nacional en ejercicio de sus funciones.
 - El ingreso de Personas en evidente estado de alteración mental.
 - 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

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

MAN-SED-OYM-001

Versión: 2.0

F. Vigencia: 01/06/16

Página 8 de 14

inmediatamente al Administrador. El incumplimiento de esta disposición podrá ser sancionada como falta grave por el empleador.

34. Custodiar y poner a buen recaudo bajo responsabilidad el “Libro de Reclamaciones” asignado al negocio.
 - 34.1. Entregar el “Libro de Reclamaciones” al cliente cuando éste requiera colocar una queja y/o reclamo respecto a los servicios prestados o productos ofrecidos en el negocio.
 - 34.2. Mantener permanente comunicación con el abogado del área Legal asignado al negocio, para informar los inconvenientes presentados que se generen en el Libro de Reclamaciones y se reciba el asesoramiento respectivo.
 - 34.3. Brindar la atención y/o solución inmediata ante el inconveniente presentado a fin de que el reclamo y/o queja no quede registrado en el Libro de Reclamaciones
 - 34.4. Registrar con su puño y letra toda la información solicitada en la hoja del Libro de Reclamaciones cuando el cliente requiera efectuar la queja y/o reclamo, salvo la parte de queja y/o reclamo que la puede llenar el cliente.
 - 34.5. Colocar sus observaciones señalando en la parte respectiva la justificación, explicación técnica, operativa que le brindaron al cliente ante la queja o reclamo.
 - 34.6. Enviar inmediatamente en la fecha de interpuesto el reclamo, vía correo electrónico al Abogado del área Legal a cargo del negocio, el escaneado de la hoja de reclamaciones que el cliente ha formulado su reclamo, junto con los datos que se requieran para su oportuna atención.
 - 34.7. Instruir de lo antes señalado al Encargado así como al personal responsable de cubrir los descansos y relevos administrativos para una actuación prudente y eficaz.
35. Cumplir y hacer cumplir las disposiciones establecidas en el Plan de Prevención de Ludopatía y procedimientos afines.
 - 35.1. 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.
 - 35.2. Entregar a los clientes de la sala y público en general el material visual con contenido informativo y de prevención contra la ludopatía.
 - 35.3. Apoyar en el perifoneo constante y diario al interior de la sala de juego orientando y promoviendo a los clientes un juego responsable.
 - 35.4. 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.
 - 35.5. 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.
 - 35.6. Portar en un lugar visible de su uniforme el solapín de Ludopatía asignado por la Empresa.
 - 35.7. 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.
 - 35.8. Prohibir e impedir el ingreso y permanencia en las instalaciones de la sala de juegos a

aquellas personas identificadas en el registro de Ludopatía.

- 35.9. 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.
- 35.10. 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.
- 35.11. 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.
- 35.12. 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.
- 35.13. 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. Casos de faltantes en máquinas

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 mensual, 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, por parte del personal que labora en sala, 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. Presentación y actitudes requeridas del personal desalas

3.1 El personal de sala deberá mantener una presentación impecable, una buena imagen y arreglo.

Las señoritas: deberán utilizar el uniforme respectivo siempre limpio, el calzado debe ser de vestir (tacos altos mínimo No. 7 y en color que combine con el uniforme).

Mantener una imagen llamativa, usando un maquillaje completo y luminoso.

El cabello debe estar perfectamente peinado, ordenado y recogido en todo momento.

Usar durante su permanencia en la sala el solapín de identificación con su nombre legible, en el lado izquierdo.

Los caballeros: deberán cuidar su apariencia, limpieza y corte de cabello, haciendo uso de camisa y corbata, debiendo portar de igual forma su solapín de identificación.

El personal deberá presentarse a trabajar puntualmente en el horario señalado por la Gerencia de Tragamonedas, y mantener una actitud servicial con los clientes, atendiendo sus consultas y reclamos con amabilidad y cortesía, no entrando en discusiones con los

mismos.

- 3.2 Mantener una actitud proactiva, presentando siempre ideas que permitan mejorar la sala, así como preocupándose por realizar un trabajominucioso.
- 3.3 Deberá conducirse con honestidad y transparencia en todomomento

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 fichastécnicas.

Este cuaderno será utilizado en el relevo de operadores (debiendo firmar y sellar el entrante y el saliente), sin presentar enmendaduras, 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, manteniendo el correlativo tanto en 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.

6. En caso de emergencia y de no poder asistir a la sala, deberá comunicarlo con anticipación al administrador de turno, o al teléfono: 219 0300, Área de Recursos Humanos.

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.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

MAN-SED-OYM-001

Versión: 2.0

F. Vigencia: 01/06/16

Página 11 de 14

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 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.

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

1. Tomar bebidas alcohólicas en el local, o durante la jornada de trabajo.
2. Presentarse a laborar en estado de ebriedad o con evidencias de haber bebido licor.
3. Asistir a la sala en el día de su descanso.
4. Realizar cambios en el horario de trabajo y descanso sin el conocimiento y autorización del Administrador titular de día.
5. Retirarse de la sala sin solicitar código de autorización a la Gerencia de Tragamonedas, salvo para tomar refrigerio dentro del horario establecido.
6. Exceder el tiempo permitido de refrigerio.
7. Llevarse el RPC fuera de la sala cuando va a refrigerar.
8. Ingresar a una sala de la empresa que no sea la asignada por su gerencia, en horas de trabajo o fuera de él.
9. Cerrar la sala sin autorización de la Gerencia de Tragamonedas.
10. Adulterar boletas de venta u otros comprobantes (facturas, recibos, etc.) que sustentan gastos de sala.
11. Adulterar información económica relativa a la producción de la sala.
12. Adulterar cuadernos o formatos de control de asistencia del personal, y otros de control de procedimientos dados por la Empresa.
13. Otorgar permisos al personal de sala sin autorización del Área de Recursos Humanos.
14. Manipular, borrar o realizar otro tipo de variaciones en los Sistemas de Audio y Video de la sala, sin previa autorización de los técnicos de cámaras o su Gerencia.
15. Contratar los servicios del personal de sala para realizar trabajos de mantenimiento, degustación, entretenimiento u otros similares, así como a familiares de los mismos.
16. Retirarse de la sala sin antes relevarse o hacerlo sin dejar las llaves del local y de las máquinas.
17. Recibir llamadas personales por el teléfono fijo, a menos que sea sumamente necesario.
18. Recibir visitas personales en la sala u oficina de administración, bajo ninguna situación.
19. Llevar consigo durante las horas de trabajo teléfonos celulares personales.
20. Autorizar al técnico a realizar un clear a las máquinas sin haber solicitado la respectiva orden de trabajo y autorización al Área Técnica.
21. Realizar Aperturas de Hopper y Rellenos solo y sin testigos.
22. Permitir que otro personal realice Aperturas sin el debido control y supervisión.
23. Realizar pre-conteos sin autorización de la Gerencia Finanzas.
24. Depurar monedas falsas en los hoppers o drops de las máquinas tragamonedas.
25. Permitir el ingreso de ex trabajadores a las salas para jugar en máquinas.
26. Jugar en las máquinas tragamonedas de alguna sala perteneciente al grupo empresarial.

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 12 de 14

27. Que familiares jueguen en las máquinas tragamonedas de la sala.
28. Omitir información oportuna sobre retiros voluntarios o abandono de trabajo del personal de sala.
29. Mantener repuestos en stock en sala y retirarlos sin "Guía de Remisión- Remitente", datos completos y/o firmas.
30. Entregar las llaves de la bóveda, local, oficina de administración, máquinas y caja cabina a terceros.
31. Sustraer alguna llave de puerta o reseteo de máquina del juego completo.
32. Dejar dinero de uso personal dentro del drop o en la Caja Cabina.
33. Custodiar dinero o pertenencias de los clientes dentro de la oficina o Caja Cabina.
34. Utilizar dinero de sala para préstamos o adelantos, sin el código de autorización del Área de Recursos Humanos.
35. Cobrar por adelantado Bonos cuando no se ha recibido aún la Orden de Pago respectiva, o viáticos antes de tiempo.
36. Utilizar dinero de sala y/o de su propiedad para realizar préstamos a clientes.
37. Dejar las puertas de la caja cabina abierta y/o oficina de administración, sin llave y sin la alarma de seguridad conectada.
38. Permitir el ingreso del personal a la Caja Cabina o a personas ajenas.
39. Formar grupos de conversación con personal de sala y en horarios de trabajo.
40. Acudir a reuniones o lugares de esparcimiento con clientes de la sala.
41. Relacionarse sentimentalmente con el personal de sala o con clientes.
42. Recibir regalos o propinas de los clientes dentro de la sala.
43. Utilizar el local de la empresa para fines personales.
44. Utilizar algún material y formatos de sala para fines diferentes a los indicados.
45. Utilizar los artículos de la degustación para consumo del personal de sala.
46. Cocinar en sala, salvo autorización expresa de la Gerencia de Tragamonedas.
47. Comprar o vender artículos dentro del local.
48. Utilizar el POS (Sistema Operativo para tarjetas de crédito o débito) para realizar transacciones personales o de cualquier personal de sala.
49. 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.
50. Pagar Premios o realizar Rellenos de Hopper con monedas del carro de cambios.
51. Devolver monedas directamente del hopper de la máquina.
52. Realizar Test de hopper a las máquinas.
53. Separar monedas o fichas en tachos o en bolsas dentro de las máquinas.
54. Prestarse monedas de caja o de otras máquinas para completar pagos por hopper y evitar realizar rellenos.
55. Firmar por otra persona en los cuadernos de control de las operadoras.
56. Realizar en la vivienda de los administradores o en la sala, actos que atenten contra la moral y las buenas costumbres.
57. 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.
58. Ante cualquier actividad que implique gastos, los colaboradores están obligados de buscar el beneficio y ahorro para la empresa.
59. Las demás funciones que sin estar expresadas se desprendan como inherentes al cargo.

60. Cerrar las puertas de la sala con llave o candado para realizar el conteo, salvo autorización del Área de Seguridad de la empresa comunicada a la Gerencia de Tragamonedas.
61. Sacar a los clientes que se encuentren jugando en sala, durante el conteo.
62. Indicarles a los clientes que bajen sus créditos durante el conteo.

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.
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.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

MAN-SED-OYM-001

Versión: 2.0

F. Vigencia: 01/06/16

Página **14** de **14**

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, 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.
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. Las demás contenidas en el Reglamento Interno de Trabajo.

REQUISITOS DEL PUESTO (PERFIL)

Grado de Educación:

Formación:

Conocimientos Adicionales:

Experiencia mínima:

Áreas de experiencia:

Edad mínima:

Sexo:

Criterios de Evaluación por
Desempeño (Habilidades):**CONDICIONES DE TRABAJO**

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