

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

MAN-SED-OYM-001

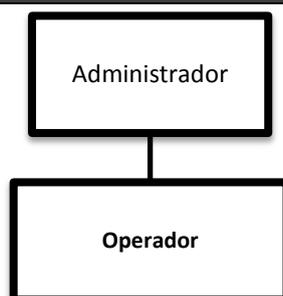
Versión: 2.0

F. Vigencia: 01/06/16

Página 1 de 11

CARGO**NOMBRE** OPERADOR**AREA/NEGOCIO** SALA TRAGAMONEDAS**RELACIÓN JERÁRQUICAS****REPORTA A:** Administrador**SUPERVISA A:** No ejerce supervisión directa**OBJETIVO DEL PUESTO**

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. De igual forma, llevar un control y registro riguroso de los contadores electrónicos y mecánicos.

ORGANIGRAMA**FUNCIONES GENERALES**

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

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 11

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. 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. Actualizar la pizarra de premios.
3. Realizar droopeos periódicos en presencia del Administrador.
4. Debe permanecer en su zona de trabajo durante su turno.
5. Cumplir estrictamente con los horarios señalados por el Administrador, 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.
6. Realizar el relevo de turno con el (la) operador(a) del siguiente turno.
 - 6.1 Utilizar el Cuaderno de "Ocurrencias Técnicas" para realizar el relevo de turno.
 - 6.1.1 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 desala.
 - 6.1.2 Consignar en el Cuaderno de "Ocurrencias Técnicas" cuántas llaves de máquinas y de reseteo se entregan y en qué estado.
 - 6.1.3 Consignar la entrega detallada de herramientas o el maletín de las mismas.
 - 6.1.4 Verificar la operatividad de las máquinas:
 - Correcto funcionamiento de las chapas de las puertas de las máquinas y que

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 11

- estén cerradas correctamente.
 - Estado de las llaves de máquinas: completas, no rotas o deterioradas, enumeradas y correcto estado de pines.
 - Estado de las lengüetas: corregirlas si estuvieran cortas o dobladas.
 - Drops cerrados y lacrados.
- 6.1.5 Revisión y verificación del correcto cerrado de puerta de máquinas.
- 6.1.6 Informar al Administrador de turno de no cumplirse con lo antes mencionado.
- 6.1.7 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 turno.
- 6.1.8 Realizar diariamente mantenimiento preventivo y de limpieza a las máquinas de la sala.
- 6.2 Verificar que los fluorescentes de las máquinas estén operativos.
- 6.3 Realizar diariamente la limpieza externa de las máquinas.
 - 6.3.1 Verificar que no quede en las máquinas pegamento de cintas de embalaje.
 - 6.3.2 Verificar que la fórmica de las máquinas estén en óptimas condiciones.
- 6.4 Efectuar el ajuste a las botoneras y reemplazo de las mismas, cuando sea necesario, colocando las leyendas de las mismas.
- 6.5 Verificar que las billeteras se encuentren bien colocadas y funcionando.
- 6.6 Arreglar el cableado interno de las máquinas.
- 6.7 Observar que los repuestos utilizados para reparar las máquinas sean los adecuados, no utilizando plásticos, papeles, ni monedas como sustitutos de repuestos.
- 6.8 Verificar que no existan elementos extraños sobre la máquina que produzcan daños físicos externos y/o internos. Ejemplo: vasos con gaseosa, jugos o cigarrillos.
- 6.9 Verificar que las máquinas tengan activada la alarma de puerta (que funcionen los parlantes de éstas).
- 7. Observar si las máquinas presentan premios y/o rellenos consecutivos poco frecuentes (tres rellenos consecutivos en una misma máquina).
 - 7.1 Informar antes de realizar el tercero inmediatamente al Administrador y al técnico de sala acerca de esta ocurrencia.
 - 7.2 Dejar inoperativa la máquina con Orden de Trabajo y anotarlo en el Cuaderno de "Ocurrencias Técnicas".
 - 7.3 Solicitar la Orden de Trabajo, en caso no se encuentre presente el Administrador de turno
- 8. 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.
- 9. Observar si la máquina presenta premios o rellenos consecutivos poco frecuentes (3 rellenos en una misma maquina) e informar ADM, TECNICO SALA dejando señalado en cuaderno de ocurrencias.
- 10. Cumplir con los procedimiento de pago de premio mayor o pago por progresivo- boleta de movimiento de valores (incluir datos, toma foto del papel cantidad pagada, registrar los contadores, etc.)
- 11. Se debe apagar las maquinas Novomatic antes de hacer el retiro de Hoppers.
- 12. Realizar el procedimiento de Premio Mayor o Pago por Progresivo en el formato "*Boleta de Movimiento de Valores*".
 - 12.1 Completar dicho formato con los datos solicitados.
 - 12.2 Si es un premio progresivo tomar la foto al panel con la cantidad ganada.
 - 12.3 Registrar los contadores mecánicos y electrónicos de inicio y finales.
 - 12.4 Realizar los cálculos respectivos, según fórmula para conocer el monto a pagar.
 - 12.5 Verificar los contadores de inicio siempre en el premio anterior de la misma máquina, si lo hubiera, caso contrario hacer la verificación en el cuaderno de secuencia de movimiento de valores o en la calculadora Class Pad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

MAN-SED-OYM-001

Versión: 2.0

F. Vigencia: 01/06/16

Página 4 de 11

- 12.6 Verificar que el monto a pagar coincida con la diferencia entre los contadores de Final e inicio.
 - 12.6.1 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, comunicar al Administrador y solicitar autorización para el pago.
 - 12.6.2 En máquinas IGT poker homologadas, no puede avanzar únicamente el contador de la 4ta. Lectura, si fuera así, comunicárselo al administrador antes de proceder al pago del premio.
- 12.7 Firmar y sellar el formato en original y copia una vez concluido el procedimiento: operadora, administrador.
- 12.8 Verificar si el contador de "Door Open" se ha incrementado normalmente.
 - 12.8.1 Informar al Administrador de turno en caso se constatará que dicho contador se ha incrementado de manera inusual, para descartar la posibilidad de una manipulación.
- 12.9 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".
- 12.10 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.
13. Para realizar pagos mayores a 150.00 Soles se deberá tomar una fotografía al cliente o una copia del DNI y exhibirla en la galería de ganadores.
14. Realizar el procedimiento de Relleno de Hopper en el formato "*Boleta de Movimiento de Valores*".
 - 14.1 Completar dicho formato con los datos solicitados.
 - 14.2 Realizar el procedimiento para Relleno de Hopper en compañía del Administrador de Turno.
 - 14.3 Registrar los contadores mecánicos y electrónicos de inicio y finales.
 - 14.4 Realizar los cálculos respectivos verificando que el contador de OUT haya registrado correctamente la cantidad de monedas o fichas que faltaban pagar por máquina.
 - 14.5 Firmar y sellar el formato en original y copia una vez concluido el procedimiento: operadora, administrador.
 - 14.6 Verificar si el contador de "Door Open" se ha incrementado normalmente.
 - 14.6.1 Informar al Administrador de turno en caso se constatará que dicho contador se ha incrementado de manera inusual, para descartar la posibilidad de una manipulación.
 - 14.7 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.
15. Registrar diariamente los formatos "*Boletas de Movimiento de Valores*" de los Premios Mayores y Rellenos de Hopper que se hayan realizado en su turno, en el Cuaderno de "*Premios y Rellenos*".
16. Realizar el "Relleno Inicial" a cada máquina nueva que ingresa utilizando el formato "*Boleta de Movimiento de Valores*".
 - 16.1 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).
 - 16.2 Registrar los contadores mecánicos y electrónicos de inicio
17. Participar en el procedimiento de "*Aperturas de Hopper*" que realice el Administrador.
 - 17.1. Realizar el procedimiento de "*Aperturas de Hopper*" según lo establecido.
 - 17.2. Anotar los contadores electrónicos en el mismo momento de retirar las monedas del drop de la máquina.
 - 17.3. Verificar el conteo de monedas en la Caja Cabina con el administrador, anotando en el Cuaderno de "*Ocurrencias Técnicas*" la cantidad de monedas encontradas en cada máquina.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

MAN-SED-OYM-001

Versión: 2.0

F. Vigencia: 01/06/16

Página 5 de 11

- 17.4. Registrar información pertinente en el formato de "Door Open".
18. Participar en el procedimiento de conteo cuando éste se realice durante su horario de trabajo.
- 18.1. Efectuar con anticipación al día de conteo con el administrador del turno noche, el cuadro y sumatoria por cada máquina de los formatos "*Boletas de Movimientos de Valores*" de Premios Mayores y Rellenos de Hopper de la semana y el registro correspondiente en el cuaderno de "*Premios y Rellenos*".
- 18.2. Vigilar que no hayan monedas dispersas en las máquinas cuando se realiza el conteo (hoppers y drops).
- 18.3. Realizar limpieza de hoppers y partes internas de las máquinas durante el procedimiento de conteo.
- 18.4. Realizar la toma de contadores mecánicos y electrónicos en la calculadora.
19. Devolver monedas o fichas a los clientes que reclamen un pago incompleto en una máquina, solicitándolas en la caja cabina.
- 19.1. Comunicará al Administrador el problema y el porqué se tiene que realizar una devolución de monedas.
- 19.2. 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, de la operadora y del administrador.
- 19.3. El operador solicitará las monedas o fichas al cajero(a) dejando como sustento el recibo provisional.
- 19.4. Registrar el motivo de la devolución y la cantidad de monedas a devolverse en el Cuaderno de "Ocurriencias Técnicas".
- 19.5. Por ningún motivo el operador sacará monedas de la misma máquina para realizar la devolución de monedas, ante problemas técnicos de la máquina.
- 19.6. Cuando el técnico revise la máquina y determine cuál 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.
- 19.7. La cajera entregará el recibo provisional anulado al técnico para que sea adjuntado a la ficha técnica que sustenta la devolución.
20. Registrar correctamente la entrega de tickets "Duplicado" o "Triplícates", según corresponda, en el formato "Boleta de Movimiento de Valores" de premios Mayores que haya realizado.
- 20.1. Mantener el Cuaderno "Control de entrega de Tickets", al día en cada relevo, para facilitar la verificación en los sorteos y canje de premios de vitrina por la anfitriona.
22. Entregar los tickets de diversas promociones de acuerdo a las bases establecidas por la empresa, cuando sea designada a tal responsabilidad.
23. Mantener limpios, ordenados y sin enmendaduras o borrones todos los cuadernos de control de la operadora: "Ocurriencias Técnicas" y "Door Open".
- 23.1. Registrar los contómetros en la calculadora Casio correctamente, guardando la información al finalizar el registro (contadores Mecánicos, Electrónicos, door open y billetera de todas la máquinas con las que cuente lasala).
- 23.2. Si la máquina está inoperativa y no se registra los contómetros, Indicar en el cuaderno de "Ocurriencias Técnicas", el motivo detallado por el cual se encuentra inoperativa y con Orden de Trabajo.
- 23.3. 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 maquina.
- 23.4. 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

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

MAN-SED-OYM-001

Versión: 2.0

F. Vigencia: 01/06/16

Página 6 de 11

tomar todos los contómetros de las máquinas.

23.5. Tener en cuenta que la presencia de algunas fallas en la máquina, solo permite el registro del contómetros después de abrir la máquina.

23.6. Solicitar al finalizar el turno, la firma y sello del administrador del formato de "Door Open".

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 del Administrador 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 las salas de provincias 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 y Administrador de sala 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. Cumplir estrictamente con las normas, procedimientos de trabajo y de seguridad establecidos por la empresa.

32. Realizar otras actividades que le sean asignadas por el Administrador de turno, y que le permitan cumplir con el objetivo del puesto, sin transgredir el Reglamento Interno de Trabajo.

33. Custodiar y velar por los bienes y activos de la Sala en todo momento.

34. 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.

35. 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.

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

36.1. Tomar conocimiento de la charla de Prevención de Ludopatía, orientar y concientizar a los

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

MAN-SED-OYM-001

Versión: 2.0

F. Vigencia: 01/06/16

Página 7 de 11

miembros de la sala y al público en general sobre los riesgos de la ludopatía y las consecuencias del juego en exceso.

- 36.2. Entregar a los clientes de la sala y público en general el material visual con contenido informativo y de prevención contra la ludopatía.
- 36.3. Apoyar en el perifoneo constante y diario al interior de la sala de juego orientando y promoviendo a los clientes un juego responsable.
- 36.4. 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.
- 36.5. 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.
- 36.6. Portar en un lugar visible de su uniforme el solapín de Ludopatía asignado por la Empresa.
- 36.7. 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.
- 36.8. Prohibir e impedir el ingreso y permanencia en las instalaciones de la sala de juegos a aquellas personas identificadas en el registro de Ludopatía.
- 36.9. 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.
- 36.10. 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.
- 36.11. 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.
- 36.12. 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.
- 36.13. 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

REVISIÓN: 4.0

FECHA REVISIÓN: 09/08/2016

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 el Administrador de turno, 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 "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.

4.2 Este cuaderno será utilizado en el relevo de operadores (debiendo firmar y sellar el entrante y el saliente), sin presentar enmendaduras. Asimismo, deberá firmar el Administrador de turno (previa revisión de las ocurrencias) en señal de conformidad, 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.

4.4 Cuaderno de "Control de entrega de Tickets": Al finalizar el turno se pegarán los desglosables que se retiran de la parte inferior del formato "Boleta de Movimiento de Valores", en donde se indican la cantidad de tickets entregados en el "Premio Mayor" ganado por un cliente. Si éste no desea los tickets, se colocará a manuscrito en el desglosable "el cliente no desea tickets" y de igual forma se pegará el desglosable en el cuaderno.

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

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

MAN-SED-OYM-001

Versión: 2.0

F. Vigencia: 01/06/16

Página 9 de 11

registro de contómetros diarios en la calculadora, 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. 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. Retirarse de la sala sin conocimiento del Administrador, y/o encargado de sala en su ausencia.
2. Asistir a la sala en el día de su descanso.
3. Realizar cambios en el horario de trabajo y descanso sin el conocimiento y autorización del Administrador titular de día.
4. Realizar relleno de Hopper sin presencia del Administrador.
5. Realizar más de 3 rellenos consecutivos sin comunicar al Administrador.
6. Realizar premios consecutivos a una máquina sin comunicar y tener la autorización del Administrador.
7. Descuidar y perder las llaves bajo su responsabilidad.
8. Formar grupos de conversación con personal de sala y en horarios de trabajo.
9. Presentarse al centro de trabajo en estado de ebriedad o con signos evidentes de haber consumido licor.
10. Tomar bebidas alcohólicas en el local, o durante su horario de trabajo.
11. Jugar en las máquinas tragamonedas de alguna sala perteneciente al grupo empresarial.
12. Que familiares jueguen en las máquinas tragamonedas de la sala.
13. Tomar dinero prestado o adelanto de sueldo de la sala, sin autorización del Área Recursos Humanos.
14. Adulterar boletas, facturas u otro comprobante de gasto por las compras realizadas. Debe tener en cuenta que personal de Auditoría Interna verificará la validez de estos documentos.
15. Conversar o recibir visitas personales en la sala, salvo excepciones autorizadas por el Administrador.
16. Intercambiar cabezales entre máquinas sin autorización.
17. Recibir llamadas personales en el teléfono fijo de la sala, a menos que sea sumamente necesario.
18. Llevar consigo durante las horas de práctica o trabajo teléfonos celulares.
19. Acudir a reuniones o lugares de esparcimiento con clientes de la sala.

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 10 de 11

20. Relacionarse sentimentalmente con el personal de sala o con clientes.
21. Prestar dinero de la sala a los clientes para efectuar juegos o con otra finalidad.
22. Custodiar dinero o pertenencias de los clientes dentro de los casilleros del personal.
23. Recibir regalos o propinas de los clientes dentro de la sala.
24. Utilizar el local de la empresa para fines personales.
25. Utilizar algún material y formatos de sala para fines diferentes a los indicados.
26. Hacer uso de los artefactos, premios y degustaciones de sala para fines personales.
27. Ingresar a espacios de la sala con personal para conversar o formar grupos, desatendiendo la misma.
28. Comprar o vender artículos dentro del local.
29. Cambiar en caja monedas o fichas de los clientes que estén jugando.
30. Utilizar el POS (Sistema Operativo para tarjetas de crédito o débito) para realizar transacciones personales o de cualquier personal de sala.
31. Regalar tickets que son utilizados en los sorteos.
32. Pagar Premios o realizar Rellenos de Hopper con monedas del carro de cambios.
33. Devolver monedas directamente del hopper de la máquina, sin autorización del Administrador y sin ser considerado al cuaderno de ocurrencias técnicas.
34. Entregar las llaves a otra persona diferente a su relevo y/o al administrador, sin que haya sido autorizado por este.
35. Participar de pre-conteos sin autorización de la Gerencia Finanzas.
36. Pedir códigos de autorización de "Clear" para las máquinas.
37. Devolver monedas o fichas a clientes que reclamen pago incompleto de máquinas sin comunicar al administrador y siguiendo el procedimiento vigente.
38. Realizar Test a las máquinas establecidos por el área de Análisis y Producción.
39. Realizar Aperturas de Hopper y Rellenos de Hopper sin la presencia del administrador.
40. Sustraer alguna llave de puerta o reseteo de máquina del juego completo.
41. Separar monedas o fichas en tachos o en bolsas dentro de las máquinas.
42. Prestarse monedas de caja o de otras máquinas para completar pagos por hopper y evitar realizar rellenos.
43. Firmar por otra persona en los Cuadernos de control de las operadoras.

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.

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 **11** de **11**

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