

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

MAN-SED-OYM-001

Versión: 2.0

F. Vigencia: 01/06/16

Página 1 de 8

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

Supervisar y controlar las operaciones que desarrolla la sala tragamonedas, verificando el correcto cumplimiento y normal desarrollo de las funciones.

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 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

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 8

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. Informar al Administrador las inasistencias y/o faltas del personal de sala.
2. Revisar y aprobar los registros de compras y de boletas y facturaciones de sala en ausencia del administrador.
3. Coordinar con las Áreas Operativas para las compras de bienes materiales e insumos en ausencia del administrador.
4. Supervisar la ejecución del programa de mantenimiento de los equipos (máquinas tragamonedas, aires acondicionados, etc.) y mobiliario de la sala.
5. Supervisar la ejecución del programa mantenimiento o reparación de los ambientes de sala.
6. Coordinar con el personal de limpieza y seguridad con fines de mantener un bien servicio de limpieza y seguridad.
7. Coordinar con los responsables de las Áreas Operativas sobre el cumplimiento del Sistema de Seguridad y trabajo dentro de sala.
8. Revisar, evaluar y supervisar el Plan de actividades según lo coordinado con administradores.
9. Planificar, dirigir, supervisar, evaluar y controlar las actividades del personal de sala y hacer cumplir las directivas y disposiciones de la Gerencia General y de Administración Reglamento de Organización y Funciones de la empresa.
10. Apoya al Administrador de la Facultad en la Elaboración del Plan Estratégico, Plan Operativo y Otros que determine el Administrador de sala.
11. 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

REVISIÓN: 4.0

FECHA REVISIÓN: 09/08/2016

responsabilidad, durante su jornada laboral, quedará obligado a la reposición correspondiente, sin perjuicio de las medidas disciplinarias que se adopten.

12. 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.

13. Custodiar y poner a buen recaudo bajo responsabilidad el “Libro de Reclamaciones” asignado al negocio.

- 13.1. 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.
- 13.2. 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.
- 13.3. 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
- 13.4. 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.
- 13.5. Colocar sus observaciones señalando en la parte respectiva la justificación, explicación técnica, operativa que le brindaron al cliente ante la queja o reclamo.
- 13.6. 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.
- 13.7. 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.

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

- 14.1. 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.
- 14.2. Entregar a los clientes de la sala y público en general el material visual con contenido informativo y de prevención contra la ludopatía.
- 14.3. Apoyar en el perifoneo constante y diario al interior de la sala de juego orientando y promoviendo a los clientes un juego responsable.
- 14.4. 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

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

MAN-SED-OYM-001

Versión: 2.0

F. Vigencia: 01/06/16

Página 4 de 8

inmediata, cuando aplique.

- 14.5. 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.
- 14.6. Portar en un lugar visible de su uniforme el solapín de Ludopatía asignado por la Empresa.
- 14.7. 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.
- 14.8. Prohibir e impedir el ingreso y permanencia en las instalaciones de la sala de juegos a aquellas personas identificadas en el registro de Ludopatía.
- 14.9. 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.
- 14.10. 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.
- 14.11. 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.
- 14.12. 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.
- 14.13. 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

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.
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

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 5 de 8

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.
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. Llevarse el RPC fuera de la sala cuando va a refrigerar.
5. Cerrar la sala sin autorización de la Gerencia de Tragamonedas.
6. Adulterar boletas de venta u otros comprobantes (facturas, recibos, etc.) que sustentan gastos de sala.
7. Adulterar información económica relativa a la producción de la sala.
8. Adulterar cuadernos o formatos de control de asistencia del personal, y otros de control de procedimientos dados por la Empresa.
9. Otorgar permisos al personal de sala sin autorización del Área de Recursos Humanos.
10. Omitir información oportuna sobre retiros voluntarios o abandono de trabajo del personal de sala.
11. 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.
12. Contratar los servicios del personal de sala para realizar trabajos de mantenimiento, degustación, entretenimiento u otros similares, así como a familiares de los mismos.
13. Retirarse de la sala sin antes relevarse o hacerlo sin dejar las llaves del local y de las máquinas.
14. Recibir llamadas personales por el teléfono fijo, a menos que sea sumamente necesario.
15. Recibir visitas personales en la sala u oficina de administración, bajo ninguna situación.
16. Llevar consigo durante las horas de trabajo teléfonos celulares personales.
17. Autorizar al técnico a realizar un clear a las máquinas sin haber solicitado la respectiva orden de trabajo y autorización al Área Técnica.
18. Realizar Aperturas de Hopper y Rellenos solo y sin testigos.
19. Permitir que otro personal realice Aperturas sin el debido control y supervisión.
20. Realizar pre-conteos sin autorización de la Gerencia Finanzas.
21. Depurar monedas falsas en los hoppers o drops de las máquinas tragamonedas.
22. Permitir el ingreso de ex trabajadores a las salas para jugar en máquinas.
23. Jugar en las máquinas tragamonedas de alguna sala perteneciente al grupo empresarial.
24. Que familiares jueguen en las máquinas tragamonedas de la sala.
25. Mantener repuestos en stock en sala y retirarlos sin "Guía de Remisión- Remitente", datos completos y/o firmas.
26. Entregar las llaves de la bóveda, local, oficina de administración, máquinas y caja cabina a terceros.
27. Sustraer alguna llave de puerta o reseteo de máquina del juego completo.
28. Dejar dinero de uso personal dentro del drop o en la Caja Cabina.
29. Custodiar dinero o pertenencias de los clientes dentro de la oficina o Caja Cabina.
30. Utilizar dinero de sala para préstamos o adelantos, sin el código de autorización del Área de Recursos Humanos.
31. Cobrar por adelantado Bonos cuando no se ha recibido aún la Orden de Pago respectiva, o viáticos antes de tiempo.
32. Utilizar dinero de sala y/o de su propiedad para realizar préstamos a clientes.
33. Dejar las puertas de la caja cabina abierta y/o oficina de administración, sin llave y sin la alarma de seguridad conectada.
34. Permitir el ingreso del personal a la Caja Cabina o a personas ajenas.
35. Formar grupos de conversación con personal de sala y en horarios de trabajo.

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 6 de 8

36. Acudir a reuniones o lugares de esparcimiento con clientes de la sala.
37. Relacionarse sentimentalmente con el personal de sala o con clientes.
38. Recibir regalos o propinas de los clientes dentro de la sala.
39. Utilizar el local de la empresa para fines personales.
40. Utilizar algún material y formatos de sala para fines diferentes a los indicados.
41. Utilizar los artículos de la degustación para consumo del personal de sala.
42. Cocinar en sala, salvo autorización expresa de la Gerencia de Tragamonedas.
43. Comprar o vender artículos dentro del local.
44. Utilizar el POS (Sistema Operativo para tarjetas de crédito o débito) para realizar transacciones personales o de cualquier personal de sala.
45. 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.
46. Pagar Premios o realizar Rellenos de Hopper con monedas del carro de cambios.
47. Devolver monedas directamente del hopper de la máquina.
48. Realizar Test de hopper a las máquinas.
49. Separar monedas o fichas en tachos o en bolsas dentro de las máquinas.
50. Prestarse monedas de caja o de otras máquinas para completar pagos por hopper y evitar realizar rellenos.
51. Firmar por otra persona en los cuadernos de control de las operadoras.
52. Realizar en la vivienda de los administradores o en la sala, actos que atenten contra la moral y las buenas costumbres.
53. 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.
54. 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.
55. Sacar a los clientes que se encuentren jugando en sala, durante el conteo.
56. 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.

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 7 de 8

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. 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**

Campo

Oficina

ALTURA

Si

No

NECESIDAD DE EPP**DISPONIBILIDAD DE VIAJE**

Si

No

Si

No

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 **8** de **8**

EXPOSICIÓN				TURNOS ROTATIVOS			
Frío		Calor		Si		No	
ASIGNACIÓN DE VEHICULO O MAQUINA				INTENSIDAD DE LUZ			
Si		No		Si		No	