

**I. TITULO DEL CARGO : CAMBISTA**

**II. UBICACIÓN DEL CARGO**

Área : CONTRALORÍA DE OPERACIONES

**III. RELACIONES JERÁRQUICAS**

Reporta a : Administrador de Sala.  
Área de Capacitación y Desarrollo.

Supervisa a : No ejerce supervisión directa.

**IV. OBJETIVO DEL PUESTO**

Asegurar la continuidad del cambio de monedas o fichas, ofreciendo a los clientes este servicio en el mismo sitio de juego a fin de que no sean interrumpidos, ofreciéndoles un trato cordial y cálido e incentivándolos a continuar jugando.

**V. 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 estrictamente con los horarios señalados por el Administrador de sala, debiendo registrar su hora de ingreso, salida y refrigerio en la tarjeta de asistencia que se encuentra en la entrada de la sala con el Agente de Seguridad.
3. Solicitar a la cajera monedas o fichas para realizar los cambios a los clientes que se encuentren jugando en las maquinas, firmando un recibo provisional a la cajera por el monto recibido, contando el dinero y verificando que las bolsas se encuentren completas.
4. Custodiar el dinero que recibe de la cajera en su respectivo canguro o carro de monedas.
5. Efectuar el cambio de billetes y/o monedas a los clientes por “**monedas de la denominación**” o **fichas token** con las que juegan nuestras maquinas tragamonedas, revisando detalladamente los billetes entregados por los clientes.

5.1 Comunicar al Administrador en caso recibiera billetes falsos, los cuales serán sellados por la cajera y devueltos al cliente, explicando con amabilidad la política de la empresa, no debiendo guardarlos en su canguro o carro de monedas.

5.2 Retener las monedas falsas que pudieran detectarse en el momento de la compra que realiza el cliente, y entregárselas al Agente de Seguridad hasta que éste se retire, para su devolución con conocimiento del Administrador.

6. Devolver el dinero que recibió del cambio a la cajera una vez terminado el turno.

6.1 Contar el dinero recibido a la cajera, verificando que está completo.

6.2 Recoger y anular el recibo provisional firmado como cargo al iniciar el turno.

7. Orientar a los clientes en la ubicación de las maquinas de poker, multipoker, rieles, video-rieles y otras e informándolos sobre el funcionamiento operativo de las maquinas y tipos de juegos con el fin de asistirlo y motivarlo a jugar en las diferentes maquinas.

8. Informar a los clientes sobre las promociones existentes, pozos acumulados si los hubiera, premios máximos de las maquinas entre otros atractivo de la sala.

9. Presentar al Administrador de sala, Jefe de Bóveda o Auditor su canguro o carrito de monedas, cada vez que éstos lo soliciten para el arqueo respectivo.

10. Cancelar cualquier faltante que tuviera en el arqueo del dinero recibido de no tener dinero para pagarlo en ese momento, firmará un recibo autorizando el respectivo descuento de su subvención económica.

11. Colaborar en mantener el orden y limpieza general de la sala recogiendo los tachos de monedas vacíos que se encuentran sobre las maquinas así como los vasos y demás objetos que puedan caerse y malograr o dañar las mismas.

12. Apoyar en la preparación de la degustación para los clientes y en la decoración de sala, si es requerido por el Administrador de Turno.

12.1 Verificar los vasos en donde se reparte la degustación se encuentre completamente limpios.

12.2 Apoyar en la atención a los clientes si fuera necesario.

12.3 Apoyar a la anfitriona en la decoración a la solicitud del Administrador sin, descuidar los cambios a los clientes (horas de poco publico)

13. Efectuar el perifoneo de promociones y sorteos en sala en forma permanente.
14. Asistir obligatoriamente a los Cursos y Talleres de Capacitación programados por el Departamento de Capacitación y Desarrollo cuando le sea indicado.
15. 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.
16. Comunicar a la Sede Central, Gerencia de Tragamonedas, Área de Recursos Humanos e Inspectoría, cualquier tipo de irregularidades observadas en sala.
17. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su Jefe inmediato y que le permitan cumplir con el objetivo del puesto.
18. Ante cualquier actividad que implique gastos, los colaboradores están obligados de buscar el beneficio y ahorro para la empresa.
19. Las demás funciones que sin estar expresadas se desprendan como inherentes al cargo.
20. 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.

21. Impedir y dar aviso inmediato al Administrador (a) de Sala o la persona encargada de Sala y al Departamento de Seguridad de la Empresa, sin perjuicio de la labor que cumpla el AVP (vigilante de sala), 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.

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.

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

- 22.1. 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.
- 22.2. Entregar a los clientes de la sala y público en general el material visual con contenido informativo y de prevención contra la ludopatía.
- 22.3. Apoyar en el perifoneo constante y diario al interior de la sala de juego orientando y promoviendo a los clientes un juego responsable.
- 22.4. 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.
- 22.5. 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.
- 22.6. Portar en un lugar visible de su uniforme el solapín de Ludopatía asignado por la Empresa.
- 22.7. 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.
- 22.8. Prohibir e impedir el ingreso y permanencia en las instalaciones de la sala de juegos a aquellas personas identificadas en el registro de Ludopatía.
- 22.9. 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.
- 22.10. 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.
- 22.11. 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.
- 22.12. 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.
- 22.13. 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.

## VI. NORMAS BASICAS DE CONDUCTA

1. Mantener Informado a su Jefatura inmediato sobre las ocurrencias que se hayan presentado y que impidan el normal y óptimo desarrollo de sus funciones.
2. Tener en cuenta que este prohibido instalar software, programas de computo, bajar música o cualquier información de Internet de interes personal, chatear, en las computadoras de la empresa, sin autorización del jefe de area.
3. Mantener limpio, ordenado y en buen estado de conservación su lugar de trabajo.
4. Cumplir con los reglamentos internos y todo tipo de disposiciones de trabajo, comunicados y normas de seguridad emitidos por la empresa.

## VII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

### 1. Registro bajo su responsabilidad.

**Libreta de cambios de socios:** La cambista deberá anotar en esta libreta, los códigos de socios y la cantidad de cambios que realizan los clientes del "Money Card".

### 2. Presentación y actitudes requeridas del personal de salas.

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

**Las Señoritas:** Deberán utilizar el uniforme respectivo siempre limpio, el calzado debe ser de vestir (tacos altos mínimo N° 7 y el color debe combinar con el uniforme).

Mantener una presentación impecable, el cabello corto, ordenado y recogido en todo momento haciendo uso del uniforme respectivo (según sala) y solapin de identificación con su nombre legible en el lazo izquierdo.

**Los Caballeros:** Deberán cuidar su apariencia, limpieza y corte de cabello, haciendo uso del uniforme respectivo (según caja), debiendo portar de igual forma su solapin de identificación.

2.2 Mantener una actitud servicial con los clientes, atendiendo sus consultas y reclamos con total amabilidad y cortesía, no entrando en discusiones con los mismos.

2.3 Mantener una actitud proactiva, presentado ideas que permitan mejorar la sala, así como preocuparse por realizar un trabajo minucioso, conduciéndose con honestidad y transparencia en todo momento.

### **3. Casos de robo y/o apropiación ilícita.**

En caso de robo y/o apropiación ilícita comprobada de dinero, productos materiales, bienes de la empresa y/o que estén bajo su custodia o responsabilidad o uso sin necesidad de suscribir documento de entrega o recepción, 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.

En caso de emergencias y de no poder asistir a la sala, deberá comunicarlo con anticipación al Administrador de turno, o al teléfono: 2190300 con el anexo del Área de Recursos Humanos.

### **PROHIBICIONES.**

1. Retirarse de la sala sin conocimiento del Administrador del turno.
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. Abrir las máquinas y realizar procedimientos u otros sin conocimiento del Administrador de la sala.
5. Dormir en el local durante su horario de trabajo.
6. Presentarse al centro de trabajo en estado de ebriedad o con signos evidentes de haber consumido licor.
7. Ingerir bebidas alcohólicas en el local o sustancias alucinógenas dentro del local de trabajo o durante su horario de trabajo.
8. Jugar en las máquinas tragamonedas de alguna sala perteneciente al Grupo Empresarial.
9. Que los familiares jueguen en las máquinas tragamonedas de la sala.
10. Tomar dinero prestado o adelanto de sueldo de la sala, sin autorización del Área de Recursos Humanos.
11. Conversar o recibir visitas personales en la sala, salvo excepciones autorizadas por el Administrador.
12. Recibir llamadas personales por el teléfono fijo de la sala, a menos que sea sumamente necesario.
13. Llevar consigo durante las horas de practica o trabajo teléfonos celulares.
14. Acudir a reuniones o lugares de esparcimiento con personal y/o clientes de la sala.
15. Que al relacionarse sentimentalmente con el personal de la sala o clientes les otorgue ventajas o prerrogativas en perjuicio de la empresa, su personal y los clientes en general.
16. Prestar dinero de la sala a los clientes para efectuar juegos o con otra finalidad.
17. Custodiar dinero perteneciente de los clientes dentro de los casilleros del personal.

18. Recibir regalos o propinas de los clientes dentro de la sala.
19. Utilizar el local de la Empresa para fines personales.
20. Utilizar algún material y formatos de la sala para fines diferentes a los indicados.
21. Hacer uso de los artefactos, premios y degustaciones de sala para fines personales.
22. Ingresar a espacios de la sala con personal para conversar o formar grupos, desentendiendo la misma.
23. Comprar o vender artículos dentro del local.
24. Cambiar en caja monedas o fichas de los clientes que estén jugando.
25. Utilizar el POS (Sistema Operativo para tarjetas de crédito o debito) para realizar transacciones personales o de cualquier personal de sala.
26. Regalar ticket que son utilizados en los sorteos.
27. Quedarse en su centro de labores fuera de la jornada ordinaria de trabajo, sin autorización de su jefe inmediato.