

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES JOCKETA / JOCKEY	
--	---	--

I. TITULO DEL CARGO : JOCKETA / JOCKEY

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 el cambio de monedas o fichas en el Derby, 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 tokens para realizar el cambio a los clientes que jueguen en el Derby, firmando un recibo provisional a la cajera por el monto recibido, contando el dinero y verificando que la bolsa se encuentre completa.
4. Custodiar el dinero que recibe de la cajera en su respectivo canguro.
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

Documento elaborado por la Unidad de Organización y Métodos del Área de Capacitación y Desarrollo.	VERSIÓN 2.0	FECHA DE VIGENCIA Julio 2013	Página 1 de 5
--	-----------------------	--	---------------

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES JOCKETA / JOCKEY	
--	---	--

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.

5.3 Anotar los cambios realizados por los clientes socios del sistema “Club Card” en la **“libreta de cambios de socios”**, indicando los códigos y la cantidad de cambios que realizan los clientes socios por día y entregárselos al termino de su turno a la cajera.

6. Devolver el dinero que recibió a la cajera una vez terminado el turno, recogiendo y anulando el recibo provisional firmado como cargo.

7. Orientar a los clientes respecto al funcionamiento del Derby con la finalidad de motivarlos a jugar.

8. Informar a los clientes sobre las promociones especiales para el Derby, premios máximos entre otros atractivos 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.

9.1 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.

9.2 Devolver el dinero sobrante a las personas antes mencionadas, dependiendo de quien realice el arqueo.

10. Ofrecer degustaciones y cigarrillos a los clientes del Derby, estando atenta a sus necesidades y requerimientos para atenderlos oportunamente.

11. Comunicar al encargado de mantenimiento sobre las condiciones higiénicas de Derby y apoyar en la limpieza de esta zona en caso de ser necesario.

12. Asistir a las reuniones de coordinación en la Sede cuando le sea indicado por el Departamento de Capacitación y Desarrollo.

13. Asistir obligatoriamente a los Cursos y Talleres de Capacitación programados por el Departamento de Capacitación y Desarrollo cuando le sea indicado.

14. Informar al Técnico y/o Administrador en caso de percatarse de algún desperfecto en el Derby.

Documento elaborado por la Unidad de Organización y Métodos del Área de Capacitación y Desarrollo.	VERSIÓN 2.0	FECHA DE VIGENCIA Julio 2013	Página 2 de 5
--	-----------------------	--	---------------

15. Informar al Agente de Seguridad y Administrador de sala actitudes sospechosas que observe en los clientes o personal de sala para evitar o minimizar riesgos.
16. Comunicar a la Sede Central, Departamento de Capacitación y Desarrollo, Área de Recursos o 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.

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 interés

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES JOCKETA / JOCKEY	
--	---	--

personal, chatear, en las computadoras de la empresa, sin autorización del jefe de área.

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: En esta libreta, la Jocketa / Jockey deberá anotar los códigos y la cantidad de cambios que realiza los clientes socios por día.

2. Presentación y actitudes requeridas del personal de salas.

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 N° 7 y el color debe combinar con el uniforme).

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

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

2.4 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, 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, 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. Tomar bebidas alcohólicas en el local o durante su horario de trabajo.
8. Jugar en las máquinas tragamonedas de alguna sala perteneciente al Grupo Empresarial.
9. Que 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. Relacionarse sentimentalmente con el personal de sala o con clientes.
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, desentendiéndolo 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.