

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

MAN-SED-OYM-001

Versión: 3.0

F. Vigencia: 23/01/2017

Página 1 de 7

CARGO

NOMBRE

BARMAN

AREA/NEGOCIO

SALA TRAGAMONEDAS

RELACIÓN JERÁRQUICAS

REPORTA A:

Administrador

SUPERVISA A:

No ejerce supervisión directa

OBJETIVO DEL PUESTO

Ofrecer un servicio de preparación de bebidas solicitadas por los clientes, aplicando en todo momento las normas y prácticas de seguridad e higiene.

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 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

REVISIÓN: 1.0

FECHA REVISIÓN: 22/02/2016

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

MAN-SED-OYM-001

Versión: 3.0

F. Vigencia: 23/01/2017

Página 2 de 7

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. Mantener una presentación impecable utilizando obligatoriamente el uniforme asignado, completo, limpio y sin arrugas, con la finalidad de reflejar un buen servicio. Tener las uñas cortas libres de esmalte, zapatos lustrados, cabello recogido y maquillaje suave (mujer), cabello corto y rostro afeitado (hombre).
2. Mostrar en todo momento una actitud amable, expresión sonriente, inspirando confianza para acercarse y hacerle cualquier consulta, generando a través de la atención una grata experiencia en el cliente.
3. Atender las solicitudes del cliente en forma inmediata, con trato amable, cordial, con tono de voz medio y mirando al cliente mientras se realiza la comunicación.
4. Cumplir en forma obligatoria, correcta y permanente el protocolo de atención al cliente.
 - a. Decir: Señor buenos días, ¡Bienvenido!, si es cliente nuevo, para el caso de cliente habitual: Señor buenas tardes, que gusto tenerlo por acá, mi nombre es..., y hoy tendré el placer de atenderlo, ¿me permite tomar su pedido?
 - b. Informar al cliente que se encuentre en la barra, las bebidas, licor, ingredientes, métodos de preparación, etc., debiendo conocer las bebidas en cuanto a marcas, origen, procesos de producción, clases de acompañantes, formas de beberlas, etc.
 - c. Prestar atención a las observaciones e indicaciones del cliente con el fin de asegurar que la bebida y/o licor se entregue conforme lo solicito el cliente. Ej. licor bajo de alcohol, licor con más grado de alcohol, etc.
 - d. Indicar al cliente el tiempo que demorará en servir el licor, agilizando la preparación de cada licor, y evitando tiempos de espera exagerados.
 - e. Entregar a los clientes las cortesías autorizadas por la Administración o Gerencia de Operaciones.
 - f. Entregar al cliente en la barra el licor preparado e indicar los licores e ingredientes que se han utilizado para el producto final, cuando el cliente lo solicite.
 - g. Retirar los vasos, copas, de la barra cuando haya observado que los clientes han terminado, debiendo decir: Señor, me permite retirar los vasos / copas?...muchas gracias Señor...
 - h. Despedir al cliente cuando se retira debiendo decir: Señor, muchas gracias, fue un placer

REVISIÓN: 1.0

FECHA REVISIÓN: 22/02/2016

atenderlo, recuerde mi nombre es.....lo esperamos pronto. Si nos encontramos cerca a la puerta, abrirla y allí realizar la despedida.

5. Cumplir en forma obligatoria, correcta las técnicas de servicio.
 - a. Mantener una buena postura corporal, sin apoyarse en los muebles, sobre todo cuando sientan cansancio.
 - b. Usar utensilios para probar cada preparación del licor, evitando probarla directamente con la boca.
 - c. Expresar nuestros gestos y expresiones acorde a lo que expresamos durante la atención.
 - d. Separar el menaje rajado, roto, para evitar cualquier accidente.
 - e. Memorizar el nombre de los clientes frecuentes, así como sus gustos para brindar una atención personalizada.
6. Usar en forma obligatoria y correcta el gorro o cofia, mascarilla o tapaboca en su zona de trabajo antes de ingresar al área de producción, mostrador, etc., con el fin de evitar la mala manipulación o contaminación de los productos con las manos o boca.
7. Orientar al cliente en todo lo concerniente a los productos que ofrecemos, con la finalidad de atraer la atención y fidelizar al cliente.
8. Explicar a los clientes que lo requieren, la variedad de alimentos que ofrecemos, tipos y métodos de preparación.
9. Ofrecer a los clientes y dar sugerencias en forma amistosa y cortés sobre las especialidades, a través de una presentación atractiva.
10. Comunicar a la Administración cualquier situación irregular, que le impida cumplir con la ejecución de sus funciones con oportunidad para su evaluación y toma de medidas.
11. Preparar las bebidas y piqueos que soliciten los clientes de acuerdo a la carta o listado de bebidas a su cargo que hayan sido aprobadas por el jefe.
12. Ofrecer a los clientes y dar sugerencias en forma amistosa y cortés sobre los diversos tragos y especialidades, a través de una presentación atractiva.
13. Elaborar todos los Lunes, el listado de requerimientos para la preparación de bebidas y piqueos diversos y presentarlos al jefe para su evaluación y disponer su compra.
14. Mantener el control del cuaderno de inventarios del bar, registrando en él los insumos utilizados diariamente para la elaboración de los pedidos del cliente.
15. Explicar a los clientes que lo requieren, las terminologías, ingredientes, tipos y métodos de preparación y composición de las bebidas, cocteles y otros.
16. Brindar un trato cordial y cortés con el cliente en todo momento.
17. Conocer y utilizar los diferentes tipos de vasos y cristalería para la correcta presentación de las bebidas.
18. Combinar correctamente las bebidas y licores con la finalidad de elaborar cocktails y tragos que satisfagan las necesidades del cliente.
19. Mantener el control sobre las medidas o equivalencias que se utilizarán para la elaboración de las bebidas.
20. Mantener constante comunicación con recepción, a fin de atender los pedidos del cliente de manera oportuna evitando tiempos de espera exagerados.
21. Comunicar al jefe sobre cualquier problema u ocurrencias que hayan suscitado durante su turno y que impida la correcta ejecución de sus funciones.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

MAN-SED-OYM-001

Versión: 3.0

F. Vigencia: 23/01/2017

Página 4 de 7

22. Registrar en el cuaderno de inventarios lo consumido diariamente por los clientes.
23. Mantener una actitud proactiva, presentando a la jefatura siempre ideas que permitan mejorar la atención.
24. Mantener limpio y dispuesto durante su turno el bar y las áreas de atención al cliente.
25. Verificar que su puesto de trabajo cuente con el ambiente necesario y mantener el bar y las áreas de atención al cliente con el equipamiento necesario para el desarrollo de sus funciones.
26. Custodiar y velar por los activos, suministros y artículos asignados al área y/o bajo su responsabilidad, en caso hubiese daño, pérdida o ruptura comprobado de cualquier artículo del área de trabajo asignado, asumirá el descuento correspondiente sin perjuicio de la responsabilidad civil, administrativa o penal a la que hubiere lugar.
27. Cumplir y ejecutar el método FIFO "First in, First out", lo cual establece respetar la rotación de productos del almacén siendo las primeras entradas las primeras en salir, en caso hubiese mala rotación de productos en el almacén comprobado, asumirá la responsabilidad sin perjuicio del descuento correspondiente.
28. Custodiar y velar por los bienes y activos de la Sala y/o local 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.
29. 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/o local 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.
30. Cumplir y hacer cumplir las disposiciones establecidas en el Plan de Prevención de Ludopatía y procedimientos afines.
 - 30.1. 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.
 - 30.2. Entregar a los clientes de la sala y público en general el material visual con contenido informativo y de prevención contra la ludopatía.
 - 30.3. Apoyar en el perifoneo constante y diario al interior de la sala de juego orientando y promoviendo a los clientes un juego responsable.
 - 30.4. 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.

- 30.5. 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.
 - 30.6. Portar en un lugar visible de su uniforme el solapín de Ludopatía asignado por la Empresa.
 - 30.7. 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.
 - 30.8. Prohibir e impedir el ingreso y permanencia en las instalaciones de la sala de juegos a aquellas personas identificadas en el registro de Ludopatía.
 - 30.9. 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.
 - 30.10. 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.
 - 30.11. 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.
 - 30.12. 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.
31. 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. 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

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

MAN-SED-OYM-001

Versión: 3.0

F. Vigencia: 23/01/2017

Página 6 de 7

respuesta a situaciones de emergencia.

6. Adoptar medidas preventivas y correctivas necesarias para eliminar o controlar los peligros asociados al trabajo.

PROHIBICIONES / RESTRICCIONES

Prohibiciones aplicables al Barman

1. Manipular los insumos y productos directamente con las manos sin utilizar los implementos destinados para tal fin.
2. Retirar utensilios, menaje, productos, materiales, herramientas y/o implementos asignados al área de cocina, panadería y pastelería sin autorización de la jefatura inmediata.
3. Ingresar al área de cocina, panadería, pastelería sin la cofia o gorro para cubrir el cabello, así como los demás implementos de limpieza.
4. Ingerir los alimentos preparados.
5. Toser o estornudar sobre los alimentos.
6. Probar los alimentos directamente con los dedos o utilizar los mismos utensilios, durante la preparación de los alimentos.
7. Manejar dinero y joyería.
8. Llevar prendas o accesorios ajenos al uniforme.
9. Recibir llamadas personales o hacer uso de celulares durante el horario de trabajo.
10. Realizar cambios de turnos y descansos sin previa autorización del jefe inmediato

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,

REVISIÓN: 1.0

FECHA REVISIÓN: 22/02/2016

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

MAN-SED-OYM-001

Versión: 3.0

F. Vigencia: 23/01/2017

Página 7 de 7

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.