



ARMADA DE CHILE  
COMANDANCIA EN JEFE DE LA IIa Z.N.  
DPTO. BIENESTAR SOCIAL DE LA IIa Z.N.



# REGLAMENTO INTERNO

## CENTRO RECREATIVO

### “FARO TUMBES”



DEPARTAMENTO DE BIENESTAR SOCIAL DE LA SEGUNDA ZONA NAVAL  
DOCUMENTO DE CARÁCTER PÚBLICO

NOVIEMBRE DE 2019

ORIGINAL



## **DOCUMENTOS REFERENCIALES DEL REGLAMENTO**

- 1.- *Ley 18.712 Estatuto de los Sistemas de Bienestar de las Fuerzas Armadas.*
- 2.- *Código del Trabajo.*
- 3.- *Ordenanza de la Armada.*
- 4.- *D.S. Nº 351 de 2016, del Reglamento de la Ley Nº 20.887, que facilita el uso de la Infraestructura y Equipamiento Deportivo de las Fuerzas Armadas a Organizaciones Deportivas, Legalmente Constituidas, Establecimientos Educativos y Personas Jurídicas sin fines de lucro.*
- 5.- *Reglamento 7-37-4 del 14 de agosto de 1990, Orgánico y de Funcionamiento de la Dirección de Bienestar Social de la Armada.*
- 6.- *Reglamento, Clasificación, Calificación y Registro de Establecimientos de Alojamiento Turístico denominados Residenciales y Camping, aprobado por D.S. 701 del 31 de diciembre de 1992, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción.*
- 7.- *Reglamento sobre Condiciones Sanitarias y Ambientales en los lugares de Trabajo, aprobado por D.S. 594 de 1999.*
- 8.- *Reglamento 7-41/14-01 de Dotación y Provisión de Servicio de Mesa y Cocina para Unidades a Flote y Terrestres de la Armada.*
- 9.- *Directiva D.B.S.A. 02-BS/0307/03, que establece uso de Libro de Sugerencias y Reclamos, Informes de Calidad de Servicio y Bitácora en todas las Instalaciones Recreativas del Servicio de Bienestar Social de la Armada.*
- 10.- *Directiva D.B.S.A. 02-BS/0307/08 que Establece Normas de Calidad para la Entrega de Servicio en Casinos de Tripulación.*
- 11.- *Doctrina del Jefe del Departamento de Bienestar Social de la Segunda Zona Naval, promulgada en marzo de 2018.*
- 12.- *Cartilla de Instrucción para personal de Mayordomos, texto de estudio para la Especialidad de Mayordomos de la Escuela de Grumetes "Alejandro Navarrete Cisternas".*
- 13.- *Descriptores de Cargo y Contratos del Departamento de Bienestar Social de la Segunda Zona Naval.*



## TÍTULO I

### FUNCIONAMIENTO GENERAL DEL CENTRO RECREATIVO “FARO TUMBES”

Art 1. Lo que se establece en el presente reglamento, solo podrá ser variado a través de una Resolución Fundada del Jefe del Departamento de Bienestar Social de la Segunda Zona Naval, o por quien lo subroge.

#### Normas generales de funcionamiento.

- Art 2. El Centro Recreativo “Faro Tumbes”, en adelante el Centro, pertenece al Sistema de Bienestar Social de la Armada y es una unidad de negocio dependiente del Departamento de Bienestar Social de la Segunda Zona Naval a través del Departamento de Asistencias. Se encuentra ubicado en el sector de Las Canchas, Talcahuano, y sus instalaciones e inmuebles se encuentran clasificados como Fisco – Fisco.
- Art 3. El acceso al Centro será custodiado permanentemente por una Guardia Militar conformada por personal de la Repartición de Servicio de la Base Naval (T.). El personal del Centro no tiene atribuciones por sobre el personal naval que cumple funciones de guardia en el acceso, por lo que cualquier observación o requerimiento a la guardia militar deberá canalizarse a través del Departamento de Bienestar Social de la Segunda Zona Naval.
- Art 4. El objeto del Centro es ofrecer un espacio de sano esparcimiento en el contexto de un Centro Recreacional y como Centro de Eventos. El empleo de las instalaciones corresponde al personal naval, grupo familiar e invitados exclusivamente para el **segmento de Gente de Mar**.
- Art 5. El financiamiento del Centro se obtiene de la misma gestión operacional, a través de los excedentes que se produzcan por el empleo de las instalaciones. En toda la gestión del Centro, deberán observarse los **principios de probidad y transparencia**.
- Art 6. La gestión comercial del Centro es **sin fines de lucro**, por lo que los excedentes que se obtengan de las actividades realizadas se emplearán para responder a las obligaciones financieras y económicas de la unidad de negocio, en el continuo mejoramiento de las instalaciones, para las tareas de mantenimiento, o para lo que el Jefe del Departamento establezca en concordancia con la Dirección de Bienestar Social de la Armada, o lo que establezca el Consejo de Bienestar Social de la Armada. La gestión comercial deberá tender a lograr el autofinanciamiento.
- Art 7. Es mandatorio que en el Centro ***siempre se observen las tradiciones, valores y principios de la Armada de Chile***, como asimismo todo lo que se relaciona con el ***“Estilo Naval”***. Por lo mismo la caballerosidad, los buenos modales, el adecuado trato y el respeto por el género femenino son una obligación para todo aquel que accede al Centro.



- Art 8.** Todas las actividades que se realizan en el Centro estarán sujetas a auditorías. Tendrá competencia para realizarlas:
- 1.- La Contraloría General de la República.
  - 2.- La Contraloría de la Armada.
  - 3.- La Unidad de Auditoría de la Dirección de Bienestar Social de la Armada.
  - 4.- La Comisaría de la Comandancia en Jefe de la Segunda Zona Naval.
  - 5.- La Unidad de Auditoría del Departamento de Bienestar Social de la Segunda Zona Naval.
  - 6.- El personal que el Jefe del Departamento de Bienestar Social de la Segunda Zona Naval disponga a través de la respectiva Resolución.
- Art 9.** Las instalaciones del Centro podrán ser empleadas para la ejecución de Ceremonias Militares o Ceremonias Cívico Militares, las que serán solicitadas por las respectivas UU. RR y promulgado a través de la respectiva Orden Transitoria Interna.
- Art 10.** En las dependencias del Centro se realizarán las ceremonias de conmemoración de las Glorias Navales y de la Independencia Nacional. En el Centro también se realizarán las reuniones del Jefe del Departamento de Bienestar Social con el personal dependiente.
- Art 11.** La cocina del Centro confeccionará los almuerzos del personal dependiente del Departamento de Bienestar Social que desempeña funciones en el sector de Las Canchas.
- Art 12.** Son dependencias del Centro :
1. Salón de comedores.
  2. Sector Pub.
  3. Dos quinchos.
  4. 03 sectores de camping.
  5. Dos piscinas (una para adultos y una para niños), con sus respectivos servicios higiénicos y camarines.
  6. Dos canchas de tenis de cemento.
  7. Una cancha de futbolito de pasto sintético.
  8. Una cancha de futbolito de cemento.
  9. Una cancha de Voleibol de arena.
  10. 10 cabañas con capacidad para cinco personas (seis si se considera un matrimonio).
- Art 13.** Quedan fuera de las competencias de la administración del Centro y de este reglamento las piscinas y cabañas, cuya responsabilidad recae directamente en el Encargado de la Asistencia Recreativa, y normada por las Directivas de la Dirección de Bienestar Social de la Armada.
- Art 14.** Tendrán acceso a las dependencias del Centro todos aquellos que tienen acceso al Sistema de Bienestar de la Armada en la categoría de Gente de Mar.
- Art 15.** El Jefe del Departamento de Bienestar Social de la Segunda Zona Naval tendrá la atribución de otorgar el acceso al uso de las dependencias del



Centro a civiles de acuerdo a requerimientos especiales, lo que será informado al Encargado.

- Art 16.** Serán considerados como clientes preferenciales en el Centro :
- 1.- Los Oficiales Generales y Superiores que conforman el Alto Mando Naval, y sus respectivas cónyuges, cuando se realicen actividades Institucionales en las dependencias.
  - 2.- Los Oficiales y Suboficiales Mayores que accedan al Centro.
  - 3.- Las Autoridades Civiles de Gobierno en ejercicio (Intendente Regional, Gobernador Provincial y Alcaldes).

Será responsabilidad de todo el personal que cumple funciones en el Centro el conocer a estas autoridades.

- Art 17.** Es imperativo para la gestión del Departamento de Bienestar que todas las instalaciones se encuentren en óptimas condiciones de presentación y limpieza para su uso. Esto implica un lógico esfuerzo en términos de mantenimiento y programación de las actividades a desarrollar.

### **Contabilidad y Finanzas.**

- Art 18.** La contabilidad del Centro será llevada a través del Departamento de Bienestar Social de la Segunda Zona Naval.
- Art 19.** Todas las adquisiciones para el funcionamiento del Centro se realizarán a través del Departamento de Abastecimiento y Finanzas del Departamento de Bienestar Social de la Segunda Zona Naval, debiendo siempre cumplir lo establecido en la Ley de Compras Públicas.
- Art 20.** La Dirección de Bienestar Social o el Consejo de Bienestar Social de la Armada eventualmente inyectarán recursos al Centro para la ejecución de proyectos de recuperación o desarrollo de capacidades. En esta situación el gasto correspondiente deberá ser capitalizado y sacado del resultado operacional, evitando así la distorsión del Estado de Resultados anual.
- Art 21.** Las fechas para los cierres contables de mes serán establecidas por el Jefe del Departamento de Abastecimiento y Finanzas, siendo obligación del Encargado cumplir con la entrega de información correspondiente.
- Art 22.** Los Estados de Resultados mensuales serán expuestos a la Jefatura del Departamento por el Encargado, quien deberá ser capaz de responder por cada uno de los gastos e ingresos registrados en el mes.

### **Gestión comercial.**

- Art 23.** La gestión comercial del Centro tendrá como objetivo el auto financiamiento sostenible en el tiempo.
- Art 24.** El Encargado del Centro deberá analizar la competencia, objeto lograr establecer una estructura de costo que permita ofrecer precios que siempre se encuentren por debajo de lo que se ofrece en el mercado de Centro es de Campo y Restaurantes del segmento correspondiente.





- Art 25.** Todas las instalaciones podrán ser arrendadas para actividades particulares en el Centro , situación cuya relación entre las partes deberá estar establecida en un contrato entre el Departamento de Bienestar Social de la Segunda Zona Naval y el cliente.
- Art 26.** Los arriendos para eventos de civiles o empresas, deberá estar autorizado por Resolución Fundada del Jefe del Departamento de Bienestar Social de la Segunda Zona Naval.
- Art 27.** La gestión comercial debe cumplirse a la luz de la estrategia comercial planteada por la Jefatura del Departamento.
- Art 28.** Las estructuras de costo deben ser actualizadas permanentemente, teniendo como principio los costos asociados a la adquisición de los insumos.
- Art 29.** Bajo el prisma de bienestar, es importante ofrecer productos y servicios de excelencia a un precio menor que el de la competencia, condición fundamental para el funcionamiento del Centro .

## **TÍTULO II**

### **DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO**

#### **Servicio de restaurant.**

- Art 30.** El servicio de restaurant será ofrecido de martes a domingo, en base a una carta y un menú diario. El Centro podrá efectuar reservas por requerimientos de Gente de Mar, su grupo familiar, o civiles autorizados. Los requerimientos de reserva serán recibidos en la recepción del Centro.
- Art 31.** El material de cocina y mesa con que debe contar el Centro responderá lo establecido en el documento descrito en la referencia número 8, debiendo considerar la cantidad correspondiente a la atención simultánea de 350 personas, lo que será un objetivo permanente para el Encargado.
- Art 32.** Los horarios de atención del restaurant del Centro serán promulgados por el Departamento de Bienestar Social de la Segunda Zona Naval de manera anual y teniendo como principio la real demanda.
- Art 33.** Para festividades civiles, como el Día de la Madre, el Día del Padre, el Día del Niño, Pascua de Resurrección, etc., el restaurant ofrecerá un menú especial, lo que deberá ser promulgado con la respectiva antelación.
- Art 34.** Las condiciones estrictas de higiene deben observarse en todo momento en el trabajo de cocina, en la preparación y presentación de los platos a servir, como también en los niveles de presentación de los servicios higiénicos.
- Art 35.** En el servicio de restaurant se deberá observar siempre lo establecido por la Armada respecto a preparación y presentación en cada una de las mesas y de las instalaciones, como también de las normas para la atención que



debe regir a un mayordomo en los comedores principales. La base para las labores del personal de garzones responderá a lo establecido en las publicaciones oficiales empleadas en la formación profesional del personal de Mayordomos Navales.

**Art 36.** En el servicio de restaurant, el montaje de la mesa deberá cumplir las siguientes directrices:

- 1.- El mantel debe encontrarse limpio, bien planchado y colocado recto, que cuelgue igual por todos lados.
- 2.- Los cubiertos correspondientes al primer plato se colocarán en la parte exterior, y los que corresponden al segundo plato en la parte interior (de fuera hacia adentro).
- 3.- La vajilla y cristalería deben estar completas y en buen estado.
- 4.- La servilleta debe estar en el plato de pan o encima del plato base. Nunca se ubicará en una copa o en un vaso.
- 5.- Los tenedores se colocarán al lado izquierdo del comensal, con las puntas hacia arriba.
- 6.- La cuchara se colocará al lado derecho del comensal.
- 7.- Los cuchillos se colocan al lado derecho del comensal.
- 8.- El servicio de postre se coloca frente al comensal delante del plato base. La cuchara de postre va primero. Al centro va el cuchillo de postre en la misma posición de la cuchara, es decir, hacia el lado derecho. El tenedor de postre va debajo del cuchillo de postre, pero con las puntas hacia el lado izquierdo.
- 9.- El plato de pan va al lado izquierdo del comensal, al lado de los tenedores comunes con su servilleta y pan. Debe estar retirado del borde de la mesa.
- 10.-El plato base va en frente del comensal, al centro de los cubiertos. Después va el plato extendido y, sobre este, va el plato de la entrada.
- 11.-La cristalería (copas y vasos) van arriba del servicio de postre y se coloca de acuerdo al menú.

**Art 37.** Respecto a modo de servir y retirar:

- 1.- La comida se sirve por el lado izquierdo del comensal, y una vez acabado el plato, se retira por el lado derecho.
- 2.- La bebida se sirve por el lado derecho.
- 3.- Las copas de vino se sirven hasta la mitad.
- 4.- Antes de servir el postre, se retiran los platos de pan.

### **Áreas verdes y Áreas Deportivas.**

**Art 38.** Las áreas verdes y deportivas del Centro deberán siempre encontrarse presentables y listas para revista, lo que implica pasto corto y arbustos en el nivel adecuado. Se debe tener especial cuidado con la altura de arbustos que puedan tener contacto con la red eléctrica ubicada al interior del Centro, situación que debe ser considerada como peligro de incendio.

**Art 39.** Las áreas deportivas deberán encontrarse siempre disponibles. El valor a cobrar por su empleo deberá ser dispuesto por la Jefatura del Departamento



y promulgado en la Guarnición Naval de Talcahuano a través de los canales oficiales de distribución de información.

**Art 40.** Las estructuras ubicadas en las áreas verdes y deportivas deberán encontrarse en condiciones adecuadas de presentación en lo que se refiere a orden y pintado.

### **Realización de eventos.**

**Art 41.** La administración está autorizada a realizar eventos particulares del personal de la Armada en base a contratos. Para ello, el evento será autorizado por el Jefe del Departamento de Bienestar Social de la Segunda Zona Naval a través de la respectiva Resolución.

**Art 42.** Para la ejecución de eventos particulares el Centro , se podrán arrendar solamente las capacidades del club, es decir, **todo aquello que no deba solicitarse a terceros.** Todo lo que no puede ser otorgado por el Centro, será responsabilidad del cliente.

**Art 43.** Los requisitos para que un civil pueda ejecutar un evento en el Centro son:

1. Contar con la representación de un Servidor Naval.
2. Serán eventos sin fines de lucro.
3. Podrán ser supervisadas por personal del Departamento.
4. Serán autorizadas expresamente por el Jefe de Departamento de Bienestar Social de la Segunda Zona Naval.

**Art 44.** Para los eventos de UU.RR., o eventos de bienestar que sean organizados por el Departamento, el Centro podrá ejecutar las labores de banquetera y asumir la responsabilidad de la producción de un evento, situación en la cual se deberá cumplir con lo establecido en la Ley 19.886 de Compras Públicas. Este tipo de eventos será normado por la respectiva Orden Transitoria Interna.

**Art 45.** Está prohibido el uso de las dependencias del Centro como cede de actividades comerciales por parte de particulares.

**Art 46.** El Encargado será el responsable de los contratos con las UU. RR y con particulares para la ejecución de eventos y arriendo de instalaciones, debiendo supervisar la ejecución de ellos de acuerdo a las normas propias del establecimiento.

**Art 47.** Ante la solicitud una misma fecha y mismas instalaciones, el orden de prioridad será el siguiente:

1. Actividades dispuestas por la Comandancia en Jefe de la Segunda Zona Naval.
2. Actividades dispuestas por el Departamento de Bienestar Social de la Segunda Zona Naval.
3. Actividades de las Cámaras de Suboficiales, Sargentos, Cabos y Marineros de las UU. RR en la Segunda Zona Naval.
4. Actividades de las Cámaras de Clases de unidades de otras ramas de las FF.AA. y de orden.





5. Actividades particulares de Gente de Mar o sus familiares directos.
6. Actividades de civiles particulares autorizadas por el Jefe del Departamento de Bienestar Social de la Segunda Zona Naval.

- Art 48.** Al existir un contrato firmado, no podrá comprometerse la fecha ni instalación para una actividad diferente, pasando la actividad contratada a tener la primera prioridad.
- Art 49.** Para el arriendo de instalaciones o ejecución de eventos, la solicitud será recibida por el Encargado, debiendo generarse un contrato entre las partes el que debe ser firmado por el cliente y el Jefe de Departamento de Bienestar Social de la Segunda Zona Naval en forma oportuna y antes de la ejecución del evento. Para la generación del contrato, el cliente deberá cancelar el 50% del costo total, condición que podría variar con la expresa autorización del Jefe de Departamento. El 50% restante deberá ser cancelado por el cliente una vez realizado el evento.
- Art 50.** Cada contrato contará con la revisión del Asesor Jurídico del Departamento.
- Art 51.** El cliente es responsable del comportamiento de los invitados al evento, debiendo asumir los costos extras que puedan producirse.
- Art 52.** El horario de desarrollo de cada evento quedará claramente establecido en el respectivo contrato. En caso de que el evento se extendiera, se deberá considerar el cobro de horas extras, costo que deberá considerar un 20% por sobre el costo del personal involucrado por cada hora de extensión. Esta medida deberá quedar claramente establecida en el respectivo contrato.
- Art 53.** Mientras no exista un contrato firmado, las fechas se encontrarán a disposición del Jefe de Departamento.
- Art 54.** Para la contratación de eventos podrá conformarse una Unidad de Ventas que funcionará bajo la directa responsabilidad del Jefe de Asistencias. En este caso, se deberá promulgar la respectiva Orden Permanente Interna que establezca los deberes y obligaciones de esta unidad, y establecerá las normas de relación con el Encargado del Centro.

### **TÍTULO III**

#### **DEL PERSONAL DEL CENTRO**

##### **Normas Generales del personal.**

- Art 55.** El personal que cumple funciones en el Centro corresponderá a Empleados Públicos Ley 18.712, por lo que sus obligaciones y remuneraciones deberán estar claramente establecidas en los respectivos contratos.
- Art 56.** De acuerdo con la delegación de responsabilidades del Director de Bienestar Social de la Armada, solamente el Jefe del Departamento de Bienestar Social de la Segunda Zona Naval tendrá la autoridad para firmar



contratos con personal civil para cumplir funciones en dependencias del Centro.

- Art 57.** El Centro contará con el siguiente personal:
- 1.- 01 Administrador.
  - 2.- 01 Administrativo / Cajero.
  - 3.- 01 Bodeguero
  - 4.- 03 Cocineros
  - 5.- 03 Garzones
  - 6.- 04 jardineros.
- Art 58.** La fuente de financiamiento para las remuneraciones del personal del Centro serán las actividades comerciales que en él se realicen, por lo que implican gasto en el resultado operacional.
- Art 59.** El personal se relacionará con sus pares de manera amable, y manteniendo un ambiente de trabajo agradable, de respeto entre compañeros de trabajo y orientando el esfuerzo al trabajo en equipo. Su desempeño debe, además, proyectar una imagen de profesionalismo, orden, y pulcritud en el servicio.
- Art 60.** Todo el personal del Centro deberá ser capaz de emplear eficazmente los elementos de control de incendios que se encuentran instalados en las dependencias.
- Art 61.** El personal deberá mantener sus certificaciones en manipulación de alimentos al día, debiendo solicitar la actualización, cuando corresponda, al Encargado.
- Art 62.** Considerando los respectivos convenios del Departamento de Bienestar Social de la Segunda Zona Naval con establecimientos de educación técnica o superior, el Jefe del Departamento podrá asignar alumnos para realizar la práctica profesional en las dependencias del Centro. En este caso, el Encargado deberá elevar el informe de desempeño correspondiente a Recursos Humanos.
- Art 63.** Respecto a la presentación y normas de comportamiento para el personal del Centro:
- 1.- El personal masculino, en el cumplimiento de sus funciones, deberá estar siempre bien afeitado y adecuadamente peinado.
  - 2.- No será aceptable que un empleado se presente a su trabajo bajo la influencia del alcohol, o en condiciones inadecuadas para el desarrollo de sus funciones.
  - 3.- El personal que tenga tatuajes, no podrán exhibirlos mientras cumplan sus funciones.
  - 4.- Será obligación mantener todos los botones de la camisa abrochados para el personal que vista de corbata.
  - 5.- El personal masculino no podrá emplear aros ni "piercing" en las instalaciones del Centro. El personal femenino deberá usar aros sobrios, y evitará el exceso de joyas, maquillaje y perfume.
  - 6.- El calzado empleado por el personal deberá siempre encontrarse lustrado.



- Art 64.** La tenida a emplear por el personal del Centro deberá estar establecida en una Orden Permanente Interna del Departamento de Bienestar Social de la Segunda Zona Naval. Los montos involucrados deberán estar considerados en el presupuesto anual del Centro.
- Art 65.** Todo el personal del Centro deberá siempre mantener un orden, limpieza y tenida acorde a un Centro de la Armada de Chile.
- Art 66.** Para la contratación del personal de planta del Centro, se realizará un concurso público.
- Art 67.** Todo el personal tendrá la obligación de marcar entrada y salida de acuerdo a los horarios de trabajo, en cumplimiento a las disposiciones de la Unidad de Recursos Humanos del Departamento.
- Art 68.** Para la ejecución de eventos, el Encargado podrá solicitar a Recursos Humanos la contratación de personal eventual, el que deberá cumplir con las exigencias para el adecuado desempeño de funciones.

### **El Encargado del Centro.**

- Art 69.** La administración total del Centro será responsabilidad de quien sea contratado como Encargado.
- Art 70.** El perfil profesional del Encargado, que deberá encontrarse detallado en el descriptor de cargo, será el siguiente:
- 1.- Poseer, al menos, un título otorgado por un Instituto Profesional en Administración o como Contador General.
  - 2.- Experiencia laboral de 02 años como mínimo, conocimiento de procesos administrativos de inventarios, conocimiento de computación a nivel de usuario, conocimiento de contabilidad básica, manejo de documentación contable, conocimiento de redacción y ortografía, y conocimiento de operación de sistemas de inventario.
- Art 71.** El Encargado deberá solicitar el entrenamiento necesario en control de incendios y ejecución de planes de emergencia al Departamento de Bienestar Social de la Segunda Zona Naval.
- Art 72.** El Encargado será el responsable de la ejecución de la Estrategia Comercial del Centro, la que debe ser establecida por el Jefe del Departamento de Bienestar Social de la Segunda Zona Naval.
- Art 73.** El Encargado representa la relación del Departamento de Bienestar Social con el público objetivo, por lo que su comportamiento y capacidad de solución de inconvenientes es fundamental para la adecuada proyección del Sistema de Bienestar en el personal de la Institución. Deberá adoptar, en todo momento, un comportamiento adecuado en lo que se refiere a la relación con los clientes, debiendo siempre entender que su función principal es la de entregar un servicio destacado y reconocible.
- Art 74.** El Encargado será también responsable de la gestión de personal en el Centro, para lo cual debe mantener una clara comunicación con la Unidad de Recursos Humanos a través del Jefe de Asistencias.



- Art 75.** El Encargado es responsable del cumplimiento de las obligaciones de todo el personal, debiendo elevar informes de desempeño cuando lo estime conveniente o cuando sea requerido.
- Art 76.** El Encargado deberá establecer las estructuras de costo cuando corresponda.
- Art 77.** La evaluación profesional del Encargado será responsabilidad del Jefe de Asistencias del Departamento de Bienestar Social de la Segunda Zona Naval.
- Art 78.** Para el cumplimiento de sus funciones, el Encargado manejará fondos fijos, cuyos montos serán establecidos por el Jefe del Departamento de Bienestar Social de la Segunda Zona Naval.
- Art 79.** El nivel de presentación de las instalaciones del Centro, tanto para la atención de restaurant como para la ejecución de eventos, será responsabilidad del Encargado. En este aspecto es importante la relación que pueda lograr el Encargado con las respectivas empresas de banquetera que puedan ser contratadas por los clientes, buscando siempre mantener el nivel correspondiente a las dependencias de la Armada de Chile.
- Art 80.** El Encargado será responsable de la implementación de sistemas de control de inventario y de salidas de pañoles, debiendo coordinar su funcionamiento con la Jefatura del Departamento.
- Art 81.** En caso de la celebración de eventos de carácter oficial en dependencias del Centro, que corresponde principalmente al aniversario de las Glorias Navales, dispondrá de 02 garzones para atención de la mesa asignada al Comandante en Jefe de la Segunda Zona Naval, o de la autoridad que presida la actividad.
- Art 82.** Mantendrá y presentará a la Jefatura del Departamento de Bienestar Social de la Segunda Zona Naval, el calendario de eventos programados y contratados.
- Art 83.** Mantendrá actualizada una proyección del resultado operacional anual del Centro, para lo cual comparará los resultados operacionales mensuales anuales de los tres últimos años, y los eventos contratados y/o programados a futuro.
- Art 84.** Será responsable de que el personal que cumple funciones en las áreas verdes cuente con el equipamiento de seguridad necesario.
- Art 85.** Solicitará las instrucciones de Prevención de Riesgos a Recursos Humanos a través del Jefe de Asistencias, a las que deberá asistir la totalidad del personal dependiente.
- Art 86.** Las responsabilidades particulares del Encargado, que deberán encontrarse estipuladas en el respectivo contrato, serán las siguientes:
1. Asesorar al Jefe de Asistencias en las materias relacionadas al funcionamiento del Centro y en las labores de su cargo.
  2. Será responsable de todo el trabajo administrativo del Centro.



3. Efectuar el cobro por consumos realizados a través del Departamento de Abastecimiento y Finanzas del Departamento de Bienestar Social de la Segunda Zona Naval a las UU.RR.
4. Efectuar una adecuada conducción del personal y un correcto manejo de los medios materiales. Adoptará las acciones pertinentes para el mantenimiento de la infraestructura y la presentación de los inmuebles a su cargo.
5. Supervisar que el servicio entregado a los clientes sea de calidad y satisfaga las expectativas de los usuarios.
6. Distribuir el trabajo por partidas, teniendo en cuenta las prioridades y circunstancias de cada día.
7. Será responsable del cumplimiento del presente reglamento por parte de todo el personal que cumple funciones en el Centro.
8. Verificar el cumplimiento de las normas institucionales relacionadas con las actividades en el Centro.
9. Controlar los consumos, registrando las salidas de los paños.
10. Informar a Recursos Humanos las variaciones al cumplimiento de horarios del personal.
11. Participar en la distribución del personal, solicitudes de contratación, procesos de captación y selección y, en especial, deberá solicitar en forma oportuna el requerimiento de personal eventual al área de Recursos Humanos a través del Jefe de Asistencias.
12. Controlar que el personal a su cargo cumpla con el estándar de higiene, presentación, modales y cortesía.
13. Supervisar que el servicio entregado sea de calidad y satisfaga las expectativas de los usuarios en los respectivos centros.
14. Mantener un estricto control de los inventarios.
15. Formular, oportunamente, los requerimientos de insumos productivos y materiales para el buen funcionamiento de su dependencia.
16. Confeccionar las actas de recepción de acuerdo con las facturas emitidas y a los procedimientos fijados por el Departamento de Abastecimiento y Finanzas.
17. Entregar los antecedentes para la confección de informes institucionales que le sean requeridos, específicamente en lo relativo a estadísticas de ventas y niveles de asistencias.
18. Entregar a contabilidad la información solicitada y necesaria para la confección de los informes financieros.
19. Proponer medidas de mejoramiento de la gestión financiera y administrativa de los respectivos centros.
20. Mantener actualizado el libro de ventas diarias.
21. Controlar las ventas crédito Armada y entregar archivo a Convenios Comerciales.
22. Controlar y elaborar el informe de rendición del Fondo Fijo asignado.
23. Efectuar un arqueo diario de caja y controlar la correlatividad de formularios existentes para control de atención al público.
24. Rendir cuenta en la caja central de las ventas diarias de acuerdo lo dispuesto por el Departamento de Abastecimiento y Finanzas.





25. Supervisar el cumplimiento de la normativa que regula aspectos de seguridad en los respectivos centros.
26. Proporcionar la información necesaria al área de difusión para promocionar el uso de las dependencias y servicios a su cargo.
27. Administrar las áreas deportivas del respectivo centro, excepto las piscinas.
28. Supervisar que los asistentes a las dependencias del club lo hagan con la tenida correspondiente.
29. Proponer la estructura de costo de los servicios prestados por el Centro, proponiendo los precios a cobrar en arriendo por su uso.
30. Administrar los salones, el Hoyo 19, las áreas verdes y deportivas, y el quincho del sector de la piscina.

### **Administrativo / Cajero.**

- Art 87.** Cuando así lo estipule el Jefe del Departamento de Bienestar Social de la Segunda Zona Naval, el Centro contará con un Administrativo / Cajero, cuya función principal será establecer el enlace directo con los clientes a su llegada al Centro, y el apoyo a las labores administrativas del encargado.
- Art 88.** Su lugar de trabajo será en la Recepción del Centro debiendo asumir, además, las funciones de Recepcionista. Deberá tener acceso a la calendarización de actividades del Centro.
- Art 89.** El perfil del Recepcionista / Cajero, que debe estar claramente establecido en el respectivo descriptor de cargo, será el siguiente:
- 1.- Título técnico o de Enseñanza Media Profesional como Contador General o Secretaría Contable, otorgado por un Instituto Profesional o Liceo Comercial.
  - 2.- 02 años de experiencia como mínimo.
  - 3.- Deberá poseer conocimientos en procesos administrativos de inventario, computación a nivel de usuario, contabilidad básica, manejo de documentación contable, aptitudes desarrolladas en redacción y ortografía, y operación de sistemas de inventarios de bodega.
- Art 90.** Dentro de sus funciones se destaca la atención directa a los clientes en la recepción y la atención de las llamadas telefónicas al Centro.
- Art 91.** El Recepcionista / Cajero tendrá la obligación de realizar los cobros por los consumos realizados en el restaurant y snack. Por esto, en su comportamiento se deberá observar siempre la cortesía, amabilidad, y la capacidad de resolver problemas.
- Art 92.** Deberá custodiar los valores ingresados a la caja (dinero en efectivo y notas de autorización de crédito), y operar la máquina registradora, siendo responsable de cualquier falla que esta presentare.
- Art 93.** Deberá informar diariamente al Encargado los montos recaudados y completar la planilla de recaudación, separado en las diferentes cuentas, de



acuerdo a la huincha entregada por la caja, la cual debe cuadrar con la totalidad de las boletas afectas y exentas de IVA.

- Art 94.** Deberá emplear y actualizar el sistema de control de ventas instalado en el Centro.
- Art 95.** Deberá confeccionar el informe de detalle de platos y bebidas vendidos de acuerdo a las notas de pedido, actualizando en tiempo real la información en el sistema de control de ventas.
- Art 96.** Sus obligaciones particulares serán las siguientes:
- 1.- Asistir al encargado en las labores de su cargo.
  - 2.- Recibir y registrará la documentación del área.
  - 3.- En caso de ausencia del Encargado, asumirá el reemplazo en las labores propias del cargo complementario.
  - 4.- Atender los llamados al Centro.
  - 5.- Confeccionar la documentación administrativa del área en base a instrucciones del Encargado.
  - 6.- Efectuar una adecuada conducción del personal y un correcto manejo de los medios materiales.
  - 7.- Distribuir el trabajo por partidas teniendo en cuenta las prioridades y circunstancias de cada día.
  - 8.- Supervisar que el servicio entregado sea de calidad y satisfaga las expectativas de los usuarios.
  - 9.- Controlar los aspectos administrativos relacionados con el personal, verificando el cumplimiento de la normativa vigente adoptando las medidas necesarias para el desempeño eficiente de sus funciones.
  - 10.- Verificar el cumplimiento de las normativas establecidas respecto a la asistencia del personal.
  - 11.- Cumplir con rapidez y eficacia las comisiones y requerimientos dispuestos por el Encargado.
  - 12.- Efectuar la labor de cobro por los consumos.
  - 13.- Emitir las boletas correspondientes.
  - 14.- Custodiar los valores ingresados en caja.
  - 15.- Operar adecuadamente el sistema de control de ventas, debiendo mantener un adecuado respaldo.
  - 16.- Entregar los recursos recibidos al Encargado para su rendición de cuenta.
  - 17.- Rendir cuenta diariamente, considerando el detalle de platos y bebidas vendidos de acuerdo a las notas de pedido.
  - 18.- Mantendrá y custodiará las huinchas.

### **Bodeguero del Centro.**

- Art 97.** Tendrá como principal función la custodia de las existencias en el Centro, la que deberá estar respaldada con la respectiva documentación de entradas y salidas para el respaldo de los saldos diarios, lo que deberá ser concordante con la información controlada en el sistema de control de existencias vigentes.



- Art 98.** El perfil del cargo será:
- 1.- Título Técnico o de Enseñanza Media Profesional como Contador General o Secretaría Contable, otorgado por un Instituto Profesional o Liceo Comercial.
  - 2.- 03 años mínimos de experiencia.
  - 3.- Conocimiento de procesos administrativos de inventario, operación de computadores a nivel usuario, conocimiento de contabilidad básica, y conocimiento de operación de sistemas de inventario de bodega.
- Art 99.** El Bodeguero deberá asesorar y apoyar al Encargado en todo lo que se refiere al trabajo administrativo del Centro.
- Art 100.** Será responsabilidad del Bodeguero el mantener al día el informe de niveles mínimos y máximos de stock, considerando los plazos de compra, disponibilidad de bodega, disponibilidad de equipamiento, y requerimientos del Centro.
- Art 101.** El Bodeguero deberá conocer en todo momento la agenda de eventos especiales y de los requerimientos para las actividades, con el fin de aprovisionarse adecuadamente.
- Art 102.** El Bodeguero efectuará las solicitudes de existencias a las Administración Central del Departamento de Bienestar Social de la Segunda Zona Naval, mediante los procedimientos establecidos considerando los niveles de stock definidos previamente.
- Art 103.** El Bodeguero confeccionará las actas de recepción de existencias de acuerdo a facturas o guías de despacho, y a los códigos y unidades de medida del sistema de materiales.
- Art 104.** El Bodeguero deberá mantener un control de las existencias distribuidas internamente en el Centro a los diferentes encargados (cocina, bar, snack) y motivos (restaurante, colaciones, eventos especiales).
- Art 105.** El Bodeguero deberá mantener una estrecha relación con el resto de los encargados (cocina, bar, snack), debiendo solicitar las existencias utilizadas por día y separadas por motivo (restaurant, colaciones, eventos especiales).
- Art 106.** El Bodeguero deberá confeccionar las papeletas de consumo, de acuerdo a la información proporcionada por los diferentes encargados.
- Art 107.** Deberá solicitar a los encargados las comandas trabajadas por día, y archivarlas.
- Art 108.** Será responsable de tramitar las firmas de legalización de las actas de recepción de existencias, y de las papeletas de consumo.
- Art 109.** El Bodeguero entregará las actas de recepción de existencias y papeletas de consumo a la operadora del sistema de materiales dentro de las 48 horas hábiles posteriores al proceso.
- Art 110.** Deberá informar al Encargado las cantidades de existencia valorizada que registraron salidas por venta, y las existencias valorizadas traspasadas a otros centros de costo.



- Art 111.** Será su responsabilidad informar cualquier dificultad en la administración de las existencias al Encargado y al Jefe del Departamento de Abastecimiento y Finanzas o al Contador General del Departamento de Bienestar Social.
- Art 112.** El Bodeguero deberá rendir trimestralmente los saldos de existencia a la comisión designada por Resolución del Jefe del Departamento de Bienestar Social de la Segunda Zona Naval, y ante cualquier requerimiento de la Administración Central del Departamento.
- Art 113.** El Bodeguero tendrá la potestad de efectuar compras menores en caso de urgencia, para lo cual empleará fondos fijos de disponibilidad del Encargado, confeccionando la documentación de recepción correspondiente.
- Art 114.** Las responsabilidades particulares del bodeguero serán:
- 1.- Catalogar, mantener, estibar y custodiar los materiales almacenados en las bodegas del Centro.
  - 2.- Asegurar los niveles mínimos de stock necesarios para la operación del Centro.
  - 3.- Controlar las exigencias en custodia temporal de los encargados internos de cocina, bar y snack.
  - 4.- Recibir las existencias de acuerdo a las facturas o guías de despacho.
  - 5.- Verificar la recepción de las facturas en el Departamento de Abastecimiento y Finanzas del Departamento de Bienestar Social.
  - 6.- Confeccionar documentos como actas de recepción, papeletas de consumo y traspaso de existencias de acuerdo a los procedimientos establecidos por el Departamento de Abastecimiento y Finanzas del Departamento de Bienestar.
  - 7.- Cumplir las disposiciones internas del Departamento de Bienestar Social de la Segunda Zona Naval respecto a la recepción y entrega de materiales.
  - 8.- Mantener al día los saldos de existencias para las revistas trimestrales y otras revisiones dispuestas por el Departamento de Bienestar Social.

### **Personal de Cocineros.**

- Art 115.** La principal labor de los cocineros será dar cumplimiento a lo establecido en el menú y en la carta, debiendo siempre entregar un servicio de calidad en sabor y presentación de los platos.
- Art 116.** Por disposición del Jefe del Departamento de Bienestar Social de la Segunda Zona Naval, un miembro de la Armada cuya especialidad sea la de Cocinero Naval, podrá ser asignado al Centro, situación en la que asumirá como Jefe de Cocina, sin dejar de lado las obligaciones militares propias de su grado.
- Art 117.** Los cocineros velarán por la correcta mantención del aseo de la cocina, el buen funcionamiento del material a su cargo, sin descuidar de la correcta higiene y presentación personal.



**Art 118.** El perfil de cocineros será el siguiente:

- 1.- Título profesional de Manipulador de Alimentos, en Gastronomía o Cocina Internacional, otorgado por un Instituto de Formación Técnica o Liceo Profesional, o egresado como Cocinero de la Escuela de Grumetes “Alejandro Navarrete Cisternas”.
- 2.- Deberá contar con 1 o 2 años de experiencia en establecimientos de preparación y venta de comidas, casinos, restaurantes, hoteles o supermercados.
- 3.- Deberá contar con conocimiento en técnicas de cocina y montaje de platos, en el Reglamento Sanitario de los Alimentos, en Prevención de Riesgos asociados al cargo, en características de los alimentos, vida útil y conservación, procedimientos de eliminación de basuras y uso del Pc.

**Art 119.** El cocinero deberá preparar los distintos productos ofrecidos por la carta y en el menú diario, con un alto estándar de calidad, tanto en su sabor como en su presentación.

**Art 120.** Deberá registrar la nota de pedidos de acuerdo a la solicitud del cliente, la que posteriormente deberá coincidir con la boleta extendida.

**Art 121.** El cocinero deberá registrar diariamente el libro auxiliar de control de las existencias de víveres para comercializar.

**Art 122.** Será su responsabilidad proponer al Encargado el menú diario.

**Art 123.** Será su obligación recopilar las notas de pedido para justificar los saldos del libro de control de existencias.

**Art 124.** Deberá tener y mantener salud compatible al cargo, debiendo ejecutar controles anuales obligatorios dispuestos para los manipuladores de alimentos, debiendo asumir la responsabilidad de someterse a tratamiento cada vez que sea necesario, dando cumplimiento a las condiciones de salud aptas para cumplir el cargo.

**Art 125.** Será su responsabilidad el lavado de la vajillería, la loza y utensilios de cocina.

**Art 126.** Las responsabilidades particulares del Cocinero serán las siguientes:

- 1.- Preparar los distintos productos requeridos en los menús ofrecidos por el casino, con un alto estándar de calidad, tanto en su sabor como presentación.
- 2.- Retirar víveres del pañol central para la preparación de los alimentos.
- 3.- Registrar diariamente en libro auxiliar de control las existencias de víveres para comercializar.
- 4.- Tomar temperatura alimentos cárnicos.
- 5.- Revisar minuta día siguiente para dirigir mice and place.
- 6.- Recopilar las notas de pedido para justificar los saldos del libro de control de existencias.
- 7.- Deberá tener y mantener salud compatible al cargo, debiendo hacer un control anual de exámenes obligatorios dispuestos para los manipuladores de alimentos, asumiendo la responsabilidad de





someterse a tratamiento cada vez que lo requiera, dando cumplimiento a las condiciones de salud aptas para cumplir el cargo.

- 8.- Mantener un cuidadoso aseo personal.
- 9.- Usar uniforme que disponga el encargado del recinto.
- 10.-Lavar la vajillería y loza, utensilios de cocina y mantención del aseo.
- 11.-Efectuar limpieza en cocinas y sectores adyacentes.
- 12.-Cualquier otra tarea que contribuya a mantener en buen estado de conservación y limpieza los sectores asignados y todo requerimiento dispuesto por el Encargado que le sean encomendados y resulten necesarios de acuerdo a las necesidades del servicio.

### **Ayudante de cocina y copero.**

- Art 127.** El ayudante de cocina y coopero deberá dar cumplimiento al menú establecido, entregando un servicio de calidad, sabor, y presentación, velando siempre por la correcta mantención del aseo de la cocina, el buen funcionamiento del material a su cargo sin descuidar el mantener una correcta higiene y presentación personal.
- Art 128.** El perfil profesional del Ayudante de Cocina y Copero será:
- 1.- Contar con licencia de Educación Media.
  - 2.- Conocimiento de técnicas de cocina.
- Art 129.** Deberá cumplir con las disposiciones establecidas por el Departamento de Bienestar Social de la Segunda Zona Naval.
- Art 130.** Dará cumplimiento al menú establecido.
- Art 131.** Mantendrá el nivel adecuado de limpieza de la cocina del Centro.
- Art 132.** Llevará diariamente el libro auxiliar de control de existencia de víveres.
- Art 133.** Asumirá las tareas asignadas por el personal de Cocineros, en lo que se refiere a lavado de loza y utensilios de cocina.
- Art 134.** Cumplirá las disposiciones relacionadas a la salud compatible con el servicio.

### **El personal de Garzones.**

- Art 135.** Las obligaciones del personal de garzones deberán encontrarse claramente establecidas en los respectivos contratos, y serán las siguientes:
- 1.- El garzón representa la relación directa entre el Centro y los clientes, por lo que la cortesía debe ser una característica permanente de este personal.
  - 2.- Considerar que la imagen personal y el adecuado lenguaje es parte del servicio. Deberá escuchar con atención y expresarse con claridad.
  - 3.- Verificar que las mesas para la atención se encuentren debidamente montadas.
  - 4.- Demostrar una actitud proactiva y la adecuada disponibilidad para atender y ayudar a los clientes, considerando que una queja debe asumirse como una oportunidad para mejorar.



- 5.- Tratar siempre a los clientes de “usted”, independiente de la relación personal que pueda mantener con algún cliente en particular.
- 6.- Ofrecer a los clientes la carta y el menú del día.
- 7.- Registrar en la “nota de pedido” toda solicitud del cliente, verificando que, posteriormente, coincida con la boleta extendida por el cajero.
- 8.- Retirar los pedidos de la cantina y de la cocina con la respectiva “nota de pedido” para entregar al cliente.
- 9.- Limpiar, ordenar, y montar mesas para ser usadas por un próximo cliente.
- 10.- Mantener, en todo momento, una actitud atenta y de predisposición para atender cualquier requerimiento de los clientes.
- 11.- Efectuará la limpieza en comedores y sectores adyacentes.
- 12.- Mantendrán los sectores de baños equipados adecuadamente para ser utilizados por los clientes.
- 13.- Mantendrá una condición adecuada de salud compatible con el cargo, debiendo efectuar un control anual de exámenes obligatorios dispuesto para manipuladores de alimentos, asumiendo la responsabilidad de someterse a tratamiento médico cada vez que lo requiera.
- 14.- Cumplirá con rapidez y eficacia toda comisión y requerimiento dispuesto por el encargado.
- 15.- En caso de desempeñarse como barman:
  - a) Preparará los diferentes tragos ofrecidos en la carta.
  - b) Entregará tragos solo con la copia de la “nota de pedido” destinada para tal efecto.
  - c) Confeccionará, diariamente, el libro auxiliar de cantina, debiendo controlar los saldos en pañol, supervisado por el Encargado del Centro.
  - d) Mantendrá disponible la cantidad adecuada de licores para la atención de clientes.

### **Personal de Jardineros.**

**Art 136.** Los Jardineros serán, también, quienes se desempeñarán como auxiliares de aseo.

**Art 137.** La función principal de este personal será la de mantener el césped, las áreas verdes (poda de árboles), las áreas de jardines, y multicanchas limpias y operativas.

**Art 138.** El perfil profesional de Jardineros será el siguiente:

- 1.- Enseñanza media completada.
- 2.- Un año de experiencia en cargos similares.
- 3.- Conocimiento en el mantenimiento de áreas verdes.
- 4.- Conocimiento de mantenimiento básico de equipos de jardinería.
- 5.- Conocimiento básico de electricidad y mecánica.
- 6.- Conocimiento en floricultura, círculo de calidad y forestación.
- 7.- Manejo de canchas de tenis y/o golf.



**Art 139.** Cumplirán las disposiciones que establezca el Departamento de Bienestar Social de la Segunda Zona Naval y el Encargado.

**Art 140.** Realizarán la poda en las áreas verdes asignadas.

**Art 141.** Las responsabilidades particulares de este personal son:

- 1.- Efectuar la poda de árboles, desmalezado, corte de pasto y todas las labores de jardinería y mantención en las áreas verdes de las dependencias del Centro.
- 2.- Serán responsables de la mantención, operación y cuidado de los implementos asignados para la ejecución de su tarea.
- 3.- Usar los elementos de seguridad en la ejecución diaria de sus labores.
- 4.- Solicitar los insumos necesarios para la ejecución de sus funciones.
- 5.- Realizar la distribución de astillas para calefacción del Centro.
- 6.- Realizar cualquier otra tarea que contribuya a mantener en buen estado de conservación y limpieza los sectores asignados y todo requerimiento dispuesto por el Encargado que le sean encomendados y resulten necesarios de acuerdo a las necesidades del servicio.

## **TÍTULO IV**

### **DISPOSICIONES PARA LOS USUARIOS**

#### **La relación con el Centro.**

**Art 142.** La relación del personal naval con el Centro debe siempre responder al Estilo Naval en términos de respeto y buenas relaciones personales. No se aceptarán faltas de respeto desde y hacia el personal de planta del Centro situación que, de ser observada, deberá de inmediato ser informada al Encargado y al Jefe de Asistencias.

**Art 143.** El personal naval deberá siempre conocer y responder a las exigencias que presenta el Servicio de Bienestar de la Armada para el uso de las instalaciones del Centro.

**Art 144.** El personal naval deberá cumplir con las normas de vestimenta establecidas para el uso de las instalaciones del Centro.

**Art 145.** Todo miembro de la Institución tiene derecho a invitar a las dependencias del Centro a las personas que desee, en el bien entendido que estas personas solo podrán ingresar y permanecer en las instalaciones mientras se encuentren acompañadas por quien tiene el derecho al acceso. Los invitados deberán observar las normas de comportamiento respecto a la relación con el Centro.

**Art 146.** Los usuarios deberán siempre evitar los temas que inciten a la discusión. En caso de que estas existan, se deberán realizar en un tono de conversación normal, evitando incomodar el resto de los usuarios del Centro.



- Art 147.** Los usuarios deberán evitar discutir con el personal de garzones, debiendo presentar las respectivas quejas u observaciones a través del Libro de Sugerencias y Reclamos que se encontrará en la recepción del Centro.
- Art 148.** Para las actividades de bienestar organizadas por el Departamento de Bienestar Social (Fiestas Faro, Bingos, etc.) el Departamento emitirá la respectiva OTI asignando las responsabilidades. Se deberá considerar un mes de preparación para la ejecución de este tipo de actividades.
- Art 149.** Los funcionarios que realicen el pago de servicios del Centro a través de una Nota de Crédito, deben considerar que existirá un recargo de 3% en el monto total, lo que tiene como finalidad ser el aporte correspondiente a la gestión administrativa del Departamento de Bienestar Social en los términos comerciales que implica el descuento por mecanizado.

### **Normas de comportamiento.**

- Art 150.** La tenida para acceder a los comedores del Centro corresponde a tenida libre, siempre en concordancia con la condición de miembros de la Armada de Chile. No es aceptable el acceso a comedores con tenida deportiva, short tipo bermudas, jeans descoloridos o con hoyos, ni ninguna tenida que pueda asumirse como inadecuada.
- Art 151.** El comportamiento de todo el personal en las instalaciones del Centro debe demostrar respeto por los demás asistentes.
- Art 152.** El consumo de alcohol se encuentra autorizado dentro de las instalaciones del Centro. Independiente de esto, no es aceptable que clientes se encuentren en estado de ebriedad dentro de las instalaciones del Centro. Cualquier problema que se produzca en las instalaciones del Centro, cuyo origen esté relacionado al consumo excesivo del alcohol, deberá ser informado al Jefe de Asistencia quien propondrá la documentación correspondiente para dar origen al proceso disciplinario respectivo.
- Art 153.** Las instalaciones del Centro son de la Armada, y en ellas siempre deben observarse las tradiciones del personal de la Institución, en lo que se refiere a la caballerosidad, respeto al género femenino, respeto al más antiguo, y todo aquello que caracteriza a los miembros de la Institución.
- Art 154.** Está prohibido usar las instalaciones del Centro para reuniones de carácter político, religioso y de promoción comercial que no corresponda a actividades comerciales del Departamento de Bienestar Social de la Segunda Zona Naval.
- Art 155.** Estará prohibido emplear las instalaciones del Centro para actividades comerciales particulares.
- Art 156.** Es un deber de los miembros de la institución, y de todo aquel que accede a las instalaciones del Centro, contribuir a la mejor conservación, presentación y orden de los elementos materiales que el Centro pone a su disposición para su uso.



- Art 157.** En caso de que alguien rompa, deteriore o pierda algún artículo perteneciente al Centro, abonará en la caja, o directamente en la administración el valor comercial o de restitución que corresponda al momento del pago.
- Art 158.** Para el uso de áreas deportivas, se deberá realizar el pago del monto correspondiente en la recepción del club.
- Art 159.** Estará prohibido el acceso de los clientes a los siguientes sectores:
- Oficinas de la administración.
  - Cocina.
  - Bodegas.
  - Sector de descanso y camarines del personal de planta del Centro.
- Art 160.** Se exceptúa de lo establecido en el artículo anterior:
- 1.- El Jefe del Departamento de Bienestar Social de la Segunda Zona Naval.
  - 2.- El Subjefe del Departamento de Bienestar Social de la Segunda Zona Naval.
  - 3.- El Jefe de Asistencias del Departamento de Bienestar Social de la Segunda Zona Naval.
  - 4.- El Jefe del Departamento de Abastecimiento y Finanzas del Departamento de Bienestar Social de la Segunda Zona Naval.
  - 5.- El Oficial de Ronda, en el cumplimiento de sus funciones.
  - 6.- Personal de la Comandancia en Jefe de la Segunda Zona Naval que sea designado para pasar revista.

### **Libro de sugerencias y reclamos.**

- Art 161.** El libro de sugerencias y reclamos es un documento en el cual los clientes pueden plasmar sus inquietudes o apreciación respecto al funcionamiento del Centro.
- Art 162.** Este libro debe asumirse como una comunicación directa entre el cliente y la administración del Centro por lo que su empleo debe siempre asumirse desde un prisma positivo, ya que permite conocer la apreciación de los clientes.
- Art 163.** Las observaciones plasmadas en este libro deberán ser informadas en las Reuniones de Coordinación de Centro es, y la respuesta deberá ser propuesta al Jefe de Departamento por parte del Encargado. No puede haber una sugerencia o reclamo que no genere una respuesta por parte de la Jefatura del Departamento.
- Art 164.** El no presentar los reclamos o sugerencias a la Jefatura del Departamento de Bienestar Social de la Segunda Zona Naval, será considerado como una falta por parte del Encargado.





### **Uso de estacionamientos.**

**Art 165.** Los sectores del centro cuyo uso es designado para estacionamiento, deberán encontrarse debidamente señalados, y serán de uso libre para todo aquel que tenga acceso al Centro.

**Art 166.** Solo contarán con estacionamientos permanentemente reservados:

- 1.- El Comandante en Jefe de la Segunda Zona Naval.
- 2.- El Comandante en Jefe de la Fuerza de Submarinos.
- 3.- El Jefe del Departamento de Bienestar Social de la Segunda Zona Naval, cuando corresponda a un Oficial Superior.