



Departamento de Conservación y Servicios

Personal de primera línea

Club Banco República



INTRODUCCIÓN

CLUB BANCO REPÚBLICA es una institución deportiva, cultural y social, sin fines de lucro, que brinda diferentes servicios a sus asociados durante 18 horas diarias ininterrumpidamente.

Dentro de las muchas actividades que realiza el funcionario, la más importante es hacer sentir a sus afiliados que están en su segunda casa.

Con tal finalidad, está buscando personal para su departamento de Conservación y Servicios cuyas aptitudes se orienten hacia el don de trato con las personas y las pequeñas habilidades manuales indispensables para la labor diaria.

Lea con detenimiento este instructivo que será el conocimiento sobre el cual podrá versar el examen que usted va a rendir.

LA ESTRUCTURA FUNCIONAL DE CLUB BANCO REPÚBLICA

La estructura funcional de Club Banco República está dividida en departamentos y secciones, todas ellas conectadas de forma tal que es muy difícil que una realice sus tareas sin el apoyo de las otras. La cooperación entre las partes, en este sentido, es fundamental.

DEPARTAMENTO DE CONSERVACIÓN Y SERVICIOS

Este es el departamento donde usted desarrollará funciones al ingresar como funcionario. Sus cometidos fundamentales son el mantenimiento del edificio sede (reparaciones, construcción, aseo, etc.), la vigilancia (de actividades como fiestas o del movimiento diario del club) y la provisión del material deportivo, principalmente. Usted podrá apreciar su verdadera dimensión a medida que progresa en la lectura.

DEPARTAMENTO FÍSICO

Aquí trabajan los profesores de educación física, idóneos y entrenadores que tienen por cometido impartir enseñanza o generar actividades sobre los aspectos físicos de nuestra vida social. El departamento de Conservación y Servicios contribuye a su desenvolvimiento mediante el trabajo del personal denominado "Utilero" (encargados del material deportivo), personal de Vestuarios y otros.

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y CONTABILIDAD

Los funcionarios de este departamento tienen

por función controlar todos los aspectos administrativos del club como, por ejemplo: controlar la cuota social y ficha médica, autorizar el ingreso a la actividad y cobrar, entre muchos otros. Existe una relación íntima entre el departamento de Conservación y Servicios y el departamento de Administración y Contabilidad porque son quienes primero atienden al socio al llegar al club.

SECCIÓN EDUCACIÓN INICIAL

En esta sección trabajan docentes de enseñanza primaria (maestras, auxiliares, etc.) con niños socios de hasta 5 años de edad. La relación entre estos niños y el departamento de Conservación y Servicios es muy grande como resultado del apoyo permanente que brinda este departamento a los preescolares.

BIBLIOTECA

La sección Biblioteca tiene una función muy sencilla de imaginar: prestar libros. La obligación del funcionario del departamento de Conservación y Servicios en esta sección es colaborar en tareas de apoyo y vigilancia cuando así se lo solicite.

CENTRO DE CÓMPUTOS

Aquí funciona la gestión de los equipos de computación que proveen la información requerida por el club para su funcionamiento.

Debe tenerse presente que, debido a la naturaleza técnica de este servicio, los equipos no deben tocarse sino bajo estricta supervisión de los responsables.

SECRETARÍA GENERAL

En ella se organizan y redactan las actas y resoluciones que utiliza el Consejo Directivo en su labor diaria.

ÁREA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

Esta área está encargada de la comunicación interna y externa de la institución (avisos de prensa, página web, redes sociales, carteleros, etc.).

PARQUE LAVALLEJA

Este es el campo deportivo al aire libre de Club Banco República y está ubicado en la rambla y Rafael Barradas (Carrasco). Cuenta con canchas de fútbol, de tenis, de vóleybol y otras actividades.

Todos estos departamentos y secciones están coordinados bajo las órdenes de la Dirección General y esta, a su vez, implementa las directivas emanadas del Consejo Directivo del club, máximo órgano resolutorio.



LAS JERARQUÍAS DE CLUB BANCO REPÚBLICA

La organización de los funcionarios de Club Banco República respeta un orden jerárquico. Ello implica que las órdenes se emiten hacia abajo siguiendo la línea de gestión correspondiente, escalón por escalón.

Las solicitudes de abajo hacia arriba también deben seguir su línea ascendente hasta que la resuelva quien corresponda.

Esquemáticamente se podría generalizar de la manera que se muestra en la figura siguiente.

El principio rector de nuestro trámite de órdenes es "*dirigirse siempre al superior inmediato responsable*".

En lo que atañe al departamento de Conservación y Servicios, el superior inmediato responsable del personal de primera línea es el Encargado de Turno quien, a su vez, deberá responder de sus funcionarios ante el jefe del departamento.

Si usted tiene una duda, necesita instrucciones, desea hacer una solicitud o iniciar alguna gestión, debe dirigirse al Encargado de Turno quien le indicará el

trámite a seguir.

LA FUNCIÓN SOCIAL DEL FUNCIONARIO DE CLUB BANCO REPÚBLICA

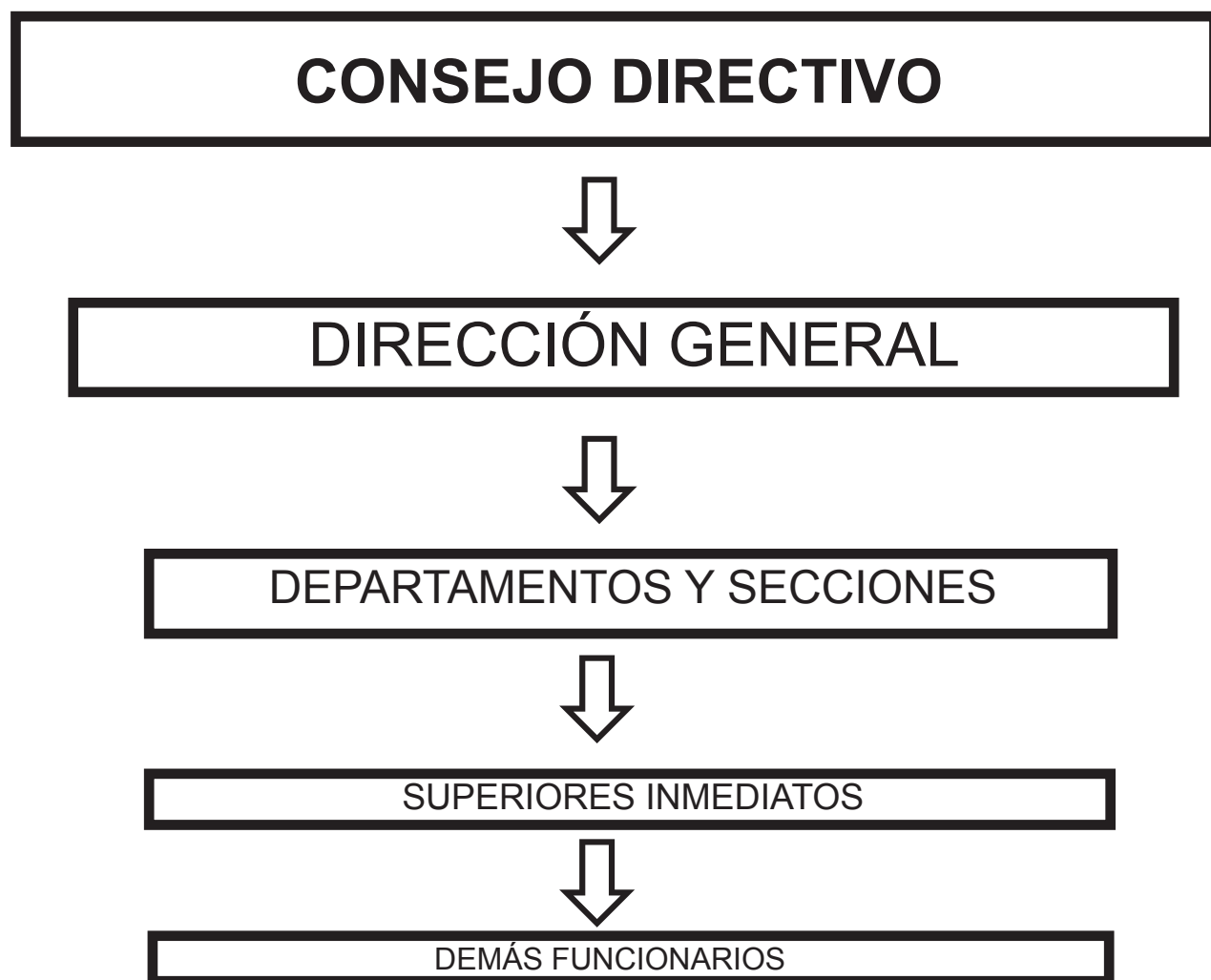
El funcionario de Club Banco República tiene como obligación realizar las tareas que se le encomiendan. No obstante ello, también debe velar por la seguridad de los bienes del club y el bienestar de los asociados.

Esto último se logra a través del buen trato dispensado al asociado y de la vigilancia permanente de quienes muestran un comportamiento inadecuado.

Los casos más corrientes que debe enfrentar el funcionario del departamento de Conservación y Servicios en sus funciones son:

. Cuando el socio se siente molesto por alguna razón y lo trasmite en sus modales o vocabulario:

es fundamental respetar al socio y comunicar el incidente inmediatamente al Encargado de Turno para que sea él quien tome los resguardos necesarios. Piense



que este Encargado de Turno posee un entrenamiento del que usted todavía no dispone y puede ayudarlo.

. Cuando un socio pretende ingresar a realizar actividad sin tener su carné social al día:

es función del personal de primera línea que trabaja en las distintas secciones del club como Centro de Información de Camino de los Hormigueros, por ejemplo, advertir la falla en el carné y comunicar al socio que existe esa irregularidad, al tiempo de no permitir su acceso a la actividad.

Si el socio fuera un niño pequeño deberán tomarse las providencias necesarias para que permanezca seguro en la institución hasta que sus responsables lo retiren.

En cada caso se deberá consultar al Encargado de Turno.

. Cuando el socio se olvida el carné:

existen formas de permitir el ingreso igualmente: a) si el Departamento de Administración y Contabilidad se encuentra en funciones se le dirige allí para que obtenga un PROVISORIO; b) si ese Departamento no atiende, el Departamento de Conservación y Servicios le proporcionará uno al asociado.

. Cuando se presenta una queja formal:

se le solicita dirigirse al Encargado de Turno.

Todas estas actitudes que han de tomar los funcionarios del Club tienen por finalidad hacer sentir a gusto al socio que viene a distraerse.

El funcionario del departamento de Conservación y Servicios recorre todo el club durante su labor. Debe prestar atención, en cada momento, a los desperfectos, los hechos anormales y las mejoras que quiera proponer a su desempeño.

En su trayecto debe vigilar por el bienestar del club, de los socios y de los propios funcionarios y comunicar de inmediato todo problema al Encargado de Turno.

EL CARNÉ SOCIAL

El carné social es el documento que posee el socio para acreditar que tiene al día todos los aspectos administrativos necesarios para acceder a nuestros servicios.

EL REVERSO DEL CARNÉ

Actualmente el reverso del carné muestra los datos institucionales del club, con el logotipo oficial.

EL ANVERSO DEL CARNÉ

Actualmente el frente del carné social muestra los datos más importantes del socio y su foto. Por ejemplo, el socio Cooperador (el no bancario) tiene un número que comienza con "8": 8/3256. El del bancario, por otro lado, puede tener varios números al comienzo.

Las categorías principales son: *cooperador, bancario, familiar de bancario, hijo de funcionario del club, familiar de funcionario del club, vitalicio, honorario y competidor*. Algunas categorías se subdividen, a su vez, en subcategorías pero una descripción pormenorizada no hace a los efectos de este instructivo.

Debido a la computarización del servicio de recepción al socio, en el anverso del carné figura un código de barras.

Su función es permitir que el funcionario verifique, a través de una terminal de computadora, si el socio está debidamente autorizado a ingresar (cuota y ficha médica al día, etc.).

EL CARNÉ SOCIAL



REVERSO



ANVERSO



Por último, debe saber que es obligación del asociado mantener su carné social en óptimas condiciones. El carné maltratado, los datos corregidos y otras instancias de deterioro son motivos para llamar la atención amablemente al socio sobre su estado y, en ocasiones, retirarlo y extender un Provisorio para que regularice su documento.

EL FUNCIONARIO DEL DEPARTAMENTO DE CONSERVACIÓN Y SERVICIOS EN FUNCIONES

El funcionario de primera línea de atención de este departamento realiza varias funciones, según se encuentre en uno u otro servicio que brinda el club.

En Centro de Información: este es el lugar donde se tiene el primer contacto con la gente (socios, proveedores, familiares, visitantes, etc.) que ingresa al club. El trato cordial con dichas personas es fundamental para dejar una primera muy buena impresión. Aquí se espera que el personal de primera línea sea amable, se valga de su experiencia para minimizar conflictos que puedan lesionar la imagen del club y los resuelva con inteligencia. O, por lo menos, que sepa actuar con sabiduría frente a situaciones incómodas.

- . en esta primera interacción, se espera que el socio presente su carné social al día. En caso de irregularidades, se lo dirige para que las solucione. Ante situaciones más complejas, se solicita el apoyo del Encargado de Turno.

- . las personas ajenas a la institución deben justificar su deseo de ingresar al club. Una vez satisfechos los motivos, se retiene su cédula de identidad y se entrega un carné identificador de visitante.

- . aquí también se dispensan diarios y revistas para que las personas lean mientras esperan en la antesala.

- . las cámaras instaladas en varios lugares del club sirven para que, desde el monitor emplazado aquí, se realice una vigilancia primaria del perímetro y de algunas instalaciones interiores. La función del personal de primera línea es alertar ante situaciones dudosas o flagrantes.

En Canastos: en esta sección del club se entregan y reciben los candados para los socios que deseen hacer deporte. Las funciones de este personal son:

- . recibir el carné (y controlarlo) y

entregar el candado al socio. Los datos del socio son verificados en la base de datos del club a través de una terminal de computación y la información de su ingreso queda registrada automáticamente;

- . entregar toalla cuando el socio lo requiera. Para ello, viene munido de una boleta que pagó en el departamento de Administración y Contabilidad y que lo habilita para usarla.

Cuando este departamento se encuentra cerrado se extiende una boleta “a descontar” de su cuota social a fin de mes;

- . controlar diariamente las pérdidas, roturas o desperfectos de candados y toallas;

- . asear diariamente el local.

En Vestuarios: este es el lugar donde se cambian y duchan quienes desean hacer deporte. Posee reglas estrictas de funcionamiento como, por ejemplo, no exceder el tiempo debajo de la ducha, no afeitarse en la ducha misma, dejar libre el casillero al abandonarlo, no ocupar el casillero junto a otra persona o no molestar a otros asociados.

Estas son normas que conocerá con la práctica y que conforman su propio grupo de obligaciones. Dentro de las funciones del personal de primera línea en Vestuarios, se describen:

- . vigilancia y mantenimiento del orden: por ser un espacio lleno de armarios muy altos, existen lugares escondidos donde es fácil realizar determinados actos de hurto o daño. Es función del personal de primera línea evitar que ello ocurra, vigilando constantemente todo aquello que sea inusual.

El orden se refiere a las actitudes de los socios que tiendan a molestar a los demás (gritos, peleas, etc.);

- . atención especial a niños: en particular se refiere a los niños más pequeños. Es su deber ayudar a vestirlos, desvestirlos y encaminarlos a la ducha, poniendo especial afecto en proporcionar al niño el conocimiento necesario para que aprenda a hacerlo solo. Piense que, desde que no se permite a los padres el ingreso a Vestuarios, es fundamental que el niño aprenda a valerse por sí mismo. Usted es su maestro en ello;

- . control de los casilleros: al fin del día no puede quedar ningún casillero de Vestuarios cerrado con candado. La



obligación consiste en cortar aquellos candados que estén cerrados y entregar lo que se encuentre dentro al Encargado de Turno.

El candado también puede ser cortado por extravío de la llave que lo abre. En tal caso se procede de igual forma;

. primeros auxilios: se ha constatado que un número importante de personas lastimadas, como resultado de la actividad deportiva, se atienden en Vestuarios. Ha habido también casos graves como ataques de corazón o parálisis respiratoria aunque, afortunadamente, son la excepción.

A los lastimados brindamos los primeros auxilios mediante la utilización de alcohol, agua oxigenada, ungüentos, gasas, algodón, tinta de iodo y otros elementos. Quien atiende Vestuarios debe saber cómo administrar estos elementos curativos.

Para el caso de pacientes graves el club contrata el servicio médico móvil de emergencia (SEMM) que se contacta a través del Encargado de Turno. A este último debe recurrir en casos importantes;

. objetos perdidos: en su desempeño diario ha de encontrarlos con mucha frecuencia. El trámite es entregarlos directamente a su superior inmediato: el Encargado de Turno.

. aseo del local: este se divide en la "zona de los casilleros" y la "zona de las duchas" propiamente dichas. Como se puede prever, la segunda de ellas es la más propensa a juntar hongos y otro tipo de suciedades más rebeldes. Por ello, se utilizan materiales de limpieza como esponja de aluminio, pulidor, cepillo, jabón líquido y cloro, elementos que usted debe saber administrar.

En cuanto a la zona de casilleros, esta se asea en el piso y en los casilleros mismos, por dentro y por fuera;

En Utilería: se llama "Utilero" al funcionario de primera línea que proporciona y cuida el material deportivo. Es su obligación el arreglo de los gimnasios y el cuidado de los útiles. Dada la naturaleza de estas tareas, son realizadas principalmente por hombres.

En sala de musculación: al igual que sucede en otros gimnasios e instalaciones deportivas del club, el personal de primera línea realiza el aseo de enseres deportivos (como, por ejemplo: colchonetas) mediante sustancias como alcohol o agua. En ocasiones se debe barrer y asear el suelo con trapeador.

En sala de spinning: dada la frecuencia de las clases, se realiza un aseo liviano (bicicletas y tarimas) entre clases consecutivas y uno profundo (bicicletas, tarimas y piso) una vez culminados los grupos principales de clase (tres clases corridas).

En el jardín de preescolares: dado que las clases se imparten en dos turnos (matutino y vespertino), se realiza un aseo básico (en salón comedor, mesas, suelo y baños) al cambiar el turno y un aseo más completo al finalizar el último turno.

En sauna: en este recinto los asociados toman baños de vapor seco. Su temperatura interior es más alta que en el resto del club por lo que se debe extremar las atenciones a socios y personal de apoyo:

. líquidos para hidratación. El socio tiene a su disposición un dispensador de agua;

. toalla. Los socios que necesitan una toalla, la solicitan en Canastos.

. aseo del recinto y de la cabina. Al igual que en Vestuarios, existen dos zonas específicas: el recinto donde se brinda el servicio y la cabina (caja-habitación de madera con puertas) donde está el vapor seco. Todo ello hay que asearlo.

El aseo de las duchas es similar al de Vestuarios.

El aseo del piso se realiza mediante un balde, paño de piso, lampazo y escoba. Para ello se utiliza agua, jabón líquido y perfumol.

En el recinto están las reposeras de madera o plástico. Su higienización se realiza mediante una rejilla (trapo especial) y agua jabonosa.

La cabina de la Sauna es una construcción cerrada de madera de aproximadamente 2.5 metros de altura. Posee, como piso, una reja de madera removible.

En fiestas: nuestros asociados disponen de varios lugares en la sede del club para organizar fiestas de variada índole. Compete al personal de primera línea del departamento de Conservación y Servicios:

. acarrear la vajilla y demás utensilios y armar todo ello. Los tabloncitos que ofician de mesa se cubren con papel de embalaje para vestir y dar seguridad en cuanto a la higiene.

. retirar, controlar y lavar la vajilla una vez utilizada.

. arreglar y asear el lugar antes y después de cada fiesta.



Aseo en general: en el club existen otros lugares como salones de reunión, pasillos, etc. que requieren aseo especial. Y también objetos como trofeos u obras de arte, por ejemplo. A cada uno de ellos corresponde un tratamiento particular.

Aseo de pisos en general: aunque por la noche se procede a su limpieza profunda, la circulación diurna los ensucia mucho. Se debe mantener un aseo casi permanente sobre ellos.

Para lograr el aseo básico se procede al barrido, trapeado o baldeo y secado del mismo.

Aseo de vidrios: la sede del club posee gran cantidad de vidrios. Su limpieza es muy importante. Para ello se cuenta con elementos como balde, paño de piso, cepillo, agua jabonosa, lampazo y franela.

Aseo y lustrado de trofeos: su conservación se realiza con elementos como limpiametales (Silvo, Braso, etc.) y franelas para sacar lustre.

Alojamientos: el club dispone de alojamientos para sus asociados del Interior de la República, con una capacidad de alrededor de 40 camas. Las funciones del personal de primera línea en este servicio son:

- . cambio de camas. Ello implica retirar las sábanas y colchas limpias de la sección Proveeduría y devolver ahí mismo las usadas.
- . atención al socio. Debe considerarse que el asociado alojado acude en primera instancia al funcionario que está en Alojamientos para solicitar información sobre trámites varios. Es su deber encauzarlo o proporcionarle los elementos que solicite.
- . aseo del lugar (limpieza y encerado de pisos, baños, y demás recintos)

EL FUNCIONARIO DEL DEPARTAMENTO DE CONSERVACIÓN Y SERVICIOS FUERA DEL CLUB

La tarea del personal de primera línea del departamento de Conservación y Servicios, al igual que la de muchos otros funcionarios, no se agota dentro del club; se tiene una relación con el exterior.

En lo que compete al personal de primera línea, este debe realizar diferentes diligencias como compras en un supermercado, traslado de materiales deportivos (camisetas,

pelotas, etc.) y otras. Debe, por tanto, poseer conocimientos generales de la ciudad y del transporte. En especial de lugares como las dependencias más importantes de Banco de la República, Banco Central del Uruguay, canchas de deportes, gimnasios, hospitales y otros servicios.

LA GEOGRAFÍA DE CLUB BANCO REPÚBLICA

La sede de Club Banco República es un edificio grande e intrincado que tiene varios accesos por los cuales fluyen cientos de socios diariamente:

- . un acceso por Juan Benito Blanco 1289 (principal)
- . un acceso por Camino de los Hormigueros (entrada posterior)
- . un acceso por Chucarro (entrada de preescolares)

Linda, en su mayor extensión, con edificios residenciales y, en el resto, con un supermercado.

Posee muchos gimnasios (A, Casal, B, C, D, E, F, G, de judo y karate, musculación, sala de spinning y S), 3 utilerías, 2 piletas, jardín preescolar, proveeduría, taller, sala de sesiones, biblioteca, cafetería, oficinas administrativas, sauna, 2 salas de máquinas, parrilleros, alojamientos y hall de exposiciones, entre los lugares más importantes.

Los funcionarios disponen de un vestuario particular para cambiarse así como de una sala de descanso.

EL PARTE DIARIO

Dado su función relevante como comunicador de los hechos del club, el *parte diario* reviste una especial importancia y merece, por tanto un punto aparte.

Cada vez que ocurre un acontecimiento no previsto, los funcionarios dejan constancia del mismo a través de esta forma propia de Club Banco República.

Son considerados así, por ejemplo, una lesión de un socio, una rotura del amoblamiento del club, el retiro del carné a un asociado y muchos otros eventos más.

El objetivo de ese proceder es múltiple: informar a los superiores de tal hecho, dejar constancia escrita del mismo y hasta hacerlo llegar a quien corresponda para tomar los recaudos necesarios.



La obligación del personal de primera línea es comunicarse con su superior inmediato, el Encargado de Turno, a efectos de redactar el parte.

Nota: la denominación actual de la categoría del personal de primera línea del Departamento de Conservación y Servicios según Consejo de Salarios es "Limpiador".

Uno de los hechos que suceden con mayor frecuencia es la pérdida de objetos (relojes, mochilas, sandalias, etc.). El personal de primera línea del departamento de Conservación y Servicios debe dejar constancia que ha encontrado un artículo y entregarlo al Encargado de Turno para darle el trámite correspondiente.

Bienvenido a Club Banco República.

