

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**

MAN-SED-OYM-001

Versión: 3.0

F. Vigencia: 23/01/2017

Página 1 de 29

**CARGO**

NOMBRE

**ADMINISTRADOR (A)**

AREA/NEGOCIO

SALA TRAGAMONEDAS

**RELACIÓN JERÁRQUICAS**

REPORTA A:

Área de Operaciones  
 Área de Inspectoría 1  
 Área Legal  
 \*Dependiendo de la sala asignada

SUPERVISA A:

- Anfitriona
- Asistente Administrativo
- Cajero
- Operador
- Cambista
- Digitador
- Jocketa
- Mantenimiento,
- Relacionista Público
- Técnico Electrónico

**OBJETIVO DEL PUESTO**

Planificar, Organizar, Controlar y Supervisar la administración efectiva de los recursos existentes en las salas asignadas, logrando mantener e incrementar el nivel de producción de las mismas cumpliendo con las políticas, normas y procedimientos establecidos por la organización.

**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 internos, Reglamento Interno de Trabajo, Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo y todo tipo de disposiciones de trabajo, comunicados y normas de seguridad emitidos por la Empresa, así como también toda directiva otorgada.
3. Permanecer en su zona de trabajo durante el turno asignado.
4. 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.
5. Verificar que su puesto de trabajo cuente con el ambiente y equipamiento necesarios para el desarrollo de sus funciones.
6. Mantener el orden y limpieza del espacio asignado.
7. Asistir de manera obligatoria a los Cursos de Capacitación programados por el Departamento de Capacitación y Desarrollo; así como también en toda capacitación relacionada en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo en aras de promover una cultura de prevención de riesgos laborales, cuando le sea indicado previa coordinación con su jefatura inmediata.
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

REVISIÓN: 6.0

FECHA REVISIÓN: 26/07/2017

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**

MAN-SED-OYM-001

Versión: 3.0

F. Vigencia: 23/01/2017

Página 2 de 29

comunicación eficiente en las gestiones que se desarrollan en los procesos de la organización (cuando aplique).

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 (cuando aplique).
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 principales medios de comunicación establecidos por la empresa (cuando aplique).
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 (cuando aplique).
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 el ingreso y registro diario en la página de salonesnetwork.com:
2. Es responsabilidad del administrador de sala, el ingreso y registro diario en la página de salonesnetwork.com todas las comunicaciones y coordinaciones con las diferentes áreas de la empresa, especificando detalladamente los requerimientos, pendientes, documentación requerida, observaciones de su personal, entre otros aspectos que considere necesarios, indicando el área que debe evaluar cada punto a través de los distintos ASUNTOS de dicha página.
  - 2.1. En el asunto "Producción" ingresarán lo relacionado con las área de: Mantenimiento, Personal, Capacitación, Marketing, Transportes, Unidad de Contómetros, Unidad de Análisis de Producción y Diferencias, Seguridad, Sistemas, Inspectoría, Finanzas; excepto los envíos del Bnet, conteos y toma de contómetros de máquina.
  - 2.2. En el asunto "Tecnológico" deberán informar todo lo relacionado con las máquinas, progresivos, ruleta, derbys, etc. Lo que corresponda a concesionarios debe ser por el

REVISIÓN: 6.0

FECHA REVISIÓN: 26/07/2017

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**

MAN-SED-OYM-001

Versión: 3.0

F. Vigencia: 23/01/2017

Página 3 de 29

Outlook.

- 2.3. En el asunto "Legal", todo lo referente a municipios, INDECI, MINCETUR, otros trámites legales.
  - 2.4. En el segmento "INLOG" los requerimientos semanales o quincenales que realizan al Área de Almacén, como: útiles de oficina, artículos de limpieza, contadoras de monedas, repuestos de máquina, formatearía administrativa y de publicidad.
  - 2.5. En el segmento "SAG", deberán anotar diariamente todos los gastos que requiere la sala (presupuestada y extra presupuestada), máximo hasta el mediodía 12.00 p.m. a fin de que sea evaluado y autorizado por los analistas financieros y la Gerente de Finanzas.
  - 2.6. Para efectivizar el ingreso y registro de toda clase de información en el sistema de salones network, la empresa proporciona al Administrador un código de usuario y contraseña (clave secreta) que le permite acceder al sistema e ingresar la información necesaria. Dicho código de usuario es de carácter reservado y personal, siendo el Administrador el único responsable de su custodia y de toda información que se envíe por intermedio de su cuenta (código de usuario).
  - 2.7. El Administrador deberá tener en cuenta que el incumplimiento de estas disposiciones podrá ser consideradas como falta grave por el empleador, dependiendo de las circunstancias, en que dicho incumplimiento ocurre y en función a los principios de razonabilidad y proporcionalidad.
  - 2.8. El ingreso de los datos e información antes mencionada, así como la custodia, reserva y uso adecuado del código de usuario, al sistema salones network, no excluye las demás funciones que se detallan a continuación.
3. Coordinar y supervisar la recepción, almacenamiento y despacho de materiales diversos existentes en los Almacenes del Grupo.
  4. Respetar y controlar que el horario de refrigerio del personal de su sala sea de 1 hora, pudiendo tomarse de la siguiente forma:
    - Turno de día: Entre 1:00 p.m. y 3:00 p.m.
    - Turno de noche: Domingo a Jueves: de 10:00 p.m. a 11:00 p.m.  
Viernes y sábados: de 10:00 p.m. a 12:00 p.m.
  5. **Realizar** las actividades que sean necesarias para asegurar el normal funcionamiento de la sala buscando incrementar los niveles de seguridad, la imagen de la sala, el clima laboral, los tiempos de respuesta a los requerimientos entre otros.
    - 5.1. Custodiar en todo momento llaves y equipos para controlar las operaciones realizadas en la sala.
      - 5.1.1. La llave de las máquinas las entregará a la operadora cada vez que las necesite, acompañándola a realizar cualquier procedimiento, con la respectiva devolución una vez terminado el trabajo en éstas.
      - 5.1.2. Asegurar el estado de conservación y buen uso de las llaves de drop, de oficina, de máquinas y billeteiros de las mismas, teléfono móvil y cargador, control remoto de TVs, aire acondicionado entre otros.
      - 5.1.3. Las memorias de clear de máquinas deben estar guardados en la Bóveda.
    - 5.2. El Administrador del turno día deberá dejar al del turno noche, los insumos para la degustación en las salas a su cargo, para así evitar efectuar compras en horario nocturno.
    - 5.3. Participar en los relevos del personal de sala: cajeras y operadoras, verificando que se efectúen de manera correcta, firmando y sellando los cuadernos de relevo respectivos: cuaderno de ocurrencias, cuaderno de door open, formato de relevo en caja: "Apertura y Cierre de Caja Cabina".

REVISIÓN: 6.0

FECHA REVISIÓN: 26/07/2017

- 5.3.1. Verificar que los recibos provisionales por faltantes en caja cabina no permanezcan por más de 24 horas en la sala a su cargo, caso contrario canjear dicho provisional con dinero de la bóveda si se supera dicho plazo, e informar a Auditoría Interna para el descuento respectivo según procedimiento.
- 5.3.2. No mantener en bóveda un vale provisional por más de 48 horas desde su emisión.
- 5.3.3. Revisar el cuaderno de ocurrencias técnicas de máquinas, al término de cada turno de los operadores.
- 5.4. Realizar en forma sorpresiva arquezos de Caja-Cabina verificando los recibos, facturas, boletas de pago, tachos de monedas, entre otros y completar el formato de Apertura y Cierre de Caja Cabina, respectivamente si encuentra faltantes o sobrantes.
  - 5.4.1. Enviar dicho formato escaneado al Área de Auditoría Interna con copia a la Gerencia de Tragamonedas, y archivarlo en un file, a fin de generar la investigación correspondiente.
  - 5.4.2. Cuando los resultados de dicha investigación determinen responsabilidad o negligencia del personal de sala y se detecte un faltante, éste podrá ser descontado del haber mensual, en cuyo caso se entenderá autorizado el mismo mediante la firma de un recibo definitivo. Guardar en la bóveda el dinero que se encontrara como sobrante, y comunicar el hecho a Auditoría Interna.
- 5.5. En salas de un turno.
  - 5.5.1. Al realizar el cierre del local, las llaves de la oficina administrativa y del local deberá entregarlas, en un sobre manila debidamente lacrado al administrador de sala que sea designada por la Gerencia de Tragamonedas, quien deberá guardarlas en la bóveda de su sala bajo su responsabilidad.
  - 5.5.2. Guardar en la bóveda la mayor parte del efectivo que hubiese en la Caja Cabina, dejando en ella una cantidad mínima para el día siguiente.
  - 5.5.3. Se debe informar a la Gerencia de Tragamonedas la hora de apertura y cierre de la sala.
  - 5.5.4. En **salas en Concesión** al momento de la apertura, deben estar presentes el administrador y el representante de la concesión de local para que cada uno pueda abrir la chapa respectiva de la puerta.
- 5.6. Mantener en lugar de fácil acceso los siguientes documentos: file legal, Licencia Municipal de Funcionamiento especial (24 HRS.), Certificado de Fumigación, Carnes Sanitarias, Certificado de Defensa Civil y otros documentos indicados por el Área Legal, Resolución Directoral, Cartel de la sala Autorizado y otros. Al vencimiento de la vigencia de cada documento deberá dar cuenta al abogado responsable de su sala.
- 5.7. Contar con el expediente de solicitud de autorización al MINCETUR, así como la publicación en el Diario "El Peruano".
- 5.8. Cumplir estrictamente con las indicaciones de la "Resolución Directoral" del MINCETUR que autoriza el funcionamiento de la sala, respetando cantidad y características de las máquinas.

**6. Realizar diariamente el relevo de turno con el administrador entrante; teniendo en cuenta lo siguiente:**

- 6.1. Relevar únicamente con el administrador titular, un administrador volante, personal calificado, o personal encargado del turno noche, según lo indicado por la Gerencia de Tragamonedas.

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**

MAN-SED-OYM-001

Versión: 3.0

F. Vigencia: 23/01/2017

Página 5 de 29

- 6.2. Solicitar al administrador entrante el fotocheck y DNI verificando la concordancia de datos.
- 6.3. Efectuar el relevo del Fondo Fijo, arqueando la bóveda, drop de oficina y caja cabina utilizando el formato "Apertura y Cierre de Bóveda".
- 6.4. Revisar el efectivo, comprobantes de gastos que hayan sido organizados en sus respectivos "Vouchers de Gastos" o "Liquidaciones de Gastos", las bolsas de monedas y/o fichas.
- 6.5. Registrar los faltantes o sobrantes de bóveda en el formato de "Apertura y Cierre de Bóveda", comunicando de estos hechos al Área de Auditoría Interna.
- 6.6. Enviar diariamente, y bajo responsabilidad, hasta las 10.30 am, a su Sectorista en la Gerencia de Finanzas la información de la "Apertura y Cierre de Bóveda" utilizando el Sistema BNET. (Bnet bóveda).
- 6.7. Relevar con el Administrador titular o volante lo siguiente:
  - a. El teléfono móvil asignado a la sala y el cargador del mismo.
  - b. El file legal actualizado, documentos, escritos, legales y otros.
  - c. Manual de procedimientos administrativos.
  - d. Manual de funciones del personal de sala.
  - e. Manual de normas.
  - f. Manual de Juegos.
  - g. Máquina fotográfica.
  - h. Máquina filmadora.
  - i. Control remoto de equipos. (TV, aire acondicionado, DVD, otros).
  - j. Las llaves de la puerta principal, llave de oficina, llaves de máquinas y sus drops, del local de la sala a su cargo y anotarlo en el formato "Apertura y Cierre de bóveda" en "observaciones".
  - k. La llave de la Bóveda es de uso exclusivo del Administrador titular del turno de día, por lo cual no deberá entregarlas ni siquiera el día de su descanso.
- 6.8. Indicar en el "Cuaderno de Ocurrencias Administrativas" :
  - a. Todos los artículos indicados en el punto 3.7.
  - b. Los acontecimientos más relevantes que debe conocer el administrador del siguiente turno tales como: visitas que deberá atender, coordinaciones que deberá realizar, entre otros.
  - c. Los premios existentes en exhibición.
  - d. Los productos que se recibieron para degustación.
- 6.9. Verificar que la sala se encuentre en óptimas condiciones de seguridad y limpieza antes de retirarse, caso contrario deberá informarse a la Gerencia de Tragamonedas.
- 6.10. Verificar que todas las máquinas se encuentren debidamente cerradas; comunicar a su Gerencia cualquier acontecimiento en referencia a este punto para tomar las medidas correctivas.

**7. Verificar y garantizar las condiciones de seguridad de la sala para su normal funcionamiento:**

REVISIÓN: 6.0

FECHA REVISIÓN: 26/07/2017

- 7.1. Extintores de seguridad vigentes; conocer su uso y verificar que el personal de sala tenga dichos conocimientos.
- 7.2. Existencia de luces de emergencias, señales de seguridad, alarmas operativas, entre otros.
- 7.3. Paneaux fotográfico actualizado, el mismo que debe estar en custodia del Agente de Seguridad de puerta, el administrador y la operadora.
- 7.4. Participar de ejercicios de seguridad o simulacros coordinados con las Instituciones correspondientes y la Gerencia de Tragamonedas.
- 7.5. Comunicar al Agente de Seguridad de sala en caso de encontrar alguna persona (cliente o personal de sala) utilizando monedas falsas, intervenirlo y avisar a la ronda policial del sector, dando cuenta al abogado de la sala en caso tuviera que realizarse una denuncia.
- 7.6. Vigilar el correcto uso de las máquinas por parte de los clientes, quedando prohibido que estos puedan mover, empujar o golpear las mismas.
  - 7.6.1. Comunicarse con el área Legal para determinar si se debe hacer una denuncia policial.
  - 7.6.2. Coordinar con la Gerencia Técnica para revisar la máquina en mención.
- 7.7. Informar a la Contraloría de Operaciones y al Área de Seguridad, en caso observar condiciones de riesgo en la sala.

**8. Verificar la correcta operatividad de las máquinas tragamonedas de la sala a su cargo, reportando al técnico de sala cualquier desperfecto encontrado.**

- Las botoneras deberán encontrarse en buen estado.
  - La pantalla deberá verse nítidamente.
  - Los displays bien iluminados con fluorescentes operativos.
  - Los slides deberán ser vistosos.
  - Los números de inembargables deben estar visibles; caso contrario solicitarlos a [tecnicos1@rosegaming.com](mailto:tecnicos1@rosegaming.com)
  - Los drops deberán estar pintados.
  - Las coderas deberán estar presentables y no gastadas.
  - Los contómetros electrónicos y mecánicos deberán estar operativos.
  - Enchapes de máquinas deberán encontrarse en buen estado.
  - Silla cómoda para los clientes, tapizada y pintada de manera adecuada.
- 8.1. Reportar al Supervisor Técnico y Sectorista cualquier desperfecto de máquinas que no haya podido ser reparado por el técnico de sala.
  - 8.2. Solicitar vía teléfono móvil a la Gerencia Técnica la Orden de Trabajo respectiva (en horarios de oficina), y en otros horarios solicitarla al auxiliar que se encuentre de guardia en la Gerencia de Tragamonedas, para poder realizar el seguimiento en forma oportuna.
  - 8.3. Entregar las memorias al técnico de sala cuando las solicite para realizar clear en alguna máquina con su conocimiento y la autorización del Área Técnica.
  - 8.4. Evaluar e informar sobre la adquisición de repuestos de menor cuantía tales como: fluorescentes, arrancadores, etc. coordinando con la Gerencia de Tragamonedas.
  - 8.5. Presenciar el cambio de la parte y/o pieza de la máquina.
  - 8.6. Custodiar todos los repuestos de máquinas que le sean proporcionados por el técnico de sala, en un lugar seguro hasta el momento de su devolución al Área de Almacén.
  - 8.7. Solicitar al técnico la copia del Informe presentado al Área Técnica, por el clear realizado en alguna máquina.

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**

MAN-SED-OYM-001

Versión: 3.0

F. Vigencia: 23/01/2017

Página 7 de 29

- 8.8. Devolver los repuestos de máquinas no utilizados o dañados, en canje de los solicitados al Almacén Central, luego de su reemplazo o utilización en forma inmediata - considerando plazos máximos señalados:

<u>Lugar</u>	<u>Plazo Máximo</u>	<u>Observaciones</u>
Lima	1 semana	4 días mantenimiento Derbys, 3 días otras Labores
Provincias	2 semanas	

- 8.9. Enviar a la Gerencia Técnica (taller-Lima) los repuestos para las reparaciones de manera personal o con cualquier trabajador de su sala (por lo general con el de mantenimiento), En el caso de salas de Lima, no se puede designar al técnico de sala para transportar piezas importantes como tarjetas, fuente de alimentación, otras.

**9. Establecer y especificar de manera detallada el control y seguridad de los repuestos y componentes de máquinas que son trasladados de sala al taller y del taller a sala.**

- 9.1. Será el único responsable de recoger, de la agencia, la encomienda que contiene el envío del Componente y/o repuesto de Almacén.
- 9.2. Abrirá la encomienda en presencia del Técnico de la sala y un testigo (operador, cajera o cambista).
- 9.3. Verificar que el paquete que contiene el Componente y/o Repuesto se encuentre debidamente sellado o lacrado según lo estipulado en Controles Administrativos del procedimiento de "Control y seguridad en inventarios, manejo de repuestos y componentes – taller y salas" (la información de los envíos debe ser exacta a lo recepcionado y registrarla en la parte correspondiente de la tabla).
- 9.4. La existencia de diferencias con lo estipulado en Controles Administrativos del procedimiento de "Control y seguridad en inventarios, manejo de repuestos y componentes – taller y salas" no deberá ser manipulado. En su lugar deberá embalarlo y adherirle la etiqueta de seguridad de color rojo y anotar la observación por el cual es retornado al Taller Técnico.
- 9.5. Informar al Supervisor Técnico con copia a la Gerencia Técnica, Gerencia de Tragamonedas, Inspectoría y Auditoría la ocurrencia de la devolución del componente y/o repuesto.
- 9.6. Filmar en el momento exacto que el técnico de sala realiza el cambio o instalación del componente y/o repuesto. Desde la apertura de la puerta de la máquina, el proceso de la instalación o cambio y cierre de la puerta.
- 9.7. La grabación del video deberá ser remitida, a través de la página web, a la Gerencia Técnica con copia a la Gerencia de Tragamonedas, cuando éstas se soliciten. En tanto no se cuente con esta página Web, se guardara la grabación en un CD, se mantendrá bajo la custodia del Administrador titular del día en bóveda, hasta que sea solicitado por los entes de control.
- 9.8. Enviar al Taller Técnico (salas de Lima) o Almacén (salas de provincias) los componentes y/o repuestos conforme a lo que indica en Controles Administrativos.
- 9.9. Registrar en el sistema de la página web la información que se indica en el procedimiento de "Control y seguridad en inventarios, manejo de repuestos y componentes – taller y salas". En tanto no se cuente con la página Web, la información mencionada se enviara vía correo corporativo Outlook.
- 9.10. Verificar que la Guía de Remisión se consignen la información necesaria.
- 9.11. Validar las Guías de Remisión al área de Contabilidad para el traslado de Máquinas.

**10. Verificar la limpieza y el orden de la infraestructura (paredes, pisos, fachada y de cada uno de los ambientes de la sala) en general de la sala, funcionamiento de equipos y el estado de muebles y enseres:**

REVISIÓN: 6.0

FECHA REVISIÓN: 26/07/2017

- Servicios higiénicos con ambientador, dispensador de papel y jabón líquido.
- Accesorios de los Servicios Higiénicos (lavado de manos, grifería, cisterna del inodoro, taza del inodoro, exterior del inodoro, espejos, otros utensilios) debidamente limpios.
- Asegurarse que el personal de mantenimiento de la sala cumpla a cabalidad con los procesos de limpieza indicados en su Manual de Funciones.
- Asegurarse que la gestión externa, que vaya a realizar el personal de mantenimiento de sala – como compras, sea por un corto tiempo.
- Asegurar la operatividad de las luces y decorativos.
- Sala siempre decorada, con los premios y promociones en exhibición, afiches debidamente ubicados en atriles y enmarcados.
- Aire Acondicionado operativo, caso contrario, coordinar con el Área de mantenimiento al correo [mantenimientoaires@carolina-peru.com](mailto:mantenimientoaires@carolina-peru.com)
- Sistema de Audio y Video operativo, reportando oportunamente a los técnicos de cámaras y a la Gerencia de Tragamonedas cualquier falla o desperfecto en el funcionamiento del mismo.

Asegurarse que el computador y los dispositivos de comunicación de la sala (modem, router, etc.) se encuentren trabajando en un ambiente adecuado de ventilación y con energía eléctrica estabilizada, para así evitar problemas con estos., caso contrario reportarlo al Área de Sistemas vía correo **electrónico soporte@carolinaperu.com** , o a los teléfono móvil vigentes según el listado de sala, con copia a la Gerencia de Tragamonedas, solicitando instrucciones y la aprobación sobre la reparación con un técnico local.

- 10.1. Informar al Área de Inspectoría 1 ocurrencias relacionadas a los Equipos de Audio y Video (Cámaras de Video en salas). Solicitando su autorización para efectuar cualquier corrección y/o modificación de los mismos.
- 10.2. Informar inmediatamente a la Gerencia de Tragamonedas la necesidad de mejora en la infraestructura de la sala, por ejemplo cambio de piso, repintado de paredes, iluminación, estado de drops y coderas, instalaciones eléctricas, tapizado de sillas, estructuras de decorativos entre otros.
- 10.3. Cotizar los trabajos que serán realizados por terceros, presentando como mínimo tres cotizaciones al área de mantenimiento.
- 10.4. Solicitar al Área de Mantenimiento la Orden de Trabajo respectiva, por cada trabajo a realizar indicando si es que se contratara el servicio de terceros y el nombre completo de la persona que otorgó la autorización.
- 10.5. Solicitar el código de autorización por los gastos de servicios a su Sectorista en la Gerencia de Finanzas mediante SAG en Salones Network.
- 10.6. Registrar en el cuaderno u hoja de Excel de órdenes de trabajo las especificaciones del trabajo solicitado a dicha área, para su respectivo control y seguimiento.
- 10.7. Coordinar que la realización de los trabajos se efectuó en horas de menor afluencia de público y supervisar la calidad del mismo, si observa desperfectos en los trabajos que realizan los especialistas de obras comunicarlo directamente a la Jefatura de Mantenimiento.
- 10.8. Todo trabajo no realizado en forma oportuna debe ser informado a la Gerencia de Tragamonedas para las acciones correspondientes.
- 10.9. Realizar o designar a alguien de sala la realización de las compras; que hayan sido autorizados previamente por la Gerencia de Tragamonedas, del material que se necesite para el trabajo.



- 10.10. Dar solución inmediata a los problemas de URGENCIA que puedan presentarse en la sala referidos a carpintería, gasfitería, electricidad, pintura e iluminación, entre otros debiendo contratar especialistas de la zona, constatando que dichos profesionales de preferencia, cuenten con “Recibo de Honorarios”.
- 10.11. Solicitar el comprobante de gastos respectivo (teniendo en cuenta la Razón Social y RUC que corresponda de acuerdo al gasto efectuado) por la compra de repuestos y/o materiales necesarios para realizar los trabajos urgentes requeridos para su liquidación en el formato que le corresponda, anotando en éste el respectivo código de autorización de gasto brindado por su Sectorista de Finanzas por SAG en Salones Network.
- 10.12. Mantener en custodia y al día el inventario físico de activos de la sala que podrá ser revisado en cualquier momento por los órganos control, conforme al numeral 23.3.
- 10.13. Informar periódicamente (que no pasen más de tres meses) por correo electrónico, a: Auditoría Interna y/o Inspectoría, a la Gerencia de Tragamonedas, sobre la existencia de bienes susceptibles de dar de baja o vendidos en las salas o en la vivienda de Supervisores y esperar las indicaciones de dichas Áreas.

**11. Solicitar a la oficina de Caja Central en forma diaria entre las 9:00 a.m. y 11:00 a.m. vía teléfono móvil, la compra de monedas de diferentes denominaciones para su uso en sala, debiendo prever la cantidad suficiente para abastecerla durante todo el día.**

11.1. Verificar que todos:

Los comprobantes de gastos hayan sido firmados y sellados por él y el Agente de Seguridad, y estén organizados en los formatos de gastos 1, 2 ó 3.

- Los formatos “Boletas de Movimiento de Valores” estén firmados y sellados por: él, la operadora y cajera, que sean legibles y estén organizados en el formato “Liquidación de Gastos”.
- Tener en cuenta que un administrador volante, no podrá firmar formatos de “liquidaciones de gastos” o formatos de gastos 1, 2 ó 3.

11.2. Realizar la compra de monedas al grupo de reparto de monedas, (salas de Lima), pudiendo realizarla con efectivo, liquidaciones y/o formatos de gastos, en originales, (nunca con el formato “Liquidaciones de gastos” de Rellenos de Hopper).

11.3. Mantenerse presente en el proceso de relleno de máquinas

11.4. Contar las monedas entregadas por el responsable de reparto e informar inmediatamente de cualquier anomalía.

11.5. Autoabastecer la sala de monedas, en caso de que Caja Central no pueda cumplir con la entrega, para lo cual deberá:

- Realizar el procedimiento de “Apertura de Hopper” en compañía de la operadora de la sala, cambista o técnico (si estuviera en sala), por ningún motivo lo hará solo.
- Contar, embolsar las fichas o monedas y sellar las bolsas.
- Completar el formato físico “Apertura de Hopper” con el detalle de la cantidad de monedas encontradas en las máquinas que se realizó las aperturas, para luego anotar en él, el código numérico de autorización que se generará en el sistema Genex al momento que el digitador inserte la información en la página de “Movimiento de Valores”.

11.6. Realizar el pago de las Aperturas con efectivo o formatos de gastos al responsable del “Reparto de Monedas” (Caja Central) en el momento que le llevan monedas a la sala dentro de las 24 horas después de haber realizado la apertura. (salas de Lima).

11.7. Solicitar al encargado del reparto de monedas, firme el formato respectivo por la “Apertura de Hopper” entregada.

11.8. Guardar el dinero producto de la compra o de aperturas siempre en la bóveda (si fuera

titular de día), o en el drop de la oficina (volante o titular de noche), con llave y de manera ordenada; nunca deberá dejar bolsas de monedas en el piso o sobre el escritorio.

**12. Abastecer de monedas y fichas a la Caja Cabina (llevándolas personalmente), teniendo en cuenta que el fondo de Caja no debe exceder el monto autorizado por la Gerencia de Finanzas que corresponde a S/. 4,000 nuevos soles como máximo y de S/.6, 000 nuevos soles en mega salas.**

- 12.1. Verificar y revisar la parte posterior del formato “Apertura y Cierre de Caja Cabina”, en donde se consignará el detalle de la compra solicitada.
- 12.2. Revisar, en la Caja Cabina, los formatos de “Liquidaciones de gastos” que le entregue el cajero (a) durante la compra de monedas, verificando su correcto llenado, firmarlos y sellarlos en señal de conformidad, así como los billetes de soles y dólares.
- 12.3. Informar al cajero sobre las variaciones en el tipo de cambio, solicitando vía teléfono móvil esta información a la Gerencia de Finanzas.

**13. Realizar la gestión administrativa y operativa de la sala en base al presupuesto semanal asignado y registrándolo en un archivo en Excel en la PC.**

- 13.1. Realizar la planificación de compras semanales de acuerdo al cronograma de degustación.
- 13.2. Entregar el dinero de “caja chica”, - cajera del primer turno día- una vez a la semana, para pagar únicamente gastos presupuestados que hayan sido programados. El mismo debe ser devuelto, una vez terminado su turno.
- 13.3. Delegar al personal de sala (por lo general de mantenimiento), en casos solo de urgencia, la compra de algún producto necesario, para lo cual deberá explicarle los requisitos necesarios de los comprobantes. realizarlo a proveedores que cuenten con RUC, buena calidad y de acuerdo al presupuesto asignado a su sala.
- 13.4. Verificar la calidad del producto comprado así como solicitar inmediatamente el comprobante de pago.
- 13.5. Mostrar al agente de seguridad de puerta todo producto que ingrese a sala y que firme y selle el comprobante de pago y registre el detalle de la compra realizada en el cuaderno de “Ocurrencias de Seguridad” en el momento que ingresa el producto.
- 13.6. Verificar que los comprobantes estén a nombre de la Razón Social que corresponda según sea el gasto, y cuenten con los requisitos exigidos por la SUNAT: RUC con 11 dígitos, datos al pie de la hoja: imprenta, serie, datos de autorización y fecha de impresión.
- 13.7. Verificar que la boleta de venta (la copia que recibe), esté escrita habiendo utilizado papel carbón, no con lapicero directamente, así mismo, si es factura, ésta debe ser entregada en original y copia.
- 13.8. Verificar todos los datos y la correcta emisión, la veracidad de los importes, que no existan adulteraciones, y cuadrar los totales de los “Formatos de gastos 1, 2 ó 3” entregados por el (la) cajero (a), firmarlos y sellarlos en señal de conformidad.
- 13.9. Los artefactos u objetos que sean regalados por los proveedores en calidad de “oferta”, deben ser considerados como premios para los sorteos mensuales.
- 13.10. Sacar fotocopia a los comprobantes de gastos (facturas, boletas y/o recibos de honorarios), que tuvieran que ser cambiados por otros (tienen algún borrón, enmendadura u otro detalle que lo haga nulo) y adjuntarlo a un recibo provisional debidamente detallado.
  - 13.10.1. Comunicar al Agente de Seguridad de sala sobre dicho cambio, a fin de que tenga conocimiento y haga las anotaciones pertinentes en el Cuaderno de “Ocurrencias de Seguridad”.

13.11. Solicitar autorización a la Gerencia de Tragamonedas para ejecutar cualquier gasto que exceda al presupuesto semanal de sala autorizado. Entendiéndose que debe ser excepcional ya que se deberá ajustar sus gastos al presupuesto existente.

13.12. Solicitar todos los códigos de autorización de gastos por el asunto SAG a la gerencia de Finanzas.

**14. Planificar y organizar la asignación de personal idóneo según el cuadro aprobado por su gerencia inmediata.**

14.1. Indicar al personal nuevo o beneficiarios, cuáles serán sus funciones y evaluarlos en su desempeño.

14.2. Enviar el DNI y recibo de luz o agua del personal nuevo escaneados por e-mail, el primer día al Área de Recursos Humanos, para formalizar el ingreso de los nuevos trabajadores o colaboradores. Luego enviar los documentos en sobre cerrado en un plazo no mayor a los 5 días (en salas de provincia), y 24 horas (en salas de Lima), a partir de la fecha en que ingresan los nuevos colaboradores.

14.3. Entregar el manual de funciones y cargo respectivo al personal nuevo y que haya sido promovido en la sala. Asimismo, el boletín Informativo y el Reglamento Interno de Trabajo.

14.4. Mantener actualizado el "Manual de Funciones" designado en cada sala.

14.5. Verificar que todo su personal cuente con su respectivo manual de funciones actualizado, debiendo informarles que podrán ser incrementadas conforme a las nuevas disposiciones, que serán comunicadas vía correo electrónico.

14.6. En caso de requerirse Reglamentos Internos para el personal de la sala, podrán ser solicitados al Área de Recursos Humanos, debiendo devolver el cargo respectivo por su entrega, debidamente firmado.

14.7. Cumplir con la devolución, bajo responsabilidad, de documentos referentes a Contratos, Convenios de Formación Laboral Juvenil, memorándum de sanciones y cargos de cartas notariales, debidamente firmados al Área de Recursos Humanos, en un plazo no mayor a 3 días (en salas de provincia), y 24 horas (en salas de Lima).

14.8. Informar los días 09 y 19 de cada mes al Área de Recursos Humanos en formato de Excel, el total de colaboradores con los que cuenta la sala asignada ("Maestro de Sala").

**15. Controlar la asistencia y puntualidad del personal asignado a su cargo, revisar las tarjetas diariamente, firmarlas y sellarlas en señal de conformidad.**

15.1. Verificar que todo el personal cuente con el control (tarjeta) de asistencia respectiva, según su Razón Social, en donde deberá registrar su asistencia en forma personal y en caso de no contar con ellas solicitarlas al Área de Contabilidad. Esta disposición no es de aplicación al administrador y personal encargado de salas, quienes no firman tarjeta de control de asistencia, por ser personal de confianza.

15.2. Enviar las tarjetas de control de asistencia a la Gerencia de Tragamonedas, a más tardar los días 16 (salas de Lima y provincias) para su evaluación y proceso a la Unidad de Planillas.

15.3. Informar mediante el formato "Informe de Descuentos al Personal" las tardanzas y/o faltas de personal de salas y de igual forma en el formato, "Informe de Pagos al Personal" los pagos realizados al personal, según necesidades que haya aprobado la Gerencia de Tragamonedas, enviando dicho formato vía e-mail al Área de Recursos Humanos a más tardar el día 21 de cada mes, para su evaluación y envío al Área de

Contabilidad.

- 15.4. Coordinar con el Área de Recursos Humanos -Unidad de Control de Personal de salas-, el rol de horarios y descansos del personal a su cargo: cajeras, operadoras, que serán cubiertos por personal volante. Teniendo en cuenta que el día de su descanso, el cajero ni el operador con más experiencia en la sala no descansará. El día del conteo, no descansará la operadora que realiza dicho procedimiento.
- 15.5. Informar a la Gerencia de Tragamonedas, con copia a Recursos Humanos, y Capacitación y Desarrollo, sobre las faltas, tardanzas, descansos y/o movimientos del personal de la sala a su cargo, oportunamente para su evaluación y toma de decisiones.
- 15.6. Solicitar a la Gerencia de Tragamonedas con copia a Recursos Humanos, llamados de atención, suspensiones o retiro debidamente sustentado del personal de la sala a su cargo e indicar en un Informe, los motivos por los cuales solicita la amonestación o el retiro.

**16. Planificar y supervisar las labores asignadas al personal de la sala a su cargo, permaneciendo en la misma el mayor tiempo posible verificando el desempeño honesto y eficiente.**

- 16.1. Dirigir reuniones con todo el personal, como mínimo una vez por mes, a fin de darles a conocer sus avances y objetivos.
- 16.2. Entrenar y orientar al personal en los diferentes trabajos de la sala a su cargo, logrando que sean funcionales.
- 16.3. Cumplir y asegurarse de que se cumpla con el procedimiento de Apertura y Cierre de Caja.
- 16.4. Verificar diariamente que la información en los cuadernos de: Ocurrencias Técnicas, door open, billeteras, progresivo, formato de Relevó entre cajeras "Apertura y Cierre de Caja Cabina", cuaderno "Secuencia del formato boleto de Movimiento de Valores" y otros que utilicen las operadoras y cajeras, se encuentren sin enmendaduras, con la información detallada y al día, firmar y sellar en señal de conformidad.
- 16.5. Supervisar la calidad del servicio que el personal brinda a los clientes haciendo las recomendaciones del caso en forma permanente y manteniendo contacto con el público de la sala, el mayor tiempo posible para conocer e identificar puntos de mejora.
- 16.6. Enviar en archivo de Excel, según modelo en asunto "Monitoreo de Clientes" en salones network los días martes de cada semana, el "Cuadro de Control de Frecuencia de Clientes".
- 16.7. Supervisar el trabajo de las Anfitrionas debiendo proporcionarles los materiales y herramientas necesarias para un adecuado trabajo en la decoración de sala.
- 16.8. Evaluar semanalmente ambos Administradores: de día y de noche, el desempeño de todo el personal de la sala a su cargo utilizando el formato de "Mejora Constante" y remitirlo por correo electrónico los viernes de cada semana a las cuentas: [coordinadorcapacitacion@carolina-peru.com](mailto:coordinadorcapacitacion@carolina-peru.com), y [capacitacion3@carolinaperu.com](mailto:capacitacion3@carolinaperu.com), al Área de Capacitación y Desarrollo para su revisión y proceso.
- 16.9. Recibir y entregar oportunamente la carta de felicitación al colaborador que resulte el mejor colaborador del mes.
- 16.10. Impartir el entrenamiento necesario a los administradores aspirantes durante su etapa de práctica en las salas, presentando el formato "Evaluación para Postulantes a Administradores" al Área de Capacitación y Desarrollo.
- 16.11. Orientar y brindar información completa sobre los juegos en las máquinas.
- 16.12. Realizar acciones que permitan captar nuevos clientes.

**17. Supervisar la imagen y presentación del personal de sala, verificando que todos cuenten con el uniforme e identificación respectiva y realizar las recomendaciones que sean del caso.**

- 17.1. Solicitar los uniformes en forma oportuna al Área de Almacén con copia a su Sectorista de la Gerencia de Tragamonedas. En el caso de anfitrionas y jocketas solicitar la autorización de compra y el monto, a su sectorista en la Gerencia de Tragamonedas, para luego solicitar el código de autorización por SAG en salones network.
- 17.2. Verificar que todo el personal cuente con solapín y lo lleven puesto mientras permanezcan en la sala y que además el personal femenino se encuentre debidamente maquillado.
- 17.3. Salas de Lima: Solicitar por correo electrónico, con formatos de “Requerimientos y Productos” y “Control de Solapines” a la secretaria del Área de Capacitación y Desarrollo los solapines para el personal nuevo, para aquellos que lo perdieron, o en caso esté deteriorado. En este último caso, se enviarán los dañados al Área de Almacén. Salas de provincias: Se solicitarán los solapines como en Lima, sólo con el formato “Control de Solapines”, los solapines dañados se envían a la secretaria del Área de Capacitación.

**18. Mantener siempre una correcta presentación personal, usar durante las horas de trabajo, ropa de vestir: Caballeros: camisa y pantalón de vestir, corbata. Damas: pantalón, vestido o falda, blusa de vestir, y el solapín, manteniendo una apariencia física pulcra y ordenada: limpieza, cabello arreglado.**

**19. Realizar las gestiones pertinentes a pagos del local y del personal, así como la presentación de documentos requeridos por la empresa.**

- 19.1. Realizar el pago por el servicio de alquiler del local solo en las salas autorizadas por la Gerencia de Finanzas **mediante cheque de gerencia o depósito bancario a la cuenta del propietario, recibiendo el voucher de depósito respectivo** y solicitando el código de autorización correspondiente.
- 19.2. Solicitar al propietario el comprobante del pago del impuesto a la renta por arrendamiento de local para adjuntarlo a su liquidación y enviar todos los comprobantes a la sede.
- 19.3. En salas de Lima: Enviar los recibos de luz, agua, teléfono y cable al Área de Contabilidad, previo registro en un “cuaderno de cargos”, a fin de que sean cancelados en la Sede.
- 19.4. En salas de Provincias: Fotografiar y enviar por e-mail los recibos de luz, agua, teléfono y cable (si lo tuvieran) el mismo día de recepcionados a su Sectorista de Finanzas con copia a su Sectorista en la Gerencia de Tragamonedas. Cancelar los mismos, solicitar los códigos de autorización en SAG de salones network a Gerencia de Finanzas. Los documentos físicos se enviarán a Contabilidad liquidados en su respectivo formato el día del conteo con los demás comprobantes de gastos.
- 19.5. Comunicar al abogado de la sala y/o Gerencia de Tragamonedas, la posibilidad de alquilar locales colindantes a las salas a fin de realizar ampliaciones.
- 19.6. Efectuar de manera personal, el pago de remuneraciones y subvenciones económicas a los trabajadores y beneficiarios de la sala a su cargo con dinero de la bóveda a aquellos que no tengan aún cuenta en el banco.
- 19.7. Realizar la liquidación de los recibos y/o boletas de pago – las copias- (en el formato correspondiente), cerciorándose de hacer firmar dichos documentos al colaborador en señal de conformidad.
- 19.8. Realizar descuentos o adelantos al personal que está bajo su cargo, solo si ha sido indicado y autorizado por el Área de Recursos Humanos y/o Auditoría Interna (según sea el caso), debiendo solicitar luego el código de autorización de gastos para sustentar el préstamo efectuado al personal de sala para renovar el carné de Sanidad vencido por SAG en salones network.
- 19.9. Solicitar código de autorización de gastos en SAG de salones para sustentar el pago del

bono por record de conteo de todo el personal de la sala.

**20. Supervisar el pago de premios, constatando la correcta toma de contómetros en el cuaderno de control en caja cabina: “Secuencia de Boletas de movimientos de Valores” o premio anterior, realizar los cálculos respectivos y proceder a firmar y sellar (o nombres y apellidos de los firmantes en premio, en caso no contarán con sello) el formato “Boleta de Movimiento de Valores” (original y copia), en señal de conformidad.**

- 20.1. Verificar que la cajera pague el premio al cliente ganador, quien deberá firmar el formato, mostrar su DNI y registrar el número del mismo, así como su dirección.
- 20.2. Verificar en caso se hayan realizado Premios Mayores o Rellenos de Hopper en su ausencia; el correcto llenado, revisar los contómetros indicados, y recalcular el monto del premio de las “Boleta de Movimiento de Valores” (original y copia), para luego firmarlos y sellarlos.
- 20.3. Anular los formatos “Boleta de Movimiento de Valores” en original y copia en caso de error o tachón y guardarlos en un archivo hasta el día del Conteo. En Lima, se devolverán al Jefe de Conteo, en Provincia se enviarán con el total de documentos a la Unidad de Contómetros.
- 20.4. Informar a la Gerencia de Tragamonedas y a la Unidad de Contómetros, si observa que se ha realizado en alguna máquina tres rellenos en un día, dejarla inoperativa y solicitar una Orden de Trabajo, para que sea revisada por un técnico.
- 20.5. Llevar registro de los premios fuertes pagados y de existir continuidad de estos (3 en un día) en una sola máquina deberá de informar a la Gerencia de Tragamonedas y a la Gerencia Técnica y seguir las indicaciones brindadas.

**21. Supervisar el procedimiento de conteo en la sala a su cargo y realizar las coordinaciones que fueran necesarias para dicho procedimiento.**

- 21.1. Preparar toda la documentación requerida para las actividades de conteo, tales como: premios mayores, rellenos y aperturas de hopper, así como el resumen totalizado y revisado de las “boletas de movimiento de valores”, por tipo de valor.
- 21.2. Realizar el conteo, el mismo que se deberá efectuar en un lugar reservado, permitiendo el ingreso a los clientes, las mamparas de vidrio de la puerta de la sala no deben estar abiertas, por protección del equipo de aire acondicionado (incluso en las salas que no lo tienen).
- 21.3. Participar y supervisar el procedimiento de conteo, vaciado y embolsado de monedas que realiza el Grupo de Conteo en Lima.
- 21.4. Enviar por correo electrónico en plantillas de excel a la “Unidad de Contómetros” (conteos@carolinaperu.com) la información detallada del conteo, Premios Mayores, Progresivos, Rellenos de Hopper Aperturas de Hopper y a la Gerencia de Finanzas (al Sectorista que le corresponda) la información sobre el estado final de la Bóveda y Caja Cabina, stock de fichas, Presupuesto de Gastos, así como la información adicional que requieran.
- 21.5. Pedir autorización al Área de Seguridad, en caso que por medidas de seguridad se requieran cerrar las puertas de la sala, explicando las razones de dicha solicitud e informar a la Gerencia de Tragamonedas, para dejar registrado el día, hora y persona que lo autorizó.
- 21.6. Supervisar y hacer seguimiento al envío de la información diaria de la toma de contómetros mecánicos y electrónicos.
- 21.7. Evaluar la producción de las máquinas en forma semanal (conteo a conteo), reportando a su Sectorista de la Gerencia de Tragamonedas, cualquier anomalía que pudiese afectar la producción de la sala para su inmediata evaluación, análisis y toma de medidas.
- 21.8. Mantener reserva de toda información de carácter confidencial estando prohibido de

su divulgación al personal de la sala y/o a terceros, tales como los ratios de productividad así como sus orígenes, causas, desarrollo, gestión de la competencia y en general, toda clase de información calificada como confidencial.

- 21.9. Informar oportunamente a su Sectorista en la Gerencia de Finanzas la gestión económica realizada en sala semanalmente después del conteo, mediante los formatos en Excel implementados para dicho fin.

**22. Controlar el uso eficaz de los materiales, formatería y cuadernos de control para el normal funcionamiento de la sala, atendiendo las necesidades de cada turno y vigilando el correcto almacenamiento y distribución de los mismos.**

- 22.1. Realizar el pedido semanal de formatos (considerando el stock mínimo), papel higiénico, jabón líquido entre otros (incluye repuestos) a la Sede Central por el asunto INLOG en salones network.
- 22.2. Designar al personal de mantenimiento de sala para recoger el pedido (salas de Lima), considerando el horario de despacho y atención del Almacén Central. En las salas de provincia se hará el envío según cronograma de despachos.

**Horario del Área de Almacén:**

Lunes a Viernes: De 9.30 a.m. a 12:30 a.m y  
De 2.30 p.m. a 5:30 p.m

Sábados: De 9.30 a.m. a 12:30 a.m.

- 22.3. Mantener un stock mínimo de formatos de liquidaciones de gastos, Guías de Remisión-Remitente, Formatos de gastos, boletas de movimiento de valores, formatos de "Apertura y Cierre de Bóveda", "Apertura y Cierre de Caja Cabina", Actas de sorteo, fichas de trabajo y otros.
- 22.4. Supervisar que los formatos utilizados en la sala mantengan su numeración correlativa, llevando el orden y control respectivos.
- 22.5. Utilizar formatearía original, no se hará uso de fotocopias de formatos, salvo autorización expresa de la Gerencia de Tragamonedas.

**23. Emitir de manera correcta y según procedimiento la "Guía de Remisión-Remitente, no deben tener errores o enmendaduras.**

- 23.1. La dirección de partida y de llegada deben de pertenecer a la misma Razón Social.
- 23.2. Marcar con un aspa en Motivo del Traslado el punto 6: "Traslado entre establecimientos miembros de una misma empresa".
- 23.3. Consultar al Área de Contabilidad cualquier duda sobre el llenado correcto de este formato.

**24. Realizar los sorteos de premios de sala, de acuerdo a las directivas enviadas por marketing.**

- 24.1. Firmar, sellar y colocar fecha del día en todos los tickets que se distribuyan para realizar sorteos en la sala.
- 24.2. Colocar el sello de RD (Resolución Directoral) a los tickets y afiches que ingresan para la realización del sorteo de gala.
- 24.3. Colocar los afiches en lugares visibles de la sala y en atriles con mica o vidrio.
- 24.4. Indicar a la anfitriona u otro personal de sala la distribución oportuna de los volantes en lugares estratégicos.
- 24.5. Entregar a la anfitriona de la sala a su cargo, el formato de "Control de Premios", para que después de realizada la compra de premios ella complete dicho formato especificando en forma clara y nítida que se compró y a qué precio.
- 24.6. Respetar los horarios establecidos para la realización de los sorteos de gala y hacer valer el primer ticket que sea extraído del ánfora, según lo indique las bases del sorteo.

- 24.7. Realizar personalmente los sorteos de fin de mes o estelares.
- 24.8. Verificar que la anfitriona luego de realizar los sorteos, descargue los premios en dicho formato, manteniéndolo siempre al día.
- 24.9. Constatar que las copias del "Acta de Sorteo" y la "boleta de transferencia gratuita" sean entregados al cliente ganador, con los datos debidamente llenados.
- 24.10. Entregar al Auditor los originales de las "Actas de Sorteo", y los originales de "Boletas de transferencia Gratuita", enviarlas el día del conteo a Contabilidad.
- 24.11. Capacitar a su personal para que pueda realizar esta función de manera adecuada.
- 24.12. Exhibir las fotos de los clientes ganadores (Progresivo, Premios Mayores significativos, Sorteos especiales, etc.) en el panel "Galería de Ganadores", máximo después de 24 horas de que sean sacadas dichas fotos.

**25. Mantener comunicación permanente con Marketing a fin de dar a conocer las necesidades referidas a publicidad entre otros aspectos.**

- 25.1. Enviar a Marketing hasta el día 10 de cada mes máximo, la programación los premios y promociones que se sortearán en el siguiente mes, así como el cronograma de degustación.
- 25.2. Solicitar por asunto INLOG en salones network, afiches, volantes, tickets y demás herramientas publicitarias haciendo uso adecuado de los mismos, bajo sanción en caso de hallar mal uso y/o desperdicio (no uso) de los materiales publicitarios.
- 25.3. Brindar reportes que le sean encomendados por la empresa a la Gerencia de Tragamonedas de manera oportuna, para su evaluación, análisis, medidas respectivas, y con miras al incremento de la producción de la sala a su cargo. Dichos reportes, información y/o sugerencias podrán servir a la Gerencia para la toma de decisiones empresariales
- 25.4. En el turno de amanecida deberá llamar vía teléfono móvil al Auxiliar de turno de la Gerencia de Tragamonedas, a fin de reportar la cantidad de clientes y records de cambios por hora en su sala.
- 25.5. Enviar semanalmente a la Gerencia de Tragamonedas, con copia a Análisis de Producción y Diferencias el "Plano de Ubicación de las Máquinas en Sala" actualizado.
- 25.6. Tener actualizado el Inventario de máquinas de sala, ubicarlo en un lugar visible de la oficina de administración, e ingresarlo en asunto INVENTARIOS en salones network.
- 25.7. Colgar mínimo una vez al mes en asunto: MEJORES CLIENTES, las fotos y datos completos de los 20 mejores clientes de la sala. Actualizar dichas fotos cada mes, indicando si se hizo alguna variación o continúan los mismos.

**26. Presentarse como encargado de sala ante las autoridades y cumplir con las disposiciones legales y las normas de la empresa en salvaguarda de los intereses de la institución e informar a la Gerencia de Tragamonedas.**

- 26.1. Solicitar con educación y cordialidad a los representantes de las autoridades del gobierno, municipales y policiales la acreditación respectiva (DNI y credencial), en caso contrario, se les negará cualquier tipo de información.
- 26.2. Preguntar el motivo de la visita y de ser necesario comunicarse con el abogado a cargo de la sala o a otro abogado que integre el staff, en caso el encargado no conteste o Área Legal para seguir sus instrucciones.
- 26.3. Informar de manera inmediata al Abogado de sala, la visita de un órgano de control: Mincetur, Indeci, Municipalidad, etc.
- 26.4. En visitas de autoridades del MINCETUR, verificar si es primera o segunda visita de inspección y actuar según procedimientos indicados por su abogado de sala.
- 26.5. Tener en cuenta que bajo ningún motivo deberá asentar una demanda o dar declaración, manifestación o firmar algún documento a ninguna autoridad si no cuenta con la aprobación del abogado a cargo de la sala u otro que conforma el staff de la



empresa.

**27. Participar en el proceso de transferencia de administradores.**

- 27.1. Presentar los informes y documentación que sean solicitados por su Gerencia y/o Sectorista, o personal de Auditoría Interna al nuevo administrador.
- 27.2. Firmar las Actas de Entrega que le indique el Auditor, entregando el cargo al nuevo administrador.
- 27.3. Informar sobre los trámites o pagos pendientes en sala, para no afectar la continuidad y operatividad de la misma.

**28.** Asistir a reuniones de coordinación con la Gerencia cuando se le cite, debiendo presentar el informe respectivo si se lo solicitaran.

**29.** Cumplir cada uno de los puntos especificados en el Manual de Funciones, Reglamento Interno de Trabajo, así como normas y directivas que dicte la empresa bajo su responsabilidad, caso contrario conllevará a la suspensión del vínculo laboral existente o no renovación de contrato y/o dependiendo de la gravedad de la falta el retiro de la empresa.

**30.** Realizar otras actividades que le sean asignadas por la Gerencia de Tragamonedas y que le permitan cumplir con el objetivo del puesto.

**31.** Deberán anotar los gastos que requiere la sala en la página de salones de su sala de Asuntos SAG respectiva *en forma textual y corrida*, señalando claramente el motivo del gasto y el día que deben realizar la compra. Adicionalmente, deberán registrar dichos gastos en el formato en Excel adjunto, señalando los detalles que en él se indican.

31.1. Para que puedan comprar o pagar algún gasto, deberán contar con la respuesta aprobatoria de los analistas financieros quienes previa coordinación con la Gerente de Finanzas; registrarán el N° de código de autorización.

31.2. Si no cuentan con la autorización señalada no pueden proceder con el gasto.

31.3. En el caso que algún gasto no tenga respuesta oportuna, deberán llamar telefónicamente a la Gerente de Finanzas, solicitándoles la urgencia de su atención, a fin de no afectar la operatividad de la sala.

31.4. Deberán anotar los gastos que requiere la sala (presupuestada y extra presupuestada), máximo hasta el mediodía (12.00 p.m.) a fin de que sea evaluado y autorizado por los analistas financieros y la Gerente de Finanzas.

31.5. Queda totalmente prohibido retirar o usar dinero de sala, por cualquier concepto, sino se cumple con los pasos señalados en el presente documento.

31.6. En caso que algún administrador utilice dinero de sala para pagar o comprar algún gasto que no esté autorizado, el importe del mismo será descontado por no cumplir con las funciones encomendadas.

31.7. En el caso de presentarse algún gasto de carácter emergente para la operatividad de sala (anegros, rotura de caños, atoro de tuberías, corto circuito, etc.) deberán coordinar la inmediata atención con su Sectorista en la Gerencia de Tragamonedas. Adicionalmente registrar la solución acordada en el SAG correspondiente a su sala en SN y regularizar la solicitud de autorización en el formato adjunto según procedimiento establecido.

31.8. Con la finalidad de separar los gastos que tienen presupuesto pre-establecido, de aquellos gastos que no están en el presupuesto, deberán describir los gastos de cada sala, según el formato señalado:

**31.8.1. Gastos presupuestados fijos (PESTAÑA EN EXCEL):**

- a. Presupuesto semanal de atención al cliente.
- b. Presupuesto mensual de premios y promociones.

- c. Presupuesto semanal de gastos administrativos, movilidad, mantenimiento y en caso de provincias courier.

**31.8.2. Gastos fuera del presupuesto fijo (PESTAÑA EN EXCEL):**

- a. Gastos por remodelación, ampliación.
  - b. Gastos de mantenimiento importantes de sala (reparación total de aire acondicionado, pintado integral de sala, cambio de piso, etc).
  - c. Gastos menores de mantenimiento de sala (cambio jebe de drop, pintado y tapizado de sillas, cambio de focos, retoque de pared, etc.).
  - d. Gastos de emergencia y/o prioritarios (micrófono malogrado, corto circuito, fugas de agua, alquiler de grupo electrógeno, etc.).
- 32.** Ante cualquier actividad que implique gastos, los colaboradores están obligados de buscar el beneficio y ahorro para la empresa.
- 33.** Debe verificar el correcto nivel de alarma de las máquinas.
- 34.** Supervisar el correcto llenado del cuaderno de control de caja por premios superiores a 150.00 Soles.
- 35.** Las demás funciones que sin estar expresadas se desprendan como inherentes al cargo.
- 36.** Coordinar y supervisar la recepción, almacenamiento y despacho de materiales diversos existentes en los Almacenes de la Empresa.
- 37.** Realizar la supervisión del cuaderno de contadores de premios de máquina antes de autorizar el pago a través del formato de movimiento de valor.
- 38.** Cumplir con el pago de los premios en las máquinas MK5.
- 39.** Verificar diariamente la conectividad on line de las máquinas.
- 40.** Verificar la habilitación de las maquinas mediante el test de billeteros ante cambio de juegos o maquinas nuevas.
- 41.** Revisar diariamente el funcionamiento de las cámaras, grabaciones, audio y enfoque.
- 42.** No enviar los repuestos de máquinas al almacén técnico en forma oportuna, máximo en 24 horas.
- 43.** Hacer llegar oportunamente las Declaraciones Juradas, requeridas por el área legal.
- 44.** Revisar diariamente el correcto funcionamiento y enfoque de las cámaras, así como la tenencia de grabaciones por 15 días como mínimo en cada DVR.
- 45.** Custodiar y velar por los bienes y activos de la Sala en todo momento.
- 45.1. 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.
- 46.** 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 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.

**47. Custodiar y poner a buen recaudo bajo responsabilidad el “Libro de Reclamaciones” asignado al negocio.**

- 47.1. Entregar el “Libro de Reclamaciones” al cliente cuando éste requiera colocar una queja y/o reclamo respecto a los servicios prestados o productos ofrecidos en el negocio.
- 47.2. Mantener permanente comunicación con el abogado del área Legal asignado al negocio, para informar los inconvenientes presentados que se generen en el Libro de Reclamaciones y se reciba el asesoramiento respectivo.
- 47.3. Brindar la atención y/o solución inmediata ante el inconveniente presentado a fin de que el reclamo y/o queja no quede registrado en el Libro de Reclamaciones
- 47.4. Registrar con su puño y letra toda la información solicitada en la hoja del Libro de Reclamaciones cuando el cliente requiera efectuar la queja y/o reclamo, salvo la parte de queja y/o reclamo que la puede llenar el cliente.
- 47.5. Colocar sus observaciones señalando en la parte respectiva la justificación, explicación técnica, operativa que le brindaron al cliente ante la queja o reclamo.
- 47.6. Enviar inmediatamente en la fecha de interpuesto el reclamo, vía correo electrónico al Abogado del área Legal a cargo del negocio, el escaneado de la hoja de reclamaciones que el cliente ha formulado su reclamo, junto con los datos que se requieran para su oportuna atención.
- 47.7. Instruir de lo antes señalado al Encargado así como al personal responsable de cubrir los descansos y relevos administrativos para una actuación prudente y eficaz.

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

- 48.1. 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.
- 48.2. Entregar a los clientes de la sala y público en general el material visual con contenido informativo y de prevención contra la ludopatía.
- 48.3. Apoyar en el perifoneo constante y diario al interior de la sala de juego orientando y promoviendo a los clientes un juego responsable.
- 48.4. 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.
- 48.5. 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.
- 48.6. Portar en un lugar visible de su uniforme el solapín de Ludopatía asignado por la

Empresa.

- 48.7. 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.
  - 48.8. Prohibir e impedir el ingreso y permanencia en las instalaciones de la sala de juegos a aquellas personas identificadas en el registro de Ludopatía.
  - 48.9. 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.
  - 48.10. 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.
  - 48.11. 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.
  - 48.12. 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.
  - 48.13. Mantener en estricta confidencialidad toda la información recibida acerca de los ludópatas inscritos en el Registro de la Dirección de Casinos y Máquinas Tragamonedas así como a aquellos que tienen acceso al registro de Ludopatía.
- 49.** Cumplir en forma estricta con las disposiciones, directivas, lineamientos y/o procedimientos relacionados a la correcta y eficiente administración de la sala, emanados por la Gerencia de Operaciones (a través de los Sectoristas o quien haga sus veces), comunicados a través de Salones Network y/o correo electrónico, las mismas que serán vigentes y obligatorias a partir de su publicación.
- 50.** Confirmar la recepción y toma de conocimiento de todos los procedimientos publicados en Salones Network o por correo electrónico, mediante un mensaje de acuse de recibo bajo responsabilidad.
- 51.** En cumplimiento de la Ley 29907, Ley para la prevención y el tratamiento de la ludopatía en las salas de juegos de casino y máquinas tragamonedas y su Reglamento, deben cumplir y hacer cumplir las disposiciones establecidas por la empresa en el Plan de Prevención de Ludopatía y procedimientos afines así como las siguientes disposiciones:
- a. Obligaciones en la sala de juegos tragamonedas:**
- 1) Garantizar que la sala tragamonedas a su cargo cumpla con la obligación de publicar en la caja cabina y puerta de ingreso de la sala el aviso con el rótulo **“JUGAR EN EXCESO CAUSA LUDOPATÍA”** según características exigidas en la norma, caso contrario dar aviso a su jefatura inmediata a efectos de no inducir a la empresa a incurrir en la comisión de una infracción administrativa cuya sanción es una (01) UIT.
  - 2) Garantizar que la publicidad de promociones comerciales y otras que se exhiben en la sala de juegos así como la que se entrega a los clientes y público en general, cumpla con la obligación de incorporar el rotulo **"LOS JUEGOS DE AZAR REALIZADOS CONSTANTEMENTE PUEDEN SER DAÑINOS PARA LA SALUD"**; caso contrario dar aviso inmediato a la gerencia de marketing, a efectos de no inducir a la empresa a incurrir en la comisión de una infracción administrativa cuya sanción es una (01) UIT.
  - 3) Confirmar que la administración de la sala de juegos tiene a buen recaudo el **“PLAN DE PREVENCION DE LUDOPATIA”** (correspondiente a la razón social de la sala) el cual

debe estar impreso y archivado en un file, con todos sus anexos correspondientes.

- 4) Confirmar que la administración, caja cabina y operador de la sala de juegos tienen a buen recaudo el **REGISTRO DE PERSONAS PROHIBIDAS DE ACCEDER A SALAS DE JUEGO DE CREADO POR LA DGJCMT, EN CUMPLIMIENTO DE LA LEY Nº 29907 (LUDOPATIA)**, debidamente impreso y actualizado el mismo día que el Departamento Legal lo envía, el cual todos los días debe estar a conocimiento del personal de sala.
- 5) Garantizar que en la caja cabina de la sala a su cargo se exhiban los folletos elaborados por la "Asociación de Juego Responsable" - ASJURES, los mismos que deben ser colocados en la parte interna de caja, pero ubicados a la vista de los clientes.
- 6) Supervisar que todo colaborador durante su turno cuente con su prendedor con la leyenda: **"Jugar en Exceso Causa Ludopatía"**.
- 7) Realizar el perifoneo al interior de la Sala Tragamonedas, orientando, incentivando y promoviendo el juego responsable.

**b. Obligaciones en el desarrollo de sus funciones:**

- 1) Cumplir con mantener actualizado el **REGISTRO DE PERSONAS PROHIBIDAS DE ACCEDER A SALAS DE JUEGO DE CREADO POR LA DGJCMT, EN CUMPLIMIENTO DE LA LEY Nº 29907 (LUDOPATIA)**, para ello debe imprimir el mismo día la relación enviada por el Departamento Legal.
- 2) Cumplir con entregar con cargo al personal de sala (caja, operadores, asistentes) y al Agente de Seguridad la impresión actualizada del **REGISTRO DE PERSONAS PROHIBIDAS DE ACCEDER A SALAS DE JUEGO DE CREADO POR LA DGJCMT, EN CUMPLIMIENTO DE LA LEY Nº 29907 (LUDOPATIA)**, el mismo día que la envía el Departamento Legal y capacitar inmediatamente al personal sobre el ingreso, reincorporación y/o cancelación de un Registro.
- 3) Cumplir con entregar con cargo al operador de turno de la sala la Tablet que contiene el **REGISTRO DE PERSONAS PROHIBIDAS DE ACCEDER A SALAS DE JUEGO DE CREADO POR LA DGJCMT, EN CUMPLIMIENTO DE LA LEY Nº 29907 (LUDOPATIA)**.
- 4) Actualizar el REGISTRO DE LUDOPATÍA EN LA TABLET cuando el Departamento Legal comunique el ingreso, reincorporación y/o cancelación de un Registro; para lo cual deben comunicarse de forma inmediata con la jefatura de sistemas ante algún inconveniente deben dar aviso a su jefatura inmediata
- 5) Asignar el manejo y uso de la Tablet al operador de turno, con el propósito de que pueda detectar la presencia de algún ludópata en sala cada vez que solicite el DNI para la confección de un premio mayor.
- 6) Actuar con la debida diligencia para cumplir con el control de accesos a las salas de juego creado para evitar el ingreso de personas inscrita en el Registro
- 7) Cumplir con el deber de reserva de identidad, es decir que el administrador está obligado a no divulgar o dar información a terceros ajenos a la empresa sobre la identidad de las personas inscritas en el Registro a efectos de no inducir a la empresa a ser sancionada por Dirección General de Protección de Datos Personales y la DGJCMT.
- 8) Cumplir con comunicar todas las incidencias de ludopatía de forma inmediata considerando que la Ley concede un plazo máximo tres días al operador para comunicar los hechos suscitados a la DGJCMT.

**c. Obligaciones ante el ingreso de personas Inscritas en el Registro:**

- 1) Ante cualquier incidente con alguna persona inscrita en el Registro de Ludopatía o falso ludópata, el administrador de sala debe comunicarse de forma INMEDIATA con el abogado a cargo de la sala o la Dra. Fiorella Talledo (Celular 993502545 – Teléfono 2190300 anexo 356), para la orientación legal correspondiente.
- 2) En el supuesto que alguna persona inscrita en el Registro logre burlar los controles de acceso a la sala, el Administrador con la debida discreción, debe realizar las acciones

necesarias para lograr el retiro de la sala de juegos de la persona prohibida, sin afectar su integridad física ni alterar, en lo posible, la tranquilidad en el establecimiento.

- 3) Si la persona prohibida insiste en permanecer en la sala de juegos, el Administrador deberá comunicarse con la persona de contacto inscrita e impedir que la persona inscrita en el Registro participe en los juegos.
- 4) En caso se presente algún falso ludópata que pretenda sorprender u obtener algún beneficio económico por parte de la empresa, el administrador debe realizar las acciones necesarias para obtener su identificación y retirarlo de la sala de juegos sin afectar su integridad física.
- 5) El administrador no debe devolver las apuestas realizadas por la persona inscrita en el Registro, siempre y cuando esta persona haya ingresado a la sala y participado en los juegos valiéndose de engaño, ardid o astucia, o cuando haya burlado la debida diligencia; caso contrario debe contar con la autorización del abogado a cargo de la sala o la Dra. Fiorella Talledo para proceder con la devolución del dinero.
- 6) El administrador debe enviar por correo de forma clara, precisa y sincera un informe narrando las incidencias suscitadas de ludopatía, el cual debe estar dirigido al abogado a cargo de la sala y a la Dra. Fiorella Talledo (legal5@carolina-peru.com), con copia a la Gerencia de Operaciones y Sectorista a cargo de la sala y debe ser remitido el mismo día de las incidencias suscitadas.
- 7) El administrador de coordinar con la jefatura de cámaras, el mismo día que se presenten incidencias de ludopatía, y proceder con la descarga de las grabaciones ininterrumpidas de la sala de juego correspondientes a las puertas de ingreso y salida, así como de las vistas panorámicas de todas las áreas que conforman la sala de juego y de la zona de caja; grabaciones que deben ser enviadas en el término máximo de 02 días posteriores a los hechos a la Dra. Fiorella Talledo.

**FUNCIONES ADICIONALES PARA ADMINISTRADORES DE SALAS DE PROVINCIAS.**

**1. Aprovisionamiento de monedas y fichas:**

Se deben abastecer de monedas y fichas realizando el procedimiento de “Aperturas de Hopper”. De acuerdo a las normas establecidas y se hará con la frecuencia que se requiera, de acuerdo a la venta diaria y movimiento de la sala.

**2. Asignación de personal de sala:**

Reclutar y seleccionar al personal para la sala, previa autorización de la Gerencia de Tragamonedas y el Área de Recursos Humanos.

**3. Registro de Convenios de Capacitación Laboral Juvenil: (En provincias)**

Registrar ante el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo los Convenios de Capacitación Laboral Juvenil y la documentación enviada por la Unidad de Contratos de Recursos Humanos, en la fecha de suscripción que indica el convenio. El original queda en poder del Ministerio de Trabajo, en tanto que el cargo, deberá ser devuelto al administrador debiendo estar sellado por la Autoridad del Trabajo en cada una de las hojas. Este cargo sellado, debe ser devuelto al Área de Recursos Humanos.

**4. Solicitud y devolución de repuestos:**

Solicitar a la Gerencia Técnica de manera oportuna, vía correo electrónico los repuestos de máquinas que sean necesarios, utilizando el formato en excel “*Nota de Pedido por Repuestos de Salas*”, realizando el seguimiento de su envío. De igual forma, realizar las devoluciones (canje) de partes, en un plazo máximo de 2 semanas.

Enviar a la Sede Central en Pueblo Libre, las partes y/o piezas a reparar, poniendo especial cuidado en el embalaje de las piezas frágiles, comunicando a la Gerencia Técnica vía teléfono móvil asignado, el número de “*Guía de Remisión-Remitente*”, fecha de envío y Agencia de

Transportes así como, un correo electrónico a la cuenta del Supervisor técnico que le corresponda a la sala.

**5. Procedimiento de Conteo:**

Ante la ausencia del Grupo de Conteo, el administrador titular de día y el de la noche, deben realizar este procedimiento con la ayuda de la operadora, y con el personal que él estime conveniente.

Revisar al término de conteo todos los documentos que enviará a Lima en sobres cerrados individuales a las siguientes Áreas:

**Unidad de Contómetros:**

- Los formatos originales de “Liquidaciones de Gastos” que contienen anexados los formatos originales de “Boletas de Movimiento de Valores” de Premios Mayores, Pagos de Progresivos y Rellenos de Hopper.
- Las copias de los formatos “Boleta de movimiento de Valores” de Premios Mayores, Pagos de Progresivos y Rellenos de Hopper.
- Los formatos originales de “Aperturas de Hopper”, las copias de las “Fichas Técnicas”.
- Detalles en plantillas de Excel, del conteo de máquinas, de los Premios Mayores, Rellenos de Hopper, Progresivos y Aperturas de Hopper.

**Contabilidad:**

- Los formatos originales “Formatos de gastos 1,2 y 3” anexando: boletas, facturas y otros comprobantes de gastos.
- Las originales de las “Boletas de Transferenciagratis”.
- Los boucher de POS: VISA y MASTERCARD.

**Auditoría Interna:**

- Los formatos originales de las “Actas de Sorteo”.
- Realizar diariamente los depósitos de dinero en el banco y en la cuenta que le indique su Sectorista de la Gerencia de Finanzas. Guardar los mismos hasta la visita de un Auditor a la sala.

**DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS**

1. El horario de atención al público en salas tragamonedas son las 24 horas del día, salvo disposiciones expresas de la Gerencia General para algunas salas. Es recomendable que tanto la computadora y el router speedy, permanezcan apagados al menos media hora al día, para así aumentar su tiempo de vida, En las salas que tienen el sistema de cámaras de seguridad instalados a la computadora, se tendrá que re-inicializar tanto la computadora y el router a una hora adecuada (hora de menor afluencia de clientes).
2. En caso que no funcionara el correo electrónico, se tendrá que hacer uso del Manual de Help Desk que se enviara a la sala, si el problema persistiera, se deberá llamar al Área de Sistemas.
3. En caso de robo y/o apropiación ilícita comprobada, por parte del personal que labora en sala, de dinero, productos materiales, bienes de la empresa y/o que estén bajo su custodia o responsabilidad, el personal involucrado deberá devolver el justiprecio o resarcir el bien, caso contrario, autoriza mediante la firma del presente documento el descuento respectivo de sus ingresos, sin perjuicio de las acciones administrativas y legales que correspondan tomar.

**4. Custodia de llaves en salas tragamonedas.**

**4.1.** Por ningún motivo ninguna persona deberá tener duplicados de las llaves custodiadas por el administrador.

**4.2.** En caso de ser suspendido, coordinar con la Gerencia de Tragamonedas, para ver a quien se reasignará el control de la llave de la bóveda hasta reintegrarse en sus labores.

**4.3.** En caso de pérdida de llaves:

**4.3.1. De llave de máquinas, billetteros y drops,** generar una “Nota de Pedido” de la llave extraviada y realizar un informe señalando el código y modelo de la llave, día y hora del extravío y el nombre de la persona a quien se la delegaron para que se realice el descuento respectivo. El envío del Informe será por e-mail a la Gerencia de Tragamonedas asignada y a la Gerencia Técnica quienes realizarán las gestiones que correspondan para su reposición. En caso de requerir el cambio de llave por rotura o deterioro, el administrador solo deberá enviar una “Nota de Pedido” por la llave que desea cambiar, debiendo devolver la llave rota o deteriorada al Área de Almacén en un lapso no mayor a las 12 horas de haber recibido la llave nueva.

**4.3.2. De llave de la bóveda o del local,** que se encuentre en su custodia deberá informar inmediatamente a la Gerencia de Tragamonedas y al Área de Seguridad y Gerencia de Finanzas (casos de pérdida de llaves de **Bóveda**) vía teléfono móvil sobre el hecho acontecido, anotándolo en el cuaderno de “Ocurrencias Administrativas”, asimismo deberá realizar un informe sobre lo acontecido para enviarlo vía e-mail a la Gerencia de Tragamonedas, quien realizará las gestiones correspondientes con el Área de Seguridad el cual será el encargado de entregar el duplicado de la llave al administrador.

**4.3.3.** De las llaves de la puerta **principal** de las salas de Lima, el Área de Seguridad deberá gestionar el cambio de la totalidad de las chapas, estando presentes los representantes de las siguientes áreas:

- Área de Seguridad.
- Área de Auditoría Interna.
- Gerencia de Tragamonedas.

**5. Del Concesionario (en caso de ser sala en concesión).**

**5.1.** En el caso de las salas de Provincia, el administrador titular turno día, será el responsable de realizar el cambio de la totalidad de las chapas, teniendo como testigo al administrador de la sala contigua en todo el proceso. Levantándose un acta con las respectivas firmas de ambos administradores. El original de las llaves deberá estar en custodia del administrador titular de la sala y los duplicados deberán ser enviados por el administrador testigo en un sobre manila lacrado al Área de Seguridad.

**6. Llenado del formato “Boleta de Movimiento de Valores” de Premio Mayor.**

**6.1.** Las fotos tomadas que demuestren la jugada ganadora deberán ser nítidas, pudiendo recibir algún tipo de sanción, por el incumplimiento de dicha disposición. Tanto en salas de Lima como de Provincias, las fotos tomadas deberán ser anexadas a la copia del formato “Boleta de Movimiento de Valores”, siendo entregadas al Jefe de Conteo (Caso de Lima) y enviadas a la Unidad de Contómetros por courier (caso de Provincias).

**7.** En el caso de percatarse que familiares de los concesionarios jueguen en la sala, el administrador deberá comunicarlo de inmediato a su Gerencia y a las áreas pertinentes.

**8.** Mantener en perfecto estado de conservación la vivienda de los administradores, así como



los bienes muebles, equipos y enseres con que cuente la misma.

- 10.1.** Informar por correo electrónico a la Gerencia de Tragamonedas y al Área de Auditoría Interna y/o Inspectoría (no más de tres meses), si es que se encontrase material en desuso o almacenado y/o bienes para darles de baja en el Inventario respectivo y eliminarlos.
  - 10.2.** Hacer uso de la vivienda o habitación asignada, teniendo en cuenta que cualquier visita de familiares, amigos o conocidos a la misma debe ser autorizada previamente por la Gerencia de Tragamonedas.
  - 10.3.** Informar a su Gerencia la decisión de no querer habitarla, indicando los motivos.
  - 10.4.** Informar a su Sectorista o Gerente inmediato la necesidad de nuevos enseres que les permita vivir con seguridad y comodidad.
  - 10.5.** Comunicar al Área de Auditoría Interna si se compraran artículos, artefactos eléctricos, o muebles para la vivienda o sala (previa autorización de su Gerencia) para que los incluyan en el Inventario.
  - 10.6.** Realizar las coordinaciones pertinentes con la Gerencia de Tragamonedas, de requerir un cambio de vivienda, por mal estado, por estar ubicada lejos de la sala o por solicitud del propietario y recibir las instrucciones pertinentes para el caso.
- 9.** Comunicar toda incidencia, accidente y/o factor de riesgo que revista gravedad, al Departamento de Seguridad en sede central (Unidad Coordinadora de Seguridad y Salud en el Trabajo).
  - 10.** Disponer que el personal a su cargo esté debidamente capacitado e informado de los riesgos que implica el desempeño de su cargo. Incluyendo al personal nuevo, contratistas, y personal de seguridad y vigilancia.
  - 11.** Respetar las señales, avisos y letreros de seguridad.
  - 12.** Usar adecuadamente las máquinas, herramientas, equipos eléctricos según las disposiciones de seguridad contempladas para su uso en la empresa.
  - 13.** Corregir inmediatamente cualquier factor de riesgo que implique peligro para los demás. En caso contrario lo reportará a su Jefatura superior y al Departamento de Seguridad.
  - 14.** Tener al día el file de Seguridad y Salud en el Trabajo.
  - 15.** Cumplir con la Política y Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo.

**DISPOSICIONES DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

- 1.** Cumplir con las normas de seguridad y salud en el trabajo establecidas por la organización en sus diferentes establecimientos según normas nacionales en materia de seguridad y salud en el trabajo, en aras de promover una cultura de prevención de riesgos.
- 2.** 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.
- 3.** 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.
- 4.** Proponer medidas que permitan corregir o disminuir las condiciones de riesgos que podrían causar accidentes de trabajo y/o enfermedades ocupacionales.
- 5.** 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.

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**

MAN-SED-OYM-001

Versión: 3.0

F. Vigencia: 23/01/2017

Página 26 de 29

6. Contribuir con la mejora continua de los procesos, la gestión del cambio, la preparación y respuesta a situaciones de emergencia.
7. Adoptar medidas preventivas y correctivas necesarias para eliminar o controlar los peligros asociados al trabajo.
8. Participar de manera obligatoria en las capacitaciones en materia de seguridad y salud, dispuestos por la empresa, en aras promover una cultura de prevención de riesgos laborales.

**PROHIBICIONES / RESTRICCIONES****Prohibiciones referidas al Administrador de sala tragamonedas:**

1. Adulterar boletas de venta u otros comprobantes (facturas, recibos, etc.) que sustentan gastos de sala.
2. Adulterar información económica relativa a la producción de la sala.
3. Adulterar cuadernos o formatos de control de asistencia del personal, y otros registros de control de procedimientos dados por la Empresa.
4. Manipular, borrar o realizar otro tipo de variaciones en los Sistemas de Audio y Video (DVR y cámaras) de la sala, sin previa autorización de los técnicos de cámaras o su Gerencia.
5. Realizar "clear" o borrado de memoria a las máquinas sin previa autorización de la Gerencia Técnica.
6. Autorizar al técnico a realizar un clear a las máquinas sin haber solicitado la respectiva orden de trabajo y autorización a la Gerencia Técnica.
7. Jugar en las máquinas tragamonedas de las salas del grupo empresarial o permitir que sus familiares jueguen en las máquinas tragamonedas de la sala.
8. Permitir el ingreso de ex trabajadores a las salas para jugar en máquinas.
9. Omitir información oportuna sobre retiros voluntarios o abandono de trabajo del personal de sala.
10. Mantener repuestos en stock en sala y retirarlos sin "Guía de Remisión-Remitente", datos completos y/o firmas.
11. Entregar las llaves de la bóveda, local y oficina de administración a terceros.
12. Dejar dinero de uso personal dentro de la bóveda o en su escritorio de trabajo.
13. Cambiar monedas o fichas al personal de sala.
14. Custodiar dinero o pertenencias de los clientes dentro de la oficina.
15. Utilizar el POS (Sistema Operativo para tarjetas de crédito o débito) para realizar transacciones personales o de cualquier personal de sala.
16. Realizar pre-conteo sin la autorización expresa de la Gerencia de Finanzas.
17. Utilizar dinero de sala para préstamos o adelantos, sin la autorización del Área de Recursos Humanos y el respectivo código en SAG de salones network.
18. Utilizar o disponer de dinero por adelantado, cuando aún no se cuenta con la autorización y respectivo código de autorización en SAG de salones network.
19. Utilizar dinero de sala y/o de su propiedad para realizar préstamos a clientes.
20. Contratar los servicios del personal de sala para realizar trabajos de mantenimiento, degustación, entretenimiento u otros similares, así como a familiares de los mismos.
21. Retirarse de la sala sin antes relevarse o hacerlo sin dejar las llaves del local y de las máquinas.
22. Llevarse el RPC fuera de la sala cuando va a refrigerar o de compras.
23. Dormir en la sala durante su horario de trabajo reglamentario.
24. Relacionarse sentimentalmente con el personal de sala o con los clientes.
25. Realizar reuniones con el personal de sala en momentos en donde hay gran afluencia de público.
26. Recibir visitas personales en la sala u oficina de administración, bajo ninguna situación.
27. Ingresar a salas de la empresa que no sean las asignadas por su Gerencia.
28. Utilizar el local de la empresa para fines personales.
29. Otorgar permisos al personal de sala sin autorización del Área de Recursos Humanos.
30. Utilizar los formatos y bienes de sala para fines diferentes a los indicados por la empresa.
31. Hacer uso de los artefactos, degustaciones y premios de sala para fines personales.
32. Depurar monedas falsas en los hoppers o drops de las máquinas tragamonedas, sin informar y sin autorización de área de Análisis y Producción.
33. Comprar o vender artículos dentro del local.
34. Cerrar la sala sin autorización de su Gerencia inmediata o si atenta contra la seguridad de la misma.
35. Entregar las llaves de la bóveda, local y oficina de administración a terceros sin autorización de su Gerencia.
36. No realizar cambio de fechas de sorteo de manera inconsulta, sin autorización de su Gerencia.

REVISIÓN: 6.0

FECHA REVISIÓN: 26/07/2017

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**

MAN-SED-OYM-001

Versión: 3.0

F. Vigencia: 23/01/2017

Página 27 de 29

37. Realizar demandas ante cualquier autoridad a nombre de la empresa u otras que la involucre en forma directa o indirecta sin conocimiento del área Legal o abogado que supervise la misma.
38. Cocinar en sala, salvo autorización expresa de su Gerencia inmediata.
39. Ingresar a páginas de Internet no permitidas que no sean de trabajo, salvo indicaciones de la Gerencia de Tragamonedas, debiendo permitir que el Inspector verifique el historial de dichas páginas.
40. Realizar acciones que pudieran dañar la imagen que debe proyectar como responsable de sala.
41. Recibir regalos o propinas de los clientes.
42. Regalar tickets que son utilizados en los sorteos.
43. Vender premios u obsequios que fueron sorteados y que algún cliente no quiso recibir por motivos personales.
44. Salir de compras con el personal de sala (cajera, cambista, operador, anfitriona, dealer, técnico de sala, jocketa); sólo podrá hacerlo con el personal de mantenimiento si fuera necesario.
45. Acudir a reuniones o lugares de esparcimiento con personal y/o clientes de la sala.
46. Permitir el ingreso o permanencia en la vivienda de los administradores en Provincia, a familiares, colaboradores de sala o personas extrañas, sin la autorización de la Gerencia de Operaciones.
47. Guardar o dejar dinero de uso personal dentro de la bóveda.
48. Utilizar el POS para realizar transacciones personales o de cualquier personal de sala.
49. Realizar en la vivienda de los administradores o en la sala actos que atenten contra la moral y las buenas costumbres.
50. Acudir a reuniones o lugares de esparcimiento junto a colaboradores y/o clientes de sala.
51. Permitir que el personal realice apertura de billetes sin autorización de su Gerencia.
52. Realizar pre-conteos sin la autorización expresa de la Gerencia de Análisis y Producción.
53. Prohibiciones en el día de conteo:
  - Cerrar las puertas de la sala con llave o candado para realizar el conteo, salvo autorización del Área de Seguridad de la empresa comunicada a su Gerencia inmediata.
  - Sacar a los clientes que se encuentran jugando en sala, durante el conteo.
  - Indicarles a los clientes que bajen sus créditos durante el conteo.
54. Prohibiciones e indicaciones para salas con Resolución:
  - Mover o cambiar máquinas, se conservará en la sala sólo las máquinas tragamonedas y memorias de sólo lectura autorizadas expresamente por el MINCETUR, salvo autorización expresa del abogado a cargo.
  - Transferir al personal de la sala sin comunicar previamente al área legal, para las instrucciones del caso.
  - Realizar algún sorteo, juego o similar, sin comunicar y consultar previamente al área legal, para las instrucciones del caso.
  - Las cámaras de video deben permanecer operativas y grabando ininterrumpidamente, guardando las grabaciones por 15 días y cubriendo la totalidad de máquinas tragamonedas, en caso contrario se deberá de poner en conocimiento inmediato de los técnicos de cámara y del Área legal.
  - Permitir que los clientes estén tomando en sala ((incumpliendo obligaciones que garanticen la integridad y seguridad de los demás clientes y la sala).
  - No exhibir la autorización expresa de la sala de juegos (enmarcar entre lunas y colgar en un lugar visible en el interior del local).
  - No exhibir el letrero que dice: SALA AUTORIZADA Y FISCALIZADA POR EL MINCETUR, el cual será mandado a elaborar, según formato aprobado por el MINCETUR.
  - No exhibir el letrero que dice: LOS JUEGOS DE AZAR REALIZADOS CONSTANTEMENTE PUEDEN SER DAÑINOS PARA LA SALUD.
  - No verificar que en la sala de juegos se exhiba en cada máquina, con claridad y en español, la descripción de las posibles apuestas, con indicación del tipo o valor de moneda, billete u otro medio que la máquina acepte, además de describir las jugadas ganadoras, e indicar que en caso de mal funcionamiento de la máquina se anula la jugada y todos los pagos realizados como consecuencia de dicha jugada.
55. Instalar software, programas de cómputo, bajar música o cualquier información de Internet que sea de interés personal y/o chatear en las computadoras de la empresa, sin autorización del Jefe del área.

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**

MAN-SED-OYM-001

Versión: 3.0

F. Vigencia: 23/01/2017

Página 28 de 29

56. Abrir el CPU para realizar cualquier manipulación y/o reparación, salvo autorización del Área de Sistemas.
57. Retirar los útiles, materiales, herramientas, partes, piezas u otros implementos asignados al área sin autorización expresa del Jefe del área.
58. Tomar bebidas alcohólicas en el local, o durante la jornada de trabajo.
59. Crear conflictos con el personal.
60. Retirarse de su puesto de trabajo sin autorización de la jefatura inmediata.

**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, 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.

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**

MAN-SED-OYM-001

Versión: 3.0

F. Vigencia: 23/01/2017

Página **29** de **29**

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. 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.
21. Recibir, pedir dinero a los clientes o proveedores fuera del pago por los servicios prestados o contratados.
22. 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.
23. Utilizar dinero de la sala o personal para realizar préstamos a clientes.
24. Las demás contenidas en el Reglamento Interno de Trabajo.