

I. TITULO DEL CARGO : **CAJERO (A) / OPERADOR (A)**

II. UBICACIÓN DEL CARGO

Área : CONTRALORÍA DE OPERACIONES

III. RELACIONES JERÁRQUICAS

Reporta a : Administrador de Sala.

Supervisa a : No ejerce supervisión directa.

IV. OBJETIVO DEL PUESTO

Garantizar que el cambio de monedas y fichas a los clientes sea eficiente y oportuna, llevando un estricto control de las operaciones, así como de toda la documentación a su cargo, debiendo prestar un servicio ágil, atento, calido y cordial a los clientes.

Asegurar la operatividad de las máquinas tragamonedas realizando el mantenimiento preventivo, cerciorándose que la presentación y limpieza de las máquinas sea óptima en todo momento. De igual forma, llevar un control y registro riguroso de los contadores electrónicos y mecánicos.

V. FUNCIONES ESPECIFICAS

1. Presentar al Agente de Seguridad de sala al momento de su ingreso las monedas y billetes que lleve consigo, facilitando la revisión de carteras y mochilas de su pertenencia.
2. Cumplir estrictamente con los horarios señalados por el Administrador de sala, debiendo registrar su hora de ingreso, salida y refrigerio en la tarjeta de asistencia que se encuentra en la entrada de la sala con el Agente de Seguridad.
3. Realizar el relevo de Caja Cabina con el (la) cajero (a) del siguiente turno en presencia del Administrador.

3.1 Efectuar el arqueo del dinero en efectivo y formato "Boleta de Movimiento de Valores" de Premios Mayores, Progresivos y Rellenos de Hopper, verificando que todos los formatos ya sean provisionales o definitivos se encuentren debidamente firmados y sellados por el Administrador de sala.

3.2 Verificar que las monedas, fichas tokens y billetes recibidos sean verdaderos.

3.4 Verificar el estado y existencia de los equipos asignados a la caja cabina, tales como: cámara fotográfica, maquina contadora, detector de billetes falsos y otros asignados por el Administrador, los cuales serán consignados en el formato "Apertura y Cierre de Caja Cabina".

3.5 Verificar durante el relevo la existencia en la caja cabina de lo siguiente:

- File legal actualizado.
  - Manual de mantenimiento de maquinas contadoras.
  - Instructivos para detección de billetes y monedas falsas (nacional y dólares).
  - Relación de los mejores clientes.
  - Listados de teléfonos de emergencias y teléfonos móvil actualizado.
  - Otros que indique el Área Legal o el Administrador.
4. Cerciorarse que la tarjeta prepago asignada para uso de caja cabina y sólo para caso de emergencias se encuentra vigente y sellada, si la tarjeta está usada o vigente informar al Administrador de turno para la reposición oportuna, consignando la misma en el formato de relevo.
  5. Completar el formato “Apertura y Cierre de Caja Cabina”, sin borrones, enmendaduras, el cual deberá estar firmando y sellado por: Cajero (a) entrante, saliente y Administrador de turno como testigo.
  6. Constatar que el fondo de caja cabina no supere los S/. 4,000 (Cuatro Mil 00/100 Nuevos Soles) y en las mega salas los S/. 6,000 (Seis Mil 00/100 Nuevos Soles), en caso supere esta cifra, informar en forma Inmediata al Administrador de Turno.
  7. Recibir el dinero de “Caja Chica” – Cajero (a) del primer turno día pagos de gastos presupuestados y no presupuestados que hayan sido programados por el Administrador titular del día.
    - 7.1 La “Caja Chica” será entregada al Cajero (a) por el Administrador titular del día un solo día a la semana con este dinero que no pertenece a fondo de caja cabina, no se pagarán “Premios Mayores”, solo gastos administrativos u operativos indicados por el Administrador.
    - 7.2 El cajero (a) rendirá cuentas y devolverá la “Caja Chica” al Administrador de día al termino de su turno.
  8. Preparar los tachos de monedas para el cambio a los clientes, con la cantidad de monedas indicadas por la Empresa, según la dominación.
    - 8.1 Los tachos contendrán 50 monedas de de 0.10 céntimos, equivalentes a S/ 5.00 Nuevos Soles, verificando que la cantidad de monedas en cada uno de ellos este completa y sin monedas falsas.
  9. Efectuar el cambio de billetes y/o monedas a los clientes por “monedas de la denominación” o fichas token con las que juegan nuestras máquinas tragamonedas.
    - 9.1 Comunicar al Administrador en caso recibiera billetes falsos, los cuales serán marcados y devueltos al cliente: explicando con amabilidad la política de la Empresa.
    - 9.2 Retener las monedas falsas que pudieran desertarse en el momento de la compra que realiza el cliente en la caja cabina y entregárselas al Agente de Seguridad hasta que este retire, para su devolución.
    - 9.3 No deberá guardar bajo ningún motivo, monedas ni billetes falsos en su cajón.
    - 9.4 Comunicar cuando el cliente cobre su premio y se detecten monedas falsas, las cuales serán entregadas al Administrador para que explique al cliente las políticas de la Empresa.

- 9.5 Avisar al Administrador de encontrar en las bolsas selladas monedas falsas, haciendo un recibo definitivo pegando atrás las monedas falsas encontradas,
- 9.6 En el caso de Lima colocar el Ticket del Grupo de Conteo que sello la bolsa, indicar la cantidad y solicitar la firma y sello del Administrador y del Agente de Seguridad.
- 9.7 Cambiar monedas o fichas cuando el cliente lo solicite con tarjetas de crédito o debito, VISANET O MASTERCARD, en las salas que cuenten con sistema POS, siguiendo el procedimiento vigente para uso de tarjetas de crédito y verificando la firma en la tarjeta de crédito o débito con el DNI del cliente.
- 9.8 Realizar el registro diario en el formato "Record de Cambios" de los cambios de monedas realizado por los cambistas y por ellos mismos en cada turno.
10. Informar a los clientes sobre los beneficios que ofrece la afiliación a la tarjeta Money Card, sobre el sistema de acumulación de puntos y cupones.
- 10.1 Otorgar (01) un punto en la tarjeta del cliente por cada S/. 40 Nuevos Soles de compra en caja.
- 10.2 Otorgar (01) un punto en la tarjeta del cliente por cada ticket triplica tres ganado en sala.
- 10.3 Otorgar (01) un punto en la tarjeta del cliente por asistencia (válido una vez al día).
- 10.4 Otorgar el doble de puntos los días lunes, martes y miércoles de 9am a 12pm.
- 10.5 Otorgar (01) un cupón por cada (05) cinco puntos acumulados en la tarjeta del cliente.
- 10.6 Verificar que el cupón otorgado al cliente cuente con el sello y firma del Administrador, sólo así podrá ser válido en el sorteo quincenal.
11. Proporcionar monedas y/o fichas de diferente denominación a cambistas y jocketas para que efectúen cambios de monedas o fichas de juego, entregando un recibo provisional por el monto para que lo firmen y anulando el mismo documento cuando el dinero entregado sea devuelto al finalizar el turno de cada uno de ellos (as).
12. Operar correctamente la máquina contadora de monedas asignada a la Caja Cabina realizando el mantenimiento preventivo según la plantilla de instrucciones que se proporcionó para su ubicación en la Caja Cabinas, si en caso tuviera cualquier desperfecto comunicar en forma inmediata al Administrador.
13. Verificar el correcto llenado del formato "Boleta de Movimiento de Valores" para realizar pagos de: Premios Mayores, Pago de Progresivo o Rellenos de Hopper.
- 13.1 Constatar siempre que el formato "Boleta de Movimientos de Valores" cuenten con papel carbón adecuado, permitiendo que la copia del mismo siempre este legible para su revisión.
- 13.2 Verificar en Premios Mayores y/o Pagos de Progresivos los contadores ATP y/o 4ta lectura y que el resultado coincida con el monto a pagar consignado por la Operadora o Administrador.

13.3 Constatar que el formato cuente con las firmas y sellos de la Operadora y Administrador en original y copia para proceder a pagarle el premio al cliente, en caso de no contar aún con el sello respectivo, colocar nombres completos y firma.

13.4 Solicitar al cliente ganador su DNI para identificarlo, verificando sus datos con los anotados por la Operadora o Administrador. Que el cliente firme el formato en señal de conformidad, al recibir el pago del premio.

13.5 Verificar que el formato original tenga la huella digital del cliente, asimismo, verificar si la operadora tomo foto del DNI y de la pantalla con el monto ganado. Si el premio a pagar es mayor de S/. 200.00 Nuevos Soles; al final de la entrega firmarlo y sellarlo.

13.6 Constatar que la diferencia de los contadores de OUT, final e inicial, coincidan con la cantidad de monedas que faltaba pagar la maquina en caso de rellenos de hooper.

13.7 Registrar en el Cuaderno “Secuencia de Formato Movimiento y Valores” según modelo establecido, la información requerida, principalmente contómetros de ATP, que sirva como referencia para que la Operadora realice los procedimientos de Premio Mayor y Pago de Progresivo con datos referenciales de inicio y final.

14. Verificar que todo comprobante de gastos sea emitido correctamente, según requisitos de la SUNAT y de nuestra Empresa: Dichos comprobantes tendrán que contener el nombre de la Razón Social y RUC correcto según RUC con 11 dígitos, datos al pie de la hoja (impresión, serie, autorización de SUNAT, fecha de impresión).

14.1 Calcular que en las facturas el IGV sea el correcto, verificando que todo comprobante de gastos en original y copia este firmado y sellado por el Administrador de turno y el Agente de Seguridad de Puerta.

14.2 Verificar que la boleta recibida sea la copia y esté legible, escrita con papel carbón no directamente con lapicero o lápiz; en caso tuviera que realizarse algún cambio de documento por el proveedor emisor comunicar al Administrador oportunamente.

14.3 Solicitar a las personas que deseen realizar alguna cobranza, con factura no firmada y sellada por el Administrador, que regresen en otro momento, en caso éste se encuentre ausente, indicándole la hora en la que pueden encontrarlo.

15. Organizar los comprobantes de gastos en los respectivos Formatos.

15.1 Utilizar los formatos “Formatos de gastos 1,2, o 3, establecidos por la empresa para su orden y presentación, registrando la información de los comprobantes en la columna respectiva del formato sin borrones ni enmendaduras en original y copia.

Formato 1: Facturas, recibos por honorarios, recibos por servicios públicos y ticket de maquina registradora.

Formato 2: Boletas de Venta (su tratamiento tributario es diferente).

Formato 3: Gastos sin comprobantes de gastos (ejemplo: movilidades por gestiones de salas tragamonedas, incentivos, etc.).

Hoja de Liquidación de gastos: Boleta de movimiento de valores (Progresivo. Pago por Caja, Relleno).

16. Organizar en el formato “Liquidación de Gastos” todas las “Boletas de Movimiento de Valores” por el pago de Premios Mayores, Pago de Progresivo y Rellenos de Hopper, registrando la información en el formato respectivo en original y copia.

17. Comprar bolsas de monedas y fichas al Administrador de turno cada vez que se requiera.

17.1 Completar en el reverso del formato “Apertura y Cierre de Caja Cabina” el detalle de la compra de monedas y fichas al Administrador: Indicando cantidad de bolsas solicitadas y con cuanto efectivo y documentos se realizará la operación, este procedimiento se realizará sin salir de caja.

17.2 Revisar las bolsas de monedas que le sean entregadas por el Administrador, en caso de encontrarse abiertas o rotas, constatar la cantidad exacta con la máquina contadora asignada a caja cabina.

18. Tener a buen resguardo del dinero y las llaves de la caja cabina.

18.1 Controlar y verificar que el dinero y las monedas o fichas no se encuentren al alcance de los clientes.

18.2 Cerrar con llave la puerta de la Caja Cabina y conectar la alarma en caso tenga que salir de ese ambiente por un corto tiempo, pidiendo a una cambista que se ubique delante de la ventanilla durante ese tiempo, para cambiar monedas a los clientes que así lo soliciten.

19. Constatar que la alarma de Caja Cabina esté siempre conectada y operativa, en caso de detectarse su mal funcionamiento, comunicar al Administrador de turno, para que adopte las medidas necesarias para su reparación.

20. Realizar arqueos del fondo asignado a la caja cabina mínimo 3 veces durante el turno, informando al Administrador en caso de presentarse un faltante o sobrante.

21. Realizar arqueos del fondo asignado con el Administrador de sala, Jefe de Bóveda o Auditor cada vez que éstos lo soliciten.

21.1 En caso de hallarse faltantes o sobrantes, se completará el formato “Arqueo de Caja Cabina” en donde se especificarán las diferencias detectadas, debiendo firmar las personas que intervinieron en este proceso: la Cajera y quien realizó el cuadre.

21.2 En caso de existir un faltante, el trabajador firmará un recibo provisional para que se proceda al descuento por planilla y se lleve el record de sus pérdidas. Si el Administrador o Jefe de Bóveda encontraran un sobrante, éste será guardado en la bóveda hasta la visita de un auditor, consignándolo en el respectivo formato “Arqueo de Caja Cabina”, y firmando un recibo provisional, como constancia de la entrega que realizó la Cajera.

22. Colocar en un lugar visible de la caja cabina (exterior e interior), el tipo de cambio que le proporciona el Administrador de sala en forma diaria.
23. Realizar el perifoneo de los sorteos diarios, quincenales y mensuales que se realizaran en la sala si el equipo de sonido se encontrara en la caja cabina.
24. Asistir a las charlas del Departamento de Capacitación y Desarrollo cuando le sea indicado en forma obligatoria.
25. Informar al Agente de Seguridad y Administrador de sala sobre actitudes sospechosas que observe en los clientes o personal de sala para evitar o minimizar riesgos.
26. Comunicar al Administrador cualquier incidente u ocurrencia importante que haya acontecido durante su turno respectivo, para su evaluación y toma de medidas.
27. Apoyar al Administrador de sala en las actividades o funciones que le sean señaladas por éste, en forma efectiva y eficiente.
  - 27.1 En ausencia del Administrador, apoyar en sala controlando que el personal continúe realizando sus funciones.
28. Presentarse como encargada si el Administrador se encontrara ausente ante la intervención de las autoridades de Gobierno, Municipales y Policiales.
  - 28.1 Preguntar el motivo de la visita y solicitar con educación y cordialidad a los representantes de las autoridades del Gobierno, Municipales y Policiales la acreditación respectiva; en caso contrario se les negará cualquier tipo de información, informando de inmediato al Gerencia de Tragamonedas.
  - 28.2 En caso éste no contestára, comunicarse con otro Abogado que integre el Staff de la Empresa (el listado de Teléfono Móvil se debe encontrar en la oficina de administración y en la caja cabina) o Área Legal para seguir sus instrucciones.
  - 28.3 En visitas de Inspectores del Ministerio de Trabajo, tener en cuenta que, solo se presentará como encargada de la sala en aquellas en donde tenga la misma Razón Social que en la planilla de pagos.
  - 28.4 Comunicar al Administrador de la sala sobre cualquier visita o notificación de carácter judicial, del Ministerio de Trabajo o Personal Municipal que llegue bajo su responsabilidad.
  - 28.5 Tener en cuenta que bajo ningún motivo la Cajera 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 Abogados de la Empresa.
29. Comunicar a la Gerencia de Tragamonedas que le corresponda, Área de Recursos Humanos e Inspectoría, cualquier tipo de irregularidades observadas en la sala.
30. Realizar el relevo de turno con el(la) operador(a) del siguiente turno.
  - 30.1 Utilizar el Cuaderno de “*Ocurrencias Técnicas*” para realizar el relevo de turno.
    - 30.1.1 Anotar lo acontecido durante el turno con las máquinas: cuales quedan inoperativas, con que número de Orden de Trabajo, cuáles presentan continuamente

códigos de error, y toda la información pertinente y necesaria para el(la) operador(a) que inicia el turno, como también para el técnico de sala.

30.1.2 Consignar en el Cuaderno de “*Ocurrencias Técnicas*” cuántas llaves de máquinas y de reseteo se entregan y en que estado.

30.1.3 Consignar la entrega detallada de herramientas o el maletín de las mismas.

30.1.4 Verificar la operatividad de las máquinas:

- Correcto funcionamiento de las chapas de las puertas de las máquinas y que estén cerradas correctamente.

- Estado de las llaves de máquinas: completas, no rotas o deterioradas, enumeradas.

- Estado de las lengüetas: corregirlas si estuvieran cortas o dobladas.

- Drops cerrados y lacrados.

30.1.5 Informar al Administrador de turno de no cumplirse con lo antes mencionado.

30.1.6 Consignar al final de las anotaciones nombres completos, firma y sello de operadores (entrante y saliente), así como la firma y sello del Administrador de turno.

31. Realizar diariamente mantenimiento preventivo y de limpieza a las máquinas de la sala.

31.1 Verificar que los fluorescentes de las máquinas estén operativos.

31.2 Realizar diariamente la limpieza externa de las máquinas.

31.2.1 Verificar que no quede en las máquinas pegamento de cintas de embalaje.

31.2.2 Verificar que la fórmica de las máquinas estén en óptimas condiciones.

31.3 Efectuar el ajuste a las botoneras y reemplazo de las mismas, cuando sea necesario, colocando las leyendas de las mismas.

31.4 Verificar que las billeteras se encuentren bien colocadas y funcionando.

31.5 Arreglar el cableado interno de las máquinas.

31.6 Observar que los repuestos utilizados para reparar las máquinas sean los adecuados, no utilizando plásticos, papeles, ni monedas como sustitutos de repuestos.

31.7 Verificar que no existan elementos extraños sobre la máquina que produzcan daños físicos externos y/o internos. Ejemplo: vasos con gaseosa, jugos o cigarrillos.

31.8 Verificar que las máquinas tengan activada la alarma de puerta (que funcionen los parlantes de éstas).

32. Observar si las máquinas presentan premios y/o rellenos consecutivos poco frecuentes (tres rellenos consecutivos en una misma máquina).

32.1 Informar antes de realizar el tercero inmediatamente al Administrador y al técnico de sala acerca de esta ocurrencia.

- 32.2 Dejar inoperativa la máquina con Orden de Trabajo y anotarlo en el Cuaderno de "Ocurrencias Técnicas".
- 32.3 Solicitar la Orden de Trabajo, en caso no se encuentre presente el Administrador de turno
33. Prestar atención rápida a los requerimientos de los clientes por desperfectos de máquinas, dando solución a los problemas que en máquinas se presenten y que competan a su campo.
34. Realizar el procedimiento de Premio Mayor o Pago por Progresivo en el formato "Boleta de Movimiento de Valores".
- 34.1 Completar dicho formato con los datos solicitados.
- 34.2 si es un premio progresivo tomar la foto al panel con la cantidad ganada.
- 34.3 Registrar los contadores mecánicos y electrónicos de inicio y finales.
- 34.4 Realizar los cálculos respectivos, según fórmula para conocer el monto a pagar.
- 34.5 Verificar los contadores de inicio siempre en el premio anterior de la misma máquina, si lo hubiera, caso contrario hacer la verificación en el cuaderno de secuencia de movimiento de valores o en la calculadora Class Pad.
- 34.6 Verificar que el monto a pagar coincida con la diferencia entre los contadores de Final e inicio.
- 34.6.1 Verificar en aquellas máquinas que cuentan con 4ta. Lectura, que éste no se incremente en mayor cantidad que el de ATP (Jackpot). Si se diera el caso, comunicar al Administrador y solicitar autorización para el pago.
- 34.6.2 En máquinas IGT poker homologadas, no puede avanzar únicamente el contador de la 4ta. Lectura, si fuera así, comunicárselo al administrador antes de proceder al pago del premio.
- 34.7 Firmar y sellar el formato en original y copia una vez concluido el procedimiento: operadora, administrador.
- 34.8 Verificar si el contador de "Door Open" se ha incrementado normalmente.
- 34.8.1 Informar al Administrador de turno en caso se constatará que dicho contador se ha incrementado de manera inusual, para descartar la posibilidad de una manipulación.
- 34.9 Si el monto a pagar es superior a S/. 200.00 se le solicitará al cliente ganador, fotocopia del DNI (o se tomará foto del mismo con la cámara) y se le tomará una foto a él, para exhibirla en la "Galería de Ganadores".
- 34.10 Devolver el talonario del formato a la cajera para que ella realice el pago al cliente ganador y tenga en custodia el mismo en la Caja Cabina.
35. Realizar el procedimiento de Relleno de Hopper en el formato "Boleta de Movimiento de Valores".
- 35.1 Completar dicho formato con los datos solicitados.
- 35.2 Realizar el procedimiento para Relleno de Hopper en compañía del Administrador de Turno.
- 35.3 Registrar los contadores mecánicos y electrónicos de inicio y finales.
- 35.4 Realizar los cálculos respectivos verificando que el contador de OUT haya registrado correctamente la cantidad de monedas o fichas que faltaban pagar por máquina.
- 35.5 Firmar y sellar el formato en original y copia una vez concluido el procedimiento: operadora, administrador.

- 35.6 Verificar si el contador de “Door Open” se ha incrementado normalmente.
- 35.6.1 Informar al Administrador de turno en caso se constatará que dicho contador se ha incrementado de manera inusual, para descartar la posibilidad de una manipulación.
- 35.7 Devolver el talonario del formato a la cajera para que ella realice el pago al cliente ganador y tenga en custodia el mismo en la Caja Cabina.
36. Registrar diariamente los formatos *“Boletas de Movimiento de Valores”* de los Premios Mayores y Rellenos de Hopper que se hallan realizado en su turno, en el Cuaderno de *“Premios y Rellenos”*.
37. Realizar el “Relleno Inicial” a cada máquina nueva que ingresa utilizando el formato *“Boleta de Movimiento de Valores”*.
- 10.1 Colocar a manuscrito la frase ***“Relleno Inicial”*** en la parte superior del formato para proceder al relleno (fondo inicial de monedas con el que empieza de acuerdo a la denominación de la máquina).
- 10.2 Registrar los contadores mecánicos y electrónicos de inicio
38. Participar en el procedimiento de *“Aperturas de Hopper”* que realice el Administrador.
- 38.1 Realizar el procedimiento de “Aperturas de Hopper” según lo establecido.
- 38.2 Anotar los contadores electrónicos en el mismo momento de retirar las monedas del drop de la máquina.
- 38.3 Verificar el conteo de monedas en la Caja Cabina con el administrador, anotando en el Cuaderno de *“Ocurrencias Técnicas”* la cantidad de monedas encontradas en cada máquina.
- 38.4 Registrar información pertinente en el formato de “Door Open” .
39. Participar en el procedimiento de conteo cuando éste se realice durante su horario de trabajo.
- 39.1 Efectuar con anticipación al día de conteo con el administrador del turno noche, el cuadro y sumatoria por cada máquina de los formatos *“Boletas de Movimientos de Valores”* de Premios Mayores y Rellenos de Hopper de la semana y el registro correspondiente en el cuaderno de *“Premios y Rellenos”*.
- 39.2 Vigilar que no hayan monedas dispersas en las máquinas cuando se realiza el conteo (hoppers y drops).
- 39.3 Realizar limpieza de hoppers y partes internas de las máquinas durante el procedimiento de conteo.
- 39.4 Realizar la toma de contadores mecánicos y electrónicos en la calculadora Casio.
40. Devolver monedas o fichas a los clientes que reclamen un pago incompleto en una máquina, solicitándolas en la caja cabina.
- 40.1 Comunicará al Administrador el problema y el porque se tiene que realizar una devolución de monedas.
- 40.2 El operador realizará un recibo provisional, consignando el N° de máquina, la cantidad de monedas que se devolverán, los datos del cliente, y firma de éste último, de la operadora y del administrador.

- 40.3 El operador solicitará las monedas o fichas al cajero(a) dejando como sustento el recibo provisional.
  - 40.4 Registrar el motivo de la devolución y la cantidad de monedas a devolverse en el Cuaderno de *"Ocurrencias Técnicas"*.
  - 40.5 Por ningún motivo el operador sacará monedas de la misma máquina para realizar la devolución de monedas, ante problemas técnicos de la máquina.
  - 40.6 Cuando el técnico revise la máquina y determine cual es la falla, realizará una ficha técnica y devolverá a la Caja Cabina las monedas que fueron devueltas al cliente, quedando anulados los recibos provisionales que por devolución de monedas o fichas pudieran haber.
  - 40.7 La cajera entregará el recibo provisional anulado al técnico para que sea adjuntado a la ficha técnica que sustenta la devolución.
41. Registrar correctamente la entrega de tickets *"Duplicado"* o *"Triplícates"*, según corresponda, en el formato *"Boleta de Movimiento de Valores"* de premios Mayores que haya realizado.
- 41.1 Mantener el Cuaderno *"Control de entrega de Tickets"*, al día en cada relevo, para facilitar la verificación en los sorteos y canje de premios de vitrina por la anfitriona.
42. Entregar los tickets de diversas promociones de acuerdo a las bases establecidas por la empresa, cuando sea designada a tal responsabilidad.
43. Mantener limpios, ordenados y sin enmendaduras o borrones todos los cuadernos de control de la operadora: *"Ocurrencias Técnicas"* y *"Door Open"*.
- 43.1 Registrar los contómetros en la calculadora Casio correctamente, guardando la información al finalizar el registro (contadores Mecánicos, Electrónicos, door open y billetera de todas la máquinas con las que cuente la sala).
  - 43.2 Si la máquina está inoperativa y no se registra los contómetros, Indicar en el cuaderno de *"Ocurrencias Técnicas"*, el motivo detallado por el cual se encuentra inoperativa y con Orden de Trabajo.
  - 43.3 Registrar en el formato de *"Door Open"* el contador respectivo en el momento en que se abre una. Dicho registro será nítido, indicando la hora, el motivo de la apertura de puerta en forma detallada, el nombre de la persona que realiza la apertura y el número del contómetro antes y después de abrir la maquina.
  - 43.4 Se registrará en el formato de *"Door Open"* diariamente los contómetros de puerta de todas las máquinas hayan sido o no abiertas, este registro se realizará al momento de tomar todos los contómetros de las máquinas.
  - 43.5 Tener en cuenta que la presencia de algunas fallas en la máquina, solo permite el registro del contómetros después de abrir la máquina.
  - 43.6 Solicitar al finalizar el turno, la firma y sello del administrador del formato de *"Door Open"*.
44. Informar al técnico sobre desperfectos en máquinas utilizando el cuaderno de *"Ocurrencias Técnicas"*.

- 44.1 Mantener siempre informado al técnico de sala sobre todas las ocurrencias en máquinas, realizando un trabajo organizado y coordinado.
45. Realizar el dropeo de monedas en presencia del Administrador de turno, en las máquinas que sean estrictamente necesarias.
- 45.1 Realizar este procedimiento de “**emergencia**” ya sea: por mal funcionamiento del diverter o para facilitar en las salas de provincias las “Aperturas de Hopper” para autoabastecerse de monedas.
46. Orientar a los clientes respecto al funcionamiento operativo de las máquinas y tipos de juegos, motivándolos a jugar en las máquinas.
47. Asistir obligatoriamente a los Cursos de Actualización para Operadoras programados por el Área de Capacitación y Desarrollo cuando le sea indicado.
48. Cuidar sus implementos de trabajo con total responsabilidad, en caso de deterioro solicitar al administrador la compra, en caso de perderlos deberá de reponerlos.
49. Informar al Agente de Seguridad y Administrador de sala sobre actitudes sospechosas que observe en los clientes o personal de sala para evitar o minimizar riesgos.
50. Comunicar a la Sede Central, Gerencia de Tragamonedas que le corresponda, Área de Recursos Humanos, Área de Inspectoría, cualquier tipo de irregularidades observadas en sala.
51. Cumplir estrictamente con las normas, procedimientos de trabajo y de seguridad establecidos por la empresa.
52. Realizar otras actividades que le sean asignadas por el Administrador de turno, y que le permitan cumplir con el objetivo del puesto, sin transgredir el Reglamento Interno de Trabajo.
53. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su Jefe inmediato y que le permitan cumplir con el objetivo del puesto.
54. Ante cualquier actividad que implique gastos, los colaboradores están obligados de buscar el beneficio y ahorro para la empresa.
55. Las demás funciones que sin estar expresadas se desprendan como inherentes al cargo.
56. Custodiar y velar por los bienes y activos de la Sala en todo momento.

En caso de pérdida, hurto, robo y/o deterioro de los mismos, por negligencia o grave responsabilidad, durante su jornada laboral, quedará obligado a la reposición correspondiente, sin perjuicio de las medidas disciplinarias que se adopten.

57. Impedir y dar aviso inmediato al Administrador (a) de Sala o la persona encargada de Sala y al Departamento de Seguridad de la Empresa, sin perjuicio de la labor que cumpla el AVP (vigilante de sala), en caso de:
- a. El ingreso de Menores de Edad.
  - b. El ingreso de Personas en evidente estado de ebriedad.
  - c. El ingreso de Personas que porten armas, a excepción del vigilante de Sala y miembros de la Policía Nacional en ejercicio de sus funciones.

- d. El ingreso de Personas en evidente estado de alteración mental.

En caso haya duda sobre el estado de la persona, edad y si porta armas, deberá informar inmediatamente al Administrador. El incumplimiento de esta disposición podrá ser sancionada como falta grave por el empleador.

## VI. NORMAS BÁSICAS DE CONDUCTA.

1. Mantener Informado a su Jefatura inmediato sobre las ocurrencias que se hayan presentado y que impidan el normal y óptimo desarrollo de sus funciones.
2. Tener en cuenta que este prohibido instalar software, programas de computo, bajar música o cualquier información de Internet de interes personal, chatear, en las computadoras de la empresa, sin autorización del jefe de area.
3. Mantener limpio, ordenado y en buen estado de conservación su lugar de trabajo.
4. Cumplir con los reglamentos internos y todo tipo de disposiciones de trabajo, comunicados y normas de seguridad emitidos por la empresa.

## VII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

1. La caja cabina deberá ser ocupada únicamente por el (la) cajero (a). No se permitirá el ingreso de ninguna otra persona (solo en casos de Auditoría podrá ingresar el Administrador, Auditor Interno y si lo amerita, el Inspector).
2. En casos que el (la) cajero (a) deje la caja cabina por algún tiempo -corto o prolongado-, deberá arquear el fondo de dinero designado a la persona que se quede en ella.
3. Los pagos de Premios Mayores en las máquinas se realizarán en nuevos soles y no en dólares americanos.
4. El refrigerio deberá ser coordinado con el Administrador, en horas de menor afluencia de público, realizando el cuadro respectivo del fondo de caja cabina con la presencia del personal que se quedará en su reemplazo.
5. Presentación y actitudes requeridas del personal de salas
  - a) El personal de sala deberá mantener una presentación impecable, una buena imagen y arreglo.

Las señoritas: Deberán utilizar el uniforme respectivo siempre limpio, el calzado debe ser de vestir (tacos altos mínimo No. 7 y en color que combine con el uniforme).

Mantener una imagen llamativa, usando un maquillaje completo y luminoso, el cabello debe estar perfectamente peinado, ordenado y recogido en todo momento, usando durante su permanencia en la sala el solapín de identificación con su nombre legible, en el lado izquierdo.

Los caballeros: Deberán cuidar su apariencia, limpieza y corte de cabello, haciendo uso de camisa y corbata, debiendo portar de igual forma su solapín de identificación.

- b) Mantener una actitud proactiva, presentando siempre ideas que permitan mejorar la sala, así como preocupándose por realizar un trabajo minucioso y conduciéndose con honestidad y transparencia en todo momento.

6. Registros bajo su responsabilidad

6.1 Formato de relevo “Apertura y Cierre de Caja Cabina”: Se deberá anotar lo siguiente: liquidaciones de gastos, efectivo, dólares y bolsas de monedas que sumados deben dar el total del fondo designado por el Administrador para que trabaje el (la) cajero (a) (este fondo no debe ser superior a S/. 4,000 nuevos soles, salvo en mega-salas cuyo fondo es de S/.6,000).En este formato: en donde dice “Total General”, se consignará la cantidad real que resulte del arqueo o cuadro de caja, sea sobrante o faltante.

6.2 Formato “Compra de Monedas”: Se realiza cuando el cajero requiere abastecerse de fichas o monedas de diferente denominación a fin de atender y hacer cambios a los clientes de manera fluida y oportuna. Para ello se realizarán los siguientes pasos:

- a) El cajero separa el efectivo (soles y/o dólares), si tuviese documentos sueltos procederá a organizarlos en los respectivos vouchers o liquidaciones de gastos.
- b) El cajero informará al administrador su necesidad de comprar monedas, así como la cantidad y denominación sin salir de la caja cabina.
- c) El administrador irá a caja cabina y recibirá el efectivo, liquidaciones y vouchers verificando que corresponda a la cantidad de monedas solicitada por el cajero.
- d) El cajero verifica que las bolsas recibidas corresponden a la cantidad y denominación solicitada.

6.3 Formato “Récord de Cambios”: Este formato es utilizado por los cajeros para controlar la cantidad de bolsas de monedas de diferente denominación que se cambian por turno, también se anotan las bolsas que cambian las cambistas. Debe contar con la firma y sello del Administrador de turno.

6.4 Formato “Transacciones para Carrito de Cambio”: Este formato es utilizado para registrar las operaciones de entrega y recepción de fichas al Cambista. Debe ser elaborado por el cajero cuando se realiza una entrega y debe ser elaborado por el cambista cuando este devuelva las fichas.

6.5 Formato “Reporte Diario de Cambios” : Este formato se utiliza para anotar los cambios realizados por los clientes socios, consignando el número de su código. Servirá para saber mensualmente quienes son los mejores clientes de la sala.

6.6 Cuaderno “Secuencia del formato Movimiento de Valores”: Registrar en este cuaderno según modelo establecido, la información requerida, principalmente contómetros de ATP, que sirvan como referencia para que la operadora realice los procedimientos de Premio Mayor y pago de progresivo con datos referenciales de inicio y final.

6.7 Formato registro de transacciones al crédito: Este formato sirve para controlar y sustentar ante las entidades gubernamentales los cambios realizados con tarjeta de crédito.

7. Casos de robo y/o apropiación ilícita

En caso de robo y/o apropiación ilícita comprobada, de dinero, productos materiales, bienes de la empresa y/o que estén bajo su custodia o responsabilidad, el personal involucrado deberá devolver el justiprecio o resarcir el bien, caso contrario, autoriza mediante la firma del presente documento el descuento respectivo de sus ingresos.

En caso de emergencia y de no poder asistir a la sala, deberá comunicarlo con anticipación al administrador de turno, o al teléfono: 219 0300, Área de Recursos Humanos.

8. Casos de faltantes en máquinas

En el caso que los técnicos de la Gerencia de Finanzas determinen faltantes en las máquinas, y luego que los resultados de la investigación determinen responsabilidad o negligencia del personal de sala, dicho faltante podrá ser descontado del haber mensual, en cuyo caso se entenderá autorizado el mismo mediante la firma del presente.

9. Cuadernos bajo su responsabilidad

9.1. Cuaderno de "Ocurrencias Técnicas": Se deberá anotar el detalle de las ocurrencias de máquinas como códigos de error, pagos de progresivos, aperturas realizadas, Ordenes de Trabajo, número de fichas técnicas.

9.2. Este cuaderno será utilizado en el relevo de operadores (debiendo firmar y sellar el entrante y el saliente), sin presentar enmendaduras. Asimismo, deberá firmar el Administrador de turno (previa revisión de las ocurrencias) en señal de conformidad, indicando en este el n° de llaves, n° de cuadernos, n° de máquinas y estado de puertas, así mismo, indicar los montos de dinero en los que se encuentran el o los progresivos, y el set de herramientas.

10. Cuaderno "Control de Progresivo": Será llenado cada vez que en sala se presente un pago por Premio Progresivo.

10.1. Cuaderno de "Control de entrega de Tickets": Al finalizar el turno se pegarán los desglosables que se retiran de la parte inferior del formato "*Boleta de Movimiento de Valores*", en donde se indican la cantidad de tickets entregados en el "Premio Mayor" ganado por un cliente. Si éste no desea los tickets, se colocará a manuscrito en el desglosable "el cliente no desea tickets" y de igual forma se pegará el desglosable en el cuaderno.

Utilizar para el registro en estos cuadernos siempre el modelo vigente.

11. Formatos bajo su responsabilidad

11.1 Formato “Boleta de Movimiento de Valores” El cual será llenado con letra legible y sin enmendaduras para realizar un pago por caja (Premio Mayor), cuando se necesite completar un pago por Hopper (Relleno de Hopper), o cuando se realice un Pago de Progresivo.

11.2 Formato de “Door Open”: Este formato es utilizado para llevar el control de las puertas abiertas, debiendo completarlo de manera correcta: con el detalle, no usando abreviaturas, colocando el nombre del personal responsable de la apertura de puerta y deberá ser firmado y sellado por el administrador de turno. Utilizar para el registro siempre el modelo vigente.

También se registrará el contador de Door Open de todas las máquinas en el momento del registro de contómetros diarios en la calculadora, manteniendo el correlativo tanto en las fechas, como en el contador de Door Open, debiéndose llenar el contador de puerta inicial y final obligatoriamente, en el caso de que el door open no se haya incrementado, el door open inicial y final serán los mismos.

12. En caso de emergencia y de no poder asistir a la sala, deberá comunicarlo con anticipación al administrador de turno, o al teléfono: 219 0300, Área de Recursos Humanos.

## VIII. PROHIBICIONES

1. Retirarse de la sala sin antes relevarse o sin autorización del Administrador y/o encargado de sala en su ausencia.
2. Asistir a la sala en el día de su descanso, salvo convocatoria expresa del administrador de la sala.
3. Realizar cambios en el horario de trabajo y descanso sin el conocimiento y autorización del Administrador titular de día.
4. Formar grupos de conversación con el personal de sala y en horarios de trabajo.
5. Dormir en el local, durante su horario de trabajo reglamentario.
6. Presentarse al centro de trabajo en estado de ebriedad, o con signos evidentes de haber consumido licor o drogas.
7. Ingerir bebidas alcohólicas o drogas en el local, o durante su horario de trabajo.
8. Jugar en las máquinas tragamonedas de alguna sala perteneciente al grupo empresarial.
9. Que familiares jueguen en las máquinas tragamonedas de la sala.
10. Tomar dinero prestado o adelanto de sueldo de la sala, sin autorización del Área de Recursos Humanos.
11. Adulterar boletas, facturas u otro comprobante de gasto por las compras realizadas. Debe tener en cuenta que personal de Auditoría Interna verificará la validez de estos documentos.
12. Conversar o recibir visitas personales en la sala, salvo excepciones autorizadas por el Administrador.
13. Girar recibos provisionales sin autorización del Administrador de sala.
14. Dejar la caja cabina sola sin la indicación o autorización del Administrador.
15. Dejar la puerta de la caja cabina abierta sin llave y sin la alarma de seguridad conectada.
16. Dejar entrar al personal o a cualquier persona ajena a la caja cabina.
17. Conversar o recibir visitas a través de la ventanilla de atención al público, salvo excepciones autorizadas por el Administrador.
18. Mantener dinero personal dentro de la caja cabina.

19. Disponer del dinero sobrante que resulte en el arqueo o relevo de Caja Cabina.
20. Cambiar monedas o fichas al personal de sala.
21. Utilizar el POS (Sistema Operativo para tarjetas de crédito o débito) para realizar transacciones personales o de cualquier personal de sala.
22. Recibir llamadas personales por el teléfono fijo de la sala, a menos que sea sumamente necesario.
23. Llevar consigo durante las horas de práctica o trabajo teléfonos celulares.
24. Acudir a reuniones o lugares de esparcimiento con personal y/o clientes de la sala.
25. Propiciar algún tipo de favoritismo o perjuicio en contra de la empresa o de los clientes con la ayuda de personas con las que se mantiene algún tipo de vínculo amical, sentimental o algún grado de parentesco.
26. Relacionarse sentimentalmente con el personal de sala o con clientes.
27. Prestar dinero de la sala a los clientes para efectuar juegos o con otra finalidad.
28. Custodiar dinero o pertenencias de los clientes dentro de la Caja Cabina o casilleros del personal.
29. Recibir regalos o propinas de los clientes dentro de la sala en horas de trabajo.
30. Utilizar el local de la empresa para fines personales o ajenas a sus fines de creación.
31. Utilizar algún material o formato de sala para fines diferentes a los indicados.
32. Hacer uso de los artefactos, premios y degustaciones de sala para fines personales.
33. Ingresar a espacios de la sala con personal para conversar o formar grupos, desatendiendo la misma.
34. Comprar o vender artículos dentro del local de trabajo.
35. Regalar tickets que son utilizados en los sorteos.
36. Quedarse en su centro de labores fuera de la jornada ordinaria de trabajo, sin autorización de su jefe inmediato.
37. Cambiar en caja monedas o fichas de los clientes que estén jugando.
38. Utilizar el POS (Sistema Operativo para tarjetas de crédito o débito) para realizar transacciones personales o de cualquier personal de sala.
39. Pagar Premios o realizar Rellenos de Hopper con monedas del carro de cambios.
40. Devolver monedas directamente del hopper de la máquina.
41. Entregar las llaves a otra persona diferente a su relevo y/o al administrador, sin que halla sido autorizado por este.
42. Participar de pre-conteos sin autorización de la Gerencia Finanzas.
43. Pedir códigos de autorización de "Clear" para las máquinas.
44. Realizar Test a las máquinas.
45. Realizar Aperturas de Hopper y Rellenos de Hopper sin la presencia del administrador.
46. Sustraer alguna llave de puerta o reseteo de máquina del juego completo.
47. Separar monedas o fichas en tachos o en bolsas dentro de las máquinas.
48. Prestarse monedas de caja o de otras máquinas para completar pagos por hopper y evitar realizar rellenos.
49. Firmar por otra persona en los Cuadernos de control de las operadoras.