

**I TÍTULO DEL CARGO : CAJERO ENCARGADO DE SALA**

**II UBICACIÓN DEL CARGO**

Área : CONTRALORÍA DE OPERACIONES  
(Según asignación)

**III RELACIONES JERÁRQUICAS**

Reporta a : Administrador de Sala

Supervisa a : Cambista, operadora, anfitriona,  
jocketa, mantenimiento, dealer, técnico de  
sala, seguridad.

**IV OBJETIVO DEL PUESTO**

Efectuar labores de supervisión y control para la continuidad de las operaciones en la Sala Tragamonedas, verificando que el personal cumpla con el desarrollo normal de sus funciones durante el turno.

Garantizar la venta de monedas y fichas a los clientes de manera eficiente y oportuna, debiendo prestar un servicio atento y cordial a los clientes.

**V FUNCIONES ESPECÍFICAS.**

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 con los horarios establecidos por la Gerencia de Tragamonedas en coordinación con el Administrador de la sala.
3. Realizar el relevo de turno con el administrador de la sala.

3.1 Efectuar el relevo del **Fondo Fijo** con el Administrador en el formato "*Apertura y Cierre de Bóveda*", realizando el arqueo de la bóveda, drop de oficina y de Caja Cabina.

3.1.1. Completar el formato "*Apertura y Cierre de Caja Cabina*" sin borrones, enmendaduras, el cual deberá estar firmado y sellado por el cajero/a encargado/a, administrador de turno y una persona de sala como testigo.

3.1.2 Verificar el efectivo, comprobantes de gastos organizados en sus respectivos "*Vouchers de Gastos*" o "*Liquidaciones de Gastos*", así como las bolsas de monedas y/o fichas.

3.1.3 Registrar los faltantes o sobrantes encontrados durante el relevo en el formato *“Apertura y Cierre de Bóveda”*, comunicando de estos hechos a la Gerencia de Tragamonedas, con copia al Área de Auditoría Interna, a fin de que se realice el descuento del dinero faltante o la entrega del sobrante.

3.2. Relevar con el administrador las llaves de la puerta principal, llave de oficina, llaves de máquinas y sus drops de la sala a su cargo, anotándolas en el formato *“Apertura y Cierre de Bóveda”* en “observaciones”.

3.2.1. Las llaves de las máquinas durante el turno respectivo, serán de su total responsabilidad, estarán en su poder y se las entregará a la operadora cada vez que esta las necesite, acompañándola a realizar cualquier procedimiento, con la respectiva devolución una vez terminado el trabajo en éstas.

3.3 Relevar, custodiar y administrar el RPC de la sala y el cargador del mismo, debiendo tomar las previsiones del caso a fin de hacer justo uso de este medio de comunicación.

3.3.1. Tener en cuenta que el mismo, debe permanecer en sala y operativo las 24 horas del día, siendo responsabilidad del cajero encargado su pérdida o avería.

3.3.2. Consignar ambos durante el relevo en el formato *“Apertura y Cierre de Bóveda”* en “observaciones”.

3.4. Relevar con el administrador del siguiente turno:

- El file legal actualizado,
- Manual de procedimientos administrativos.
- Manual de funciones del personal de sala. (anillado).
- Manual de normas.
- Manual de Juegos
- Máquina fotográfica.
- Control remoto de equipos. (TV, aire acondicionado, DVD, otros), anotándolos en el *“Cuaderno de Ocurrencias Administrativas”*.

3.5. Indicar en el *“Cuaderno de Ocurrencias Administrativas”* los detalles más relevantes que debe conocer el Administrador del siguiente turno tales como: visitas importantes que se recibieron, documentos recibidos, pendientes en sala, máquinas inoperativas, entrega de Fichas Técnicas, otros hechos relevantes e importantes que deban comunicarse oportunamente para la gestión efectiva en sala.

3.6. Verificar los productos que recibe para la degustación del turno.

3.7. Verificar que la sala se encuentre en óptimas condiciones de seguridad y limpieza en el momento del relevo.

3.8. Verificar que todas las máquinas se encuentren debidamente cerradas.

3.8.1. Comunicar oportunamente al Administrador de la sala cualquier acontecimiento en referencia a este punto para que él realice las gestiones pertinentes con la Gerencia de Tragamonedas.

4. Supervisar que las labores del personal de la sala tragamonedas se lleven a cabo con toda normalidad.

**5. Efectuar labores de supervisión y control fuera de la Caja Cabina cuando lo considere oportuno durante el turno.**

5.1 Mientras no realice labores de supervisión permanecer en la Caja Cabina, no en la oficina de administración, atendiendo la venta de Monedas a los clientes.

5.2 Designar a una cambista en la ventanilla exterior de la caja para que atienda la venta y cambio de monedas y/o fichas a los clientes, otras cambistas, jocketa.

5.3 Activar la alarma de la Caja Cabina antes de salir de ella, verificando que la puerta de la misma quede con llave y que la ventanilla de atención al público quede momentáneamente cerrada.

5.4 Realizar arqueos sorpresivos a cambistas, jocketas, utilizando el formato "Arqueo de Caja Cabina".

5.4.1. Firmar y sellar ambos el formato, de encontrar faltantes o sobrantes escanearlo y enviarlo a Auditoria Interna y Gerencia de Tragamonedas.

6. Solicitar al Agente de Seguridad las tarjetas de asistencia del personal de la sala, verificando que se encuentren presentes y en sus respectivos puestos de trabajo.

7. Tener en un lugar visible de la Caja Cabina y oficina de Administración el listado de RPCs de todas las áreas y Gerencias de la empresa así como los teléfonos de emergencia.

**8. Atender las llamadas y requerimientos que sean solicitados al Administrador de sala.**

8.1. Anotar las llamadas o encargos recibidos en el cuaderno de "Ocurrencias Administrativas".

8.2 Realizar las consultas que fueran necesarias a los Administradores de las salas más cercanas, si está en sus posibilidades atender dichos requerimientos.

9. Informar a la Gerencia de Tragamonedas, Área de Recursos Humanos, Jefatura de Seguridad y Administrador de sala, en caso de presentarse alguna situación

de suma urgencia, tal como: situación de riesgo por incendio, robo a mano armada, etc., en forma oportuna e inmediata.

- 10.** Verificar que el puesto de la operadora esté cubierto por una cambista de sala que esté preparada para hacer labores con las máquinas, en caso ésta haya descansado o faltado.

10.1 Realizar las funciones de la operadora, de no contar con personal que sepa realizar máquinas.

- 11.** Realizar el procedimiento de **“Apertura de Hopper”** para autoabastecerse de monedas o fichas token.

11.1 Realizar aperturas excepcionalmente, y sólo si ha sido autorizado por La Gerencia de Tragamonedas.

11.2 Retirar de los drops de las máquinas elegidas las monedas o fichas según las normas y procedimientos establecidos, siempre en compañía de la operadora, en ausencia de ésta con una cambista, nunca lo hará solo.

11.3 Verificar que la operadora tome en el mismo momento de realizar el procedimiento correctamente los contómetros electrónicos de las máquinas en donde se realizan las **“Aperturas de Hopper”** y que registre los datos en el formato respectivo, señalando: cantidad de monedas o fichas retiradas la hora, motivo, los contómetros, nombres, apellidos firma y sello.

11.4 Contar, embolsar las fichas o monedas, sellar las bolsas en la Caja Cabina y guardarlas en el drop de la oficina, no dejarlas en el piso o sobre el escritorio de la oficina.

11.5 Completar el formato físico **“Apertura de Hopper”** con el detalle de la cantidad de monedas encontradas en las máquinas aperturas, para luego anotar en él, el respectivo código de autorización que dará la Gerencia de Finanzas.

- 12.** Firmar y sellar el formato **“Boleta de Movimiento de Valores”**, original y copia, en la parte correspondiente a **“administrador”** y **“cajero”**.

- 13.** Solicitar Orden de Trabajo al auxiliar de la Gerencia de Tragamonedas por máquinas que queden inoperativas hasta el día siguiente.

13.1 Dejar inoperativa con Orden de Trabajo alguna máquina en la que se presume pueda existir un faltante, ya sea por manipulación o por encontrarse abierta, hasta el día siguiente en donde el Administrador solicite un Pre-Conteo a la Gerencia de Finanzas.

- 14 Participar en el procedimiento de conteo de la sala.**

14.1 Ingresar la noche previa al conteo, los formatos **“Boleta de Movimiento de Valores”** (copias de premios Mayores, progresivos, o Rellenos de Hopper),

al "Sistema Automatizado de Conteo", así como las aperturas de monedas, fichas y billetes.

14.2 Firmar y sellar aquellos documentos digitados y revisados que le correspondan.

**15** Revisar diariamente los documentos ingresados al "Sistema Automatizado de Conteo" por el digitador, verificando que las sumas totales coincidan con las winchas preparadas por él, firmándolas y sellándolas en señal de conformidad.

15.1 Verificará asimismo, los totales digitados en el "Sistema Automatizado de Conteo"

**16 Realizar el relevo del fondo de la Caja Cabina con el cajero/a.**

16.1 Efectuar el relevo de Caja Cabina utilizando el formato "*Apertura y Cierre de Caja Cabina*" arqueando el dinero en efectivo, tachos de monedas y formatos: "*Boleta de Movimiento de Valores*" de Premios Mayores, Progresivos y Rellenos de Hopper.

16.2 Completar el formato "*Apertura y Cierre de Caja Cabina*" sin borrones, enmendaduras, el cual deberá estar firmado y sellado por: cajero (a) entrante, saliente y administrador de turno como testigo.

16.3 Verificar que todos los formatos y/o recibos provisionales y definitivos se encuentren debidamente firmados y sellados por el Administrador de turno.

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

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

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

- File legal actualizado.
- Manual de mantenimiento de máquinas contadoras.
- Instructivos para detección de billetes y monedas falsas (nacional y dólares).
- Relación de los mejores clientes.
- Listados de teléfonos de emergencia y RPC actualizado.
- Otros que indique el Área Legal o el Administrador.

16.7. Cerciorarse que la tarjeta 147 de emergencia asignada para uso de caja cabina, se encuentre vigente y sellada, consignarla en el formato de relevo.

16.7.1 Informar al Administrador cuando la tarjeta se encuentre usada o no vigente para la reposición oportuna.

16.7.2 El uso de la tarjeta 147 se hará solo en casos de emergencia comprobada.

16.8 Constatar que el fondo de caja cabina no supere los S/. 4,000 (cuatro mil y 00/100 Nuevos Soles) y en las salas grandes (los S/. 6,000 Nuevos Soles).

16.8.1 Informar al Administrador cuando se supere esta cifra, en forma inmediata, bajo su responsabilidad.

**17 Preparar los tachos de monedas para la venta a los clientes, con la cantidad de monedas indicadas por la empresa, según la denominación.**

17.1 Verificar que la cantidad de monedas en cada uno de ellos esté completa y sin monedas falsas.

17.1.1. Los tachos serán de S/5.00 nuevos soles de 0.10 céntimos, conteniendo 50 monedas.

**18 Efectuar la venta o 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.**

18.1 Devolver los billetes falsos marcados que se recibieran a los clientes, explicándoles con amabilidad la política de la empresa.

18.1.1 No deberá guardar bajo ningún motivo, monedas ni billetes falsos en su cajón.

18.2 Explicarle a los clientes cuando cobren un premio y se detecten monedas o fichas falsas cual es la política de la Empresa al respecto.

18.3 Retener las monedas falsas que pudieran detectarse en el momento de la compra que realiza el cliente en la Caja cabina, y entregárselas al Agente de Seguridad hasta que éste se retire, para su devolución.

18.4 Hacer un recibo definitivo pegando atrás las monedas falsas que se pudieran encontrar en las bolsas selladas y liquidarlo en el voucher Nro.3

18.5 Vender monedas o fichas cuando el cliente lo solicite con tarjetas de crédito o débito, VISANET O MASTERCARD, en las salas que cuenten con el Sistema POS.

18.5.1 Verificar la firma en la tarjeta de crédito o débito con el DNI del cliente.

18.5.2 Seguir el procedimiento vigente para uso de tarjetas de crédito.

18.6 Realizar el registro diario en el formato “*Récord de Cambios*”, de la venta de monedas realizada por las cambistas y por ella misma en cada turno.

18.6.1 Entregar dicho formato firmado y sellado al Administrador al término del turno para conocimiento del movimiento de ventas.

**19 Proporcionar monedas y/o fichas de diferente denominación a cambistas y jocketa para que efectúen cambios o la venta de monedas.**

19.1 Entregar un recibo provisional por el monto recibido para que lo firmen.

19.2 Anular dicho documento cuando el dinero entregado sea devuelto al finalizar el turno de cada una de ellos(as).

**20 Operar correctamente la máquina contadora de monedas asignada a la Caja Cabina.**

20.1 Comunicar al Administrador si tuviera cualquier desperfecto oportunamente.

20.2 Realizar el mantenimiento preventivo según la plantilla de instrucciones que se proporcionó para su ubicación en la Caja Cabina.

**21 Verificar el correcto llenado del formato “Boleta de Movimiento de Valores” para realizar pagos de: Premios Mayores, Pago de Progresivo o Rellenos de Hopper.**

21.1. Constatar siempre que el formato “Boleta de Movimiento de Valores” cuente con papel carbón adecuado, permitiendo que la copia del mismo siempre esté legible para su revisión.

21.2. Verificar en Premios Mayores y/o Pagos de Progresivos los contadores del ATP y/o 4ta. Lectura y que el resultado coincida con el monto a pagar consignado por la operadora.

21.3. Constatar que el formato cuente con la firma y sello de la operadora, en original y copia, para proceder a pagarle el premio al cliente (Premio Mayor o pago de progresivo), o entregar monedas cuando una máquina se quede vacía (Rellenos de Hopper).

21.4. Colocar nombres completos y firma en caso no contar aún con el sello respectivo.

21.5 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.

21.6 Solicitar al cliente ganador su huella digital en el formato original y copia, de ser el premio a pagar mayor a S/200.00 nuevos soles, confirmando si la operadora tomó la respectiva fotografía.

21.7 Firmar y sellar el formato en original y copia.

21.8 Constatar que la diferencia de los contadores de OUT, final e inicial, coincidan con la cantidad de monedas que faltaba pagar la máquina. (Rellenos de Hopper).

## **22 Llevar el control de los formatos de Premios Mayores, Progresivos y Rellenos en el cuaderno “Secuencia del formato Movimiento de Valores”.**

22.1 Copiar correlativamente los formatos emitidos según modelo establecido, para que la operadora pueda realizar de manera eficaz los procedimientos de pago de Premios Mayores, progresivos y Rellenos de Hopper, el cual solicitará a la cajera para la verificación de los contómetros de inicio.

## **23 Organizar los comprobantes de gastos en los respectivos vouchers.**

23.1 Registrar la información de los comprobantes en la columna respectiva del formato sin borrones ni enmendaduras.

23.2 Utilizar los formatos “*Vouchers de gastos 1,2 o 3*”, establecidos por la empresa, para su orden y presentación siguientes:

Voucher 1: Facturas, recibos por honorarios, recibos por servicios públicos y tickets de máquinas registradoras.

Voucher 2: Boletas de venta (su tratamiento tributario es diferente).

Voucher 3: Gastos sin comprobantes de gasto (ejemplo: movilidades por gestiones de las salas tragamonedas, incentivos, etc.).

23.3 Completar este formato en original y copia.

## **24 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.**

24.1 Registrar la información de Premios, Progresivo y Rellenos en la columna respectiva del formato sin borrones ni enmendaduras.

24.2 Completar el formato en original y copia legible.

## **25 Autoabastecerse de bolsas de monedas o fichas de las recibidas en el drop de la oficina de administración.**

25.1 Completar en el reverso del formato “*Apertura y Cierre de Caja Cabina*” el detalle de cada compra de monedas al drop de administración: indicando cantidad de bolsas que se compraron y con cuánto de efectivo y documentos se realizó la operación.

25.2 Revisar las bolsas de monedas, en caso de encontrarse abiertas o rotas, constatar la cantidad exacta con la máquina contadora asignada a caja cabina.

## **26 Tener a buen resguardo el dinero y las llaves de la caja cabina.**

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

26.2 Custodiar siempre las llaves de la caja cabina que le han sido asignadas durante el turno.

**27 Verificar que la alarma de Caja Cabina esté siempre conectada y operativa.**

27.1. Informar al Administrador titular de la sala, en caso de detectarse su mal funcionamiento, para que adopte las medidas necesarias para su reparación.

**28 Realizar arqueos del fondo asignado con el Jefe de Bóveda o Auditor cada vez que éstos lo soliciten.**

28.1. 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 cuadro.

28.1.1. En caso de existir un faltante, el trabajador firmará un recibo provisional en el cual aceptará la pérdida, para que se proceda al descuento por planilla y se lleve el record de sus pérdidas.

28.1.2. Si el Jefe de Bóveda encontrara 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.

**29** Colocar en un lugar visible de la caja cabina (exterior e interior), el tipo de cambio que le proporcionará el Administrador de sala en forma diaria.

**30** Asistir a las charlas del Área de Capacitación y Desarrollo cuando le sea indicado en forma obligatoria. (Personal de Lima).

**31** Informar al Agente de Seguridad sobre actitudes sospechosas que observe en los clientes o personal de sala para evitar o minimizar riesgos.

**32** Comunicar al Administrador cualquier incidente u ocurrencia importante que haya acontecido durante su turno respectivo, para su evaluación y toma de medidas.

**33** Mantener su área de trabajo ordenada y limpia, debiendo tomar siempre las medidas de seguridad pertinentes.

**34 Presentarse como encargado(a) 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.**

34.1 Mantener en un lugar de fácil acceso los siguientes documentos: File Legal actualizado, Licencia Municipal de Funcionamiento especial (24 HRS.),

Certificado de Fumigación, Carnes Sanitarios, Certificado de Defensa Civil y otros documentos indicados por el Área Legal.

34.2 Presentarse como encargado(a) de la sala ante la intervención de las autoridades de gobierno, municipales y policiales.

34.2.1 Preguntar el motivo de la visita y comunicarse con el abogado a cargo de la sala.

34.2.2 Llamar a otro abogado que integre el staff, en caso el encargado no conteste, (el listado de RPCs se debe encontrar en la oficina de administración y en la Caja Cabina), o Área Legal para seguir sus instrucciones.

34.2.3 Informar a la Gerencia de Tragamonedas sobre la visita.

34.2.4 Presentarse como encargado(a) de la sala en visitas de Inspectores del Ministerio de Trabajo, solo en donde tenga la misma Razón Social que en la planilla de pagos.

34.3 Contar con el expediente de solicitud de autorización al MINCETUR, así como la publicación en el Diario “El Peruano”.

34.3.1 Coordinar con el abogado de la sala las visitas del MINCETUR, y contar al final de cada una de ellas con el Acta levantada por su Inspector, para informarle.

34.3.2 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.

34.3.3 Tener conocimiento de las máquinas autorizadas por INDECI y el número que estén homologadas.

34.3.4 Verificar el óptimo funcionamiento del Sistema de Audio y Video en la sala, reportando oportunamente a los técnicos de cámaras y a la Gerencia de Tragamonedas que corresponda cualquier falla o desperfecto en el funcionamiento del mismo.

34.4 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.

34.5 Comunicar al abogado responsable de la sala o en su defecto, a cualquier otro del staff de la empresa o Jefe Legal cualquier visita o notificación de carácter judicial, del Ministerio de Trabajo o personal municipal que llegue a la sala bajo responsabilidad.

34.6 Tener en cuenta que bajo ningún motivo el (la) cajero(a) encargado(a) 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 conforme el staff de la empresa.

34.7 Informar en el relevo de turno por escrito en el Cuaderno de “*Ocurrencias Administrativas*” sobre cualquier visita de autoridades y que acciones se tomaron durante esta.

- 35 Apoyar en las demás funciones que efectúe el personal de sala, en caso de ser necesario.
- 36 Comunicar a la Gerencia de Tragamonedas, Área de Recursos Humanos y/o Inspectoría, cualquier tipo de irregularidades observadas en la sala a su cargo.
- 37 Cumplir con las normas, procedimientos de trabajo y de seguridad establecidos por la empresa.
- 38 Realizar otras actividades que le sean asignadas por la Gerencia de Tragamonedas y que le permitan cumplir con el objetivo del puesto.
- 39 Ante cualquier actividad que implique gastos, los colaboradores están obligados de buscar el beneficio y ahorro para la empresa.
- 40 Las demás funciones que sin estar expresadas se desprendan como inherentes al cargo.
- 41 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.

- 42 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.

- 43 Custodiar y poner a buen recaudo bajo responsabilidad el “Libro de Reclamaciones” asignado al negocio.
  - 43.1. 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.
  - 43.2. 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.

- 43.3. 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
- 43.4. 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.
- 43.5. Colocar sus observaciones señalando en la parte respectiva la justificación, explicación técnica, operativa que le brindaron al cliente ante la queja o reclamo.
- 43.6. 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.
- 43.7. 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.

## VI 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 podrán ingresar si así lo amerita: personal de Auditoría, el Administrador, o un 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 se hará efectivo en horas de menor afluencia de público, realizando el cuadre 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.

Usar 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.

El personal deberá presentarse a trabajar puntualmente en el horario señalado por la Gerencia de Tragamonedas, y mantener una actitud servicial con los

clientes, atendiendo sus consultas y reclamos con amabilidad y cortesía, no entrando en discusiones con los mismos.

- b. Mantener una actitud proactiva, presentando siempre ideas que permitan mejorar la sala, así como preocupándose por realizar un trabajo minucioso.
- c. Deberá conducirse 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).

6.1.1 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 “Récord de Cambios”: Este formato es utilizado por los cajeros para controlar la cantidad de bolsas de monedas de diferente denominación que se venden por turno, también se anotan las bolsas que venden las cambistas.

6.3 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.

## 7. Casos de robo y/o apropiación ilícita

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.

## 8. Casos de faltantes o sobrantes en caja

8.1 Comunicar los faltantes de caja al Administrador de sala, a fin de generar la investigación correspondiente; caso contrario o cuando los resultados de ésta determinen responsabilidad o negligencia, dicho faltante podrá ser descontado de su haber mensual.

8.2 Firmar un recibo por el monto faltante, en el caso de no contar con efectivo en el momento de la pérdida de dinero, para luego gestionar el descuento por planilla. Los reiterados problemas que se presentan en este sentido, motivan la respectiva investigación, sanción disciplinaria o suspensión automática del servicio.

8.3 De existir un sobrante en un arqueo o relevo de Caja Cabina, el cajero responsable del turno, deberá entregárselo al administrador con un recibo provisional firmado por ambos, y consignarlo en el formato de “Arqueo de Caja

*Cabina*” (de ser un arqueo sorpresivo), y en el de relevo *“Apertura y Cierre de Caja Cabina”*(si fuera un relevo), indicando que el sobrante se le entregó a éste.

8.4 Todo billete o moneda falsa que sea detectado durante un arqueo o relevo de caja, tendrá que ser pagado por el cajero responsable del turno, en su defecto, procederá a firmar un recibo para el respectivo descuento por planilla.

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

## **VI PROHIBICIONES.**

- 1 Tomar bebidas alcohólicas en el local, o durante la jornada de trabajo.
- 2 Presentarse a laborar en estado de ebriedad o con evidencias de haber bebido licor.
- 3 Asistir a la sala en el día de su descanso.
- 4 Realizar cambios en el horario de trabajo y descanso sin el conocimiento y autorización del Administrador titular de día.
- 5 Retirarse de la sala sin solicitar código de autorización a la Gerencia de Tragamonedas, salvo para tomar refrigerio dentro del horario establecido.
- 6 Exceder el tiempo permitido de refrigerio.
- 7 Llevarse el RPC fuera de la sala cuando va a refrigerar.
- 8 Ingresar a una sala de la empresa que no sea la asignada por su gerencia, en horas de trabajo o fuera de el.
- 9 Cerrar la sala sin autorización de la Gerencia de Tragamonedas.
- 10 Adulterar boletas de venta u otros comprobantes (facturas, recibos, etc.) que sustentan gastos de sala.
- 11 Adulterar información económica relativa a la producción de la sala.
- 12 Adulterar cuadernos o formatos de control de asistencia del personal, y otros de control de procedimientos dados por la Empresa.
- 13 Otorgar permisos al personal de sala sin autorización del Área de Recursos Humanos.
- 14 Omitir información oportuna sobre retiros voluntarios o abandono de trabajo del personal de sala.
- 15 Manipular, borrar o realizar otro tipo de variaciones en los Sistemas de Audio y Video de la sala, sin previa autorización de los técnicos de cámaras o su Gerencia.
- 16 Contratar los servicios del personal de sala para realizar trabajos de mantenimiento, degustación, entretenimiento u otros similares, así como a familiares de los mismos.
- 17 Retirarse de la sala sin antes relevarse o hacerlo sin dejar las llaves del local y de las máquinas.
- 18 Recibir llamadas personales por el teléfono fijo, a menos que sea sumamente necesario.
- 19 Recibir visitas personales en la sala u oficina de administración, bajo ninguna situación.
- 20 Llevar consigo durante las horas de trabajo teléfonos celulares personales.

- 21 Autorizar al técnico a realizar un clear a las máquinas sin haber solicitado la respectiva orden de trabajo y autorización al Área Técnica.
- 22 Realizar Aperturas de Hopper y Rellenos solo y sin testigos.
- 23 Permitir que otro personal realice Aperturas sin el debido control y supervisión.
- 24 Realizar pre-conteos sin autorización de la Gerencia Finanzas.
- 25 Depurar monedas falsas en los hoppers o drops de las máquinas tragamonedas.
- 26 Permitir el ingreso de ex trabajadores a las salas para jugar en máquinas.
- 27 Jugar en las máquinas tragamonedas de alguna sala perteneciente al grupo empresarial.
- 28 Que familiares jueguen en las máquinas tragamonedas de la sala.
- 29 Mantener repuestos en stock en sala y retirarlos sin “*Guía de Remisión-Remitente*”, datos completos y/o firmas.
- 30 Entregar las llaves de la bóveda, local, oficina de administración, máquinas y caja cabina a terceros.
- 31 Sustraer alguna llave de puerta o reseteo de máquina del juego completo.
- 32 Dejar dinero de uso personal dentro del drop o en la Caja Cabina.
- 33 Custodiar dinero o pertenencias de los clientes dentro de la oficina o Caja Cabina.
- 34 Utilizar dinero de sala para préstamos o adelantos, sin el código de autorización del Área de Recursos Humanos.
- 35 Cobrar por adelantado Bonos cuando no se ha recibido aún la Orden de Pago respectiva, o viáticos antes de tiempo.
- 36 Utilizar dinero de sala y/o de su propiedad para realizar préstamos a clientes.
- 37 Dejar las puertas de la caja cabina abierta y/o oficina de administración, sin llave y sin la alarma de seguridad conectada.
- 38 Permitir el ingreso del personal a la Caja Cabina o a personas ajenas.
- 39 Formar grupos de conversación con personal de sala y en horarios de trabajo.
- 40 Dormir en el local, durante o fuera de su horario de trabajo.
- 41 Acudir a reuniones o lugares de esparcimiento con clientes de la sala.
- 42 Relacionarse sentimentalmente con el personal de sala o con clientes.
- 43 Recibir regalos o propinas de los clientes dentro de la sala.
- 44 Utilizar el local de la empresa para fines personales.
- 45 Utilizar algún material y formatos de sala para fines diferentes a los indicados.
- 46 Utilizar los artículos de la degustación para consumo del personal de sala.
- 47 Cocinar en sala, salvo autorización expresa de la Gerencia de Tragamonedas.
- 48 Comprar o vender artículos dentro del local.
- 49 Utilizar el POS (Sistema Operativo para tarjetas de crédito o débito) para realizar transacciones personales o de cualquier personal de sala.
- 50 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.
- 51 Pagar Premios o realizar Rellenos de Hopper con monedas del carro de cambios.
- 52 Devolver monedas directamente del hopper de la máquina.
- 53 Realizar Test de hopper a las máquinas.
- 54 Separar monedas o fichas en tachos o en bolsas dentro de las máquinas.
- 55 Prestarse monedas de caja o de otras máquinas para completar pagos por hopper y evitar realizar rellenos.
- 56 Firmar por otra persona en los cuadernos de control de las operadoras.

- 57 Realizar en la vivienda de los administradores o en la sala, actos que atenten contra la moral y las buenas costumbres.
- 58 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.

**59 Prohibiciones en el día de conteo**

59.1 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 la Gerencia de Tragamonedas.

59.2 Sacar a los clientes que se encuentren jugando en sala, durante el conteo.

59.3 Indicarles a los clientes que bajen sus créditos durante el conteo.