



GOBIERNO DE MENDOZA
INSTITUTO PROVINCIAL DE
JUEGOS Y CASINOS

MENDOZA, 23 de mayo de 2019.

RESOLUCIÓN DE PRESIDENCIA N° 227.-

VISTO:

EL EX-2018-00007999-GDEMZA-INPJYC#MHYF, CARAT. "PROTOCOLO DE APERTURA MESAS Y PROPINA-C.CENTRAL.-", y

CONSIDERANDO:

Que en Orden N°02 el Gerente de Fiscalización eleva una Propuesta de Protocolo de Apertura de Mesas y pagos de juegos, en la Sala del Casino Central, indicando que han existido reclamos de clientes en la sala de juego en vivo, relacionado a los pagos efectuados y a la duda del cobro en concepto de propina.

Que en Orden N°07 el Sr. Federico Lescano de la Gerencia de juegos tradicionales eleva informe en respuesta a lo solicitado por expediente iniciado por la Gerencia de Fiscalización.

Que en Orden N°09 toma conocimiento Presidencia y remite a dictamen legal.

Que en Orden N°19, Gerencia de Legales efectúa el análisis jurídico legal del expediente y dictamina: "...Venidas a dictamen las presentes actuaciones en las cuales se presenta el Sr. Gerente de Fiscalización y propone modificaciones en la modalidad de apertura, pagos y propina en juegos tradicionales del Casino de Mendoza. Al respecto cumpla en dictaminar;

En el O. 07 el Sr. Federico Lescano de la Gerencia de juegos tradicionales expresa; "...Coincidimos en los pasos del protocolo de apertura y propina propuesto por el Sr. Gerente de Fiscalización, solo que agregaríamos unos puntos. Determinar un tiempo máximo de espera para control de mazos para la apertura de la/las mesas, debido a que en la apertura de las mismas los clientes se impacientan y el tiempo apremia para que se realice la apertura. Con respecto a la verificación de los mazos coincidimos salvo en los torneos de Póker Texas. Solicitamos que al realizar ,previo al inicio de los torneos de póker Texas Hold 'em, la fiscalización de los naipes, debido a que una vez sentados los jugadores al horario de los torneos , la espera de la verificación de los mismos por un solo operador, resultaría un retraso en el inicio y una incomodidad para los jugadores, por ello sugerimos que el encargado de el torneo de ese día, peine el mazo a utilizar en cada mesa que se habilite para el torneo previo al inicio del mismo para que le de tiempo al operador a que controle todos los mazos, y que al momento de iniciar el torneo los mazos ya se encuentren verificados para no demorar el inicio y que se cumpla la fiscalización de los mismos. No así la apertura de las mesas "Vivas" o "cash table", donde sí se deberá hacer el abanico correspondiente y una vez verificado con el supervisor, se proceda al inicio de la partida. Sugerimos que previo implementar este protocolo, se modernice o cambie el sistema de comunicación, ya que el actual tiene fallas de comunicación y en oportunidades manifiestan de llamar al operador de video y que este no conteste. Por tal motivo es que solicitamos que este protocolo se ponga en funcionamiento una vez que se modernice el sistema de comunicaciones dentro de la sala de Juegos con la de fiscalización y video..."



GOBIERNO DE MENDOZA
INSTITUTO PROVINCIAL DE
JUEGOS Y CASINOS

-2-

RESOLUCIÓN DE PRESIDENCIA N° 227 /19

En el O. 14 y ante las observaciones del O 07, el Sr. Germán Bassani expresa que "...Según lo manifestado en orden 7. Esta gerencia propone que en cuanto a la determinación del tiempo de visualización de los mazos por parte de CCTV cuando los crupier van a realizar la apertura de las mesas, considerando que hoy el sector de Juegos Tradicionales cuenta con Handys (Radios) que pueden ir haciendo dicha apertura en conformidad con video, deberán respetar lo siguiente: Para Póker bancado, Black Jack y Torneo de Texas Hold Em deberán esperar mínimo 1 minuto (60 segundos) por mesa, una vez realizado el abanico sobre el paño. Esto permite controlar a CCTV que es mazo se encuentra completo y que no falten cartas o exista alguna duplicada. Para Punto y Banca: 2 minutos por mesa para todos los mazos de la partida, considerando que son varios mazos con los que se juega. Para los torneos de Texas, con el Handy dispuesto, el jefe de torneo puede ir recibiendo la autorización de CCTV mesa por mesa y con los naipes ya peinados previo al inicio de la partida..."

En el O. 18 interviene Tesorería y expresa: "...Tomado conocimiento de las propuestas sugeridas, esta Tesorería General no encuentra ningún tipo de objeción, por lo que considera que este tipo de procedimientos deben estar muy bien controlados. Entendiendo que con la nueva modalidad se podría generar una mejor atención al cliente y evitar las quejas..."

En virtud de los antecedentes incorporados en estos Autos, desde el punto de vista legal no existirían observaciones que formular para que se autorice mediante Resolución de Directorio las modificaciones propuestas en el O. 02 por Gerencia de Fiscalización, con las observaciones de Juegos tradicionales, y Tesorería, en un todo de acuerdo con lo normado por el art. 21 inc. a) b) de Ley 6362 "Creación del IPJyC".

Autorizado y previo al inicio de las modificaciones propuestas, aconseja este Asesor que debería realizarse una capacitación al personal de juego, Fiscalización y Tesorería a los efectos de armonizar las modificaciones propuestas, debiendo estar notificados fehacientemente. ...".

Que en Orden N°28 se incorpora Protocolo de Apertura de mesas.

Que en Orden N°34 Secretaría General Administrativa solicita a Gerencia de Fiscalización adjuntar el Protocolo Definitivo. Que en Orden N°35 el Gerente de Fiscalización adjunta Protocolo de pagos y propinas.

Que en Orden N°40 Gerencia de Legales efectúa el análisis jurídico legal del expediente y dictamina: "...En virtud de los antecedentes incorporados en estos Autos, desde el punto de vista legal no existirían observaciones que formular para que se autorice mediante Resolución de Directorio las modificaciones propuestas por Gerencia de Fiscalización, en un todo de acuerdo con lo normado por el art. 21 inc. a) b) de Ley 6362 "Creación del IPJyC". Con lo mencionado, se remiten estos obrados a Secretaría Administrativa a los efectos de continuar trámite, salvo mejor criterio de la superioridad...; **POR ELLO:**



GOBIERNO DE MENDOZA
INSTITUTO PROVINCIAL DE
JUEGOS Y CASINOS

-3-

RESOLUCIÓN DE PRESIDENCIA N° 227 /19

LA DIRECTORA DE INSTITUTO PROVINCIAL
DE JUEGOS Y CASINOS A CARGO DE LA PRESIDENCIA
R E S U E L V E:

- ART. 1°.- **APRUÉBASE**, ad referéndum del Directorio, el "PROTOCOLO DE APERTURA DE MESAS" a realizarse en la Sala de Juegos del Casino Central, que como "ANEXO I" (01 foja) se acompaña y conforme a los considerandos precedentes que forman parte integrante de la presente Resolución.
- ART. 2°.- **APRUÉBASE**, ad referéndum del Directorio, el "PROTOCOLO DE PAGOS Y PROPINA" a realizarse en la Sala de Juegos del Casino Central, que como "ANEXO II" (02 fojas) se acompaña y conforme a los considerandos precedentes que forman parte integrante de la presente Resolución.
- ART. 3°.- **INSTRÚYASE** a Gerencia de Fiscalización para realizar una capacitación al personal de juego, Fiscalización y Tesorería a los efectos de armonizar las modificaciones propuestas.
- ART. 4°.- **NOTIFÍQUESE** la presente resolución a Juegos Tradicionales, Tesorería, Contaduría, Gerencia de Fiscalización y Video.
- ART. 5°.- **NOTIFÍQUESE**, comuníquese y ARCHIVESE.

DRA. MARIA MERCEDES RUS
DIRECTORA IPJC



GOBIERNO DE MENDOZA
INSTITUTO PROVINCIAL DE
JUEGOS Y CASINOS

PROTOSCOLOS PARA CASINO CENTRAL

**a) DE APERTURA DE MESAS.
b) DE PAGOS Y PROPINA**

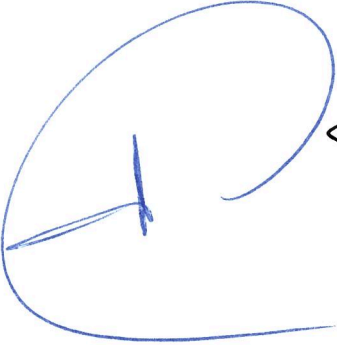


Versión: 00

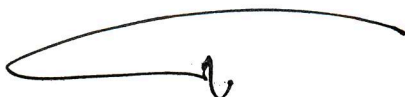
Código:
REG-SLT-04

Página 1 de 6

Índice

Aprobaciones.....1
 Registro de Modificaciones2
 1. OBJETIVO.....3
 2. ALCANCE.....3
 3. RESPONSABILIDADES3
 4. REFERENCIAS.....3
 5. REGLAMENTACIÓN.....3
 a) ANEXO I: PROTOCOLO DE APERTURA DE MESAS.....4
 b) ANEXO II: PROTOCOLO DE PAGOS Y PROPINAS.....5

Confeccionó	Revisó	Aprobó
		
Fecha:	Fecha:	Fecha:





GOBIERNO DE MENDOZA
INSTITUTO PROVINCIAL DE
JUEGOS Y CASINOS

PROTOCOLOS PARA CASINO CENTRAL

- a) DE APERTURA DE MESAS.
- b) DE PAGOS Y PROPINA

Versión: 00


Código:
REG-SLT-04

Página 2 de 6

Registro de Modificaciones

Versión	Descripción del Cambio	Preparó		Revisó	Aprobó
00	Emisión	Cargo	<ul style="list-style-type: none">• Gerente de Fiscalización• Directora	Directora	Directora
		Nombre	<ul style="list-style-type: none">• Lic. German Bassanni• Dra. Maria Mercedes Rus	Dra. Maria Mercedes Rus	Dra. Maria Mercedes Rus
		Fecha	21/05/2019	22/05/2019	23/05/2019

RESOLUCIÓN DE PRESIDENCIA N° 227/19.

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	PROTOSCOLOS PARA CASINO CENTRAL	
	a) DE APERTURA DE MESAS . b) DE PAGOS Y PROPINA	Versión: 00
		Código: REG-SLT-04
Página 3 de 6		

1. OBJETIVO

Reglamentar a través de Protocolo la apertura de mesas y la realización de pagos y manejo de propinas en el Casino Central de la Provincia de Mendoza.

2. ALCANCE

Casino de Mendoza.

3. RESPONSABILIDADES

3-1. JUEGOS TRADICIONALES DE CASINO CENTRAL DE LA PROVINCIA DE MENDOZA: cumplir con lo dispuesto en los decretos 1451 y 1452 y con los presentes protocolos.

3-2. AUTORIDADES DEL IPJYC: tomar las decisiones y plasmarlas en normas jurídicas en ejercicio de las competencias de Ley 6362 respecto a la creación, sistematización, puesta en vigencia y funcionamiento de los protocolos.

3-3. GERENCIA DE FISCALIZACIÓN: es el área a cargo del control de cumplimiento de los protocolos a través de video vigilancia y fiscalización física, debiendo informar al directorio ante su incumplimiento.

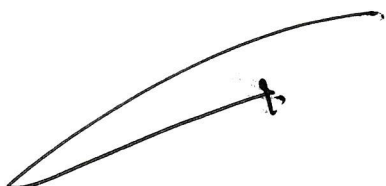
3-4. GERENCIA Y JEFATURA DE JUEGOS TRADICIONALES: estar en conocimiento de los Protocolos vigentes y aplicables en la Sala del Casino de Mendoza.


3-5. UNIDAD TÉCNICA DE MERCADO DEL IPJYC: incluir en la página del IPJYC y mantener actualizada toda la información relativa a los protocolos.

4. REFERENCIAS

DECRETO 1451 Y 1452.

5. REGLAMENTACIÓN



 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	PROTOCOLOS PARA CASINO CENTRAL	
	a) DE APERTURA DE MESAS. b) DE PAGOS Y PROPINA	Versión: 00
	Código: REG-SLT-04	
Página 4 de 6		

a) ANEXO I: PROTOCOLO DE APERTURA DE MESAS

Apertura de mesas de Carteados.

El Superior a cargo debe informar a CCTV con anterioridad a la apertura de las mesas.

El Pagador controla la banca separando las fichas de mayor denominación de 5 en 5 sin quitar el elástico, continuando con las de menor valor que se encuentran en pilas de 10, peinándolas de 5 la primera fila, para corroborar que contienen 10.

Por último controlara las fichas de profesionales que coincidan con el detalle de la banca tipo.

Al finalizar todos estos procesos los intervinientes en las mesas firmarán planilla de apertura. Una vez que se sienta un cliente, el Supervisor comunicará a la sala de CCTV para verificar los naipes. Éstos deben ser presentados en forma de abanico sobre la mesa y en forma ordenada por número y color, dejándolos exhibidos un tiempo prudencial (un minuto) para su verificación y así comenzar el barajado correspondiente a cada juego.

En los Torneos de Carteados, el encargado de los Torneos tendrá que haber verificado los naipes con anterioridad con la supervisión de CCTV para que quede registrado por cualquier problema que pudiera surgir.

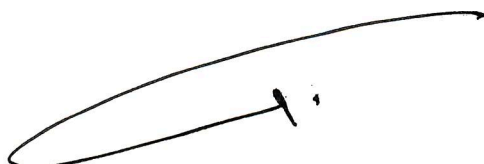
Apertura de mesas de Ruleta.


El Jefe a cargo en ese momento o el Supervisor de la mesa, informará la apertura al Encargado de CCTV en ese turno, comunicando la isla y el Número de ruleta que va abrir.

El Pagador retirará todas las placas de mayor valor y fichas de los acrílicos las cuales serán ubicadas junto a las fichas paño para ser controladas, deberá mostrar las fichas de profesionales que coincidan con la banca tipo, luego de que el Encargado de CCTV garantice la cobertura, se procederá a guardar las fichas en el acrílico y posteriormente se procederá a la apertura de la misma.

Apertura de mesas de Dados.

El Jefe a cargo en ese momento deberá comunicar la apertura de la mesa al Encargado de CCTV, el Jefe de sala ordenará al Pagador que coloque los dados en el medio de la mesa para controlar los colores, números y cantidad de los mismos que jugarán. Luego subirá del cajón todas las fichas y placas para ser tomadas por el personal de video. Una vez que el Encargado de CCTV de por finalizado el control, se comunicará para dar apertura a la misma.



 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	PROTOCOLOS PARA CASINO CENTRAL	
	a) DE APERTURA DE MESAS . b) DE PAGOS Y PROPINA	Versión: 00
	Página 5 de 6	

b) ANEXO II: PROTOCOLO DE PAGOS Y PROPINAS

El siguiente protocolo tiene como objeto la implementación del procedimiento dictado en la academia de juegos, y que deben cumplir los Crupiers y supervisores en el pago de juegos durante el desempeño de sus tareas. Permitiendo así una única interpretación en todos los sectores involucrados (Juegos Tradicionales, Video CCTV y Clientes).

El croupier es el único interviniente en el manejo de valores en la mesa durante el desarrollo del juego, que deberá estar atento a las posturas de los clientes, verificando que las fichas estén bien colocadas sobre el paño y sean indicadas según la suerte que se esté jugando. Deberá ver que las apuestas se encuentren dentro de los máximos y mínimos estipulados, para cada juego y en cada nivel.

El pago de la suerte se realizara por completo sin descontar ningún tipo de postura destinada para la propina.

Luego el cliente con el pago completo de su postura separara lo destinado a propina y se la entregará al crupier.

En el caso de ruleta el pago se efectuará de afuera hacia adentro comenzando por las chances. Estos valores deberán ser peinados previamente al pago para que CCTV pueda leer con claridad la postura.

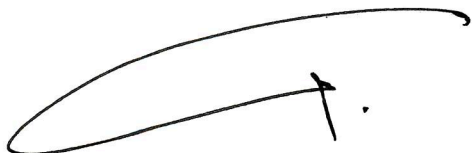
En ningún caso se entregaran las fichas en la mano del apostador con suerte.


Previamente al pago de postura y mientras se procede al pago de chances, el supervisor deberá reducir la postura si el número con suerte está muy cargado.

La reducción debe ser de forma prolija y ordenada para que CCTV pueda ver con facilidad la misma, llevando el sobrante de la postura reducida detrás de la baranda del cero, dejando las fichas en el casillero que corresponda.

Cabe destacar que es el único momento donde el supervisor hace manejo de los valores de la mesa.

El Pagador o Croupier deberá cantar en voz alta la postura y el monto a pagar. Deberá hacer el pago llevando en stack de veinte (20) y no más de sesenta (60) por mano, agarrando de diez (10) en diez (10) y peinando en la mesa el corte (faltante) o pico (sobrante) del pago sobre el paño.



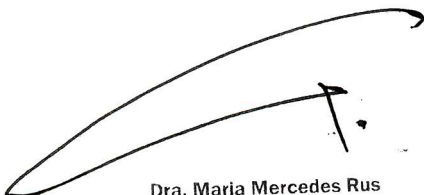
 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	PROTOSCOLOS PARA CASINO CENTRAL	
	a) DE APERTURA DE MESAS . b) DE PAGOS Y PROPINA	Versión: 00
		Código: REG-SLT-04
Página 6 de 6		

Este pago deberá ser depositado en el paño cerca del apostador, en forma prolija y ordenada.

Si al efectuar el pago el jugador favorecido no se encuentra presente, colocara el total del mismo detrás de la baranda del cero (0), comunicando la novedad al superior inmediato.

La propina no es obligatoria. Es una facultad del cliente que no puede ser incitada ni requerida por los trabajadores.

Si el apostador dejara propina, el croupier deberá recibirla con la mano abierta, llevándola hacia el borde del cilindro, peinándola para que luego el supervisor haga la conversión de forma clara y transparente.



Dra. Maria Mercedes Rus
Directora
Instituto Provincial de Juegos y Casinos

RESOLUCIÓN DE PRESIDENCIA N° 227/19.



Gobierno de la Provincia de Mendoza
República Argentina

Hoja Adicional de Firmas
Resolución firma ológrafa

Número:

Mendoza,

Referencia: RES.DIR. N° 227

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 9 pagina/s.