



GOBIERNO DE MENDOZA  
INSTITUTO PROVINCIAL DE  
JUEGOS Y CASINOS

Mendoza, 04 de enero de 2.022.

**RESOLUCIÓN DE PRESIDENCIA N° 002.**

**VISTO:**

El **EX-2021-08268088- -GDEMZA-INPJYC#MHYF**, carat. "**CREACIÓN REGLAMENTO GENERAL PARA ANEXOS CASINO DE MENDOZA.-**", y

**CONSIDERANDO:**

Que en Orden N° 03 se presente Gerencia de Unidad Técnica, Mercado, Gestión y Calidad y expresa: "Se tramita en esta pieza administrativa, el "Reglamento General de Funcionamiento para Casinos Anexos del Casino de Mendoza". En tal sentido, es bueno decir que el Reglamento (Resolución N° 637/03) vigente data del año 2003 (más de 18 años), el cual como se comprenderá, en un mercado como el de máquinas automáticas de apuestas, ha quedado hace ya tiempo, absolutamente desactualizado, y hasta diríamos, inaplicable. Se comenzó entonces, a trabajar en un Reglamento que no sólo comprendiera la parte operativa, sino que además, tuviera claras referencias a las funciones y potestades de cada parte, esto es el Personal del IPJyC y de los Proveedores del Servicio de Maquinas (Casino Anexo Zona Este y Casino Anexo Alvear). También se trabajó en la actualización de los Manuales de Función y Organigramas de las Gerencias de Fiscalización, Tragamonedas y Tesorería General. En dichos Manuales se contempla las nuevas Operatorias de los Casinos Anexos de la Zona Este y General Alvear (se encuentra en proceso de revisión por la Alta Dirección, se debe aprobar por Resolución del IPJC). La tarea fue también incorporar al Reglamento las distintas operatorias. Otro desafío era que el Reglamento contemplara, demás, todas las normas complementarias y/o relacionadas a los Casinos, situación que pudimos integrar. También y a los efectos de que no sucediera lo que paso con este Reglamento, era necesario que el Proveedor del Servicio, tuviera acceso a un reservorio con la Documentación vigente, donde viera, además, cuales habían dejado de estarlo o bien fueran modificadas. Por este motivo, generamos de esta Gerencia, la "Biblioteca Virtual de Normativas para los Casinos Anexos", la cual ya está en uso por el Proveedor Fuente Mayor del Casino Zona Este. En esta Biblioteca (y citado además en el Reglamento del que hablamos), no sólo está todo lo relacionado lo normativo del IPJyC (Resoluciones), sino también lo que tiene que ver con Leyes y Decretos (ej. Prev. de Lavado), y los manuales relacionados (emergencia, evacuación, uso del desfibrilador, etc.) y los documentos (denuncias accidentes, etc.). El Reglamento una vez realizado el borrador, fue debatido con las Áreas involucradas (Gerencia de Tragamonedas, Gerencia de Fiscalización y Tesorería General), a lo que se sumo posteriormente la Gerencia Administración, la Secretaria Legal y Técnica y la Presidencia. Luego, el reglamento fue presentado (aun en formato borrador) al equipo del Proveedor de la Zona Este, el cual realizó algunas sugerencias. Finalmente hubo de parte de la Secretaría Legal y



GOBIERNO DE MENDOZA  
INSTITUTO PROVINCIAL DE  
JUEGOS Y CASINOS

-2-

**RESOLUCIÓN DE PRESIDENCIA N°002/2022.**

*Técnica una última revisión. En esta revisión se procedió, además, a verificar que las normas citadas en el Reglamento fueran las que correspondería. A partir de ahí se procedió desde la UTMGyC a volcarlo a formato de calidad. Finalmente se remitió a Presidencia para los pasos correspondientes. Esta Gerencia recuerda además, que se debe derogar la Resolución N° 637/03(actual reglamento). También sería positivo y necesario, dado que es un complemento de dicho Reglamento y su uso será de carácter legal, que en el Resolutivo se mencionara la creación y existencia de la Biblioteca Virtual de Normativas para los Casinos Anexos", para los proveedores del servicio de máquinas. Désele a la presente el carácter de atenta nota de remisión". Adjunta fotografías de las distintas reuniones llevadas a cabo con las Gerencias.*

Que en Orden N° 06 obra Proyecto de Reglamento General para los Anexos del Casino de Mendoza.

Que en Orden N° 08 toma conocimiento la Presidencia del Instituto Provincial de Juegos y Casinos, Dra. Ida Magdalena López, remitiendo la pieza administrativa a Gerencia de Legales para dictamen.

Que en Orden N° 10 Gerencia de Legales efectúa el análisis jurídico del expediente y dictamina: "Por lo expuesto, este asesor considera que no hay objeciones legales que formular para que el Directorio, en uso de las facultades conferidas por Art. 21° incs. b) y k) de Ley N°6362, apruebe el reglamento obrante en Orden N°06 conforme informe técnico adjunto en las presentes actuaciones, salvo mejor criterio de la superioridad"; **POR ELLO:**

**EL DIRECTOR A CARGO DE LA PRESIDENCIA  
DEL INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS  
R E S U E L V E:**

**ART. 1°.- DÉJESE SIN EFECTO, ad referendum del Directorio, la Resolución de Directorio N° 637/03 y APRÚEBESE el REGLAMENTO GENERAL DE FUNCIONAMIENTO PARA CASINOS ANEXOS DEL CASINO DE MENDOZA** que se acompaña en "ANEXO I" (20 carillas); todo ello conforme a los considerandos precedentes que forman parte integrante de la presente resolución.

**ART. 2°.- NOTIFÍQUESE, comuníquese, publíquese y archívese.**

**DR. FRANCISCO DANIEL MARTINEZ  
DIRECTOR IPJC**



**Gobierno de la Provincia de Mendoza**

-

**Hoja Adicional de Firmas  
Resolución**

**Número:**

Mendoza,

**Referencia:** Res\_Pres\_002-22

---

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 2 pagina/s.

|                                                         |                                                                     |                               |
|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| <b>Instituto Provincial<br/>de Juegos y<br/>Casinos</b> | <b>Procedimiento IPJyC</b>                                          | <b>RES. PRES. N° 002/2022</b> |
|                                                         | <b>Reglamento General para los Anexos del Casino de<br/>Mendoza</b> |                               |

## Índice

|                                                                                                                                                                                         |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Registro de Modificaciones                                                                                                                                                              | 2  |
| 1. Objetivo                                                                                                                                                                             | 3  |
| 2. Alcance                                                                                                                                                                              | 3  |
| 3. Destinatarios y responsabilidades                                                                                                                                                    | 3  |
| 4. Antecedentes y Normativas                                                                                                                                                            | 3  |
| 5. Definiciones:                                                                                                                                                                        | 5  |
| 6. Desarrollo                                                                                                                                                                           | 8  |
| Artículo 1° - De los Horarios de Apertura y Cierre:                                                                                                                                     | 8  |
| Artículo 2° - Del Procedimiento de Apertura y Cierre:                                                                                                                                   | 8  |
| Artículo 3° - De la Forma, días y horas, en que se procederá al retiro de las recaudaciones de las máquinas tragamonedas                                                                | 10 |
| Artículo 4° -Del manejo y destino Fichas Huérfanas, Premios sin cobrar ensobrados, Premios sin cobrar en maquinas, dinero y cosas perdidas                                              | 10 |
| Artículo 5° - De la Operatoria de los Cajeros de Pago Kioscos                                                                                                                           | 10 |
| Artículo 7° - Del incumplimiento de parte del público asistente de la disposiciones establecidas por el Instituto Provincial de Juegos y Casino                                         | 13 |
| Artículo 8° - De las Responsabilidades del Personal de Vigilancia y de Seguridad Privada:                                                                                               | 14 |
| Artículo 9° - De las restricciones que tendrá el personal que se desempeñe en los anexos, ya sea que dependa del Instituto Provincial de Juegos y Casinos o del Proveedor del Servicio: | 15 |
| Artículo 10° - De las medidas de seguridad en los Anexos del Casino de Mendoza                                                                                                          | 16 |
| Artículo 11° De la Comunicación                                                                                                                                                         | 17 |
| Artículo 12° De los accidentes con lesiones en las Salas del Casino.                                                                                                                    | 17 |
| Artículo 13° De los sistemas SIRF /RUAM                                                                                                                                                 | 18 |
| Artículo 14° - De la anormalidad imprevista en los contadores electrónicos:                                                                                                             | 18 |
| Artículo 15° - Del Procedimiento en lo concerniente a lo Comercial en caso de corte de suministro eléctrico:                                                                            | 18 |
| Artículo 17° - De las funciones de las Áreas de Tragamonedas, Tesorería, Fiscalización                                                                                                  | 19 |
| Artículo 18° - De las funciones en coordinación con el Proveedor del Servicio                                                                                                           | 19 |
| Artículo 19° - De los Casos no previstos en el presente Manual:                                                                                                                         | 20 |

|                                                         |                                                                     |                               |
|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| <b>Instituto Provincial<br/>de Juegos y<br/>Casinos</b> | <b>Procedimiento IPJyC</b>                                          | <b>RES. PRES. N° 002/2022</b> |
|                                                         | <b>Reglamento General para los Anexos del Casino de<br/>Mendoza</b> |                               |

### Registro de Modificaciones

| <b>Versión</b> | <b>Descripción del Cambio</b> | <b>Preparó</b> |                      | <b>Revisó</b>                                                                                                                        | <b>Aprobó</b>       |
|----------------|-------------------------------|----------------|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| <b>00</b>      | <b>Emisión</b>                | <b>Cargo</b>   | Gerente<br>UTMGyC    | Tesorero<br>General<br><br>Jefes Anexos<br><br>Secretaria<br>Legal y<br>Técnica<br><br>Gerente<br>General<br><br>Presidenta          | Directorio<br>IPJyC |
|                |                               | <b>Nombre</b>  | Ricardo<br>Rodriguez | Fabrizio<br>Fiochetto<br><br>Alejandro<br>Grillo- Hernan<br>Brzovick<br><br>Emilia Corral<br><br>Alejandro<br>Perez<br><br>Ida Lopez |                     |

|                                                 |                                                                 |                               |
|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| <b>Instituto Provincial de Juegos y Casinos</b> | <b>Procedimiento IPJyC</b>                                      | <b>RES. PRES. N° 002/2022</b> |
|                                                 | <b>Reglamento General para los Anexos del Casino de Mendoza</b> |                               |

## 1. Objetivo

El Reglamento General para los Anexos del Casino de Mendoza tiene por objetivo definir las acciones necesarias para el normal desenvolvimiento de los Casinos Anexos Zona Este y General Alvear, en el aspecto tanto operativo como comercial.

Paralelamente, el Reglamento busca contar con claras definiciones, a fin de que el Instituto Provincial de Juegos y Casinos pueda ejercer debidamente su función de contralor de los mismos, de acuerdo a las facultades establecidas por la Ley Provincial N° 6362.

## 2. Alcance

El alcance es para el Casino Zona Este y General Alvear del Casino de Mendoza, unidades comerciales del Instituto Provincial de Juegos y Casinos.

## 3. Destinatarios y responsabilidades

Se determina los destinatarios y responsabilidades de los servicios suministrados sobre las cuales impacta directa e indirectamente la salida del proceso:

Gerencia de Tragamonedas (Jefe de Anexo Casino (Comercial y Operativo), Subjefe de Anexo, Jefe de Turno, Comercializador)

Gerencia de Fiscalización (Jefe de Vigilancia, Fiscalizador)

Tesorero General (Tesorero del Casino, Encargados de Turno, Cajeros, Recuento)

Gerencias relacionadas (Gerencia Administración, Gerencia UTMGyC)

Proveedor del Servicio (Jefes Operativos, Gastronomía, CCTV, Seguridad, Slots Atender, Técnicos, Personal Policial, etc.)

## 4. Antecedentes y Normativas

### 4.1 Antecedentes derogados

**Resolución Directorio N°637/03:** Manual de Funcionamientos Casinos Anexos de Casino de Mendoza IPJC

### 4.2 Normas Vigentes, Relacionadas y/o Complementarias

|                                         |                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Resolución Directorio N°502/04:</b>  | Depósitos en Guarda de Premios Mayores                                                                                               |
| <b>Resolución Directorio N° 442/10:</b> | Reglamento Manejo y destino Fichas Huérfanas, Premios sin cobrar ensobrados, Premios sin cobrar en maquinas, dinero y cosas perdidas |
| <b>Resolución Directorio N° 88/11:</b>  | Reglamento de Reporte por Averías                                                                                                    |
| <b>Resolución Directorio N° 98/11:</b>  | Manual Prevención Lavados Activos y Fin. Terrorismo                                                                                  |

|                                                |                                                          |                        |
|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|------------------------|
| Instituto Provincial<br>de Juegos y<br>Casinos | Procedimiento IPJyC                                      | RES. PRES. N° 002/2022 |
|                                                | Reglamento General para los Anexos del Casino de Mendoza |                        |

|                                               |                                                                                                              |
|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Resolución Directorio N°508/11                | Arco detección de elementos metálicos                                                                        |
| Resolución Directorio N° 589/11:              | Manual pago Tragamonedas Casinos                                                                             |
| Resolución Directorio N° 1073/13:             | Reglamento Propina                                                                                           |
| Resolución Directorio N° 1093/14:             | Nueva Operatoria Traslado Stakers                                                                            |
| Resolución Directorio N° 427/15:              | Procedimiento pago de Premios Mystery y canjes Cashback                                                      |
| Resolución Directorio N° 344/17:              | Pautas y Normas Fiscalización para los Casinos del IPJyC-Venta de Cajas                                      |
| Resolución Directorio N°081/19<br>y N° 250/19 | Reconocimiento Facial, Reglamentación Registro Único de Autoexcluidos Mendoza                                |
| Resolución Directorio N° 275/21:              | Sistema SIRF /RUAM (Sistema Integrado de Reconocimiento Facial / Registro Único de Autoexcluidos de Mendoza) |
| Resolución Directorio N° 187/17               | Permitido uso celulares Clientes.                                                                            |
| Ley Nacional 19857                            | De Higiene y Seguridad / Dto. 35179 Capítulo 18 Art 187-                                                     |
| Ley Nacional 24557                            | De Riesgos del Trabajo .                                                                                     |
| Documentos                                    | Denuncias Clientes                                                                                           |
| Documentos                                    | Accidentes de Trabajo                                                                                        |
| Documentos                                    | Accidentes Clientes en Sala                                                                                  |
| Manual                                        | De Emergencias y Evacuación IPJyC                                                                            |
| Manual de Funciones                           | de las Gerencias de Tragamonedas (V 03), Gerencia de Fiscalización (V 01) y Tesorería General (V 01)         |
| Reglamento                                    | Control y Uso del DEA- Procedimiento de Higiene y Seguridad                                                  |

**Nota 1:** El IPJyC creará y proveerá a través de la Gerencia de la Unidad Técnica Mercado, Gestión y Calidad (UTMGyC), un **micrositio web específico** (<http://www.normativacasinosdemendoza.ga>), con acceso restringido y exclusivo, donde se encontrarán todas las normativas citadas en el presente, como así también aquellas normas que en un futuro las modifiquen y/o reemplacen.

|                                                |                                                          |                        |
|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|------------------------|
| Instituto Provincial<br>de Juegos y<br>Casinos | Procedimiento IPJyC                                      | RES. PRES. N° 002/2022 |
|                                                | Reglamento General para los Anexos del Casino de Mendoza |                        |

Asimismo estarán aquellos documentos y manuales necesarios relacionados con la operatoria de los Casinos.

El mismo será para consulta del Proveedor del Servicio de cada Casino, siendo su acceso a través de una clave personal e intransferible.

**Nota 2:** Todas las normativas (leyes, decretos, resoluciones), Manuales y Documentos citados en el presente Reglamento, como así también las que las modifiquen y/o reemplacen en el futuro, deberán encontrarse en la Biblioteca Virtual.

Será responsabilidad de la Gerencia de la UTMGyC, mantener permanentemente actualizado dicho Sitio, con las normas vigentes correspondientes, dejando además, claro registro de las normativas derogadas.

## 5. Definiciones:

En este punto, se transcriben las definiciones de términos o abreviaturas que se crean y que pueden ayudar en la lectura del documento.

- Anexo del Casino de Mendoza: Casino zonal que integra una de las Unidades Comerciales del IPJyC.
- IPJyC: Abreviatura del Instituto Provincial de Juegos y Casinos, Organismo regulador de los juegos de azar de la Provincia de Mendoza.
- Proveedor del Servicio: Aquel que producto de haber resultado adjudicatario del procedimiento de Licitación Pública respectivo, presta el servicio integral de provisión de máquinas tragamonedas al IPJyC, de conformidad a lo dispuesto por los Pliegos Licitatorios y el contrato firmado, que rigen la relación contractual con el IPJyC.
- Asistentes al Casino: Es el público que asiste a los servicios que brinda el Casino Anexo (gastronomía, eventos, shows, etc.).
- Cliente: Es el público que asiste a las salas, pudiendo ser jugadores o consumidores de los servicios (gastronomía, eventos, shows, etc.).
- Jugador: Es el cliente que juega en las máquinas tragamonedas de Casino Anexo.
- Reclamante: Cliente o asistente al Casino, que realiza un reclamo a través de los canales del IPJyC.
- Seguridad: Área que tiene a su cargo toda la seguridad del Casino y sus servicios (playa, gastronomía, etc.). Depende orgánicamente del Proveedor del Servicio, y recibe coordinación del Jefe del Anexo o Jefe de Turno (ello según Manual de Funciones y

|                                                         |                                                                     |                               |
|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| <b>Instituto Provincial<br/>de Juegos y<br/>Casinos</b> | <b>Procedimiento IPJyC</b>                                          | <b>RES. PRES. N° 002/2022</b> |
|                                                         | <b>Reglamento General para los Anexos del Casino de<br/>Mendoza</b> |                               |

- Reglamento de Funcionamiento del anexo del Casino de Mendoza).
- Stand Fidelización:

Es el sitio físico donde se ubica la fidelización de clientes.
- Máquinas Tragamonedas:

Máquinas automáticas de apuestas, slots, máquinas tragaperras que se encuentran en las Salas del Casino.
- Cajero Kiosco:

Es el Cajero Automático que permite canjear Tickets de las Máquinas por efectivo.
- Gastronomía:

Área compuesta por los diversos servicios de alimentos y bebidas, tales como confitería, restaurante, etc. Es un servicio prestado por el Proveedor del Servicio.
- Normativa Vigente:

Conjunto de normas relacionadas con el funcionamiento del Casino, que se encuentran vigentes y que pueden visualizarse en un sitio web dispuesto por el IPJyC, donde se encuentran las normativas relacionados con el Casino.
- Normativa Derogada:

Normas que sirvieron de marco normativo y fueron derogadas, pero se las enumera para permitir la trazabilidad de las mismas a los efectos del Sistema de Gestión de Calidad del IPJyC.
- Pliego Licitatorio:

Pliegos de Bases y Condiciones Generales, Particulares y Especiales y Técnicas, que rigen la contratación entre el Proveedor del Servicio y el IPJyC.
- Trazabilidad:

Es la “historia” de las normativas (emisión, modificación, derogación, etc.)
- SCGR:

Sistema del IPJyC para la atención de los reclamos, sugerencias y consultas que deseen realizar los clientes de Casinos. Sus siglas corresponden a Sistema Centralizado de Gestión de Reclamos.
- Sitio Web Casino:

Es la página comercial del Casino de Mendoza, donde se encuentra la oferta comercial, gastronómica, etc., de los Casinos explotados por el IPJyC, la cual es desarrollada y administrada por el IPJyC en coordinación con cada Proveedor del Servicio.
- Biblioteca Virtual:

Sitio web desarrollado y administrado por el IPJyC donde se encuentran las normativas

|                                                         |                                                                     |                               |
|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| <b>Instituto Provincial<br/>de Juegos y<br/>Casinos</b> | <b>Procedimiento IPJyC</b>                                          | <b>RES. PRES. N° 002/2022</b> |
|                                                         | <b>Reglamento General para los Anexos del Casino de<br/>Mendoza</b> |                               |

relacionadas con el Casino.

<http://www.normativacasinosdemendoza.ga>

- **Sistema de Audio y Video:** Sistema integrado del Casino de audio y video, que permite la comunicación con los asistentes al Casino Anexo, como así también la divulgación de información relacionada con las salas de Juego (promociones, horarios, gastronomía, etc.).
- **Sistema de CCTV:** Sistema centralizado de cámaras de seguridad y vigilancia que permite el control de lo que sucede en toda la Salas del Casino.
- **Jefe del Anexo:** Persona designada por el IPJC como máxima autoridad comercial del Casino de Mendoza. Depende de la Gerencia de Tragamonedas.(ello según Manual de Funciones de la Gerencia de Tragamonedas)
- **Jefe de Turno:** Persona que es autoridad durante los distintos turnos de funcionamiento del IPJyC. Depende de la Gerencia de Tragamonedas. (ello según Manual de Funciones de la Gerencia de Tragamonedas).
- **Sub Jefe Anexo:** Máxima Autoridad, ante la ausencia del Jefe de Anexo. Depende de la Gerencia de Tragamonedas, (ello según Manual de Funciones de la Gerencia de Tragamonedas).
- **Comercializador:** Personal que tiene funciones comerciales de atención al público en las distintas salas, depende de la Gerencia de Tragamonedas (ello según Manual de Funciones de la Gerencia de Tragamonedas)
- **Personal de Tesorería:** Agentes que prestan servicios en las distintas áreas de la Tesorería del Casino (Recuento, Cajas, repositores, Cajeros, Encargados de Turno), dependen de la Tesorería General (ello según Manual de Funciones de la Tesorería General).
- **Fiscalizador:** Agente que tiene a su cargo la fiscalización del Casino Anexo. Depende de la Gerencia de Fiscalización (ello según Manual de Funciones de la Gerencia de Fiscalización).
- **Operador de Video:** Agente que tiene a su cargo la operatoria de vigilancia y video del Casino Anexo, depende de la Gerencia de Fiscalización (ello según manual de Funciones de la Gerencia de Fiscalización).

|                                                 |                                                                 |                               |
|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| <b>Instituto Provincial de Juegos y Casinos</b> | <b>Procedimiento IPJyC</b>                                      | <b>RES. PRES. N° 002/2022</b> |
|                                                 | <b>Reglamento General para los Anexos del Casino de Mendoza</b> |                               |

- Slot Atender: Es el personal del Proveedor del Servicio que tiene a su cargo la atención de las máquinas tragamonedas y de los clientes
- Técnicos: Personal del Proveedor del Servicio, que tiene a su cargo las acciones técnicas referidas a las Máquinas Tragamonedas, tales como mantenimiento, desperfectos, etc.

## **6. Desarrollo**

### **Artículo 1º - De los Horarios de Apertura y Cierre:**

- a) Los Horarios de Atención al Público en los Anexos del Casino de Mendoza serán determinados por las autoridades del Instituto Provincial de Juegos y Casinos, como ente regulador del Juego en la Provincia de Mendoza.
- b) El cumplimiento de los mismos será responsabilidad del Jefe del Anexo o Jefe de Turno (según el caso), designado por el Instituto en cada Anexo.
- c) Todos los cambios de horarios, tanto de carácter permanente o transitorio serán informados de antemano mediante Resolución del Instituto Provincial de Juegos y Casinos. Solo en casos extraordinarios, la Gerencia General podrá disponer algún “cambio” transitorio en forma verbal.

### **Artículo 2º - Del Procedimiento de Apertura y Cierre:**

- a) Procedimiento de apertura:
  1. El Personal del Área Seguridad del Prestador del Servicio, 15 (quince) minutos previos para la hora dispuesta para la apertura, avisará que están dadas las condiciones necesarias, a los Responsables de las diferentes áreas: Tesorería, Tragamonedas y Fiscalización (del Casino de Mendoza); Gastronomía, Limpieza y Operaciones (del Proveedor del Servicio).
  2. Luego de corroborar que están dadas dichas condiciones para la apertura, el Jefe del Anexo o Jefe de Turno del Instituto Provincial de Juegos y Casinos, dispondrá la correspondiente apertura, supervisando además, que se encuentre presente, Personal de Vigilancia, Policía de Mendoza
  3. Si faltando 15 minutos para el horario de apertura no se encontrare presente el Responsable de la Sala del Instituto Provincial de Juegos y Casinos, el Proveedor del Servicio procederá a comunicar dicha novedad a las Autoridades del Instituto Provincial de Juegos y Casinos, quienes dispondrán las acciones a desarrollar.
  4. En caso que se disponga la Apertura del Anexo, pero en condiciones no habituales (por ejemplo que se estén aún realizando tareas que no permitan la habilitación total de la Sala, tales como refacciones, trabajos con máquinas Tragamonedas, limpieza, trabajos en Cajeros Automáticos, etc.), dicha novedad será asentada en el libro de Novedades.

|                                                         |                                                                     |                               |
|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| <b>Instituto Provincial<br/>de Juegos y<br/>Casinos</b> | <b>Procedimiento IPJyC</b>                                          | <b>RES. PRES. N° 002/2022</b> |
|                                                         | <b>Reglamento General para los Anexos del Casino de<br/>Mendoza</b> |                               |

5. Si los eventos permiten que se desarrollen las tareas habituales del Casino, se deberá tomar los recaudos necesarios para no entorpecerlos, ni afectar al público asistente (sectorizar el Área, demarcar con cartelera o cintas, etc.).

6. En caso que esos inconvenientes, no permitan la apertura del Casino se deberá:

6.1 El Jefe del Anexo o de Turno, deberá realizar el correspondiente análisis de la situación que impide la apertura (causas, efectos, posibles responsables).

6.2 En caso que la situación permita la apertura a corto plazo de tiempo (horas), se deberá previo a informar a la Superioridad, arbitrar y coordinar las acciones necesarias a tal fin.

6.3 Deberá paralelamente, realizar el correspondiente informe, a fin de que se deslinden las correspondientes responsabilidades.

b) Si durante el horario de funcionamiento de la Sala, llegase a producirse alguna eventualidad extraordinaria, y que a criterio del Jefe del Anexo o de Turno, es lo suficientemente importantes como para que la Sala no permanezca abierta, previo a informar dicha novedad a las Autoridades del Instituto Provincial de Juegos y Casinos, instruirá a la Seguridad (Proveedor del Servicio), para proceder al cierre temporal o permanente de la Sala, debiendo dejar asentado dicha novedad donde corresponda.

c) Procedimiento de cierre:

1. A través del Sistemas de audio, 30 (treinta) minutos antes del horario del cierre estipulado, se procederá al aviso al público presente mediante los medios disponibles (sistema de Audio, video, etc.) de la proximidad del cierre del Casino. Este aviso se repetirá a los 15 (quince) minutos. El último aviso se realizará a 5 (cinco) antes del cierre.

2. Producido el horario de cierre del Casino, el Jefe del Anexo o Turno indicará a los Cajeros que se ha producido el cierre del Casino.

El personal de Seguridad del Proveedor del Servicio, no permitirá el ingreso de nuevos jugadores al Casino.

3. Se deberá permitir a los jugadores que tengan partidas pendientes; (bonos, juegos gratis, etc.), el periodo de tiempo que este demande, tomando todas la precauciones e informando al cliente que ya producido el horario de cierre, dicho ticket, podrá cobrarlo al día siguiente o ingresarlo si el monto corresponde, (que no supere el máximo autorizado), en el Cajero Kiosco.

Producido el horario de cierre, no se deberá permitir a los jugadores introducir Tickets o billetes en las máquinas, invitando a los clientes a retirarse de la Sala.

4. El servicio de Gastronomía deberá permanecer habilitado durante todo el período indicado, si bien las ventas cesarán a la hora establecida de cierre.

|                                                         |                                                                     |                               |
|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| <b>Instituto Provincial<br/>de Juegos y<br/>Casinos</b> | <b>Procedimiento IPJyC</b>                                          | <b>RES. PRES. N° 002/2022</b> |
|                                                         | <b>Reglamento General para los Anexos del Casino de<br/>Mendoza</b> |                               |

Se deberá tener en cuenta además, que una vez producido el comunicado inicial (30 minutos) del cierre, la Gastronomía no podrá recibir pedidos que requieran un procesamiento cercano al horario del cierre.

5. Producido el cierre del Casino, el personal de la confitería, deberá realizar todas las tareas necesarias para que llegado al horario de cierre, no quede público en ese sector.

6. Pasados los quince minutos posteriores al cierre no debe permanecer persona alguna ajena a la explotación en las instalaciones del Anexo. Excepto punto 3.

### **Artículo 3º - De la Forma, días y horas, en que se procederá al retiro de las recaudaciones de las máquinas tragamonedas**

Según normativa vigente (ver punto 4.2 de la presente "Normas Relacionadas y/o Complementarias")

### **Artículo 4º -Del manejo y destino Fichas Huérfanas, Premios sin cobrar ensobrados, Premios sin cobrar en maquinas, dinero y cosas perdidas**

Según normativa vigente (ver punto 4.2 de la presente "Normas Relacionadas y/o Complementarias")

### **Artículo 5º - De la Operatoria de los Cajeros de Pago Kioscos**

Según normativa vigente (ver punto 4.2 de la presente "Normas Relacionadas y/o Complementarias")

### **Artículo 6º - De la Atención al Público, Fidelización y Reclamos**

- a) Para el Instituto Provincial de Juegos y Casinos, la atención al cliente consiste en realizar "TODAS" las tareas necesarias para que los jugadores y asistentes al Casino se sientan contenidos y asistidos en todo momento.

Dada la Operatoria, es una tarea compartida por el Personal del Instituto Provincial de Juegos y Casinos y del Proveedor del Servicio.

- b) Los pagos manuales se deberán realizar procurando que el jugador sea lo mejor atendido posible y tratando de no interferir en su juego mientras se completa toda la documentación, ello de conformidad a la normativa vigente.
- c) En aquellos casos que la cuantía del premio manual lo justifique, el jugador podrá solicitar que no se le efectivice el premio en la Sala sino en un lugar con privacidad, esto es la Sala de Atención al Cliente.

La operatoria a realizar en este caso es similar a la efectuada en ocasión del cobro del premio en la Caja propiamente dicho. Los cajeros son los encargados de trasladar los valores hasta el lugar donde se realice la operación, y deben ser acompañados por personal de Seguridad hasta la puerta del recinto en cuestión. A la Sala de Atención al Cliente, ingresarán el Cajero, Jefe de Turno (IPJyC) y el cliente.

|                                                         |                                                                     |                               |
|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| <b>Instituto Provincial<br/>de Juegos y<br/>Casinos</b> | <b>Procedimiento IPJyC</b>                                          | <b>RES. PRES. N° 002/2022</b> |
|                                                         | <b>Reglamento General para los Anexos del Casino de<br/>Mendoza</b> |                               |

Terminada la operación, se le podrá ofrecer retirarse por un lugar reservado y deberá ser acompañado por el personal de Seguridad y/o Personal Policial hasta la puerta del Anexo; ello de conformidad a la normativa vigente.

Se encuentra prohibido que el cliente sea acompañado por personal del Instituto Provincial de Juegos y Casinos y/o del Proveedor del Servicio.

- d) En todas las ocasiones en que los jugadores realicen reclamos por mal funcionamiento o averías, se deberá proceder de conformidad al presente inciso. Previo a realizar cualquier tipo de operación, se deberá consultar al jugador acerca de las particularidades del reclamo para descartar que el mismo esté motivado en la falta de conocimiento y/o interpretación del juego. En caso de verificarse un comportamiento incorrecto por parte de la máquina, se procederá del siguiente modo:

1. El Slot Atender o Técnico (personal dependiente del proveedor del servicio) abrirá la máquina. Si se detecta alguna condición de falla cierta de tipo mecánica que no deje lugar a dudas, todos aquellos Tk / billetes en esta condición, serán devueltos al jugador sin más trámite.

2. En aquellos casos que el Slot Atender no encuentre falla alguna y/o la cantidad de Tks y/o billetes encontrados no coinciden con el reclamo del jugador, se deberá darle las explicaciones del caso. En caso de que el jugador persista con el reclamo, llamará a un técnico para que emita su opinión al respecto.

3. Si no detecta avería alguna, informará al representante del Instituto Provincial de Juegos y Casinos (Jefe de Casino, Jefe de Turno) quien, luego de interiorizarse, decidirá hacer o no lugar al reclamo.

En caso que dicho Jefe del Anexo o Jefe de Turno considere hacer lugar al reclamo, éste se efectivizará a través de un pago manual por Tesorería, debiendo detallarse en el pago quién autorizó el mismo.

4. Si detecta alguna avería, el Jefe de Turno será quién decidirá hacer lugar a la cuantía del reclamo debiéndose detallar en el pago quien autorizo el mismo.

5. En aquel caso que el jugador aún persista en el reclamo, el mismo deberá ser atendido por el Jefe del Anexo o Jefe de Turno, quien como en el caso anterior será quien decidirá hacer o no lugar al reclamo.

- e) En el caso de reclamos por mala atención o atención insatisfecha realizados por parte de los Clientes o Asistentes al Casino, ya sea hacia el Personal del Instituto Provincial de Juegos y Casinos y/o hacia el Proveedor del Servicio, deberán ser cursados de inmediato a través de los sistemas o canales provistos por el Instituto Provincial de Juegos y Casinos.

En todo caso, el Jefe del Anexo o Jefe de Turno deberá estar al tanto del reclamo.

El procedimiento será el siguiente:

1. El Personal de Sala del Instituto Provincial de Juegos y Casinos, luego de recibir el reclamo, deberá ofrecer al jugador asentar el mismo a través del Sistema

|                                                         |                                                                     |                               |
|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| <b>Instituto Provincial<br/>de Juegos y<br/>Casinos</b> | <b>Procedimiento IPJyC</b>                                          | <b>RES. PRES. N° 002/2022</b> |
|                                                         | <b>Reglamento General para los Anexos del Casino de<br/>Mendoza</b> |                               |

Centralizado de Gestión de Reclamos (SCGR) del Instituto Provincial de Juegos y Casinos y/o en el libro de quejas y sugerencias, que se encontrará en el Stand de Fidelización.

2. En caso de que el reclamante desee utilizar el SCGR, el Jefe del Casino o de Turno lo acompañará al Stand de Fidelización. Independientemente de la vía escogida para asentar el reclamo del cliente, se deberá dejar asentada dicha novedad en el cuaderno de Acta Jefes de Turnos.

Es necesario que todo el personal del Casino (del Instituto Provincial de Juegos y Casinos y del Proveedor del Servicio), estén debidamente capacitados en el uso del SCGR, debiendo la Gerencia UTMGyC realizar continuas capacitaciones en el uso del mismo.

En el Stand de Fidelización estará una PC habilitada a tal fin. El Reclamante podrá utilizar dicha PC o bien su dispositivo móvil que, a través de un código QR, podrá ingresar al SCGR.

El Jefe del Anexo o Jefe de Turno explicará al Reclamante de manera clara y sencilla cómo proceder para dejar asentado el reclamo; señalando que este sistema permite la trazabilidad y seguimiento de su reclamo desde cualquier dispositivo (no haciendo falta trasladarse al Casino para ver dicha trazabilidad de respuestas).

En el Stand deberá estar perfectamente disponible y explicado, a través de folletería y cartelería, la forma de acceder al SCGR, como así también el Código QR. La presente información será provista por el Instituto Provincial de Juegos y Casinos.

3. En caso que el Reclamante quiera utilizar el medio tradicional de Libro de Quejas, el mismo se encontrará en el Stand de Fidelización del Casino Anexo.

f) **Stand de Fidelización y acciones comerciales:**

1. Las acciones comerciales y el plan de fidelización serán provistos por el Proveedor del Servicio y requerirán la previa autorización por parte del Instituto Provincial de Juegos y Casinos; ello de conformidad a lo establecido en el Pliego de Bases y Condiciones Técnicas y Especiales que rige la respectiva relación contractual.

Las principales acciones, tales como Promociones, Sorteos, Cortesías, etc., se canalizarán a través del Stand de Fidelización.

Es de suma importancia que en su implementación se procure una permanente coordinación operativa, a fin de que el personal del Casino del Instituto Provincial de Juegos y Casinos y del Proveedor del Servicio actúen “ofreciendo el producto” de la misma manera.

2. Fidelización. Las autoridades del Instituto Provincial de Juegos y Casinos podrán solicitarle al Proveedor de Servicio información en el momento que se crea necesario, tales como cantidad de clientes fidelizados, total y diarios, acumulación de puntos, y toda otra información que se considere necesaria para su análisis.

|                                                 |                                                                 |                               |
|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| <b>Instituto Provincial de Juegos y Casinos</b> | <b>Procedimiento IPJyC</b>                                      | <b>RES. PRES. N° 002/2022</b> |
|                                                 | <b>Reglamento General para los Anexos del Casino de Mendoza</b> |                               |

3. Será importante además que el Proveedor del Servicio coordine con el Instituto Provincial de Juegos y Casinos a través de Gerencia de UTMGyC, la información necesaria de las distintas bases de datos de los clientes fidelizados, a los efectos del envío de Letters, boletines, suscripciones WEB, implementación de promociones, auditoría de puntos, etc.

Asimismo, se deberá coordinar entre dicha Gerencia y el Proveedor del Servicio, todo lo relacionado para la actualización y alimentación de la Página Web del Casino de Mendoza.

- g) Según lo establecido en el Pliego Licitatorio, el Proveedor del Servicio, deberá implantar ISO 9001:2015 y 27000, lo que potenciará tanto la atención al cliente y como la seguridad de la información, debiendo el personal del Casino (del proveedor y del Instituto Provincial de Juegos y Casinos) ser capacitado continuamente al respecto por el Área de Calidad del Instituto Provincial de Juegos y Casinos.

**Artículo 7° - Del incumplimiento de parte del público asistente de la disposiciones establecidas por el Instituto Provincial de Juegos y Casino**

- a) Los Jefes de Anexo o Jefes de Turno del Instituto Provincial de Juegos y Casinos dispondrán el retiro del público que permanezca en el Anexo y que a su criterio no cumplan con las disposiciones establecidas por el Instituto Provincial de Juegos y Casinos (normas de conducta, indumentaria, etc.). En todos los casos, la decisión deberá ser adoptada por el personal del Instituto Provincial de Juegos y Casinos y, en caso de ser necesario, se podrá requerir asistencia al personal de seguridad privada del Proveedor del Servicio.
- b) En el caso de que en el ámbito del Anexo se cometa algún delito es responsabilidad del personal de seguridad privada adoptar las medidas necesarias que el caso requiera, siempre informando al Jefe del Anexo o Jefe Turno.
- c) En caso de maltrato, insultos, exabruptos u otras manifestaciones impropias hacia otros jugadores o empleados del Anexo, el Jefe del Casino o Jefe de Turno solicitará al cliente que cambie de postura. Si éste no lo realiza, el Jefe del Anexo o Jefe de Turno adoptará las medidas que considere adecuadas.
- d) En caso de que el cliente efectúe golpes que puedan dañar el normal funcionamiento de las máquinas tragamonedas, el Jefe del Anexo o Jefe de Turno solicitará al cliente que cambie de postura. Si éste no lo realiza, el personal mencionado adoptará las medidas que considere adecuadas.

En caso de que el personal de seguridad detectare dichos incidentes, deberá comunicarlo en forma inmediata al Jefe del Anexo o Jefe de Turno, quien adoptará las medidas que sean necesarias.

- e) El personal de seguridad deberá actuar coordinadamente con los Jefes del Anexo. En caso de disidencia de criterios, finalizadas las operaciones, se fundamentarán cada una por escrito.

|                                                         |                                                                     |                               |
|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| <b>Instituto Provincial<br/>de Juegos y<br/>Casinos</b> | <b>Procedimiento IPJyC</b>                                          | <b>RES. PRES. N° 002/2022</b> |
|                                                         | <b>Reglamento General para los Anexos del Casino de<br/>Mendoza</b> |                               |

- f) Si en cualquier caso de los mencionados anteriormente, se llegare al extremo de penalizar al público asistente con el retiro preventivo y prohibición temporaria de ingreso, quienes adopten tal decisión deberán identificar y notificar de la situación al implicado.

Cumplido ello, deberá entregarse copia de la notificación/acta al personal de seguridad y al personal del Instituto Provincial de Juegos y Casinos, quien iniciará un expediente comunicando a las autoridades del IPJyC lo acontecido, a los efectos que estas adopten la decisión final que corresponda.

El implicado tendrá prohibido el ingreso en forma temporaria hasta que las Autoridades del Instituto Provincial de Juegos y Casinos emitan resolución al respecto.

El acta a la que se hace referencia en el presente artículo, es parte del presente Reglamento y se adjunta como anexo

- g) El personal de seguridad será responsable de hacer cumplir las sanciones definitivas y/o temporarias y de notificar al interesado la resolución adoptada por las autoridades del Instituto Provincial de Juegos y Casinos.
- h) En todos los casos, las prohibiciones serán aplicadas, sin excepción alguna, hasta recibir por escrito orden contraria emitida por autoridad competente o hasta el cumplimiento del período establecido.
- i) Independientemente de la notificación/acta labrada al público indeseado, en todos los casos se deben realizar informes pormenorizados de los hechos, los cuales en caso de corresponder, serán oportunamente solicitados a los intervinientes.
- j) En casos fundados y en forma preventiva, el personal de comercialización y/o de seguridad podrán solicitar al área gastronómica la prohibición de venta de bebidas alcohólicas a los jugadores.
- k) Por razones de seguridad, no se permitirá dejar rodados en las playas de estacionamiento en aquellos casos en que éste no se adecúe a condiciones mínimas de seguridad requeridas.
- l) Por razones de seguridad, todas las puertas de acceso a las zonas de seguridad deben permanecer cerradas desde su interior.

#### **Artículo 8° - De las Responsabilidades del Personal de Vigilancia y de Seguridad Privada:**

- a) Del personal de seguridad privada:
1. El personal de seguridad privada será provisto por el Proveedor de Servicio, de conformidad al Art. 188 del Pliego de Bases y Condiciones Especiales y Técnicas.
  2. Controlar el ingreso de menores de edad (se encuentre la Sala de Juego abierta o no y a cualquier zona del Anexo) por lo que a criterio pueden solicitar documentación que acredite su identidad y/o prohibir la entrada en casos de incertidumbre.

|                                                         |                                                                     |                               |
|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| <b>Instituto Provincial<br/>de Juegos y<br/>Casinos</b> | <b>Procedimiento IPJyC</b>                                          | <b>RES. PRES. N° 002/2022</b> |
|                                                         | <b>Reglamento General para los Anexos del Casino de<br/>Mendoza</b> |                               |

3. Controlar la vestimenta y condiciones integrales de higiene en los ingresos, según criterios emanados de la Superioridad del Instituto Provincial de Juegos y Casinos (basado en el derecho de admisión del Casino) y coordinados con los Jefes del Anexo o Encargados de Turno. En caso de no reunir los requisitos mínimos, no se permitirá su entrada.

4. Coordinar las acciones a seguir en caso de contingencias extraordinarias (accidentes, incendios, robos, hurtos, etc.)

5. Prevenir para que en el interior del Anexo no se realicen acciones ajenas al fin de una sala de entretenimiento lúdico o que impliquen una molestia al público jugador, tales como ventas y/o promociones ambulantes, compra venta de valores, lavados y cuidado de rodados en las playas, uso de las playas por parte de terceros no jugadores, etc.

**b) Del personal de vigilancia (policía):**

1. El personal policial será provisto por el Proveedor del Servicio, de conformidad al Art. 188 del Pliego de Bases y Condiciones Especiales y Técnicas.

2. El mismo se encontrará en la parte externa al Casino Anexo y de ser necesario y/o por razones operativas, podrá disponerse de una garita de seguridad.

3. Trabaja coordinadamente con el personal de seguridad y el Jefe del Casino o Jefe de Turno (IPJyC)

4. Un policía deberá permanecer al ingreso del Casino Anexo, en compañía del personal de seguridad y sólo podrá ingresar a la Sala cuando fuese requerido por el personal de seguridad, Jefe Casino y Jefe de Turno o cuando a su criterio exista situación conflictiva.

De contar con un segundo policía, éste se encontrará en la parte posterior al Casino o en la playa de estacionamiento.

El Jefe del Anexo o Jefe de Turno deberá informar inmediatamente, ante la ausencia del personal policial, o que el mismo no se encuentre en su puesto, o que esté realizando actividades fuera de las específicas.

En horarios de Casino cerrado, se designará el espacio a ocupar.

**Artículo 9° - De las restricciones que tendrá el personal que se desempeñe en los anexos, ya sea que dependa del Instituto Provincial de Juegos y Casinos o del Proveedor del Servicio:**

a) En todos los casos, el área gastronómica tiene prohibida la venta de bebidas alcohólicas a los empleados en función o no del Anexo.

b) Todos los empleados de los Anexos en horario laboral (exceptuado los Jefes del Anexo y Personal Jerárquico del Proveedor del Servicio) tienen prohibido consumir en el área de atención al público del área gastronómica; debiendo consumir únicamente en las respectivas áreas internas dispuestas para tal fin.

|                                                         |                                                                 |                               |
|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| <b>Instituto Provincial<br/>de Juegos y<br/>Casinos</b> | <b>Procedimiento IPJyC</b>                                      | <b>RES. PRES. N° 002/2022</b> |
|                                                         | <b>Reglamento General para los Anexos del Casino de Mendoza</b> |                               |

- c) Los empleados de los Anexos tienen prohibida la permanencia y/o visita a los Casinos del Instituto Provincial de Juegos y Casinos, si no es por razón laboral alguna.

El Jefe del Anexo podrá autorizar excepciones.

Están exceptuados de la presente prohibición el personal jerárquico tanto del Instituto Provincial de Juegos y Casinos y del Proveedor del Servicio.

- d) Sólo personal jerárquico del Instituto Provincial de Juegos y Casinos y Proveedor de Servicio podrán utilizar celular en la Sala, o en el caso de alguna situación extraordinaria y de suma importancia relacionada con el Casino en sí, el resto del personal podrá hacer uso del Celular para comunicar dicha situación especial.
- e) Queda exceptuada de la prohibición del artículo anterior, el uso de celulares corporativos, destinados a la comunicación operacional entre las distintas áreas del Casino.

#### **Artículo 10° - De las medidas de seguridad en los Anexos del Casino de Mendoza**

- a) Se entenderá por zona de seguridad, a aquella zona del Anexo no comprendida entre la playa de estacionamiento y la sala de juego propiamente dicha. (dependencias internas, cajas, gastronomía, Tesoro, SAT, Área de CCTV, Depósitos etc.)
- b) En todos los casos, todo el personal que presta servicios en las instalaciones del Anexo del Casino de Mendoza (tanto del Instituto Provincial de Juegos y Casinos como del Prestador del Servicio) al ingresar para comenzar su jornada laboral o al salir luego de concluirla, deben hacerlo por las puertas secundarias de los anexos habilitadas a tal fin.

Asimismo, ante requerimiento del personal de seguridad, deberán identificarse y mostrar el interior de sus pertenencias.

- c) En aquellos casos en que personas ajenas a la planta de personal habitual ingrese al Anexo fuera del horario de funcionamiento de las salas, el personal que requirió su presencia, deberá notificar al personal de seguridad, para que éste las pueda identificar y asentar en el libro de novedades.
- d) En aquellos casos de excepción en que personas ajenas a la planta de personal ingresen a zonas restringidas en el horario de funcionamiento de la Sala, se deberá notificar al personal de seguridad, para que éste las pueda identificar y asentar en el libro de novedades.
- e) En caso de que los ingresos mencionados en inc. c) y d) sean a zonas consideradas "críticas" (cajas, Tesoro, CCTV) se deberá comunicar además al Jefe del Anexo o Jefe de Turno o Tesorero.
- f) Por razones de seguridad, es deseable que todo el público jugador o asistente ingrese por las entradas principales de cada Anexo, con las excepciones que comuniquen en forma expresa los Jefes del Anexo o Jefes de Turno.

|                                                         |                                                                     |                               |
|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| <b>Instituto Provincial<br/>de Juegos y<br/>Casinos</b> | <b>Procedimiento IPJyC</b>                                          | <b>RES. PRES. N° 002/2022</b> |
|                                                         | <b>Reglamento General para los Anexos del Casino de<br/>Mendoza</b> |                               |

- g) A la sala de CCTV sólo tendrán acceso el personal de seguridad del Proveedor del Servicio, el Jefe de Turno del Instituto Provincial de Juegos y Casinos que se encuentre de servicio y/o personal jerárquico de ambas organizaciones.
- h) En la Sala de Atención al Cliente, se podrá disponer de un monitor conectado a la sala de CCTV para que desde la misma se puedan mostrar imágenes de eventos determinados al personal del Casino (Jefes de Turnos de Sala o Jefes de Turno de Cajas).

#### **Artículo 11° De la Comunicación**

- a) A los efectos de una permanente comunicación se deberá prever un sistema de comunicación interna móvil, que involucre mínimamente a las siguientes Áreas, las cuales estarán enlazadas:
  - 1- Del Instituto Provincial de Juegos y Casinos: Jefe del Anexo o Jefe Turno, Encargado de Turno de Cajas, CCTV
  - 2- Del Proveedor del Servicio: Jefe, CCTV, Técnicos, Seguridad.
- b) Independientemente de lo expresado en el punto anterior, se deberá garantizar que las principales áreas operativas del Casino tengan comunicación interna fija.
- c) Bajo ningún aspecto, las personas interconectadas a través del sistema móvil, podrán desconectarse del mismo. En caso de algún inconveniente técnico que impida estar conectado, se deberá arbitrar los medios para solucionarlo, debiendo comunicar al resto de los interconectados de esta situación.

#### **Artículo 12° De los accidentes con lesiones en las Salas del Casino.**

- a) De los accidentes de los empleados: en el caso de que los empleados del Casino Anexo sufran accidentes laborales, ya sea en el ámbito laboral o bien *in itinere*, se deberá actuar de acuerdo al documento denominado "*Denuncias ART Empleados*" (ver punto 4.2 de la presente "Normas Relacionadas y/o Complementarias")
- b) De las denuncias por accidentes en Salas: en caso de accidentes con lesiones sufridos por los clientes en la Sala de Juegos se deberá confeccionar la "*Denuncia de Accidentes Personales*" en el formulario provisto por la Compañía de Seguros que debe ser completada en su totalidad, los campos que se mencionan a continuación:
  - 1) Detalles del siniestro: Fecha y Hora del Siniestro, Breve descripción dónde y cómo ocurrió el accidente;
  - 2) Intervención Médica: Actuación del médico y firma Área Protegida;
  - 3) Terceros Afectados: Datos del cliente accidentado;
  - 4) Datos del Denunciante: Datos del Jefe de Sala que confecciona la denuncia;
  - 5) Firma y Aclaración del Denunciante: Datos del que confecciona la denuncia.

|                                                         |                                                                     |                               |
|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| <b>Instituto Provincial<br/>de Juegos y<br/>Casinos</b> | <b>Procedimiento IPJyC</b>                                          | <b>RES. PRES. N° 002/2022</b> |
|                                                         | <b>Reglamento General para los Anexos del Casino de<br/>Mendoza</b> |                               |

La denuncia completa debe ser remitida a la oficina de Higiene y Seguridad del Instituto Provincial de Juegos y Casinos, para ser presentada, dentro de las 48 hs de ocurrido el accidente ante la Compañía de Seguros.

Todo de acuerdo Documento denominado “*Denuncias Clientes*” (ver punto 4.2 de la presente “Normas Relacionadas y/o Complementarias”)

- c) Del Servicio de Emergencia para el Casino: el servicio será provisto por el Proveedor del Servicio, de conformidad al Art. 187 del Pliego de Bases y Condiciones Especiales y Técnicas.
- d) De los Desfibriladores: deberá ser provisto por el Proveedor del Servicio, de conformidad con el Art. 18 inc. d) del Pliego de Bases y Condiciones Especiales y Técnicas

(sobre el uso, ver punto 4.2 de la presente “Normas Relacionadas y/o Complementarias”)

#### **Artículo 13° De los sistemas SIRQ /RUAM**

Se deberá tener instalado y funcionando en los Casinos Anexos del Casino de Mendoza el Sistema SIRQ /RUAM (Sistema Integrado de Reconocimiento Facial / Registro Único de Autoexcluidos de Mendoza), según normativa vigente (ver punto 4.2 de la presente “Normas Relacionadas y/o Complementarias”)

#### **Artículo 14° - De la anomalía imprevista en los contadores electrónicos:**

Se deberá tener presente que en caso que de realizar alguna operación programada en las máquinas, que produzca el borrado de sus contadores, se deberá coordinar entre el Proveedor del Servicio y el personal de Fiscalización del Instituto Provincial de Juegos y Casino,

#### **Artículo 15° - Del Procedimiento en lo concerniente a lo Comercial en caso de corte de suministro eléctrico:**

- a) Producido el corte de energía, las luces de emergencia deberán permitir el libre tránsito de personas en la sala y en las dependencias del Casino. El Jefe de Turno del Instituto Provincial de Juegos y Casinos junto con el personal del Proveedor de Servicio deberán informar al público jugador que en las máquinas tragamonedas quedan memorizados los créditos existentes al momento del corte, de manera que una vez reestablecido el suministro podrán seguir jugando sin problemas.
- b) Si algún jugador insiste en que debe retirarse, el Jefe de Turno junto con el personal del Proveedor de Servicio dejarán constancia en el libro de novedades el nombre y documento de identidad del cliente, el número de máquina tragamoneda donde jugaba y los créditos que dice haber tenido al momento del corte. Se le deberá informar antes que se retire que los valores serán reintegrados en una posterior oportunidad previa presentación del documento.
- c) Si el corte de energía se prolonga por más de 45 minutos se deberá desalojar el Casino de la siguiente manera:

|                                                         |                                                                     |                               |
|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| <b>Instituto Provincial<br/>de Juegos y<br/>Casinos</b> | <b>Procedimiento IPJyC</b>                                          | <b>RES. PRES. N° 002/2022</b> |
|                                                         | <b>Reglamento General para los Anexos del Casino de<br/>Mendoza</b> |                               |

1. Personal de seguridad y de comercialización deberán primero solicitar el retiro a las personas asistentes a la confitería y a la sala de juego que se encontraban sin jugar.
  2. El Jefe de Turno junto con el personal de Proveedor de Servicio deberán confeccionar un acta donde conste el nombre y documento del cliente que estaba jugando, el nro. de máquina y los créditos que dice haber tenido al momento del corte.
  3. A medida que se va confeccionando el acta, los jugadores se deberán ir retirando del Casino previo a informarles que los créditos quedarán en custodia del Responsable del Tesoro del Instituto Provincial de Juegos y Casinos y serán devueltos en su próxima asistencia al Casino presentando su documento.
- d) En caso que el suministro eléctrico retorne después de desalojado el Casino pero antes del horario de cierre, se podrá tomar la decisión de volver a abrir el mismo, previo acuerdo entre el representante del Proveedor de Servicio y Jefe de Turno del Instituto Provincial de Juegos y Casinos.
- e) Cuando el suministro de energía vuelva, en los casos previstos en los puntos c) y d) 3., se procederá de la siguiente manera:
1. Los créditos de las máquinas serán cobrados por el Jefe de Turno en compañía del personal del Proveedor, dejando constancia en el libro de novedades los ticket obtenidos de cada una de las máquinas, quedando en custodia del Responsable del Tesoro hasta el reintegro de los mismos al cliente, acto que deberá también asentarse en el libro de novedades.
  2. Los créditos reintegrados serán los efectivamente cobrados de la máquina, no los que alega haber tenido el jugador, salvo decisión en contrario del Responsable de Comercialización avalado por el Jefe de Turno.

#### **Artículo 16 - Del Plan de Emergencia y Evacuación**

Según normativa vigente (ver punto 4.2 de la presente "Normas Relacionadas y/o Complementarias")

#### **Artículo 17° - De las funciones de las Áreas de Tragamonedas, Tesorería, Fiscalización**

Los integrantes de las Gerencias citadas precedentemente, tienen su funcionamiento debidamente definido en los respectivos Manuales de Funciones (ver punto 4.2 de la presente "Normas Relacionadas y/o Complementarias").

#### **Artículo 18° - De las funciones en coordinación con el Proveedor del Servicio**

Los integrantes de las Gerencias del Instituto Provincial de Juegos y Casinos que prestan servicios en el Casino Anexo tienen su actividades de funcionamiento en coordinación (entiéndase por coordinación, aquellas tareas en conjunto relacionadas entre ambas partes) con las distintas áreas del Proveedor del Servicio claramente

|                                                         |                                                                     |                               |
|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| <b>Instituto Provincial<br/>de Juegos y<br/>Casinos</b> | <b>Procedimiento IPJyC</b>                                          | <b>RES. PRES. N° 002/2022</b> |
|                                                         | <b>Reglamento General para los Anexos del Casino de<br/>Mendoza</b> |                               |

definidas en los respectivos Manuales de Funciones (ver punto 4.2 de la presente "Normas Relacionadas y/o Complementarias")

**Artículo 19° - De los Casos no previstos en el presente Manual:**

- a) En los casos no previstos en el presente Reglamento, el Jefe del Anexo o Encargado de Turno (según corresponda) realizará los reclamos que considere pertinentes al Responsable del Proveedor del Servicio y/o viceversa.
- b) El Jefe del Anexo o Jefe de Turno tiene responsabilidad y autoridad jerárquica sobre todo el personal que depende de éste, y es responsable de mantener las relaciones con el Responsable del Proveedor del Servicio, asignado al anexo.
- c) El personal asignado a la Tesorería del Anexo, sólo en lo referido a los procedimientos a seguir en la recepción, manejo y entrega de valores (Ticket y Dinero), se ajustará a lo establecido en el Manual de Funciones y las instrucciones y órdenes que les transmita el Tesorero General del Instituto Provincial de Juegos y Casinos. En los demás aspectos se coordinarán acciones con el Jefe del Anexo o Jefe de Turno.