



Procedimiento Multijuegos



OBJETIVO:

Mostrar el procedimiento para la Venta, Registro y Pago de Premios de Multijuegos.

Password Terminal Multijuegos:

- a) El **Gerente** tendrá un password confidencial que será proporcionado por el **supervisor** de la sucursal.
- b) El **Gerente** por seguridad deberá mantener su password fuera del alcance de los **Operadores** ya que con su clave se pueden generar reportes de ventas confidenciales.
- c) Los **Operadores** manejarán un solo password ya que la función primaria de esta clave es para la venta.
- d) En caso de **Cambio de Gerente** por cuestión de seguridad el password será cambiado solo deberá ser reportado con el supervisor de la Sucursal.

Registro de Venta en la Terminal de Multijuegos:

- a) El **Operador** deberá registrarse en la Terminal de Multijuegos con su Password otorgado.
- b) El **operador** debe de cerrar venta después de cada operación que se haga ya que si no se acumularán las ventas anteriores.
- c) El **Gerente** de Sucursal debe registrarse con su password antes de hacer el corte al operador de acuerdo al horario en el que el se registro.

Reportes de Terminal Multijuegos:

- a) El **Gerente** deberá registrarse con el password confidencial otorgado.
- b) El **Gerente** generará en cada cambio de operador el reporte de **Cierre de Turno** este incluye Ventas, Premios Pagados a Clientes y Cancelaciones.
- c) El **Gerente** puede generar reportes de **Ventas Semanales y Diarias**.

La Venta Esta Dirigida:

- a) La Lotería en Línea Multijuegos esta dirigida solo a **mayores de edad**.
- b) El operador en caso de tener duda sobre la Edad del cliente deberá solicitarle identificación oficial para poder realizarse la venta.



Activación de Raspaditos: (este producto todavía no estará a la venta hasta aviso de notificación)

- a) Los raspaditos cuando son entregados vía paquetería por seguridad no tienen valor comercial, por esto es importante que antes de vender cualquier raspadito el **Gerente** tiene que **activar** el block de los **raspaditos** en el scanner de la Terminal de Multijuegos.
- b) El **gerente** podrá dar al operador la cantidad de raspaditos que el considere no es recomendable que el operador tenga todo el block en caja ya que estos ya están activos.

El Pago de Premios:

- a) Los **premios** se pagarán de la venta diaria.
- b) El pago de **Boletos Premiados** se podrá realizar en la tienda siempre y cuando el premio no sea mayor a \$2,000.00 (dos mil pesos 00/100 m.n.).
- c) Cuando el premio sea mayor a \$1,000.00 pesos el **Gerente** deberá pedir autorización para pagarlo con la **Srita. Claudia Valles** al teléfono **686-22-28** en Horario de Oficina 9:00 a 2:00 y de 3:00 a 6:00 p.m.
- d) En caso de que el premio sea mayor a \$2,001.00 el Operador deberá informarle al cliente que su Premio lo puede cobrar en el Banco Santander Serfin o Scotiabank Inverlat.
- e) El **Operador** deberá grapar y dejar en la caja el **BOLETO PREMIADO** y el **RECIBO DE COBRO** que se imprime de la Terminal de Multijuegos, ya que con esto el se amparará al final de su turno.
- f) En caso de que el **Gerente** no cuente con efectivo suficiente para pagar el premio deberá de informarle al cliente antes de imprimir el boleto premiado de la Terminal multijuegos, que regrese más tarde o pasar a otra agencia ya que no se cuenta con el efectivo disponible.
- g) La cantidad a pagar del boleto premiado será en donde **CANTIDAD NETA** ya que en esta ya están rebajados los impuestos. (anexo muestra)



Cierre Diario:

- a) En el **Cierre Diario** se incluyo el concepto de **PAGOS DE MULTIJUEGOS**.
- b) Se sumarán los **BOLETOS PAGADOS** del día y se agregarán en este renglón para ser enviados a Caja General junto con los vales de despensa.

Venta en Registro de la tienda:

- a) El Operador debe de marcar en el registro el código 182947 por el valor que el cliente haya seleccionado.
- b) Este código se marcara en cualquier Juego de Línea (Toma 3, Toma 4, Súper Multiplicador y Súper Lotto Millonario) y tiene un valor de \$1.00 (un peso).

Ejemplo:

<i>Valor de Venta</i>	<i>Modo de marcar la venta en el registro</i>
\$15.00 pesos	15 x 182947 y presionar tecla PLU.
\$15.50 pesos	15.50 x 182947 y presionar tecla PLU.
\$.50 pesos	.50 x 182947 y presionar tecla PLU (no se olvide marcar el punto cuando haya que marcar fracciones).

Requerimiento de Material:

- a) El Material como Papel Térmico (impresión) y Boletas de Juego (Toma 3, Toma 4, Súper Multiplicador y Súper Lotto Millonario) se entregarán vía mensajería según las transacciones de cada sucursal.



- b) En caso de que el **Gerente** requiera Material y no le haya llegado también puede solicitarlo al teléfono **01(800) 000 2836**.
- c) El tiempo de Respuesta de Multijuegos para entregar material solicitado es de **48hrs**.
- d) **Pedidos de Raspaditos** se generan en el teléfono **01(800) 000 2836**, y se entregan vía mensajería en cada sucursal.

Mantenimiento de Terminal Multijuegos:

- a) En caso de que la maquina sufra algún problema técnico el Gerente deberá de reportarlo al teléfono 01(800) 000 2836 ahí le atenderá un Call Center y levantará el reporte.
- b) El tiempo de respuesta para la reparación de la maquina es de 4 horas ya que multijuegos cuenta con un técnico en Ciudad Juárez.

Robo o Extravío:

- a) El **Gerente** deberá de reportar en caso de **Robo o Extravío de Raspaditos** al teléfono **01(800) 000 2836**.
- b) En caso de **Robo de Terminal** de Multijuegos el **Gerente** deberá de reportar al teléfono **01(800)000 2836**.

Dudas del Cliente:

- a) En caso de que el **Cliente** tenga alguna **duda** sobre **reglas o modalidades** de cualquier Juego y que el Gerente o el Operador no puedan aclarar, le pueden proporcionar el teléfono **01(800) 90 JUEGO (58346)**.