

trabajo, o está intentando simplemente poniendo a alguien en apuro para distraer la atención de su propia actividad, de la ética exterior de la actividad? ¿Es el informe verdad? ¿O es simplemente *quemante*, enviado hacia fuera por alguien que debería estar bajo investigación?

Esto también se aplica al trabajo en sí mismo. ¿Los informes simplemente son hechos para la subsistencia de la atención de los ejecutivos? ¿Ese individuo está haciendo realmente su trabajo, y el incidente apenas aislado? ¿Es el dealer o el cajero alguien que ha arriesgado un activo importante de la empresa? ¿Es este dealer uno de los que trae a decenas de clientes de nuevo al casino, o en los hechos es, como el “informe” lo indica, alguien grosero, descuidado, que nunca exhibe sus manos limpias, y aleja impulsivamente a la gente de su mesa? Los ejecutivos deben tomar estas cosas en consideración. Los informes falsos por causa del trabajo en equipo que un Gerente de Vigilancia crea entre su departamento y los jefes de otras áreas en el casino, se rectifican a menudo en la Gerencia General en base a los informes, escritos y verbales.

### ***Equipo de Trabajo***

La cuestión más importante que hace un departamento atinado de Vigilancia o de Seguridad es el trabajo en equipo. El departamento acertado funciona no sólo como equipo coherente internamente, sino también contribuye y trabaja bien con todos los otros departamentos del casino y del hotel.

Esto no menoscaba las contribuciones individuales de operadores expertos. Los hace aún más importantes: ¿cómo puede un nuevo operador aprender su oficio por trabajar en equipo con la gente experta quienes están dispuestos a ayudarlo, entrenarlo, compartiendo su conocimiento, y trasladarles su velocidad? ¿Cómo puede un operador experto hacer su trabajo sin la ayuda de otros miembros de su propio equipo y la información proporcionada del exterior?

Relativamente los nuevos operadores desean contribuir, y es muy importante que sepan que lo han logrado. El reconocimiento de tributos es tan importante como el hecho sí mismo. Para que un operador o un Supervisor se lleve todo el crédito de una investigación acertada, no deberá obviar otras contribuciones, no obstante menores en envergadura, pues reducirían el entusiasmo y la buena voluntad de la gente, y la hará poco dispuesta trabajar con él.

Deficiente es el operador o el Supervisor que culpa una investigación fracasada al defecto de los noveles. Después de todo, el Supervisor que es responsable del entrenamiento también lo es si el joven no puede enfocar correctamente una cámara, o conseguir una buena visualización porque no sabe cual es la mejor cámara a utilizar, o no puede informar correctamente lo que él ha visto, o cualquier otra.

Fuera del Departamento, el trabajo con los Gerentes de otros departamentos es vital. Los Gerentes y Supervisores de Vigilancia deben poder (donde se requiera) informar inmediatamente, o sobre los canales de mando cuando la acción inmediata no es necesaria, a los jefes de Turno de Seguridad, Jefes de Pit, Jefes de Sala, Supervisores de Slots, etcétera, y tener sus datos para utilizar como ventaja para proteger al casino y a sus clientes.

La carencia de trabajo en equipo repercute en los Jefes, que por una razón u otra, le temen a Vigilancia. Sienten que los informes de Vigilancia son ataques contra su personal, y rechazarán proporcionar la información necesaria al Departamento de Vigilancia. Esto sucede generalmente como resultado de una o de ambas dos cosas: abuso de muchos años de las cadenas de mando de parte de personal inexperto de Vigilancia, o personal ejecutivo en otros departamentos que están ellos mismos envueltos en el problema.

También sucede que los Jefes sentirán a veces que Vigilancia (el operador no visto), mostrará áreas donde ellos no han se manejado con eficacia (personal inexperto o incompetente, o las áreas que han sido ignoradas) y no les

gusta estar en la mirada de la Gerencia General. Esto en hecho resulta una carencia en el trabajo en equipo entre Vigilancia y los otros Jefes. Es un círculo verdaderamente vicioso, alimentándose en sí mismo.

Puede llegarse al punto donde los Gerentes departamentales procurarán dirigir la atención de Vigilancia lejos de ciertas áreas alimentando la información falsa (a veces a través de otro personal), o aún sacrificando a sus propios miembros o de otros Departamentos. Esta última, sin embargo, es una indicación a Vigilancia que el Gerente que ha obrado así, si no está confundido totalmente sobre la información falsa que él ha dado, está ocultando algo serio.

Recuerde que cualquier persona, especialmente un Gerente, que alimenta deliberadamente la información falsa a Vigilancia no está procurando trabajar como parte de un equipo. Él está intentando hacer dos cosas: desacreditar a Vigilancia, y ocultar algo importante de su atención.

Un Gerente que siente que los informes de Vigilancia son ataques contra su propio personal no ha entendido cual es el propósito de Vigilancia -protegiendo los activos y las responsabilidades de la empresa- o él espera que se utilice la información proporcionada por los informes de Vigilancia para su propia organización. Los informes de Vigilancia se utilizan para localizar áreas donde es necesaria una supervisión más cercana o donde los puntos débiles necesitan ser eliminados con entrenamiento o por la acción disciplinaria.

Un informe apropiado de Vigilancia no es un ataque o una acusación: es una declaración desnuda del hecho, sostenida por evidencia grabada y/o documentada. Remitido al personal directivo apropiado en líneas de mando, demuestra a la Gerencia General y a Gerente Departamental donde los cambios pueden necesitar producirse

Esto se aplica a los informes rutinarios diarios y a los resultados de investigaciones importantes. Si un área o una persona reciben también muchos informes, algo necesita cambiar.

Idealmente, el Gerente de Vigilancia o el Jefe de Sala y sus inmediatos colaboradores tienen líneas de comunicación muy cercanas con otros departamentos. Un informe verbal (debiendo estar incluido en el informe diario) de un Supervisor a un Jefe de Sala en una infracción de menor importancia del procedimiento se toma según lo previsto, y corrigen al miembro del personal implicado. Una infracción más grande da lugar a un informe remitido a través del Gerente de Vigilancia en los canales de mando y a un informe de vuelta del Gerente sobre qué se ha hecho para corregir la situación, si con entrenamiento o disciplina. Las situaciones importantes pueden implicar a la Gerencia General, investigaciones más amplias, e incluso el entrenamiento o la disciplina de los Jefes de Sala.

Cuando están conducidas correctamente y puestas en ejecución, estas investigaciones todavía tienen el mismo intento y lo efectúan como el mayor informe procesal de menor importancia de la infracción: mejora del departamento implicado, una disciplina más apretada, personal mejor entrenado. Esto da lugar a renta creciente con pocas pérdidas y servicio de mejor cliente.

En el revés, los Gerentes de otros departamentos se sienten seguros que la información proporcionada a Vigilancia no dará lugar a acciones disciplinarias arbitrarias o a informes o vendetta erróneas. Vigilancia, por su parte, necesita la información sobre el personal, procedimientos departamentales y reglas, como así también información cuando las situaciones ocasionaron actitudes fuera de reglamento. Sin esa información, Vigilancia se estropea con efectividad, y sus informes, basados en una carencia de la información, dan vueltas acusatorias. Se parecen como ataques, porque se basan en una carencia de la comprensión de qué está sucediendo hacia fuera allí. El jefe de servicio (esperanzadamente) sabe qué se está haciendo, pero debido a carecer la información, los operadores de Vigilancia y Supervisores no lo hacen.

Un flujo libre de información, de ambas formas, es necesario. Sin embargo, no significa que la información operacional (tal como detalles en cobertura de la cámara, horario, identidades del personal de Vigilancia, etc.) se lance a otros departamentos. Estos conceptos confidenciales son una parte importante para la eficacia de Vigilancia, que se deben permanecer



## ASISTENCIA AL CASINO (Sala de Juego)

### *Gerente*

Los Supervisores de Pit y otros funcionarios del casino solicitarán regularmente que la atención especial se dé a la actividad en una mesa o un área particular. Estas peticiones se deben evaluar inmediatamente por el Supervisor o el Gerente de Vigilancia, para evaluar rápidamente cómo manejar lo mejor posible la petición.

Las evaluaciones de la acción del jugador (pagos abultados, etc.) se hacen y se informan rutinariamente a un Jefe de Pit o superior. Un Jefe de Pit o superior puede solicitar que miren al dealer o a otra persona, o a un jugador, por una actividad sospechosa. Todas las peticiones deben ser favorecidas siempre que sea posible, cuando no interfieran con actividad de alta-prioridad, tal como manipulación de una infracción en marcha.

Se debe grabar toda la actividad transgresora potencial desde tantos puntos de vista (cámaras) como se puedan captar. Se deben seguir los procedimientos establecidos en los manuales respectivos. El video se debe tratar como evidencia y todos los informes serán terminados. El Gerente de Vigilancia debe ser notificado cuanto antes.

Todas las conversaciones telefónicas serán conducidas de una manera profesional y Justa.

La descortesía por parte del personal de Vigilancia no será tolerada. Asimismo, no se esperará que el personal de Vigilancia tolere groserías de otros departamentos. Se debe salir de la conversación, tan gentilmente como sea posible y comunicar las descortesías a su Supervisor.

**Nota:** Los Supervisores del piso y otros departamentos del Casino no ordenan en Vigilancia. Cuando la advertencia para un personal de piso con respecto un juego o a una actividad particular, por ejemplo para determinar si alguien está contando cartas, o una incidencia posible está en marcha, etc., deba ser realizada, cortésmente se le recuerda que esto debe ser también informado a un Jefe de Pit o superior. Cuando la evaluación del juego se acaba, informe a un Jefe de Pit sin importar resultados, y cortésmente mencione que el Supervisor de nivel inferior del piso ha llamado a Vigilancia y que los pedidos de evaluaciones del jugador deben venir de un Jefe de Pit.

No confundir esto con las notificaciones requeridas a Vigilancia de la especial atención o de la actividad sospechosa. Recuerde simplemente que esto se debe informar a los Jefes de Pit también.

Sin embargo, los hombres de piso pueden solicitar cualquier ayuda necesaria para corregir un error que el dealer ya hecho. Al llamar a Vigilancia con respecto a un juego, sus propios procedimientos requieren a los responsables de la sala de juego informar sobre el hecho a sus Supervisores también.

### ***Pedidos de ayuda del Pit***

La siguiente descripción es una muestra que se debe enviar a todos los Supervisores de Pit, haciendo mas fácil el trabajo para Vigilancia y la gente de Pit, pudiendo en caso de posibles hurtos o engaños, evitar pérdidas de dinero al casino y aprehender realmente a los estafadores y ladrones. Puede también ahorrarle trabajo al personal del Pit, que tiende a desaprovecharlo cuando un juego del



casino es falseado con éxito. Una variación de este escrito se podría enviar a Slots, a Seguridad y a los Supervisores de Caja.

Distribución:

- Gerente General
- Jefe de Juego de turno del Casino
- Supervisor de Pit.
- Todo el personal de la sala

A Todo el Personal Supervisor de Pit:

Los operadores del departamento de Vigilancia están allí para respaldar, proporcionar cobertura en caso de que el juego sea cuestionable y ayudarle a corregir los errores que ocurren en una actividad normal, así como localizar actividades de robos, estafas y serios errores de procedimientos que podrían poner en riesgo al juego.

Para proporcionar correctamente esta reserva valiosa para se, apreciaríamos que el procedimiento siguiente sea seguido para las llamadas a Vigilancia:

1. Cuando se comunica con el Operador de Vigilancia, debe dar su **nombre** y el **número/nombre del Pit**.
2. Dar el **número de la mesa del juego**.
3. Dar el **nombre del jugador** (si se lo tiene), y su **posición en la mesa**.
4. Indicar la situación.

*Ejemplo:* “Ésta es **Marcela** que llama del Pit 3. En **BJ 46**, tenemos un jugador, **nombre ignorado**, en la **posición 6**, jugando hasta \$600 una mano. **Él varía su apuesta de \$50 a \$600.**”

*Ejemplo:* “Éste es **Esteban**, llamando del Pit 5. En **Crap 7**, **Jorge García**, **tercero de la punta en el extremo izquierdo de la mesa**, acaba de sacar una marca por \$10.000, y está haciendo **apuestas por \$500 y apuestas de \$100 en apoyo.**”

*Ejemplo:* “Éste es **Ricardo**, llamando del **Pit 1**. Estoy **moviendo \$5000 en Conteos desde BJ 2 a BJ 1**, en una compra de la marca para el jugador **Francisco Sastre**.”

*Ejemplo:* “Ésta es **Lorena**, llamando del **Pit 4**. En la **AR 3**, el **tercer jugador de la cabecera del cilindro** está demandando que el dealer **barrió sus \$50 apostados en línea** en la bola pasada.”

5. Si se habla con un acento regional, debe hablar lenta y claramente; los teléfonos tienden a distorsionar voces, y se debe evitar la frustración de repetir.

6. En el caso de una posible apuesta excedida o de una situación de engaño o hurto, siga el mismo procedimiento, a menos que se deba, después de identificarse y a la mesa, indicar inmediatamente lo que se sospecha. Esto pone su llamada como prioridad inmediata. En el caso de probable engaño, **no permita que las ganancias sean retiradas de la mesa de juego** hasta que Vigilancia haya repasado el video del juego y haya conseguido comunicarse nuevamente, directamente o vía su Supervisor. Mientras que Vigilancia está repasando el video, notifique rápidamente a un Jefe del Pit o al Jefe de Sala de turno del Casino.

*Ejemplo:* “Éste es **Alberto**, en **Pit 4**. **Tengo una posible apuesta excedida en AR 3: \$55 apostaron de golpe justo en el número 34** y la dealer piensa que no estaba allí antes de que ella anunciara el no va más”.

*Ejemplo:* “Ésta es **Maria** en **Pit 5**: En **Crap 6**, el **jugador abajo del centro en la tercera ubicación** piensa que el jugador de al lado de él **tomó varias fichas de \$100 de su stack en el carretel**. Esto habría ocurrido hace aproximadamente cinco minutos. El individuo que pudo haberlo hecho es un hombre blanco, rubio de bigote y barba, usando un suéter de Patoruzito y una gorra con una insignia en ella”.

7. Si se sospecha algo sobre un dealer, se debe informar a un Supervisor de Pit o superior en lo posible personal-

mente. El Supervisor de Pit conseguirá la información aplicable y devolverá la llamada.

8. En caso de un error del dealer, Vigilancia querrá el nombre del mismo. Observar que ningún error alcanzará al dealer “en apuro”, pero una serie de errores procesales, tener constante falta de atención a los clientes, etc., pueden dar lugar a un cierto entrenamiento adicional o a la corrección hacia el dealer.

9. Si como Supervisor del piso, sospecha de un Conteo-cartas o de otro juego “no-recreacional”, notifique al Supervisor de Pit o superior antes de llamar a Vigilancia, ya que ellos desearán saber **el nombre del juego, nombre del jugador (o nombre ficticio), posición del jugador, extensión de la apuesta, cuando él o ella llegó al juego, y cualquiera asociación**, dentro o fuera del juego.

9. Cooperar con el Jefe de Sala de turno del Casino, los Supervisores de Seguridad, el departamento de Slot y Caja según sea requerido, sin el compromiso de cubrir áreas innecesarias o adquirir tareas que no son realmente del trabajo específico.

10. Cuando no están ocupados en otro trabajo o manejando llamadas, los Operadores observan continuamente todas las áreas: Pit, Caja, equipos de los cuartos de Conteo, de Slots, de Drop, etc.

11. Anotar cualquier situación que necesite retomarse en el turno siguiente, de modo que no quede olvidado. Esto incluye dificultades del equipo, situaciones en curso en el casino, jugadores o los equipos posibles de juego con ventaja, los cambios en el casino, o vigilancia especial grabando que necesita continuar en el turno siguiente.

### ***Equipo del Cuarto de Vigilancia***

Para construir un equipo eficaz, primero se necesita definir el mismo y sus objetivos.

El equipo del cuarto de Vigilancia incluye a cada uno, desde el Gerente o del Supervisor al Operador más nuevo. De hecho, también incluye a la Gerencia General a quien informa el Gerente, y en grado limitado también incluye otros fuera del cuarto, tal como el Supervisor de Seguridad, de Auditorías Internas, y muy de algunas otras áreas con las cuales se trabaje muy de cerca.

Al contrario a la creencia popular con el personal del casino, y a veces dentro de cuartos de Vigilancia, el “enemigo” no son los otros Departamentos y personal del casino fuera del cuarto de Vigilancia. Los rivales son los inexperimentados o el estado de despreocupación de personal, del individuo deshonesto, del tramposo, de ladrones (interno y externo), y de la gente que se aprovecharía de áreas débiles en las áreas frontales del casino y del área administrativa, y de servicios generales.

El objetivo real del equipo de Vigilancia es proteger los

activos y las responsabilidades de la organización. Se hace esto observando e informando la presencia de cualquiera de los adversos según lo enumerado. Informar el engaño, el hurto, y los puntos débiles donde el personal no está haciendo su trabajo correctamente con actitud inexperimentada o despreocupada. Informar las áreas donde los ladrones internos o externos pueden aprovecharse del casino. Estos informes demuestran a menudo las áreas donde se entrena a otro personal incompleta o incorrectamente o no están realizando sus funciones en una manera que proteja automáticamente los activos y las responsabilidades de la empresa.

Las acciones más básicas dentro de un cuarto de Vigilancia requieren la participación activa de todos los miembros del equipo.

### Miembros del Equipo

El equipo de Vigilancia, dependiendo de su tamaño, está compuesto de un número de personas con funciones y contribuciones que diferentes. Como con cualquier equipo, muchos de los miembros pueden hacer la mayoría o todo el trabajo de los otros miembros, pero cada uno puede tener su propia especialidad, responsabilidad, conocimiento o maestría.

### Descripciones de las funciones

#### Vigilancia

El cuarto de Vigilancia está dotado por el personal entrenado en tres niveles:

### ***I. Las responsabilidades Gerente***

#### **A. Personal**

1. Coordinar actividades de todo el personal
2. Seleccionar y emplear a nuevos empleados
3. Entrenar personal para Vigilancia y contemplar deberes del Supervisor

4. Evaluar el funcionamiento de todos los empleados
5. Recomendar las promociones
6. Manejar todas las acciones disciplinarias del empleado por la política de la empresa.
7. Coordinar programas para circunstancias normales y especiales
8. Asegurar de que los Supervisores y el personal entiendan y sigan las políticas de la empresa.
9. Asegurar mayores niveles del funcionamiento de Supervisores y Operadores

B. Enlace con la Gerencia General del Casino.

1. Recomendar mejoras en el procedimiento
2. Informar evaluaciones del empleado del casino cuando son solicitados.
3. Informar infracciones de la política de los empleados
4. Informar actividad sospechosa cuando son observadas.
5. Notificar la gerencia mayor de las acciones tomadas en casos del engaño, hurto, malversación
6. Asegurar la cooperación entre Jefatura de Juego y Vigilancia

C. Seguridad.

1. Crear y mantener simpatía de trabajo con el Supervisor de Seguridad.
2. Dar confianza al personal para trabajar con la seguridad

D. Funciones Diarias

1. Dirigir observaciones especiales cuando es requerimiento por la Gerencia General del Casino, Seguridad u otros jefes de servicio
2. Repasar resultados de observaciones especiales y recomendar por consiguiente la acción

3. Consultar con la Gerencia General de Casino con respecto a las Violaciones del Juego.
4. Crear y mantener enlace con el Ente Regulador del Juego
5. Crear y mantener los archivos de información de los empleados del casino
6. Crear y mantener archivos de las actividades y de los datos de Vigilancia.
7. Revisar y evaluar informes diarios del personal de Vigilancia.
8. Evaluar actividades diarias del personal de Vigilancia.
9. Crear y mantener enlace con los Departamentos exteriores de Vigilancia.
10. Manejar la verificación de estipendios diarios.

#### E. Equipamiento

1. Mantener el registro de reparaciones del sistema de Vigilancia.
2. Asegurar el funcionamiento apropiado del equipo
3. Coordinar con Mantenimiento, las actividades de reparación y mejora.

#### F Administrativo

1. Manejar trimestralmente los presupuestos.
2. Manejar la oficina de compras de suministros y equipamientos

## ***II. Responsabilidades del Supervisor de Vigilancia***

#### A. Enlace con la Gerencia de Vigilancia

1. Documentar las infracciones de los procedimientos.
2. Documentar incidentes de hurtos, etc.
3. Conducir o dirigir observaciones cercanas u otras vigilancias especiales.

4. Informar al Gerente las peticiones especiales de una observación.
5. Transmitir todos los informes al Gerente.
6. Recomendar una vigilancia cercana sobre un personal observado de hacer actividades sospechosas.
7. Hacer notificaciones apropiadas sobre el Juego y violaciones de sus reglamentos.
8. Representar al Gerente en su ausencia.
9. Manejar la comunicación con la Jefatura de Juego del Casino y Seguridad en su turno.
10. Remitir la información según lo requerido a la Jefatura de Juego del Casino.
11. Enlace con el Ente Regulador del Juego, según lo prescripto por el Gerente.

#### B. Funciones Diarias.

1. Llegar temprano para recibir el informe del turno saliente.
2. Manejar el programa para su propio turno.
3. Asignar los deberes del operador.
4. Asegurar que todos los informes sean completos y comprensibles.
5. Recomendar al personal la promoción y las acciones disciplinarias
6. Asistir en el entrenamiento del trabajo en operaciones del casino, el equipo y las actividades de Vigilancia.
7. Asegurar la función apropiada del equipo
8. Resumir los turnos entrantes cuando son requeridos.
9. Mantener ficheros de datos en actividad criminal, jugadores ventajeros y las infracciones procesales
10. Otros deberes según lo delegado por el Gerente.



### ***III. Responsabilidades del Operador de Vigilancia***

#### **A. Funciones Diarias.**

1. Llegar suficientemente temprano para el informe.
2. Comprobar a cada que el equipo funciona.
3. Mantener el informe de turno diario.
4. Notificar al Supervisor de actividades sospechosas, violaciones del procedimiento.
5. Observar todas las áreas del casino por infracciones procesales y actividades criminales
6. Saber o aprender todos los procedimientos del juego, slot, etc.
7. Preparar la oficina y elementos de trabajo para el turno siguiente.
8. Mantener la limpieza del sitio y del equipo
9. Recibir el adiestramiento periódico en el trabajo.
10. Mantener familiaridad con leyes y regulaciones del juego, políticas de la empresa y los procedimientos
11. Realizar observaciones pertinentes cuando son requeridas.
12. Ejecutar otros deberes según lo requerido.