I. **TITULO DEL CARGO** : CAJERO (A)

II. **UBICACIÓN DEL CARGO**

Área : CONTRALORÍA DE OPERACIONES

III. **RELACIONES JERÁRQUICAS**

Reporta a : Administrador de Sala.

Supervisa a : No ejerce supervisión directa.

IV. **OBJETIVO DEL PUESTO**

Garantizar que el cambio de monedas y fichas a los clientes sea eficiente y oportuna, llevando un estricto control de las operaciones, así como de toda la documentación a su cargo, debiendo prestar un servicio ágil, atento, calido y cordial a los clientes.

V. **FUNCIONES ESPECIFICAS**

1. Presentar al Agente de Seguridad de sala al momento de su ingreso las monedas y billetes que lleve consigo, facilitando la revisión de carteras y mochilas de su pertenencia.
2. Cumplir estrictamente con los horarios señalados por el Administrador de sala, debiendo registrar su hora de ingreso, salida y refrigerio en la tarjeta de asistencia que se encuentra en la entrada de la sala con el Agente de Seguridad.
3. Realizar el relevo de Caja Cabina con el (la) cajero (a) del siguiente turno en presencia del Administrador.

   3.1 Efectuar el arqueo del dinero en efectivo y formato "Boleta de Movimiento de Valores" de Premios Mayores, Progresivos y Rellenos de Hopper, verificando que todos los formatos ya sean provisionales o definitivos se encuentren debidamente firmados y sellados por el Administrador de sala.

   3.2 Verificar que las monedas, fichas token y billetes recibidos sean verdaderos.

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

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

   - Manual de mantenimiento de maquinas contadoras.

- Instructivos para detección de billetes y monedas falsas (nacional y dólares).
- Relación de los mejores clientes.
- Listados de teléfonos de emergencias y teléfonos móvil actualizado.
- Otros que indique el Área Legal o el Administrador.

4. Completar el formato "Apertura y Cierre de Caja Cabina", sin borrones, enmendaduras, el cual deberá estar firmando y sellado por: Cajero (a) entrante, saliente y Administrador de turno como testigo.
5. Constatar que el fondo de caja cabina no supere los C$ 10,000 córdobas y en las megas salas los C$ 35,000 córdobas, en caso supere esta cifra, informar en forma Inmediata al Administrador de Turno.
6. Preparar los tachos de monedas para el cambio a los clientes, con la cantidad de monedas indicadas por la Empresa, según la dominación.
7. Efectuar el cambio de billetes y/o monedas a los clientes por "monedas de la denominación" o fichas token con las que juegan nuestras máquinas tragamonedas.

   7.1 Comunicar al Administrador en caso recibiera billetes falsos, los cuales serán marcados y devueltos al cliente: explicando con amabilidad la política de la Empresa.

   7.2 Retener las monedas falsas que pudieran presentarse en el momento de la compra que realiza el cliente en la caja cabina y entregárselas al Agente de Seguridad hasta que este retire, para su devolución.

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

   7.4 Comunicar cuando el cliente cobre su premio y se detecten monedas falsas, las cuales serán entregadas al Administrador para que explique al cliente las políticas de la Empresa.

   7.5 Avisar al Administrador de encontrar en las bolsas selladas monedas falsas, haciendo un recibo definitivo pegando atrás las monedas falsas encontradas.

   7.6. Cambiar monedas o fichas cuando el cliente lo solicite con tarjetas de crédito o debito, VISANET O MASTERCARD, en las salas que cuenten con sistema POS, siguiendo el procedimiento vigente para uso de tarjetas de crédito y verificando la firma en la tarjeta de crédito o débito con la Cedula del cliente.
8. Informar a los clientes sobre los beneficios que ofrece la afiliación a la tarjeta Money Card, sobre el sistema de acumulación de puntos y cupones.

   8.1 Otorgar (01) un punto en la tarjeta del cliente por cada C$100 Cordobas de compra en caja.

8.2 Otorgar (01) un punto en la tarjeta del cliente por cada C$100 cordobas ganados por premio mayor.

8.3 Otorgar (01) un punto en la tarjeta del cliente por asistencia (válido una vez al día).

8.4 Otorgar (01) un cupón por cada (05) cinco puntos acumulados en la tarjeta del cliente.

8.5 Verificar que el cupón otorgado al cliente cuente con el sello y firma del Administrador, sólo así podrá ser válido en el sorteo Money Card.

9. Operar correctamente la máquina contadora de monedas asignada a la Caja Cabina realizando el mantenimiento preventivo según la plantilla de instrucciones que se proporcionó para su ubicación en la Caja Cabina, si en caso tuviera cualquier desperfecto comunicar en forma inmediata al Administrador.
10. Verificar el correcto llenado del formato "Boleta de Movimiento de Valores" para realizar pagos de: Premios Mayores, Pago de Progresivo o Rellenos de Hopper.

    10.1 Constatar siempre que el formato "Boleta de Movimientos de Valores" cuenten con papel carbón adecuado, permitiendo que la copia del mismo siempre este legible para su revisión.

    10.2 Verificar en Premios Mayores y/o Pagos de Progresivos los contadores ATP y/o 4ta lectura y que el resultado coincida con el monto a pagar consignado por la Operadora o Administrador.

    10.3 Constatar que el formato cuente con las firmas y sellos de la Operadora y Administrador en original y copia para proceder a pagarle el premio al cliente, en caso de no contar aún con el sello respectivo, colocar nombres completos y firma.

    10.4 Solicitar al cliente ganador su Cedula para identificarlo, verificando sus datos con los anotados por la Operadora o Administrador. Que el cliente firme el formato en señal de conformidad, al recibir el pago del premio.

    10.5 Verificar si la operadora tomo foto de la cedula y de la pantalla con el monto ganado. Si el premio a pagar es mayor de C$ 1,200 cordobas; al final de la entrega firmarlo y sellarlo.

    10.6 Constatar que la diferencia de los contadores de OUT, final e inicial, coincidan con la cantidad de monedas que faltaba pagar la maquina en caso de rellenos de hooper.
11. Verificar que todo comprobante de gastos sea emitido correctamente, según requisitos de la DGI y de nuestra Empresa: Dichos comprobantes tendrán que contener el nombre de la Razón Social y RUC.

    11.1 Calcular que en las facturas el IVA sea el correcto, verificando que todo comprobante de gatos en original este firmado y sellado por el Administrador de turno y el Agente de Seguridad de Puerta.

11.2 Solicitar a las personas que deseen realizar alguna cobranza, con factura no firmada y sellada por el Administrador, que regresen en otro momento, en caso éste se encuentre ausente, indicándole la hora en la que pueden encontrarlo.

12. Organizar los comprobantes de gastos en el respectivo Formato de "Liquidacion de Gastos", establecidos por la empresa para su orden y presentación, registrando la información de los comprobantes en la columna respectiva del formato sin borrones ni enmendaduras y organizándolos por tipo de comprobante: Facturas, Recibos de Movilidades, incentivos, premios y rellenos.
13. Comprar bolsas de monedas y fichas al Administrador de turno cada vez que se requiera

    13.1 Completar en el reverso del formato "Apertura y Cierre de Caja Cabina" el detalle de la compra de monedas y fichas al Administrador: Indicando cantidad de bolsas solicitadas y con cuanto efectivo y documentos se realizará la operación, este procedimiento se realizará sin salir de caja.

    13.2 Revisar las bolsas de monedas que le sean entregadas por el Administrador, en caso de encontrarse abiertas o rotas, constatar la cantidad exacta con la máquina contadora asignada a caja cabina.
14. Tener a buen resguardo del dinero y las llaves de la caja cabina.

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

    14.2 Cerrar con llave la puerta de la Caja Cabina y conectar la alarma en caso tenga que salir de ese ambiente por un corto tiempo, pidiendo a la administración de sala la autorización y el reemplazo.
15. Constatar que la alarma de Caja Cabina esté siempre conectada y operativa, en caso de detectarse su mal funcionamiento, comunicar al Administrador de turno, para que adopte las medidas necesarias para su reparación.
16. Realizar arqueos del fondo asignado con el Administrador de sala, Sectorista, Auditor o Inspector cada vez que éstos lo soliciten.

    16.1 En caso de hallarse faltantes o sobrantes, se completará el formato "Arqueo de Caja Cabina" en donde se especificarán las diferencias detectadas, debiendo firmar las personas que intervinieron en este proceso: la Cajera y quien realizó el cuadre.

    16.2 En caso de existir un faltante, el trabajador firmará un recibo provisional para que se proceda al descuento por planilla y se lleve el record de sus pérdidas. Si el Administrador encontrara un sobrante, éste será guardado en la bóveda hasta la visita de un auditor, consignándolo en el

respectivo formato "Arqueo de Caja Cabina", y firmando un recibo provisional, como constancia de la entrega que realizó la Cajera.

17. Colocar en un lugar visible de la caja cabina (exterior e interior), el tipo de cambio que le proporciona el Administrador de sala en forma diaria.
18. Realizar el perifoneo de los sorteos diarios, quincenales y mensuales que se realizaran en la sala si el equipo de sonido se encontrara en la caja cabina.
19. Asistir a las charlas del Area de Recursos Humanos cuando le sea indicado en forma obligatoria.
20. Informar al Agente de Seguridad y Administrador de sala sobre actitudes sospechosas que observe en los clientes o personal de sala para evitar o minimizar riesgos.
21. Comunicar al Administrador cualquier incidente u ocurrencia importante que haya acontecido durante su turno respectivo, para su evaluación y toma de medidas.
22. Apoyar al Administrador de sala en las actividades o funciones que le sean señaladas por éste, en forma efectiva y eficiente.

    22.1 En ausencia del Administrador, apoyar en sala controlando que el personal continué realizando sus funciones.
23. Presentarse como encargada si el Administrador se encontrara ausente ante la intervención de las autoridades de Gobierno, Municipales y Policiales.

    23.1 Preguntar el motivo de la visita y solicitar con educación y cordialidad a los representantes de las autoridades del Gobierno, Municipales y Policiales la acreditación respectiva; en caso contrario se les negará cualquier tipo de información, informando de inmediato a la Jefatura de Operaciones.

    23.2 En caso éste no contestára, comunicarse con el abogado de su sala (el listado de Teléfono Móvil se debe encontrar en la oficina de administración y en la caja cabina) para seguir sus instrucciones.

    23.3 Comunicar al Administrador de la sala sobre cualquier visita o notificación de carácter judicial, del Ministerio de Trabajo o Personal Municipal que llegue bajo su responsabilidad.

    23.4 Tener en cuenta que bajo ningún motivo la Cajera deberá asentar una demanda o dar declaración, manifestación o firmar algún documento a ninguna autoridad si no cuenta con la aprobación del Abogado a cargo de la sala u otro que conforma el Staff de Abogados de la Empresa.
24. Comunicar a la Jefatura de Operaciones, Área de Recursos Humanos e Inspectoría, cualquier tipo de irregularidades observadas en la sala.
25. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su Jefe inmediato y que le permitan cumplir con el objetivo del puesto.

VI. NORMAS BÁSICAS DE CONDUCTA.

1. Mantener Informado a su Jefatura inmediata sobre las ocurrencias que se hayan presentado y que impidan el normal y óptimo desarrollo de sus funciones.
2. Tener en cuenta que este prohibido instalar software, programas de computo, bajar música o cualquier información de Internet de interes personal, chatear, en las computadoras de la empresa, sin autorización del jefe de area.
3. Mantener limpio, ordenado y en buen estado de conservación su lugar de trabajo.
4. Cumplir con los reglamentos internos y todo tipo de disposiciones de trabajo, comunicados y normas de seguridad emitidos por la empresa

VII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

1. La caja cabina deberá ser ocupada únicamente por el (la) cajero (a). No se permitirá el ingreso de ninguna otra persona (solo en casos de Auditoría podrá ingresar el Administrador, Auditor Interno y si lo amerita, el Inspector).
2. En casos que el (la) cajero (a) deje la caja cabina por algún tiempo -corto o prolongado-, deberá arquear el fondo de dinero designado a la persona que se quede en ella.
3. Los pagos de Premios Mayores en las máquinas se realizarán córdobas y no en dólares americanos.
4. El refrigerio deberá ser coordinado con el Administrador, en horas de menor afluencia de público, realizando el cuadre respectivo del fondo de caja cabina con la presencia del personal que se quedará en su reemplazo.
5. Presentación y actitudes requeridas del personal de salas
   a) El personal de sala deberá mantener una presentación impecable, una buena imagen y arreglo.

   Las señoritas: Deberán utilizar el uniforme respectivo siempre limpio, el calzado debe ser de vestir (tacos altos mínimo No. 7 y en color que combine con el uniforme).

   Mantener una imagen llamativa, usando un maquillaje completo y luminoso, el cabello debe estar perfectamente peinado, ordenado y recogido en todo momento, usando durante su permanencia en la sala el fotocheck de identificación.

   Los caballeros: Deberán cuidar su apariencia, limpieza y corte de cabello, haciendo uso de camisa y corbata, debiendo portar de igual forma su fotocheck de identificación.

b) Mantener una actitud proactiva, presentando siempre ideas que permitan mejorar la sala, así como preocupándose por realizar un trabajo minucioso y conduciéndose con honestidad y transparencia en todo momento.

6. Registros bajo su responsabilidad

6.1 Formato de relevo "Apertura y Cierre de Caja Cabina": Se deberá anotar lo siguiente: liquidaciones de gastos, efectivo, dólares y bolsas de monedas que sumados deben dar el total del fondo designado por el Administrador para que trabaje el (la) cajero (a) (este fondo no debe ser superior a C$ 10,000 córdobas, salvo en mega-salas cuyo fondo es de C$35,000 córdobas. En este formato: en donde dice "Total General", se consignará la cantidad real que resulte del arqueo o cuadre de caja, sea sobrante o faltante.

6.2 Formato "Compra de Monedas": Se realiza cuando el cajero requiere abastecerse de fichas o monedas de diferente denominación a fin de atender y hacer cambios a los clientes de manera fluida y oportuna. Para ello se realizarán los siguientes pasos:

a) El cajero separa el efectivo (soles y/o dólares), si tuviese documentos sueltos procederá a organizarlos en las respectivas liquidaciones de gastos.
b) El cajero informará al administrador su necesidad de comprar monedas, así como la cantidad y denominación sin salir de la caja cabina.
c) El administrador irá a caja cabina y recibirá el efectivo, liquidaciones y vouchers verificando que corresponda a la cantidad de monedas solicitada por el cajero.
d) El cajero verifica que las bolsas recibidas corresponden a la cantidad y denominación solicitada.

7. Casos de robo y/o apropiación ilícita

En caso de robo y/o apropiación ilícita comprobada, de dinero, productos materiales, bienes de la empresa y/o que estén bajo su custodia o responsabilidad, el personal involucrado deberá devolver el justiprecio o resarcir el bien, caso contrario, autoriza mediante la firma del presente documento el descuento respectivo de sus ingresos.

En caso de emergencia y de no poder asistir a la sala, deberá comunicarlo con anticipación al administrador de turno, o al Area de Operaciones.

VIII. PROHIBICIONES

1. Retirarse de la sala sin antes relevarse o sin autorización del Administrador.
2. Asistir a la sala en el día de su descanso, salvo convocatoria expresa del administrador de la sala.

3. Realizar cambios en el horario de trabajo y descanso sin el conocimiento y autorización del Administrador titular del turno A.
4. Formar grupos de conversación con el personal de sala y en horarios de trabajo.
5. Dormir en el local, durante su horario de trabajo reglamentario.
6. Presentarse al centro de trabajo en estado de ebriedad, o con signos evidentes de haber consumido licor o drogas.
7. Ingerir bebidas alcohólicas o drogas en el local, o durante su horario de trabajo.
8. Jugar en las máquinas tragamonedas de alguna sala perteneciente al grupo empresarial.
9. Que familiares jueguen en las máquinas tragamonedas de la sala.
10. Tomar dinero prestado o adelanto de sueldo de la sala, sin autorización del Área de Recursos Humanos.
11. Adulterar facturas u otro comprobante de gasto por las compras realizadas. Debe tener en cuenta que personal de Auditoria Interna verificará la validez de estos documentos.
12. Girar recibos provisionales sin autorización del Administrador de sala.
13. Dejar la caja cabina sola sin la indicación o autorización del Administrador.
14. Dejar la puerta de la caja cabina abierta sin llave y sin la alarma de seguridad conectada.
15. Dejar entrar al personal o a cualquier persona ajena a la caja cabina.
16. Conversar o recibir visitas a través de la ventanilla de atención al público, salvo excepciones autorizadas por el Administrador.
17. Mantener dinero personal dentro de la caja cabina.
18. Disponer del dinero sobrante que resulte en el arqueo o relevo de Caja Cabina.
19. Cambiar monedas o fichas al personal de sala.
20. Utilizar el POS (Sistema Operativo para tarjetas de crédito o débito) para realizar transacciones personales o de cualquier personal de sala.
21. Recibir llamadas personales por el teléfono fijo de la sala, a menos que sea sumamente necesario.
22. Llevar consigo durante las horas de práctica o trabajo teléfonos celulares.
23. Acudir a reuniones o lugares de esparcimiento con personal y/o clientes de la sala.
24. Propiciar algún tipo de favoritismo o perjuicio en contra de la empresa o de los clientes con la ayuda de personas con las que se mantiene algún tipo de vinculo amical, sentimental o algún grado de parentesco.
25. Prestar dinero de la sala a los clientes para efectuar juegos o con otra finalidad.
26. Custodiar dinero o pertenencias de los clientes dentro de la Caja Cabina o casilleros del personal.
27. Recibir regalos o propinas de los clientes dentro de la sala en horas de trabajo.

28. Utilizar el local de la empresa para fines personales o ajenos a sus fines de creación.
29. Utilizar algún material o formato de sala para fines diferentes a los indicados.
30. Hacer uso de los artefactos, premios y degustaciones de sala para fines personales.
31. Ingresar a espacios de la sala con personal para conversar o formar grupos, desatendiendo la misma.
32. Comprar o vender artículos dentro del local de trabajo.
33. Regalar cupones que son utilizados en los sorteos.
34. Quedarse en su centro de labores fuera de la jornada ordinaria de trabajo, sin autorización de su jefe inmediato.