

I. TÍTULO 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 le otorgue 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 funcionan nuestras máquinas tragamonedas.
 - 7.1 Comunicar al Administrador en caso recibiera billetes falsos, los cuales serán marcados y devueltos al cliente: explicarle con amabilidad la política de la Empresa.
 - 7.2 Retener las monedas falsas que pudieran presentarse en el momento de la compra que realizará 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 quien 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 bolsas con las falsas encontradas.
 - 7.6. Cambiar monedas o aceptar 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 el 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 premios.
 - 8.1 Otorgar (01) un punto 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 ganador (05) cinco puntos acumulados en la tarjeta del cliente.

8.5 Verificar que el cupón ganador al cliente cuente con el sello y firma del Administrador, sólo así podrá ser válido en el sorteo Rancy 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 algún momento cualquiera 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 nombre completos y firma.

10.4 Solicitar al cliente ganar una 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 tiene 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 entre los contadores de OUT, final e inicial, coincidan con la cantidad de monedas que faltaba por llenar 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 gastos en original sea firmado y sellado por el Administrador de turno y el Agente de Seguridad de Puerta.



[Handwritten signature]

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 "Liquidación 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 referencias.

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 esa ambiente por un corto tiempo, pidiendo a la administración de sala la autorización y el reembolso.

15. Controlar 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 arrendos del fondo asignado con el Administrador de sala, Sectorista, Auditor o Inspector cada una que estos 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 cuadro.

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 y se realizó la Cajera.

17. Colocar en un lugar visible de la caja cabina (exterior e interior), el tipo de cambio que le proporcione el Administrador de sala en forma diaria.
18. Realizar el arqueo de los sorteadorarios, quincenales y mensuales que se realizaran en la sala si el arqueo determinado se encontrara en la caja cabina.
19. Asistir a las juntas del Area de Recursos Humanos cuando le sea indicado en forma obligatoria.
20. Informar al Jefe de Seguridad y Administrador de sala sobre actitudes sospechosas que observe en el comportamiento del personal en 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 presencia del Administrador, apoyar en sala controlando que el personal continúe realizando sus funciones.
23. Prepararse como encargada si el Administrador se encontrara ausente ante la intervención de las autoridades del Gobierno, Municipales y Policiales.
 - 23.1 Conocer 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 le negará cualquier tipo de intervención, exponiendo de inmediato a la Jefatura de Operaciones.
 - 23.2 En caso de no contar con el abogado de su sala (el listado de Teléfono Municipal se encuentra en la oficina de administración y en la caja cabina) para seguir sus intervenciones.
 - 23.3 Informar al Administrador de la sala sobre cualquier visita o notificación de carácter judicial, del Poder Judicial, Tribunal Electoral Municipal que llegue bajo su responsabilidad.
 - 23.4 En caso de cuenta con el abogado mismo la Cajera deberá asentar una demanda o dar declaración manifiesta y no 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, Area de Recursos Humanos e Inspectoría, cualquier tipo de denuncia o quejas obreros en sala.
25. Realizar todas las actividades que le sean asignadas por su Jefe inmediato y que le permitan cumplir con las funciones del puesto.

VI. NORMAS DE CONDUCTA DE CONDUCTA.

1. Mantener informado a su jefeatura inmediata sobre las ocurrencias que se hayan presentado y que impliquen riesgo al personal y al funcionamiento de las frecuencias.
2. Prohibido la instalación de software, programas de computo, bajar música o cualquier información de Internet de interés personal, chatear, en las computadoras de la empresa sin autorización del jefe de área.
3. Mantener limpia, ordenada y en buen estado de conservación su lugar de trabajo.
4. Conocer y cumplir con los planes y todos los tipos de disposiciones de trabajo, comunicados y normas administrativas de la institución.

VII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

1. La cabina deberá ser operada únicamente por el (la) cajero (a). No se permitirá el ingreso de nadie a la cabina (ni los miembros de Auditoría podrá ingresar el Administrador, Auditor Interno y sus asesores al Insefin).
2. En caso en el (la) cajero (a) deje la cabina por algún tiempo -corto o prolongado-, deberá asignar al cargo de atención al público a la persona que se quede en ella.
3. Los cobros de Premios de loterías en las máquinas se realizarán córdobas y no en dólares americanos.
4. El cajero (a) deberá coordinar con el Administrador, en horas de menor afluencia de público, para la limpieza de la cabina del Insefin, en la cabina con la presencia del personal que se encuentre presente.
5. El cajero (a) deberá ser evaluado por el personal de salas.

Los cajeros (as) deberán utilizar el uniforme respectivo siempre limpio, el calzado debe ser de vestir (zapatos de tipo formal) y acorde con el uniforme.

Mantener una imagen decorativa, usando un maquillaje completo y luminoso, el cabello debe estar peinado, recogido y recogido en todo momento, usando durante su permanencia en la cabina un peine de mano.

Los cajeros (as) deberán cuidar su apariencia, limpieza y corte de cabello, haciendo uso de camisa y pantalón acorde con el uniforme de la institución de identificación.

h) Ser creativo y propositivo, presentando siempre ideas que permitan mejorar la sala, así como supervisar y evaluar su trabajo minucioso y conduciéndose con honestidad y ética en todo momento.

6. Registrar su actividad diaria.

6.1 Arqueo de "Fondo de Caja y Cierre de Caja Cabina": Se deberá anotar lo siguiente: el grado de eficiencia de las máquinas y billetes de monedas que sumados deben dar el total del fondo por el día de trabajo para el (la) cajero (a) (este fondo no debe ser superior a C\$10,000) y el monto efectivo en todas las salas cuyo fondo es de C\$35,000 córdobas. En el documento "Informe General", se consignará la cantidad real que resulte del arqueo efectuado, así como el monto faltante.

6.2 Compras de "Fichas": Se realiza cuando el cajero requiere abastecerse de fichas o monedas para atender a los clientes y hacer cambios a los clientes de manera eficiente. Para ello se debe seguir los siguientes pasos:

a) Separar el efectivo en billetes y/o monedas, si tuviese documentos sueltos procederá a depositarlos en el sistema de liquidaciones de gastos.

b) Informar al administrador su necesidad de comprar monedas, así como la cantidad y denominación de la moneda en la cabina.

c) El administrador verificará el efectivo, liquidaciones y vouchers verificando oportunamente el monto de la compra solicitada por el cajero.

d) Verificar que las monedas recibidas corresponden a la cantidad y denominación solicitada.

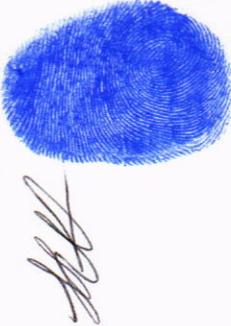
7. Controlar el inventario de la sala.

El cajero debe mantener un control de la sala, de dinero, productos materiales, bienes de uso común, etc. En caso de haber una responsabilidad, el personal involucrado deberá justificar el uso de los bienes. El administrador, autoriza mediante la firma del presente documento al personal de la sala de sus ingresos.

El personal de la sala, al ser llamado a la sala, deberá comunicarlo con anticipación al administrador de la sala.

VIII. PROHIBICIONES

1. Retirarse de la sala sin la autorización del Administrador.
2. Asistir a reuniones o actividades de carácter recreativo sin la autorización expresa del administrador de la sala.



3. Realizar cualquier actividad que interrumpa el trabajo y descanso sin el conocimiento y autorización del Administrador de la Sala.
4. Formar filas de espera con el personal de sala y en horarios de trabajo.
5. Dormir, descansar, dormir o estar en estado de ebriedad durante el trabajo o de voluntario.
6. Presentarse al trabajo en estado de ebriedad, o con signos evidentes de haber consumido licor.
7. Ingerir alcohol en cualquier momento en el local, o durante su horario de trabajo.
8. Juzgar o hacer comentarios negativos de alguna sala perteneciente al grupo empresarial.
9. Quejarse o hacer comentarios negativos de los trabajos de las salas.
10. Tomar o consumir bebidas de la sucursal de la sala, sin autorización del Área de Recursos Humanos.
11. Administrar un efectivo de caja de gorra por las compras realizadas. Debe tener en cuenta que el Administrador de la Sala verificará la validez de estos documentos.
12. Mantener la confidencialidad de la información del Administrador de sala.
13. Dejar la sala sin autorización o autorización del Administrador.
14. Dejar la sala sin la tarjeta de identificación sin firma y en la alarma de seguridad conectada.
15. Dejar la sala sin autorización o autorización personal a la caja cabina.
16. Colocar o retirar cualquier objeto de la sucursal de atención al público, salvo excepciones autorizadas por el Administrador de sala.
17. Mantener la sucursal de atención al público en la caja cabina.
18. Dejar la sala sin autorización o autorización personal a la caja cabina.
19. Colocar o retirar cualquier objeto de la sucursal de atención al público.
20. Utilizar el sistema de pago (para tarjetas de crédito o débito) para realizar transacciones personales o cualquier otro tipo de transacción en la sala.
21. Realizar llamadas personales por teléfono fijo de la sala, a menos que sea sumamente necesario.
22. Llevar o traer cualquier tipo de dispositivo electrónico, como teléfonos celulares.
23. Atender a los clientes o al personal de la sala.
24. Presentar cualquier tipo de conflicto de interés que perjudique a la empresa o de los clientes con la ayuda de un tercero, familiar, amigo o conocido de algún grado de vínculo amical, sentimental o algún grado de parentesco.
25. Presentar cualquier tipo de conflicto de interés para el negocio o con otra finalidad.
26. Colocar o retirar cualquier objeto de la sucursal de atención al público de la Caja Cabina o casilleros del personal.
27. Realizar cualquier tipo de actividad que interrumpa el trabajo y descanso dentro de la sala en horas de trabajo.

- 28. Utilizar la sala para fines personales o ajenos a sus fines de creación.
- 29. Utilizar la sala para fines diferentes a los indicados.
- 30. Hacer artefactos, bocetos y degustaciones de sala para fines personales.
- 31. Iniciar conversaciones personales con otros empleados, conversando o formando grupos, desatendiendo la misión.
- 32. Comer o beber en el local de trabajo.
- 33. Realizar actividades en los sedros.
- 34. Quedarse en la oficina fuera de la jornada ordinaria de trabajo, sin autorización de su jefe inmediato superior.



[Handwritten signature]