

CONSTANCIA DE RECEPCIÓN DE LA ESTRUCTURA Y CAPACITACIÓN
DEL MANUAL DE FUNCIONES

Código:	FOR-SED-DYM-003
Versión:	05
Vigencia:	13/07/2015

Yo Maria José Benquechea con número de NI 5238441-090296-00032
asignado al área / sala / negocio Caja / Matagalpa con Razon Social SLP
Acepto haber recibido, leído y capacitado en el Manual de Funciones del siguiente cargo: Cajera

Aceptando todas y cada una de sus partes, comprometiéndome a cumplir con las mismas.

11/05/2013
Fecha de Recepción

[Firma]
Firma del trabajador

[Huella]
Huella digital

José Benjoechea
Lentino

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES CAJERO (A)	FECHA DE VIGENCIA Octubre 2012 / Operaciones	VERSION 1.0	Página 1 de 8
--	---	----------------	---------------

- 3.5 Verificar durante el relevo la existencia en la caja cabina de lo siguiente:
- "Apertura y Cierre de Caja Cabina".
- asignados por el Administrador, los cuales serán consignados en el formato como: cámara fotográfica, máquina contadora, detector de billetes falsos y otros
- 3.4 Verificar el estado y existencia de los equipos asignados a la caja cabina, tales como: cámara fotográfica, máquina contadora, detector de billetes falsos y otros
- 3.2 Verificar que las monedas, fichas token y billetes recibidos sean verdaderos
- 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 Realizar el relevo de Caja Cabina con el (la) cajero (a) del siguiente turno en presencia del Administrador
- 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
- 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

V. FUNCIONES ESPECIFICAS

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.

VI. OBJETIVO DEL PUESTO

Supervisa a
Reporta a
Administrador de Sala
No ejerce supervisión directa

III. RELACIONES JERARQUICAS

Area
UBICACION DEL CARGO
CONTRALORIA DE OPERACIONES

I. TITULO DEL CARGO CAJERO (A)

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES CAJERO (A)	NICARAQUA
--	-----------

- 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 planilla de instrucciones que se proporciona para su ubicación en la Caja Cabina, si en caso tuviere cualquier desperfecto comunicar en forma inmediata al Administrador

- 10 Verificar al correcto llenado del formato "Boleta de Movimiento de Valores" para realizar pagos de Premios Mayores, Pagos de Progresivos o Rellenos de Hooper
- 10.1 Constatar siempre que el formato "Boleta de Movimientos de Valores" cuente 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 Ma 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 aun 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 tomó 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 firmado y sellado

- 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 gastos en original este firmado y sellado por el Administrador de turno y el Agente de Seguridad de Puerta

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	
CAJERO (A)	
NICARAGUA	

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 este se encuentre ausente, indicando 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 en borradores ni enmendaduras y organizándolos por tipo de comprobante: Facturas, Recibos de Movilidades, Incentivos, Premios y Reclamos.

13. Comparar 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 este 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 archivos del fondo asignado con el Administrador de sala, Sectorista, Auditor o Inspector cada vez que estos lo soliciten.

16.1 En caso de hallarse faltantes o sobranes, 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 librador firmará un recibo provisional para que se proceda al descuento por planilla y se lleve el record de sus pérdidas. Si el Administrador encuentra un sobranie, este será guardado en la bóveda hasta la visita de un auditor, consignando en el respectivo formato "Arqueo de Caja Cabina", y firmando un recibo provisional, como constancia de la entrega que realizó la Cajera.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	CAJERO (A)	NICARAGUA
------------------------------------	------------	-----------

Jose Banguela

Jose Benjochan - con foto

Manual de ASESORÍA para la Unidad de Asesoría y Asistencia	VERSIÓN 1.0	FECHA DE VIGENCIA Quince 2012 / Opciones	Página 5 de 6
--	-------------	---	---------------

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 peritaje de los sorteos diarios, quincenales y mensuales que se realizarán en la sala el equipo de sonido se encontrará en la caja cabina
19. Asistir a las charlas del Área 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 continúe realizando sus funciones.
23. Presentarse como encargada al Administrador se encontrará ausente ante la intervención de las autoridades de Gobierno, Municipales y Policías.
- 23.1 Preguntar el motivo de la visita y solicitar con educación y cordialidad a los representantes de las autoridades del Gobierno, Municipales y Policías 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 contestara, 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 Caja 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

Jose Bongochay Centro

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES CAJERO (A)	VERSIÓN 1.0	FECHA DE VIGENCIA Diciembre 2017 / Opendata	Página 8 de 8
--	----------------	--	---------------

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.

Los caballeros. Deberán cuidar su apariencia, limpieza y corte de cabello, haciendo uso de camisas y corbata, debiendo portar de igual forma su fotocheck de identificación.
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.
Las señoras. 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).

a) El personal de sala deberá mantener una presentación impecable, una buena imagen y arreglo.

1. La caja 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 el (la) asistente, el (la) inspecto).
2. En casos que el (la) cajero (a) deje la caja abierta por algún tiempo corto o prolongado, deberá armar el fondo de dinero designado a la persona que se quede en ella.
3. Los pagos de Premios Mayores en las máquinas se realizarán en efectivo y no en dolares americanos.
4. El refugio deberá ser coordinado con el Administrador, en horas de menor afluencia de público, realizando el cuadro respectivo del fondo de caja abierta con la presencia del personal que se quedará en su reemplazo.
5. Presentación y actitud requeridas del personal de salas.

VII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

1. Mantener informado a su jefatura inmediata sobre las ocurrencias que se hayan presentado y que impliquen el normal y óptimo desarrollo de sus funciones.
2. Tener en cuenta que está prohibido instalar software, programas de computo, bajar música o cualquier información de internet de internet personal, crear en las computadoras de la empresa, sin autorización del jefe de área.
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.

VI. NORMAS BÁSICAS DE CONDUCTA

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES CAJERO (A)	Nicaragua
--	-----------

6 Registro 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 bolígrafos de monedas que sumados deben dar el total del fondo designado por el Administrador para que baje en mega-caja cuyo fondo es de C\$35,000 cordobas. En este formato, en donde dice "Total General", se consignará la cantidad real que resulte del arqueo o cuadro 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:

- El cajero repara el efectivo (soles y/o dólares), si tuviera documentos sueltos.
- El cajero informará al administrador su necesidad de comprar monedas, así como la cantidad y denominación sin salir de la caja cabina.
- 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.
- El cajero verifica que las bolígrafos 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 resarcir 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 Área de Operaciones.

VIII PROHIBICIONES

- Retirarse de la sala sin antes relevarse o sin autorización del Administrador.
- Asistir a la sala en el día de su descanso, salvo convocatoria expresa del administrador de la sala.
- Realizar cambios en el horario de trabajo y descanso sin el conocimiento y autorización del Administrador titular del turno A.
- Formar grupos de conversación con el personal de sala y en horarios de trabajo.
- Dormir en el local, durante su horario de trabajo reglamentario.
- Presentarse al centro de trabajo en estado de ebriedad o con signos evidentes de haber consumido licor o drogas.
- Ingerir bebidas alcohólicas o drogas en el local, o durante su horario de trabajo.

Jose Benjocan Contreras

Jose Benjoccha Centro

DOCUMENTO AUTORIZADO POR LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	VERSION 1.0	FECHA DE VIGENCIA OCTUBRE 2012 (Obligatorio)	Página 8 de 8
--	----------------	---	---------------

8. Lugar en las máquinas registradoras de alguna sala perteneciente al grupo empresarial.
9. Que familiares jueguen en las máquinas registradoras 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 Auditoría 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 vínculo 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.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	CAJERO (A)	NICARAGUA
------------------------------------	------------	-----------