

MANUAL DE APOYO



Curso: **Cajero(a) Bancario(a)**

2016



CAPACITACIÓN LABORAL

INDICE

MODULO 1: Sistema Financiero

- Sistema Financiero
- Banco del Estado de Chile
- Banco Central de Chile
- Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras
- Sernac Financiero
- Distribución del Sistema Financiero
- Banco Comercial
- Productos Bancarios
- Intermediación Financiera
- Secreto y Reserva Bancaria
- Prevención ante el lavado de Activos
 - Superintendencia de bancos e instituciones financieras
 - Unidad de Análisis Financiero
 - Asociación de Bancos

MODULO 2: Apertura y Normas Generales de la Caja

- Función del Cajero
- Elementos de trabajo
- Responsabilidades y Obligaciones
- Horario Bancario
- Apertura de la Caja
- Actividades del cajero
- Habilitación del puesto de trabajo

MODULO 3: Normas y Reconocimiento de Circulante nacional

- Carta Circular Instructivo Billetes Chilenos
- Billeto desgastado
- Billeto dañado
- Billeto Mutilado
- Criterios de desgaste sustrato papel y polímero
- Billeto Entintado

- Billete Falsificado
- Características Billetes serie Bicentenario
- Monedas
- Recuento de dinero “Arqueo de Caja”
- Orden y clasificación de billetes

MODULO 4: Transacciones de Recepción en caja de depósitos y pagos

- **Ley de Cheques**
- Cuenta Corriente
- Apertura de cuentas corrientes bi-personales o multi-personales
- Cierre de Cuentas Corrientes
- Requisitos de apertura de cuenta corriente
- Servicios asociados a la cuenta corriente
 - El Cheque
 - Cuentas de Ahorro
 - Contrato de Apertura
 - Cuenta de Ahorro a la Vista
 - Cuenta de Ahorro a Plazo con giro incondicional
 - Cuenta de Ahorro a Plazo con giro diferido
 - Ahorro con y sin libreta
 - Vales a la Vista
 - Depósitos a Plazo
 - Tarjeta de Crédito Bancaria
 - Proceso del Canje
 - Canje
 - Cámara de Compensación
 - Canje electrónico
 - Plazas y agrupaciones
 - Convenios y Servicios

MODULO 5: EJERCICIOS: Transacciones de Retiros en caja de fondos depositados o pertenecientes a terceros

- Pago de documentos o solicitudes presentados para que las personas retiren los fondos que tienen en los Bancos (Giros ahorro, Vale Vista, retiros, etc.)
- Procesamiento de documentos, para que las personas retiren los fondos que le pertenecen o les han sido entregados

MODULO 6: Cuadratura de Caja

- Conceptos de cuadratura de caja
- Totales no cuadrados
- Respaldos de las transacciones de caja

MODULO 7: Atención al cliente y Calidad de Servicio

- El poder del servicio al cliente
- Concepto tradicional y moderno del cliente
- Cliente interno y externo
- Habilidades personales y técnicas
- Necesidades de los clientes
- ¿Qué es el servicio?
- Tipos de clientes
- Calidad de servicio
- La comunicación
- Elementos de la comunicación
- Comunicación verbal y no verbal
- Elementos del lenguaje no verbal
- Asertividad y habilidad Social
- Dimensiones de la habilidad Social
- Escucha activa
- Trabajo de equipo
- Escala de Compromiso de los Colaboradores
- Estrategia de equipo en la atención y el servicio de excelencia
- Etapas de venta o presentación de un producto y/o servicio
- Pasos para la resolución de problemas
- Método de recuperación de clientes insatisfechos
- Naturaleza de las objeciones, reclamos y quejas

- Estrategias para enfrentar las quejas de los clientes
- Sistema de gestión de la calidad, mejora continua
- Políticas y valores de la entidad bancaria y su personal en la excelencia en la atención al cliente
- Postulados del personal bancario
- Pautas de comportamiento

MODULO 8: Mercado e inserción laboral de los cajeros

- Cajeros internos y cajeros externos.
- Las empresas de servicios transitorios
- Rol de las OMIL
- Como confeccionar un buen currículum vitae
- Cómo enfrentar eficazmente una entrevista de trabajo.
- Convenciones y pautas sociales en el trabajo al interior de un banco.

MODULO 1

SISTEMA FINANCIERO

El negocio bancario consiste en prestar servicios de índole financiero que, como tales, deben adaptarse a las exigencias del mercado, esto es, a las necesidades que tienen en la materia sus clientes, sean personas naturales o jurídicas.

En este contexto la actividad de la banca comercial constituye una importante ayuda al desarrollo del país, en la medida que una ágil y expedita prestación de servicios financieros promueva el desarrollo económico y social.

Sin embargo, incidiendo la actividad bancaria en el manejo de fondos de terceros y en otras materias que afectan directamente los intereses económicos y financieros no solo de sus clientes, sino también de la sociedad en que se inserta, la actividad bancaria, no solo está



CAPACITACIÓN LABORAL

sujeta a la fiscalización de organismos técnicos del estado, sino también a normativas legales especiales.

El marco legal que rige a los Bancos está conformado, actualmente por:

- La Ley General de Bancos, contenidos en el DFL 252.
- La Ley Orgánica de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.
- Ley Orgánica Constitucional del Banco Central.

ENTORNO LEGAL

LEY GENERAL DE BANCOS

Este cuerpo legal trata, entre otras materias, sobre la forma de constitución de las empresas bancarias. En su Artículo 40 define a un Banco como "Toda sociedad anónima especial, que autorizada en la forma prescrita por la ley y con sujeción a la misma, se dedique a captar o recibir dinero o fondos del público, con el objeto de darlos en préstamo, descontar documentos, realizar inversiones, proceder a la intermediación financiera, hacer rentar estos dineros y, en general, realizar toda otra operación que la ley permita".

La ley General de Bancos también establece específicamente las operaciones que pueden efectuar los Bancos. Estas operaciones están expresamente indicadas y no pueden efectuar otras, rigiendo en esta materia los principios del derecho público. Normas sobre reservas, dividendos, encaje y límites máximos de depósitos y obligaciones.

Expresamente las limitaciones que afectan a las operaciones que pueden efectuar los Bancos, son especialmente en cuanto a:

- Otorgamiento de Créditos a personas relacionadas.
- Recepción de bienes en pago. Crédito a sus trabajadores.
- Responsabilidades por obligaciones a terceros.

BANCO CENTRAL DE CHILE

« La Constitución define al Banco Central de Chile, como un organismo autónomo, con patrimonio propio de carácter técnico, y cuya composición, organización, funciones y atribuciones debe determinar una Ley Orgánica Constitucional. »

Por mandato constitucional, el Banco Central de Chile “Solo puede efectuar operaciones con Instituciones Financieras” sean públicas o privadas. También por disposición de la carta fundamental, “de manera alguna puede otorgar a ellas su garantía, ni adquirir documentos emitidos por el Estado, sus organismos o empresas”.

Las funciones del Banco Central de Chile son entre otras:

- ✓ Dicta las normas y condiciones a que se sujetan los Bancos e Instituciones Financieras en la captación de fondos del público y la sesión o transferencia de efectos de comercio.
- ✓ Regula cuantitativamente y cualitativamente los créditos que conceden los bancos y otras operaciones.
- ✓ Emitir los billetes y moneda de curso legal.
- ✓ Otorga las autorizaciones correspondientes para cobrar comisiones a sus clientes por el manejo de cuentas corrientes.
- ✓ Crear y reglamentar el funcionamiento de las cámaras compensadoras de cheques y otros valores.

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS. (SBIF)

Es la encargada de fiscalizar el cumplimiento, por parte de los Bancos, de leyes, reglamentos, estatutos y otras disposiciones que las rigen. Es una institución autónoma, con personalidad jurídica, de duración indefinida, que se regirá por la Ley General de Bancos y se relacionara con el Gobierno a través del Ministerio de Hacienda.

Tanto el funcionario denominado Superintendente de Bancos, como el personal de la Superintendencia tienen establecidas las condiciones y normas que rigen en sus desempeños, especialmente en lo relativo a las prohibiciones que les afectan y a las obligaciones que les exigen.



CAPACITACIÓN LABORAL

“La SBIF mantendrá permanentemente la clasificación de gestión y solvencia de los Bancos e Instituciones Financieras, ésta clasificación deberá efectuarse periódicamente, y al menos una vez al año se notificará a cada banco dentro de los cinco días siguientes a la fecha de su realización, sin perjuicio de las actualizaciones que haga la Superintendencia cuando se acrediten cambios en las situaciones que motivaron las calificaciones anteriores.

La Superintendencia puede:

- Aplicar sanciones.
- En ciertos casos, prohibir o condicionar la ejecución de determinadas operaciones.
- Designar inspectores delegados o administrador provisional de los Bancos, previo acuerdo del Consejo del Banco Central de Chile.

SERNAC FINANCIERO

Es un nuevo marco legal que establece nuevos derechos para los consumidores de productos y servicios financieros, impone nuevas obligaciones a las empresas y otorga nuevas facultades al Sernac.

Una primera parte de este marco legal regirá a contar del 5 de marzo de 2012. En una etapa posterior entrarán en vigencia el resto de sus disposiciones, una vez que entren en vigencia los reglamentos que conforme a la ley deben dictarse.

Este nuevo marco legal se crea porque aparentemente existe la sensación de que muchos consumidores tienen dificultades con la información entregada por empresas financieras, como por ejemplo: no saben cuánto terminarán pagando por un crédito, reciben cobros que no entienden o deben firmar contratos complicados.

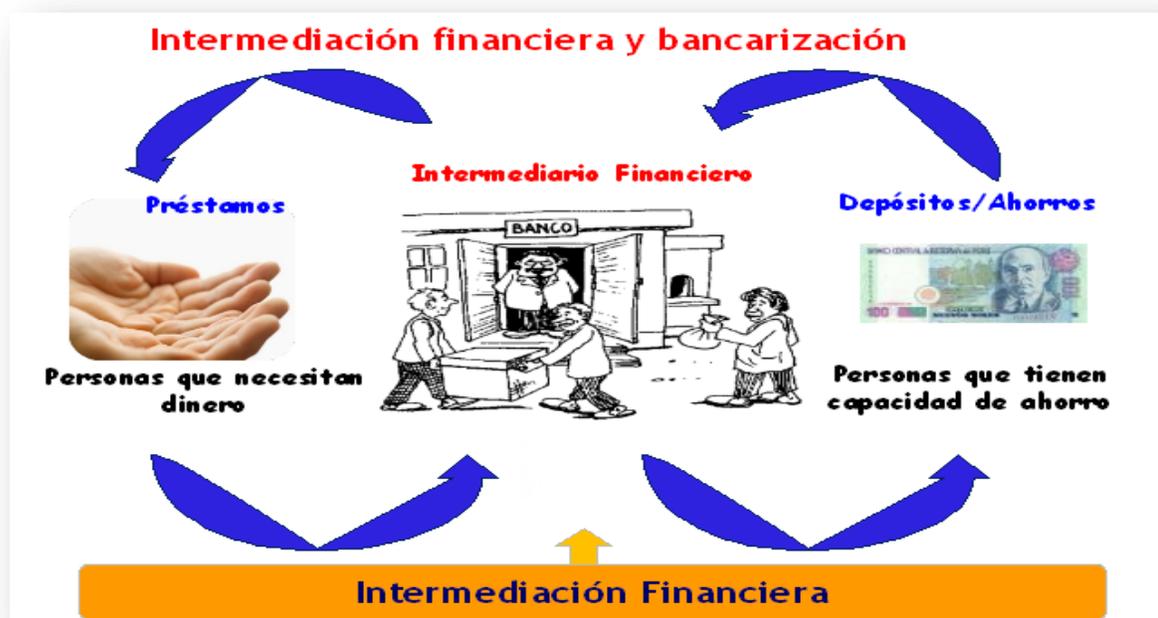
En definitiva, afectará a todos los contratos de adhesión que se suscriban a partir del 5 de marzo, como por ejemplo: Cuenta Corriente, Línea de Crédito, Créditos de Consumo, Tarjetas de Crédito y Créditos Hipotecarios.

INTERMEDIACION FINANCIERA

Actividad que consiste en tomar fondos en préstamo de unos agentes económicos para prestarlos a otros agentes económicos que desean invertirlos.

Quien interviene en esta actividad compra los activos financieros que emiten algunos agentes económicos y los transforma en activos financieros distintos, para venderlos a otros agentes económicos. No se trata sólo de una compraventa de activos financieros, sino que también existe una transformación de los mismos.

No obstante, la función principal de intervención que realizan las instituciones nacionales de crédito, organismos auxiliares, instituciones nacionales de seguros y finanzas y demás instituciones o entidades legalmente autorizadas para constituirse como medios de enlace, entre el acreditante de un financiamiento y el acreditado, obteniendo una comisión por su labor de concertar los créditos en los mercados de dinero nacionales e internacionales.



SECRETO Y RESERVA BANCARIA

De acuerdo a la Ley General de Bancos, la información referida a los depósitos y captaciones que reciban los bancos debe ser mantenida en secreto y sólo se pueden dar a conocer a los dueños de ese dinero y a quienes ellos hayan autorizado.

Si se entrega esa información, la ley castiga con al infractor pudiendo incluso llegar a la cárcel, aunque la ley permite que los jueces puedan solicitarla en caso de que investiguen algún proceso en que sea necesario conocer las operaciones bancarias que hayan hecho los dueños de esos depósitos o captaciones.

La ley también explica que existe la reserva de información, que consiste en que hay cierto tipo de información que puede ser entregado, si la persona que la solicita tiene un interés legítimo. Por ejemplo, un heredero que quiera saber si existe dinero en un banco que le pueda ser entregado.

En todo caso, la ley permite que los bancos informen las operaciones que llevan a cabo en términos generales, para fines estadísticos o de información por parte de la Superintendencia.

PREVENCIÓN ANTE EL LAVADO DE ACTIVOS

El lavado de activos (LA) busca ocultar o disimular la naturaleza, origen, ubicación, propiedad o control de dinero y/o bienes obtenidos ilegalmente. Implica introducir en la economía activos de procedencia ilícita, dándoles apariencia de legalidad al valerse de actividades lícitas, lo que permite a delincuentes y organizaciones criminales *disfrazar* el origen ilegal de su producto, sin poner en peligro su fuente.

Generalmente se identifica el narcotráfico como el principal delito base del lavado de activos. No es el único: el LA también se puede originar en la venta ilegal de armas, la trata de blancas, las redes de prostitución, la malversación de

fondos públicos, el uso malicioso de información privilegiada, el cohecho, el fraude informático y el terrorismo, entre otros delitos. Todos ellos producen beneficios y ganancias mal habidas, que crean incentivos para que se intente *legitimarlas*.

Entre los riesgos que involucra el lavado de activos destacan los:

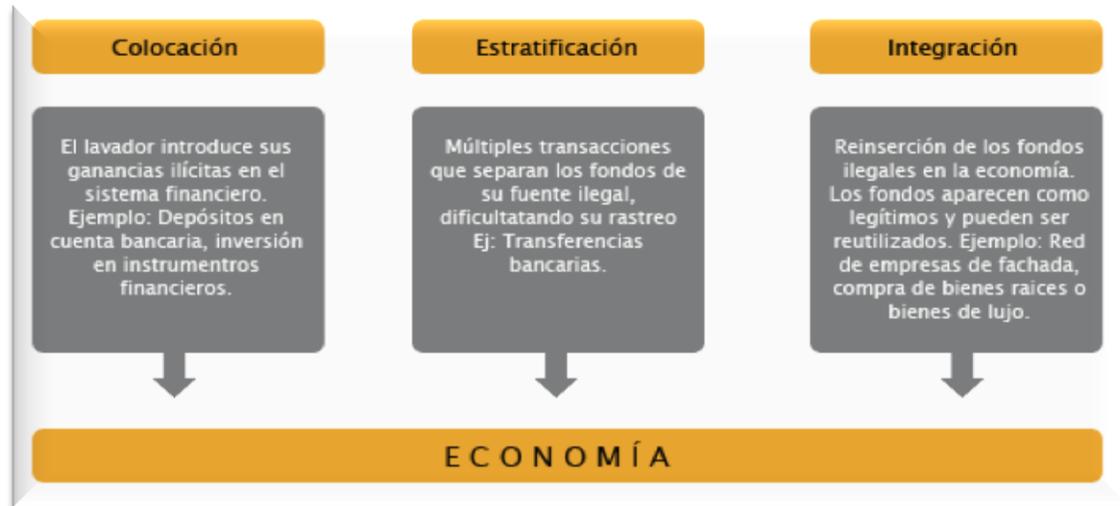
- ✓ **Sociales:** al favorecer indirectamente la criminalidad, permitiendo al delincuente *legitimar* el producto del delito.
- ✓ **Económicos:** al producir distorsiones en los movimientos financieros e *inflar* industrias o sectores más vulnerables.
- ✓ **Financieros:** al introducir desequilibrios macroeconómicos y dañar la integridad del sistema financiero.
- ✓ **Reputacionales:** por la pérdida de prestigio, crédito y/o reputación tanto de entidades financieras como no financieras y de sus profesionales.

Diagrama de lavado de activos



¿Cómo se configura el lavado de activos?

En el lavado de activos se identifican tres etapas:

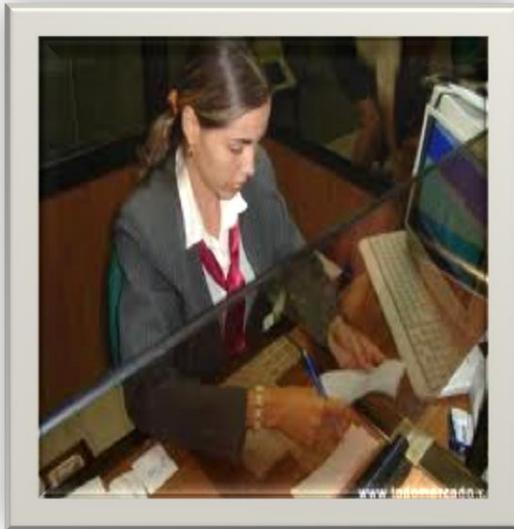


MODULO 2

APERTURA Y NORMAS GENERALES DE CAJA

Funciones de un cajero(a):

1. Recibo del pago clientes.
2. Emisión y entrega de documentos tributarios.
3. Registro de las diferentes formas de pago (efectivo, cheque, tarjeta de crédito, tarjeta de débito, vale vista y cualquier otra que la empresa autorice).
4. Aperturas, cierres y cuadraturas de caja.
5. Entrega de recaudación a Jefe Directo o a quien designe la empresa.
6. Efectuar procesos de cobranza a clientes.
7. Trato cordial y diligente con clientes.
8. Manejo de ventas (conocimientos de lo que se esta vendiendo)



ELEMENTOS DE TRABAJO.

Terminales de Caja.

Por tratarse de una herramienta de alto costo y técnicamente compleja, su uso está restringido sólo a los funcionarios a quienes les es asignada una estación de trabajo, para efectuar las labores propias de su función, en este caso, la de Cajero. Por otra parte la cantidad de información y transacciones que se manejan través del terminal de caja, exige un resguardo absoluto de su uso, debiendo permanecer bloqueado cada vez que el cajero se ausenta del recinto, para evitar así que alguien pueda usarlo en forma indebida, de ser así, el responsable de todas las transacciones efectuadas, de cualquier índole que estas sean, serán responsabilidad del usuario a quien le haya sido asignada la estación.



Muebles, Gavetas temporizadores:

El mobiliario en general con el que está equipado un recinto de caja, está técnicamente diseñado para permitir un desempeño cómodo, considerando el tipo de función, que en este caso el cajero debe desempeñar. De la misma manera los cajones, gavetas, monederos, mueble clasificador de documentos, están ubicados estratégicamente de tal modo que le permita al cajero un desenvolvimiento adecuado, acorde con las necesidades que el cargo plantea. No está permitido usar este mobiliario, para guardar o mantener u su superficie objetos personales, alimentos, bebidas u otros que no sean los elementos propios y necesarios para el desempeño de la función.



Timbre de caja:

El Timbre de Caja es el elemento que permitirá identificar al cajero o la caja donde se efectúa alguna transacción. De esta forma, la responsabilidad que le compete al cajero a cargo de un Timbre es total, en términos de que todo lo refrendado por esa herramienta, debe estar debidamente registrado e ingresado en los sistemas del banco. La forma de identificación que tiene un Timbre de caja, es a través de un número. Este queda registrado conjuntamente con la firma del

CAPACITACIÓN LABORAL

cajero en el momento en que es asignado por el Banco y a partir de ese hecho, toda la responsabilidad por las refrendaciones que con el se hagan, son de exclusiva responsabilidad del cajero. Todo esto implica, que el resguardo de éste elemento de trabajo debe ser extremadamente cuidadoso.



Cofre del cajero o maleta:

Este elemento es el mueble donde se debe mantener el dinero durante la jornada de trabajo, posee la estructura adecuada, para un normal desenvolvimiento en la función de pagar y recibir dinero.



Máquinas contadoras de billetes:

Estas máquinas “contadoras de billetes por fricción”, no detectan billetes falsos, por lo tanto su uso se recomienda sólo para el conteo de cantidades importantes de billetes y se sugiere hacerlo dos veces cada vez, por cuanto existe la posibilidad de que dos billetes pegados sean contados como uno. De la misma manera existe la posibilidad de que en medio de los billetes se encuentre un papel similar en tamaño al billete que indudablemente la máquina lo contará. Es recomendable, que una vez que se concluya el conteo en la máquina, los billetes sean examinados, para verificar la existencia de billetes falsos.



Estante clasificador de documentos. (Pajarera)

Para efectos de separar los distintos formularios y documentos que son necesarios administrar en la función cajas, existe un estante que permite la clasificación u ordenamiento por separado de estos (Pajarera).



Cuidados Terminal de Caja:

Por tratarse de una herramienta de alto costo, los resguardos que se deben mantener son controlados por los niveles de supervisión. Al igual como en el caso del control del timbre, también queda un registro de la asignación de terminal, de ese modo identificar a la persona que en un determinado momento realizó alguna transacción que se necesite investigar.

Uso de claves – resguardos:

Para ingresar al sistema, una vez asignado un terminal, el cajero deberá crear su clave secreta o Password, la que deberá mantener en absoluto secreto. El uso de esta clave está restringido para abrir diariamente, desbloquear y cerrar su terminal.

Muebles con temporizador:

Este tipo de mueble posee un sistema especial de resguardo del dinero, que consiste en lo siguiente:

- a) Al igual que los demás muebles posee un primer cajón donde se clasifican las distintas denominaciones de billetes.
- b) En la parte de atrás del segundo cajón, posee un mecanismo que permite que al cerrar el cajón los billetes que se encuentran al fondo del mismo, caigan a otro compartimiento, que se encuentra abajo del cajón principal o primer cajón. Este compartimiento o mueble adicional, está equipado con una cerradura con clave, la que al ser accionada para abrir, tiene un retardo de algunos minutos (3) antes de poder abrir efectivamente la puerta. Este sistema tiene las siguientes ventajas:
 - ❖ Evita que el cajero posea montos altos de dinero en su primer cajón o gaveta.
 - ❖ Evita que dentro de la jornada, el Cajero deba hacer entregas de Dinero a la Tesorería.
 - ❖ Minimiza los riesgos de asalto.



RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES

Revisará la correcta recepción de todos los pagos que reciba.

¿Cuál es el procedimiento?

- Contar el dinero o el número de documentos en presencia del cliente, constatando lo registrado en la boleta o factura emitida.
- Guardar el dinero en su caja, según los procedimientos de la empresa.
- En el caso de los cheques verificar que estén debidamente emitidos.
- Timbrar el documento como pagado, solicitar que el cliente complete su nombre, rut y firma en el caso de compras con factura.
- Cuando un pago de clientes se realice con algún error, dependerá si el error arroja una diferencia en contra para el cajero no detectada en el momento de la recepción, pasa a constituir una **pérdida de responsabilidad del cajero** por no haberla detectado durante la recepción del mismo. Si el error es al revés, se asume que debe existir **un sobrante** que deberá existir en su caja.

Sera responsable ante la empresa ante la recepción de cheques y otros documentos en los cuales sea dable constatar adulteraciones (mediante raspaduras u otras alteraciones notorias), que sean visibles en un análisis o lectura del documento.

Será responsable de la recepción de un cheque en que la firma giradora no corresponda a la de la cedula de identidad del titular de la cuenta corriente girada o haya sido falsificada en forma visible, vale decir que exista visible disconformidad, respondiendo por el valor del documento cancelado o de los perjuicios que su acción origine.

Informará de inmediato las diferencias que se produzcan al final del día ante la jefatura correspondiente; no hacerlo constituye una falta grave.

Será de su responsabilidad el extravío de cualquier especie a su cargo, fuera de significar una indemnización para la Empresa; quedará sujeta a una investigación.

Prohibiciones del cargo de cajero

Debido a lo delicado del tema de las responsabilidades del cajero (a), aquí se especifican lo que constituyen las prohibiciones.

- Pagar o recibir en pago documentos que tengan enmendaduras, raspaduras o cualquier alteración apreciables a simple vista.
- Entregar dinero a funcionarios, sin previa recepción del documento que respalde el egreso, el cual tendrá que imputarlo de inmediato en su terminal.
- Enmendar una papeleta, registro u otro documento recibido o pagado.
- Traspasar o recibir dinero a o de otros cajero (a) y/o Contador, omitiendo las siguientes exigencias:

(a) Recuento de los dineros por parte del Cajero o Contador que lo recepciona.

(b) Entrega o recepción del comprobante contable previamente autorizado por apoderados, cuyo original deberá ser devuelto a quien entrega, debidamente timbrado y con V° B°, en señal de conformidad.

(c) Digitación inmediata en su Terminal del ingreso o egreso de los dineros.

- abandonar su caja, sin cumplir previamente con los siguientes resguardo básicos de seguridad:
 - (a) Dejar el timbre de Caja y los dineros debidamente resguardados bajo llave, llevándose esta última consigo y jamás delegarla en un colega o superior.
 - (b) Dejar desactivado su Terminal (CAJA).
- Dejar su tarro de caja en pasillos o lugares distintos al recinto donde desempeña su labor de Cajero (a), o en ese lugar, sin adoptar las medidas de resguardo que impidan que éste sea sustraído.
- Intentar ingresar dinero a modo de restitución de faltantes de caja, o ausentarse bajo cualquier pretexto del lugar durante el período de tiempo en que le estén realizando un arqueo.
- Mantener en su caja saldo superior a los márgenes establecidos durante las horas de atención de público, estando obligado a solicitar las veces que sea necesario la autorización a sus superiores para traspasar los excesos.
- Guardar dinero en lugares distintos al tarro de caja, cajones o bóveda, como por ejemplo: papeleros, tarros de basura, o en tarros de cajero que no están en

funcionamiento, carentes de una elemental visualización permanente y custodia responsable.

- Accesar los dineros que pudieran quedar en su caja, después de haber sido víctima de un asalto, debiendo limitarse exclusivamente a poner llave a los cajones, evitando borrar posibles huellas dactilares en los lugares que hubiese acceso él o los asaltantes. Todo esto, hasta que la Contraloría efectúe los arqueos correspondientes y la policía realice sus análisis.

HORARIO BANCARIO

El horario del sistema bancario chileno es de lunes a viernes de 09 a 14 hrs. Cabe destacar que existen sucursales que atienden en horario especial de las 08 a las 19 hrs y los días sábado de 09 a las 14 hrs.

APERTURA DE CAJA

El servicio de cajas es una de las actividades más importantes de un negocio. Es de alta responsabilidad tanto, para custodiar los valores de la empresa, como para mantener la buena imagen. La persona que efectúe estas labores, debe reunir como mínimo los siguientes requisitos:

- Ser ordenado.
- Conocer la normativa y saber aplicarla.
- Mantener concentración en su trabajo.
- Estar alerta a situaciones anómalas, denunciándolas oportunamente.
- Ser amable y empático con los clientes.
- Ser honesto.
- Es necesario que el cajero cuente con un método o procedimientos estandarizados
- para que realice apropiadamente su labores, y estas funciones básicas pueden ser:
 - Recibir su caja asegurable, para trasladar su dinero a la bóveda de la empresa, o escritorio con caja incorporada con la seguridad necesaria en caso de rendir y entregar su rendición diariamente.
 - En caso de requerir dinero deberá confeccionar el formulario de traspaso de dinero al Tesorero, como también en caso de entregar dinero a tesorería o a otra caja de la empresa.

- Deberá contar el dinero en presencia del Tesorero o de quien le haga entrega de dinero.
- Cada fajo o paquete de dinero deberá estar etiquetado, para establecer su procedencia.
- Los cajeros deben sujetarse a las normas sobre límites máximos de dinero en caja, y en caso de excedentes, deberá traspasarlos a tesorería.
- El cajero antes de comenzar la atención de los clientes, deberá tener ordenado su dinero, timbre y todos los elementos necesarios para una óptima atención.
- Al atender al cliente debe el cajero hacerlo con un grado de calidez, saludando y despidiéndose amable y cortésmente.
- Después de atender a cada cliente y terminada la operación el cajero debe ordenar el dinero y los documentos recibidos.

Operatoria de caja

- ✓ Debe mantener su efectivo ordenado por nominación.
- ✓ Debe mantener su efectivo bajo llave.
- ✓ No debe abandonar su puesto de trabajo sin bloquear su terminal.
- ✓ Debe revisar constantemente, sus transacciones:
- ✓ Franquear debidamente cheques.
- ✓ Validar extensión de cheques, confeccionados manualmente.
- ✓ Verificar identidad de clientes, que paguen con cheques o tarjeta de crédito.
- ✓ Custodiar sus comprobantes de cargo, tanto de tarjetas de créditos como de débito.
- ✓ Administrar el efectivo que ingresa y su saldo caja de manera proactiva (traspasos constantes).
 - El dinero debe ser contado por el cajero.
 - Debe traspasar el monto del préstamo inicial en cuanto tenga efectivo suficiente, para evitar el bloqueo de su terminal por exceso.
 - Mantenerse alerta de no superar los \$130.000 en caja para evitar autobloqueo. (Suma efectivo + Redcompra).
 - El traspaso debe ser entregado en forma ordenada por nominaciones.
 - Control de caja no puede tomar el dinero directamente desde caja.

Errores más frecuentes en caja

- Pérdida de comprobante de cargo tarjetas de crédito.
- Pérdida de comprobante de cargo tarjeta débito.
- Recepción de cheques mal extendidos.
- No franqueo de cheques.
- Permitir que otra persona opere el efectivo acumulado en caja.
- Mala administración del límite efectivo, produciéndose bloqueos.
- Entrega de vueltos errónea / reclamos clientes.

ACTIVIDADES DEL CAJERO

- a) La principal función del cajero es recibir y/o entregar dinero, bajo la responsabilidad de su timbre de caja, es el único autorizado para ello.
- b) Debe conocer los códigos de todas las operaciones cursadas por caja, a través de transacciones en su terminal.
- c) Tener claros los horarios límites de entregas de papeles y condiciones de entrega de las rendiciones de caja.
- d) Saber cuáles son los límites de mantención de dinero en efectivo en caja, tanto durante el día como al final de la jornada diaria.
- e) Tener conocimientos de los límites en el pago de cheques, según corresponda.
- f) Efectuar el registro de todo ingreso de documentos o efectivo al terminal.
- g) Recibir y entregar documentación que corresponda sin alteraciones, rayaduras, borrones y sin enmendaduras.
- h) Timbrar, todos los documentos que correspondan su caja, que ingrese o egrese del terminal.
- i) Revisar y contar todo el dinero efectivo que ingrese a caja: traspasos, depósitos, recepción de pagos etc. Y firmar y hacer firmar cuando corresponda.
- j) Chequear sumas y detalles de depósitos y pago de cheques.
- k) Revisar y contar todo el dinero efectivo que egrese de caja las veces que sean necesarias, para su seguridad y la del cliente.

- l) Requerir el dinero para el adecuado funcionamiento diario de su caja, oportunamente.
- m) Preocuparse de mantener un stock adecuado de dinero en efectivo, billetes y monedas para una mejor atención.
- n) Custodia del timbre de Caja y su resguardo.
- o) Retirar los billetes inútiles y traspasarlos al tesorero de acuerdo a las políticas e instrucciones específicas de cada Institución.
- p) Identificar siempre a la persona que se presente a cobrar, con su cédula de identidad, en el caso que corresponda.
- q) Solicitar y/o demostrar al cliente el recuento del dinero recibido antes de abandonar la caja.
- r) Ante cualquier dificultad anormal o poco clara solicite la consulta a su superior (recuerde que la responsabilidad es indelegable).
- s) En caso de requerir una autorización especial, verifique el vº bº de autorización correspondiente.

Después de terminada la atención de clientes el cajero deberá efectuar los siguientes pasos:

- ✓ Entregar el dinero y/o documentos urgentes, a tesorería o quien corresponda.
- ✓ Ordenar los billetes y confeccionar el traspaso del dinero que exceda de lo establecido como límite máximo, dejando el saldo autorizado.
- ✓ Sumar los documentos que han sido previamente separados por cada tipo de operación.
- ✓ Establecer el saldo efectivo de caja, indicado por el terminal o por la diferencia entre los ingresos y egresos.
- ✓ Deberá efectuar su arqueo físico, el que deberá coincidir con el saldo contable que arroja el sistema.
- ✓ Todos los totales de las operaciones sumadas deberán quedar expresados en la Planilla de Caja, Rendición o Cuadratura. En caso de que el saldo del arqueo sea distinto al saldo del sistema, el cajero deberá buscar las diferencias de la siguiente forma:
 - Arquear nuevamente el dinero.
 - Indicar con exactitud la diferencia entre ambos totales.

- Revisar el saldo inicial de caja.
- Revisar las sumas de las operaciones procesadas.
- Revisar y sumar los cheques recibidos.
- Chequear los formularios de traspaso de dinero.
- Verificar si las transacciones han sido bien ingresadas al sistema.
- Verificar el detalle de los depósitos efectuados al banco.
- Verificar si la diferencia corresponde a un múltiplo de 9.
- Si la diferencia persiste deberá declararla en su formulario respectivo.
- Una vez finalizado el proceso de cuadratura, se procede a cerrar el terminal.
- Y finalmente el Tesorero realizará el arqueo de saldo y guardará la caja en la bóveda de acuerdo a las normas de seguridad.

HABILITACION DEL PUESTO DE TRABAJO:

a) Actividades Clave: Abrir la caja

Criterios de Desempeño:

- 1) Retirar gaveta y revisar estado del puesto de trabajo, según procedimientos de la empresa
- 2) Abrir la caja registradora con la llave, tarjeta, clave u otro, según procedimientos de la empresa.
- 3) Imprimir y/o guardar comprobante de apertura de máquina, según procedimientos de la empresa.
- 4) Verificar el estado del sello de la caja, tinta, huinchas, rollo de papel, bolsas, baliza u otros, según procedimientos de la empresa.
- 5)
- 6) Clasificar el dinero en caja, según los procedimientos de la empresa.
- 7) Cuadrar el dinero en caja, según los procedimientos de la empresa.
- 8) Disponer puesto de trabajo antes de la llegada de los clientes según los procedimientos de la empresa.

b) Actividades Clave: Cobrar a los clientes

Criterios de Desempeño:

- 1) Saludar y dar la bienvenida al cliente, según procedimientos de la empresa.
- 2) Registrar, digitar y/o escanear la solicitud en la caja, según los procedimientos de la empresa
- 3) Realizar los cobros considerando el total de la cuenta, según los procedimientos de la empresa.
- 4) Verificar los documentos de pago (cheques y/o tarjetas), según los procedimientos de la empresa.
- 5) Entregar comprobantes de débito y de crédito a los clientes y solicitar firma cuando se efectúe éste último tipo de cargo, según procedimientos de la empresa.
- 6) Despedir al cliente, según procedimientos de la empresa.

c) Actividades Clave: Cerrar la caja

Criterios de Desempeño:

- 1) Ordenar el dinero en efectivo y los comprobantes de débito y crédito recepcionados, según los procedimientos de la empresa.
- 2) Cuadrar el valor total de lo recepcionado durante el turno jornada, según procedimientos de la empresa.
- 3) Guardar efectivo y comprobantes, según procedimientos de la empresa.
- 4) Entregar a quien corresponda el dinero de la caja recepcionado en su turno de trabajo, según procedimientos de la empresa.
- 5) Cerrar con llave, tarjeta, clave u otro la caja registradora, según procedimientos de la empresa.
- 6) Entregar gaveta y el lugar de trabajo según procedimientos de la empresa.

MODULO 3

NORMAS Y RECONOCIMIENTO DE CIRCULANTE NACIONAL

Carta Circular Instructivo Billetes Chilenos:

- ✓ El dinero surge con el intercambio ya que antes solo se utilizaba el trueque.
- ✓ Son todos los billetes y monedas que circulan en todo el territorio de la República.
- ✓ Son los únicos medios de pago con poder liberatorio, de circulación ilimitada, con curso legal en todo el país y que son recibidos por su valor nominal.
- ✓ El Banco Central es el único organismo que tiene la potestad para emitir billetes y acuñar monedas.
- ✓ El Banco puede contratar dentro o fuera del país la impresión y acuñación de billetes y monedas.
- ✓ Es un medio de pago o de cambio aceptado generalmente por todas las personas para la compra de bienes y servicios.
- ✓ Casa de Moneda de Chile: Fundada el 1 de Octubre de 1743
- ✓ Es la encargada de la impresión de billetes y acuñación de monedas de curso legal.
- ✓ La primera moneda acuñada tenía el busto de Fernando VI y fue de media onza, salía en circulación el 10 de septiembre de 1749.
- ✓ También realiza otras funciones como impresión de estampillas, pasaportes, formularios oficiales y especies valoradas, así como medallas y galvanos.

¿Qué es el Dinero?

- Cualquier medio de cambio generalmente aceptado para el pago de bienes y servicios y la amortización de deudas.
- Su valor debe ser, estable, aunque en la actualidad la inflación, con el consiguiente aumento de precios, reduce constantemente su poder adquisitivo, de esta manera el valor real del dinero queda determinado por su poder adquisitivo, que a su vez depende del nivel general de precios (IPC).

Funciones del Dinero

- ✓ Facilita el intercambio de mercaderías, ya que es un medio de intercambio de aceptación general.
- ✓ Actúa como unidad de cuenta, es decir, expresa en determinadas unidades los valores de los bienes.
- ✓ Patrón Monetario, regula la cantidad de dinero circulante en la economía, a través de un respaldo como un metal precioso, el oro, o como divisas, dólares.
- ✓ Reserva de valor, implica una desagregación del cambio material y temporal, ya que el dinero se puede materializar en el momento que se estime oportuno.
- ✓ Medio de Pago de las Obligaciones Monetarias, Las obligaciones de dar una cierta suma de dinero, se cancelan entregando esa cantidad de dinero.
- ✓ Es un Instrumento de la Política Económica, las autoridades monetarias influyen en la economía regulando la cantidad de dinero circulante, así se influye en la producción, las inversiones y en el poder adquisitivo de la población.

Importante:

Si durante su jornada de atención de público usted detecta un billete falsificado, debe inmediatamente retenerlo (confiscar), consultar con su supervisor y posteriormente dar a conocer el hecho al cliente. Para estos efectos el cliente no podrá solicitar la devolución del billete. Sólo podrá recibir un documento emitido por el banco en el cual se deja constancia de la confiscación de él.

De vez en cuando usted se encontrará que algunos billetes están muy sucios y gastados para presentarlos al cliente. Recolecte todos estos billetes y entréguelos al Tesorero/Contador de su institución de acuerdo a los procedimientos establecidos en ella. La Ley orgánica del Banco Central al respecto expresa:

“Los bancos retirarán de la circulación los billetes en mal estado por su uso o deterioro” Se considera billetes en mal estado o deteriorado los siguientes:

Billete desgastado:

La principal variable de identificación corresponde al estado general de uso del billete, reflejado fundamentalmente en la tensión, nitidez, suciedad y flacidez del mismo. En cuanto a las características de; tensión, se recomienda identificarla al tacto, comprobándola al establecer la resistencia del billete; nitidez, apreciarla en la claridad de los detalles e imágenes del billete; suciedad, observarla principalmente en las zonas no impresas del billete; y, flacidez, establecerla a partir del estado físico del sustrato papel, el cual debe observarse a la luz de las condiciones mecánicas de uso del billete.

Billete dañado:

Corresponde principalmente a billetes mutilados, rayados, manchados, que no correspondan a aquellos inutilizados mediante tinta por activación de mecanismos disuasivos de seguridad en cajeros automáticos o en el transporte de valores, quemados, deformados, corcheteados, con cintas adhesivas (scotch), o en general deteriorados por uso indebido, que afectan la apariencia del billete y características que permiten su uso y circulación normal. También serán clasificados como billetes dañados aquellos que exhiban defectos en las características de seguridad y que dificulten su autenticación.

Billete mutilado:

Los billetes mutilados que conserven más de la mitad de su texto original podrán ser canjeados en el Banco Central por su valor nominal; si conservaren un porcentaje menor, podrán ser canjeados por su valor nominal cuando, a juicio exclusivo del Banco Central, se pruebe que la porción faltante ha sido totalmente destruida.

Criterios de desgaste sustrato papel y polímero:

Se entenderá por billete NO APTO para circular, aquel emitido por el Banco Central de Chile, válido y no sospechoso de adulteración o falsificación, que manifieste evidentes signos de deterioro y que no esté en condiciones de continuar circulando de acuerdo a los siguientes criterios de selección:

- a. Billete desgastado
- b. Billete dañado

En todo caso, y conforme a las siguientes instrucciones, se considerará NO APTO el billete que presente una o más de las siguientes características:

a. Billetes sustrato de papel: flácido, manchado, que no corresponda a aquel inutilizado mediante tinta por activación de mecanismos disuasivos de seguridad en cajeros automáticos o en el transporte de valores, desgastado, descolorido, parchado, roto, perforado, corcheteado, rasgado, de tamaño no reglamentario, esquinas dobladas y/o faltantes, mutilado, rayado, con escritura, con grafiti, quemado, con cinta adhesiva (scotch) o que se encuentre dañado en alguna otra forma que afecte la calidad normal del mismo; y siempre que en todos estos casos el billete conserve claramente más de la mitad de su texto original en una sola pieza.



1. Manchas
2. Agujeros
3. Rayas escrituras o grafitis
4. Quemaduras
5. Corchetes
6. Roturas y/o rasgaduras
7. Esquinas dobladas y/o faltantes
8. Cinta adhesiva

b. Billetes sustrato de polímero: manchado, que no corresponda a aquel inutilizado mediante tinta por activación de mecanismos disuasivos de seguridad en cajeros automáticos o en el transporte de valores, desgastado, desteñido, parchado, roto, perforado, deformado, corcheteado, rasgado, de tamaño no reglamentario, esquinas dobladas y/o faltantes, mutilado, rayado, con escritura, con grafiti, quemado, con cinta adhesiva (scotch), con su ventana transparente opaca de tal forma que impida apreciar con facilidad el retrato del personaje principal y la denominación, o que se encuentre dañado en alguna otra forma que afecte la calidad normal del mismo; y siempre que en todos estos casos el billete conserve claramente más de la mitad de su texto original en una sola pieza.



1. Esquinas dobladas
2. Quemaduras
3. Corchetes
4. Deformaciones
5. Cinta adhesiva
6. Rayas escrituras o grafitis
7. Manchas
8. Esquinas faltantes
9. Roturas y/o rasgaduras

Billetes entintados sustrato papel

Billetes entintados por sistemas disuasivos de seguridad en cajeros automáticos o en transporte de valores. No pueden remitirse al Banco Central de Chile en carácter de NO APTO y su canje se somete a normas especiales según Acuerdo N° 1602E-01 adoptado por el Consejo del Banco Central de Chile el 12 de abril de 2011



Billetes entintados sustrato polímero

Billetes entintados por sistemas disuasivos de seguridad en cajeros automáticos o en transporte de valores. No pueden remitirse al Banco Central de Chile en carácter de NO APTO y su canje se somete a normas especiales según Acuerdo N° 1602E-01 adoptado por el Consejo del Banco Central de Chile el 12 de abril de 2011.



Billete falsificado:

Existen muchos tipos de dinero falsificado, algunos confeccionados aficionadamente y otros profesionalmente. Los cajeros están en posición de llegar a ser expertos en el conocimiento del dinero. A través de un estudio minucioso, usted desarrollará la habilidad de determinar dinero legítimo y falsificado.

Cómo identificarlo:

Frente a una duda compare el billete sospechoso con uno legítimo del mismo tipo y denominación. Compare los siguientes aspectos:

- ✓ Sello de agua: Es específico para cada denominación, se observa a trasluz.
- ✓ Número de billete: Indican la cantidad de billetes que se imprimen.
- ✓ Número de remesa: Varía entre 1 y 28 (Una remesa contiene 500 pliegos y cada pliego 28 billetes).

- ✓ Letra: Corresponde al mismo tipo, según denominación.
- ✓ Año: Indica el año de la impresión.



Características Billetes serie bicentenario

- El Banco Central de Chile, tiene la facultad exclusiva de emitir billetes y acuñar monedas, conforme al artículo 28 y siguientes de su Ley Orgánica Constitucional.
- Éste tiene la propiedad intelectual sobre los diseños de los billetes y monedas en actual circulación, según consta la inscripción N°115.594 del Departamento de Propiedad Intelectual
- Por lo anterior se encuentra prohibida la publicación o reproducción de ellos en forma total o parcial sin su consentimiento. Su infracción estará sujeta a las sanciones civiles y penales.

MONEDAS

- Las características de todas las monedas son fijadas por el Banco Central de Chile, quien tiene la facultad de modificar su diseño cuando lo estime pertinente, lo que no implica alterar su denominación.
- En 1990 el consejo del Bco. Central modificó el diseño de la moneda de \$10. Lo mismo hizo en el 2001 con la moneda de \$100 que quedó Bimetálica., no alterando su denominación.
- Todas las monedas acuñadas por el Bco. Central tiene plena vigencia legal.

MONEDA DE \$ 1



- Esta moneda es de aluminio (98% de Al. 2% de otros metales)
- Peso: 0,70 gramos
- Diámetro: 15,50 milímetros
- Forma: Octogonal y su canto es liso
- Anverso: Figura de Bernardo O'higgins.
- Reverso: lleva la denominación en número y letras, con el año de fabricación, todo entre unas guirnaldas de laurel.
- Fecha de acuñación: Marzo de 1992

MONEDA DE \$5



- Hecha de Cualni (92% Cu, 6% Al, 2% Ni)
- Peso: 2,20 gramos
- Diámetro: 15,50 milímetros
- Forma: Octogonal y su canto es liso
- Anverso: figura de Bernardo O'higgins
- Reverso: la denominación en número y letras con año de fabricación, todo entre unas guirnaldas de laurel.
- Fecha de acuñación: Mayo 1992

Moneda De \$ 10



- Fabricada de cualni (92% Cu, 6% Al, 2% Ni)
- Peso: 3,50 gramos.
- Diámetro: 21 milímetros.
- Forma: circular y su canto es estriado.
- Anverso: Bernardo O'higgins.
- Reverso: denominación en número y letra con el año de acuñación, todo entre unas guirnaldas de laurel.
- Fecha acuñación: Septiembre de 1990

Moneda de \$ 50



- Hecha de Cunial (92% Cu, 6% Ni, 2% Al)
- Peso: 7,0 gramos.
- Diámetro: 25 milímetros.
- Forma: Decagonal y su canto es grabado con cadenas.
- Anverso: Bernardo O'higgins.
- Reverso: denominación en número y letra con el año de fabricación, todo entre una corona de laurel.
- Fecha de acuñación: Octubre 1987.

Moneda de \$ 100



- Bimetálica
 - Núcleo: Alpaca (70% Cu, 15% Ni, 15% Z) color plateado.
 - Anillo: Cualni (92% Cu, 6% Al, 2% Ni) color dorado.
 - Peso: 7,58 gramos.
 - Diámetro: 23,5 milímetro.
 - Forma: Circular
 - Anverso: Imagen de la mujer Araucana
 - Reverso: Escudo Nacional con la denominación de la moneda
 - Fecha de acuñación: Marzo 2001

Moneda de \$ 500



- Bimetálica.
 - Núcleo: Cual (95% Cu, Al 5%)
 - Anillo: Alpaca (70% Cu, 15% Ni, 15% Z)
 - Peso: 6,5 gramos.
 - Diámetro: 26 Milímetros.
 - Forma: circular y su canto estriado.
 - Anverso: Cardenal Raúl Silva Henríquez.
 - Reverso: Denominación y año de fabricación.
 - Fecha de acuñación, Diciembre 2000

Información sobre los nuevos billetes:

¿Por qué se han cambiado los billetes?

Chile ha crecido y en este proceso, sus instituciones se han modernizado como parte del desarrollo que ha tenido todo el país. La tecnología de los billetes que están siendo reemplazados data de 30 años atrás y si bien hasta hoy no representaba ningún problema, tarde o temprano iba a estar obsoleta. Por ello, el Banco Central en su rol visionario ha anticipado escenarios complejos y ha actuado con tiempo para mantener y prolongar la seguridad que siempre ha existido en nuestros billetes.

¿De qué material son los nuevos billetes?

La nueva familia contiene billetes en dos materialidades. Los billetes de 2.000 y 5.000 son en polímero (papel plástico, como el actual billete de 2.000), como lo será también el nuevo billete de 1.000 pesos y los de 10.000 y 20.000 son de papel algodón, sustrato especialmente elaborado para la producción de billetes.

¿Por qué se decidió tener billetes de diferente material y no todos en papel o en polímero?

Está comprobado que los billetes de polímero tienen mayor durabilidad y precisamente, se ha optado por tener en este material aquellos billetes con mayor frecuencia de circulación. Los billetes de papel que tienen menos frecuencia de circulación continuarán siendo de este material porque fabricarlos en polímero aumentaría innecesariamente su costo.

¿Por qué tienen diferente tamaño?

La diferenciación de tamaño entre los billetes es una ayuda para que aquellas personas que tienen dificultades de visión y los no videntes tengan mayores herramientas para identificarlos autónomamente. En el caso del tamaño, es importante señalar que sólo un billete superará en 3 milímetros a los billetes actuales, los demás serán levemente más cortos. La diferencia de tamaño entre cada billete es de 7 milímetros, en orden decreciente según valor, siendo el de menor tamaño el de 1.000 pesos.

El nuevo billete de \$20.000:

Es de papel algodón, material exclusivo para la fabricación de billetes. Este papel es un sustrato mejorado respecto del que existe hoy, con mayor gramaje e hilos de algodón, lo cual le da una textura más fácil de identificar y permite, a su vez, lograr una impresión con más relieves para su reconocimiento. Asimismo, el billete contará con un símbolo especial para que personas no videntes puedan identificarlo. Cuenta con elementos de seguridad de última generación, para facilitar el reconocimiento a las personas y a los equipos que utilizan estos medios de pago.

El anverso tiene un nuevo retrato de Andrés Bello, basado en un retrato del pintor francés Raymond Monvoisin (1790-1870) que pertenece a la Universidad de Chile. Junto a él, incorpora imágenes del corazón del Copihue, flor nacional y el Antú, símbolo mapuche que representa el sol que fecunda la tierra. El reverso tiene una imagen del Monumento Salar de Surire, ubicado al extremo norte de Chile, en la Región de Arica y Parinacota. Contiene además la imagen del Flamenco Chileno, ave que habita en zonas de agua poco profundas, dulce o salada, a lo largo de todo el territorio nacional. Como parte del concepto de familia, las medidas de seguridad entre denominaciones de igual material se mantienen, de manera de hacer más fácil el reconocimiento para la ciudadanía.

De esta manera, el billete de \$20.000 cuenta con las mismas medidas de seguridad del billete de \$10.000, ambos elaborados en papel algodón especial para fabricación de billetes. El nuevo billete de \$20.000 tiene entre las características de seguridad una impresión con relieve pronunciado, una marca de agua más sofisticada, ya que junto al retrato se agrega, como un elemento de seguridad adicional, el texto 20 MIL, y una imagen incompleta en cada una de las caras, que al mirar a contraluz se completa el número 20.000. Tiene, además, dos hilos de seguridad. Uno es visible sólo a contraluz y el otro es una Franja 3D, dentro de la cual hay un Antú, ícono que se mueve transversalmente cuando se inclina el billete. Al inclinar el billete por el reverso, el número 20.000 cambia de color, de verde a un naranja cobrizo brillante. Dimensiones de los billetes una de las características de la Nueva Familia de Billetes que facilita su identificación es la diferencia de 7 milímetros de largo entre cada una de sus denominaciones, en orden decreciente según valor. Billete de 20.000 tiene una medida de 148 x 70 mm.



El nuevo billete de 10.000:

Personaje: Arturo Prat, en un nuevo retrato más atractivo, basado en un retrato de Manuel Antonio Caro que pertenece a la colección de la Armada de Chile. A la izquierda, el corazón de copihue El Antu, símbolo mapuche que representa el sol y la fertilidad, está presente en todos los billetes de esta nueva familia pero en distintos formatos. En el espécimen de 10.000, lo encontramos impreso en la franja 3D, que al inclinarse el billete, este símbolo se mueve. El Parque Nacional Alberto Agostini, ubicado en el extremo sur de la XII Región de Magallanes y de la Antártica Chilena. Sus más de 14.600 km² de superficie que atraviesan las provincias de Magallanes, de Tierra del Fuego y de Antártica Chilena lo ubican en el tercer parque nacional más grande de Chile. El nombre del parque honra al misionero y explorador italiano Alberto María de Agostini. El Cóndor, ave nacional que habita en la cordillera de los Andes y en la costa Pacífico de Sudamérica. Es una de las aves voladoras más grandes y se distingue fácilmente tanto en tierra como en vuelo por su gran tamaño, con un largo de entre 100 y 120 cm y una envergadura que sobrepasa los 3 metros, además de su característico collar de plumas blancas. Billete de 10.000 que mide 141 x 70 mm.



El nuevo billete de 5000:

Se mantiene el retrato de **Gabriela Mistral**, que está basado en una fotografía anónima que se encuentra en los archivos de la Universidad de Chile; pero además incorpora imágenes del **Copihue**, nuestra flor nacional, y el **Antú**, símbolo mapuche del sol y la fertilidad. Al reverso hay una imagen del **Parque Nacional La Campana**, de la V Región; y la foto de un **Tucúquere**, un ave rapaz que habita a lo largo de nuestro país. Billete de 5000 que mide 134 x 70 mm.



El nuevo billete de 2000:

Éste, al igual que el actual, será de polímero, pero su diseño presenta algunos cambios, como privilegiar el rostro de Manuel Rodríguez, basado en un grabado de Narciso Desmadryl del año 1854, y eliminar su dibujo montando un caballo, así como el cambio de posición de la inscripción del Banco Central de Chile, que antes estaba arriba y ahora pasa a la parte inferior. En su anverso, el nuevo billete -que mantiene el mismo color- cuenta con un relieve más pronunciado, mientras que las zonas transparentes ahora incorporan más detalles, como el rostro de Rodríguez. Además, incorpora la imagen del corazón del Copihue (flor nacional) y del Antú (símbolo mapuche) en la misma posición que el billete de \$5.000. En tanto, al reverso tiene una imagen de la Reserva Nacional Nalcas, en la Región de la Araucanía, donde se encuentran los volcanes Lonquimay y Tolhuaca. Billete de 5000 que mide 127 x 70 mm.



El nuevo billete de 1000:

El anverso de este medio de pago mantiene el retrato de Ignacio Carrera Pinto, esta vez basado en un retrato realizado por Juan Manuel Huidobro en 1982, perteneciente a la colección de la Escuela Militar. También incorpora la imagen del corazón del Copihue, flor nacional y el Antú, símbolo mapuche que representa el sol que fecunda la tierra, en la misma posición que los billetes de \$2.000 y \$5.000. El reverso muestra una imagen del Parque Nacional Torres del Paine, mientras que la fauna está representada con la imagen de un Guanaco. Billete de 1000 que mide 120 x 70 mm.



“Los billetes y monedas son los únicos medios de pago con poder liberatorio, de circulación ilimitada, de curso legal en todo el territorio de la República y serán recibidos por su valor nominal”

Recuento de dinero (arqueo de caja):

El Arqueo de Caja consiste en el análisis de las transacciones del efectivo, durante un lapso determinado, con el objeto de comprobar si se ha contabilizado todo el efectivo recibido y por tanto el Saldo que arroja esta cuenta, corresponde con lo que se encuentra físicamente en Caja en dinero efectivo, cheques o vales. Sirve también para saber si los controles internos se están llevando- adecuadamente. Esta operación es realizada diariamente por el Cajero. Los auditores o ejecutivos asignados para ello, suelen efectuar arqueos de caja en fechas no previstas por el Cajero. Es frecuente que en los arqueos de caja aparezcan faltantes o sobrantes, con respecto a la cuenta de control del libro mayor. Estas diferencias se contabilizan generalmente en una cuenta denominada "Diferencias de Caja". Se le cargan los faltantes como pérdidas y se abonan los sobrantes como ingresos. Si no se subsanan estas diferencias, al cierre del ejercicio, la cuenta "Diferencias de Caja" se deberá cancelar contra la de "Pérdidas y Ganancias".

EJEMPLO

	Valor	Cantidad	Importe
Total			
Efectivo en Caja			
Moneda			
Fraccionaria	\$ 1	xx	xxx.xx
Moneda			
Fraccionaria	\$ 5	xx	xxx.xx
Moneda			
Fraccionaria	\$ 10	xx	xxx.xx
Moneda			
Fraccionaria	\$ 50	xx	xxx.xx
Moneda			
Fraccionaria	\$ 100	xx	xxx.xx
Moneda			
Fraccionaria	\$ 500	xx	xxx.xx
Billete de \$ 1000	\$ 1.000	xx	xxx.xx
Billete de \$ 2000	\$ 2.000	xx	xxx.xx
Billete de \$ 5000	\$ 5.000	xx	xxx.xx



CAPACITACIÓN LABORAL

Billete de \$10000	\$ 10.000	xx	xxx.xx
Billete de \$ 20000	\$20.000	xx	xxx.xx

Comprobantes número

Comprobante N° 0001	xxx.xx
Comprobante N° 0002	xxx.xx
Comprobante N° 0003	xxx.xx

Total:	xxx.xx
Importe de la Caja Chica	xxx.xx
Faltante o sobrante	xxx

Orden y clasificación de billetes:

En las entidades financieras, el precinto (faja) utilizado para agrupar los billetes indica la denominación y la cantidad exacta que hay en el paquete. Para efectos de su mejor distribución y manejo se encuentra prohibido el uso de lomos, ya que esto contribuye a deteriorarlos. Cabe recalcar que la distribución se realiza con billetes de la misma denominación

Los billetes se clasifican de la siguiente manera:

- 10 billetes= 1 lomo
- 100 billetes= 1 paquete o 10 lomos o una lengua
- 500 billetes= Media coliza o 5 paquetes o 5 lenguas
- 1000 billetes= Una coliza o 10 paquetes o 10 lenguas

BILLETES:

CANTIDADES DE BILLETES SEGÚN DENOMINACION					
BILLETES	1 BILLETE	10 BILLETES	100 BILLETES	500 BILLETES	1000 BILLETES
		LOMO	FAJO (ABIERTO) Y LENGUA (DOBLADA)	MED COLIZA	UNA COLIZA
			1 LENGUA	50 LOMOS	10 LENGUAS
				5 LENGUAS	100 LOMOS

20.000	20.000	200.000	2.000.000	10.000.000	20.000.000
10.000	10.000	100.000	1.000.000	5.000.000	10.000.000
5.000	5.000	50.000	500.000	2.500.000	5.000.000
2.000	2.000	20.000	200.000	1.000.000	2.000.000
1.000	1.000	10.000	100.000	500.000	1.000.000
500	500	5.000	50.000	250.000	500.000

MODULO 4

Transacciones de Recepción en caja de depósitos y pagos:

¿Qué es una Cuenta Corriente?

“Es un Contrato del cual un Banco se obliga a cumplir las órdenes de pago (cheques) de otra persona (Natural o Jurídica), hasta la concurrencia de las cantidades de dinero que hubiere depositado en ella o del crédito que se haya estipulado (Art. N^o 1 de la Ley de Cuentas Corrientes y Cheques). Es un producto que la banca dispone para sus clientes, a través del cual, éstos puedan manejar sus fondos depositados y puedan girarlos mediante órdenes de pago (cheque).

Requisitos para la Apertura de una Cuenta Corriente, según SBIF

Para abrir una Cuenta Corriente a una persona natural, las Instituciones Bancarias deben cumplir con las siguientes exigencias mínimas:

- Fotocopia Cédula de Identidad del interesado quien debe exhibir los documentos originales.
- Solicitar fotografía reciente del interesado para los archivos del Banco (Tamaño carné o pasaporte)
- Registrar la impresión digital del solicitante (Pulgar derecho), debiendo el Banco asegurarse de su nitidez.
- Registrar la firma del girador.
- Obtener antecedentes sobre la actividad y solvencia del solicitante.
- Comprobar de manera fehaciente el domicilio del interesado.
- Suscribir con el interesado un documento que contenga las condiciones generales relativas a la Cuenta Corriente. Las cláusulas que contenga este instrumento deben estar aprobadas por la Fiscalía del banco y ser concordantes con las normas legales y reglamentarias para las Cuentas Corrientes.
- Para el caso de personas jurídicas, debe verificarse que la sociedad está legalmente constituida y que sus representantes estén facultados para girar. La documentación en que conste el cumplimiento de estas exigencias deberá permanecer archivada en la Oficina en que se abra la Cuenta Corriente.

Otros Requisitos.

Los Bancos están facultados para establecer criterios particulares respecto de las exigencias mínimas para concretar un contrato de Cuenta Corriente, como por ejemplo: niveles de ingreso o rentas mínimas, lo que tendrá que ser acreditado con la documentación respectiva. Como También la decisión de los Bancos de atender a cierto tipo de actividad económica, separando su actuar en bancas especializadas, por ejemplo: Banca Persona, Banca Empresas, Banca Corporativa, Banca Privada, etc.

“El Banco deberá mantener en estricta reserva, respecto de terceros, el movimiento de la cuenta corriente y sus saldos, y sólo podrá proporcionar estas informaciones al librador o a quien éste haya facultado expresamente. No obstante, los Tribunales de Justicia podrán ordenar la exhibición de determinados partidas de la cuenta corriente en causas civiles y criminales seguidas con el librador.”

Ventajas de la Cuenta Corriente:

- ✓ Seguridad: La Cuenta Corriente es uno de los medios más seguros para efectuar pagos, ya que elimina el riesgo de trasladar dinero en efectivo.
- ✓ Comprobante de Pago: Es posible constatar en el banco el nombre del girador y la persona que cobra el cheque, mediante Fotocopia del cheque.
- ✓ Control de Gastos: Permite llevar un registro de los montos de pago, el nombre del destinatario del pago y la fecha de los mismos.
- ✓ Uso Permanente: No existe restricción de horario para el uso de los fondos depositados en cuenta Corriente (Red de Cajeros Automáticos).

Costos de una Cuenta Corriente:

La mantención y uso de una Cuenta Corriente implica costos entre los cuales están:

- ❖ Impuesto de Timbre y Estampillas (Decreto Ley 3.475) por cada cheque girado.
- ❖ Comisión por el uso de la Tarjeta de Cajero Automático, ya sea para girar dinero, o para hacer pagos usándola como Tarjeta de Débito.
- ❖ Comisión por el uso de la Línea de Crédito.

- ❖ Comisión por la mantención de la Cuenta Corriente.
- ❖ Otros cobros tienen que ver con servicios prestados por el banco, tales como aclaración de cheques, solicitud de cartolas, copias de cheques, etc.

Responsabilidad del Banco

El Cheque, de acuerdo a su definición en el Art. 10 de la Ley sobre Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques y de acuerdo con su naturaleza misma, es una Orden de pago, o sea un mandato y como tal, es esencialmente revocable.

En consecuencia, el banco debe abstenerse de pagar un cheque cuando así se lo avise por escrito el respectivo librador, sin que afecten al banco responsabilidades si esa revocación se hace por motivos distintos de los que enumera el inciso 2º del Art. 26, referido. Al señalar éste artículo los únicos casos en que puede el librador dar orden de no pago al cheque, se refiere tan sólo a las relaciones del librador con el beneficiario, en el sentido de que si se revoca el cheque fuera de esos casos, sería el primero responsable ante el segundo e incurriría en la responsabilidad penal por el delito establecido en el inciso 2º del artículo 22 de la mencionada Ley.

Facultades del Beneficiario.

- Dar aviso al banco por escrito, quien suspenderá el pago por diez días.
- Publicar el hecho en un diario de la localidad, durante 3 días consecutivos.
- Requerir del girador (dentro de 10 días), la anulación del cheque extraviado y el otorgamiento de otro en su favor.
- Acudir al Juez, en subsidio, para que prohíba al banco el pago del cheque extraviado. El juez resolverá breve y sumariamente previa caución que garantice la resulta.

Responsabilidades del Librador

Art.22 Ley de Ctas. Ctes.

El librador deberá tener de antemano fondos o créditos disponibles suficientes en cuenta corriente en poder del banco librado. El librador que girare sin éste requisito o retirare los fondos disponibles después de expedido el cheque, o girare sobre cuenta cerrada o no existente, o revocare el cheque por causales distintas de las señaladas en el art. 26, y que no consignare los fondos suficientes

para atender el pago del cheque, de los intereses corrientes y de las costas judiciales, dentro del plazo de tres días contados desde la fecha en que se le notifique el protesto, será sancionado con las penas de presidio indicadas en el Art. 467 del Código Penal.

Art. 467 del Código Penal

El que defraudare a otro en la sustancia, cantidad o calidad de las cosas que le entregare en virtud de un título obligatorio, será penado:

1º.- Con presidio menor en sus grados medio a máximo y multa de once a quince UTM. Si la defraudación excediera de cuarenta unidades tributarias mensuales.

2.- Con presidio menor en su grado medio y multa de seis a diez UTM. Si excediere de cuatro UTM. Y no pasare de cuarenta unidades tributarias mensuales.

3º.- Con presidio menor en su grado mínimo y multa de cinco UTM., si excediere de una UTM. Y no pasare de cuatro UTM.

Si el valor de la cosa defraudada excediere de cuatrocientas UTM., se aplicará la pena de presidio menor en su grado máximo y multa de 21 a 30 UTM.

“Si bien no le corresponde al banco calificar las razones que tiene el librador para revocar el cheque, el librado debe tener en cuenta la frecuencia de las revocaciones, con el objeto de evitar el abuso de esta facultad.”

Concepto de cheque

“Es una orden escrita y girada contra un Banco, para que éste pague a su presentación el total o parte de los fondos que el girador pueda disponer en su Cuenta Corriente o del crédito que haya contratado”.

Se debe aclarar que el cheque es siempre pagadero a la vista y cualquier mención contraria se comprenderá no escrita.

Es decir un cheque cobrado antes del día indicado como fecha de emisión, es pagadero el día de la presentación al Banco. Esto hace surgir la terminología de “El cheque a fecha no existe”.

PARTICIPES DE UN CHEQUE

En un cheque intervienen cinco participantes:

- ✓ **Librador o girador:** es el titular de la cuenta corriente y quien da la orden de pagar. Su firma en el anverso del cheque da origen al documento.
- ✓ **Librado o girado:** es el banco contra el cual se gira el cheque. Es decir, es el banco que recibe la orden de pagar.
- ✓ **Beneficiario:** es la persona a cuyo favor se ha girado el cheque. El beneficiario puede ser transferido mediante endoso, según la forma de giro del cheque.
- ✓ **Endosante:** es quien lo transfiere o encarga su cobro al portador o beneficiario, mediante un endoso.
- ✓ **Tenedor o portador:** es el beneficiario o la persona a quien se le transfiere el cheque.

Formalidades para extender un cheque

Las formalidades son el modo de extender correctamente un cheque según las normas estipuladas. Estas son:

- 1.- El nombre del beneficiario.
- 2.- El lugar y fecha en que se extiende el cheque.
- 3.- La cantidad girada, en letras y números.
- 4.- La firma del librador.

Atención

“Si el cheque no indica lugar de giro, se le presume extendido en la plaza (ciudad) en que funciona la oficina sobre la cual fue girada”.

Ejemplo:

Si el cheque pertenece a una cuenta corriente de Puerto Montt, entonces está girado en la misma ciudad.

Se debe tener presente que:

- Los talonarios de cheques que reciben los clientes son únicos, es decir no existe otro con la misma numeración, (misma serie).

Cheque suelto

- Es un documento proporcionado por los bancos, que tiene como objetivo posibilitar al cliente obtener efectivo en la sucursal que lo solicita.

Formalidades de un cheque

- **Respecto del nombre:**

Aun cuando la legislación no establece como obligatorio la inclusión del nombre del beneficiario en el cheque, es recomendable que el portador de él, de su puño y letra lo haga. La intención es dejar claramente estipulada la identidad de quien cobra el cheque.

- **Respecto de la fecha:**

La legislación permite que la fecha de giro de un cheque puede indicarse de cualquier modo aceptado por los usos sociales, como por ejemplo: el uso de abreviaturas o números romanos. En consecuencia cuando no existan dudas acerca de cual es la fecha de giro y su existencia, entonces el banco deberá pagarlo.

- **Otras cláusulas que se agrega al cheque**

Cualquier otra cláusula que se agregasen el cheque, se tendrán por no escritas.

Es decir, si se tachase cualquier mención impresa que contenga el cheque, que no sean las cláusulas “a la orden” o “al portador” y las formalidades de él, dicha tacha no producirá efecto alguno.

- **Situaciones anómalas respecto de un cheque.**

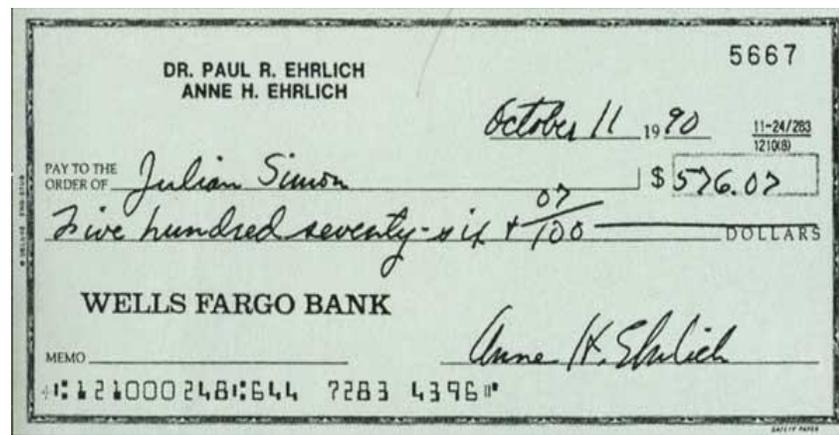
Estas situaciones se refieren a cheques que puedan estar: enmendados, injertados, adulterados, falsificados, porque aún cuando son hechos de muy poca

CAPACITACIÓN LABORAL

frecuencia, usted, podría ser sorprendido. Por tanto debe poner atención en lo siguiente:

- Ser minucioso y observador en el análisis de los cheques que le están presentando como pago en su caja.
- Cuando usted detecte que un cheque muestra signos de adulteración o enmendaduras, consúltelo de inmediato con su Supervisor.

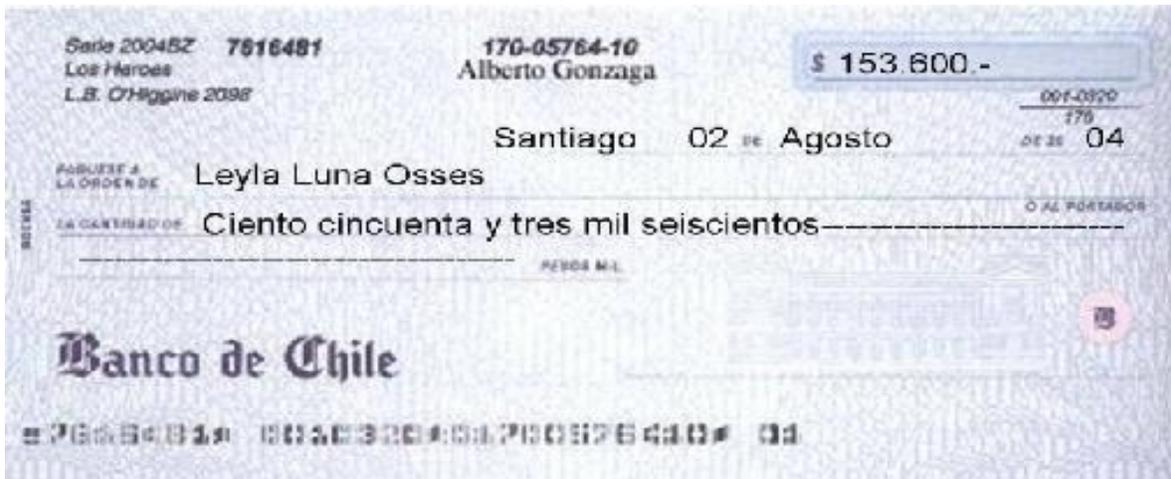
Formatos de cheques



Clases de Cheques

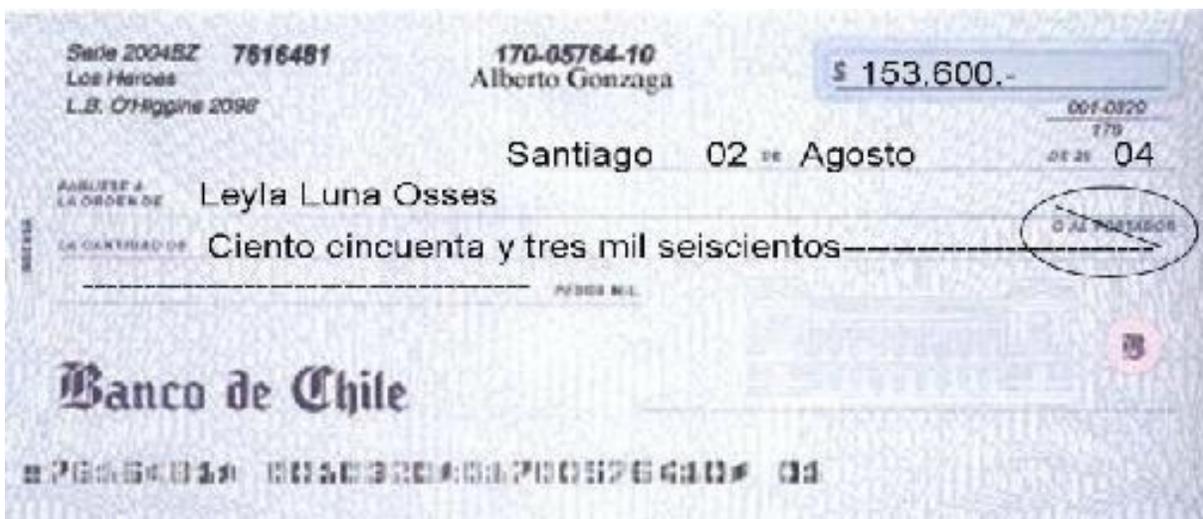
Cheque al portador

Es aquel que no tiene tachadas las palabras “la orden de” ni “al portador”. Estos cheques pueden ser cobrados por cualquier persona previa identificación. Puede circular libremente sin necesidad de endoso.



Cheque a la orden:

Es aquél que tiene borrada la frase “o al portador”. Debe ser cobrada por la persona a cuya orden fue extendido, o a quien le haya sido transferido. La transferencia es mediante un endoso.



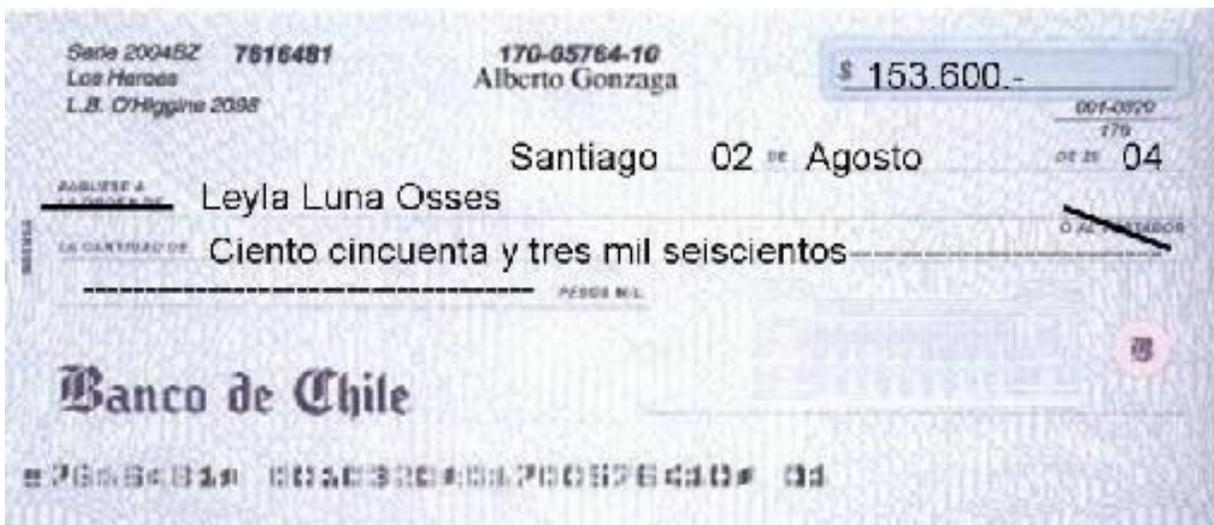
Cheque nominativo:

Es aquél que tiene borradas las frases “la orden de” y “o al portador”. Sólo puede ser cobrado por la persona a cuyo nombre se extiende o por su mandatario, con poder o mandato suficiente.

Los poderes o mandatos otorgados para la cobranza de documentos, tiene las siguientes características:

- ✓ Pueden ser específicos, vale decir sirven para la cobranza de un (os) determinado (s) documento (s).
- ✓ Pueden ser otorgados por un plazo determinado. Ejemplo un mes, un año, etc.

En todos los casos, estos deberán ser analizados por la División Jurídica o Abogado de la oficina, quienes otorgarán el correspondiente V° B° para efectuar el pago.



Cheque cruzado en general:

Es aquél que tiene en su anverso dos líneas paralelas y transversales y sólo puede ser presentado a cobro a través de un banco.

- Es decir, debe ser depositado en una cuenta corriente o cuenta de ahorros.
- Existe la prohibición legal de eliminar el cruzamiento de un cheque, puesto que del momento en que ésta se efectúa, cualquier borradura o alteración carece de eficacia y debiera tratarse como un cheque enmendado.
- También lo utilizan los clientes cuando cancelan servicios generales en los bancos. (luz, agua, créditos, cobranzas etc.)
- Por lo anterior se puede deducir que este cheque **NO DEBE SER PAGADO POR LA CAJA DE UN BANCO.**



Cheque cruzado especial:

Es cruzado especial, si entre las líneas paralelas se lee el nombre de un Banco determinado. El cheque cruzado especial sólo puede ser presentado a depósito en el Banco que aparece entre las líneas. También se dice que sólo puede ser presentado al pago por el banco designado u otro a quien dicha institución se lo haya endosado en comisión de cobranza.



¿Qué es un endoso en comisión de cobranza?

Este tipo de endoso solo constituye un encargo o mandato al endosatario para cobrar el cheque. Este encargo puede efectuarse a un banco y para efectuar el cobro, el banco debe acreditar dominio sobre el cheque.

Plazos de vigencia de un cheque:

Se entenderá por cheque emitido en la misma plaza, aquel girado en cualquier localidad que, para los efectos del canje bancario, sea una plaza separada o que esté incluida en la misma agrupación de plazas a que pertenece la oficina bancaria contra la cual esté girado. Agrupación bancaria, es la reunión de dos o más plazas financieras en una sola, con el propósito de efectuar el canje diario de los documentos recibidos por las entidades financieras situadas en cada una de las localidades que conforman la agrupación.

Los plazos de vigencia de un cheque, de acuerdo al lugar en que son girados son:

- El lugar de giro
- El lugar al cual pertenece la cuenta corriente

Respecto de los plazos de vigencia, usted debe saber que:

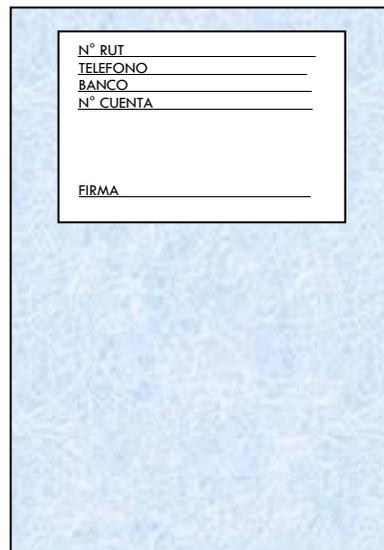
- ✓ Si el cheque es girado en la misma plaza a la cual pertenece la cuenta corriente, tiene una vigencia de 60 días.
- ✓ Si el cheque es girado en una plaza distinta a la cual pertenece la cuenta corriente, tiene una vigencia de 90 días.
- ✓ Si el cheque es girado en el extranjero, tiene una vigencia de tres meses.
- ✓ Si el plazo se cumple en un día feriado, debe cobrarse en el día hábil anterior.

Cancelación de un cheque:

Cancelar un cheque es aceptar mediante la firma, haber recibido el valor o importe por el cual está extendido. Esta firma la estampa la persona que lo presenta por ventanilla en el anverso del cheque en forma cruzada, independiente de cómo este extendido el documento.

Revalidación del cheque:

Un cheque caducado (que hubiese vencido el plazo de validez), puede ser revalidado por el girador (titular de la cuenta corriente), bastando para ello el consentimiento escrito en el reverso del cheque. Desde este momento tiene un nuevo plazo igual al anterior para ser cobrado. Por tanto cual es el procedimiento para revalidar un cheque:



Formulario para revalidar un cheque, con los siguientes campos:

N° RUT	_____
TELEFONO	_____
BANCO	_____
N° CUENTA	_____
FIRMA	_____

Tipos de endoso:

El endoso es el escrito por el cual el tenedor legítimo (portador, beneficiario), transfiere el dominio del documento o lo deja en cobranza.

Existen dos tipos de endosos:

1. Endoso que transfieren el dominio. (beneficio).
 - a) Endoso en blanco, se materializa con la sola firma del tenedor en el reverso del documento a la orden.
 - b) Endoso a la orden, se indica el nombre de la persona a la que se transfiere el dominio del documento y firma del endosante.
2. Endoso que no transfiere el dominio (beneficio).
 - a) Endoso en comisión de cobranzas: Todos los cheques pueden ser endosados a un Banco en comisión de cobranzas.
 - b) Endoso oficiosos o de favor. Ocurre con frecuencia que el beneficiario de un cheque en razón de estar ausente, enfermo o impedido de recibirlo materialmente por cualquier motivo, solicita le sea depositado en su cuenta corriente por un tercero. La ley de cuentas corrientes y cheques señala que si la falsificación de un cheque se limita a endoso, el banco no será responsable, sino que en el caso de haber pagado a una persona desconocida.

Puede ocurrir que una persona imite la firma de otra, incluso que la falsificación llegue no sólo hasta la invención de una firma cualquiera, sino también a la suposición de la existencia misma de la persona a quien se atribuye esa firma; en todos estos ejemplos el banco no resulta responsable si cumple con verificar la identidad del portador del cheque.

Orden de no pago:

La orden de no pagar un cheque puede ser dada por el titular o girador solamente en los siguientes casos:

1. Cuando la firma del girador (titular de la cuenta corriente) hubiese sido falsificada.
2. Cuando el cheque hubiese sido alterado en la cantidad o el nombre del beneficiario con posterioridad a la emisión.
3. Cuando el cheque hubiese sido perdido, hurtado o robado.
4. Incumplimiento de negocio o falta de compromiso comercial.

¿Qué ocurre en el caso que el portador de un cheque lo extravíe?

El tenedor del cheque deberá realizar las siguientes acciones:

1. Dar aviso por escrito al Banco, quien suspenderá el pago del cheque por 10 días.
2. Publicar el aviso del hecho, en un diario de la localidad, durante 3 días.
3. Requerir del girador (si no es él mismo) y del endosante (si es que lo hay) dentro del mismo plazo de 10 días, la anulación del cheque extraviado y el otorgamiento de otro documento a su favor.
4. Acudir al juez, para que prohíba al banco, el pago del cheque extraviado. El juez resolverá breve y sumariamente, previa garantía para responder por los resultados de esta prohibición, si posteriormente se determina que no era justificada.

Protesto de un cheque:

Tiene por objetivo el dejar testimonio escrito que el cheque presentado a cobro ya sea por caja o por canje, no ha sido pagado por un Banco. Los cheques podrán ser protestados únicamente por falta de pago y hay una normativa que es la siguiente:

- El protesto se estampará en el dorso del documento, expresándose la causa, la fecha y la hora, con la firma del banco, sin que sea necesaria la intervención de un Ministro de Fe.
- Debido a que es frecuente encontrar en un cheque presentado a cobro, varias causales para su protesto y por la importancia que ello tiene, es que se han establecido las siguientes prioridades para efectuar el protesto del documento:
 - Causales de Forma: firma disconforme, fecha inexistente, mal extendido, enmendaduras, etc.
 - Caducidad del cheque: cuando se presenta a cobro fuera del plazo establecido por la ley.
 - Orden de no pago: si el cheque no presenta problemas formales y está vigente, pero tiene ONP, el banco debe limitarse a protestarlo.
 - Falta de Fondos o Cuenta Corriente Cerrada.

Causales de protesto:

- 1) **Falta de Fondos:** Cuando un cheque es presentado a cobro y la cuenta corriente no dispone de saldo suficiente.
- 2) **Cuenta Cerrada:** Es cuando la cuenta corriente se encuentra cerrada. Existen 2 motivos de cierre.
 - Por decisión del banco.
 - Por decisión del cliente.
- 3) **Caducado:** Por pérdida de vigencia del cheque.
- 4) **Falta de orden:** Sólo se realiza por canje y es cuando falta el nombre del beneficiario.
- 5) **Falta firma giradora:** Falta de firma del librador.
- 6) **Firma no corresponde:** Se protesta cuando la firma del girador es totalmente distinta a la registrada en el Banco.
- 7) **Firma disconforme:** Cuando la firma estampada en el cheque difiere en ciertos rasgos a la registrada en el banco.
- 8) **Falta de endoso:** Se realiza sólo cuando el cheque llega por canje, y no registra el endoso correspondiente.
- 9) **Endoso incompleto:** Cuando el endoso no cumple con el 100% de su requerimiento.
- 10) **Adulterado:** Cuando ha sido intervenido por terceras personas.

- 11) **Enmendado:** Es que el cheque ha sido sobrescrito.
- 12) **Mal extendido:** la cantidad numérica difiere con la cantidad literal.
- 13) **Falta de timbre de caja:** Un cheque depositado y el cajero no estampa el timbre en el documento.
- 14) **Falta de timbre de cámara:** Cuando el cheque no tiene en el reverso, el timbre de cámara correspondiente.

Redepósito de cheques:

Si a un cliente se la ha protestado un cheque de otro banco depositado en su cuenta corriente, puede efectuar nuevamente el depósito de éste, siempre que la causal de protesto haya sido Falta de Fondos.

Aclaración de cheque:

Si a un cliente se le ha protestado con anterioridad un cheque por las causales de Falta de Fondos o Cuenta Cerrada y desea efectuar su aclaración, entonces deberá hacerlo directamente por caja o mesón.

Un cheque protestado por falta de fondos, dado que no pierde su valor ni tampoco su naturaleza jurídica, puede ser presentada de nuevo a cobro, mientras no haya transcurrido el plazo de vigencia de él.

PRODUCTOS BANCARIOS

LA CUENTA DE AHORRO.

Tipos de Cuenta de Ahorro.

- Ahorro a la vista (No devengan intereses ni reajustes)
- Ahorro a Plazo (Devengan intereses y reajustes, giros limitados)
- Ahorro para la Vivienda (Principal finalidad, postulación. a Subsidio habitacional)

Costos y Comisiones:

Al igual que en la situación de la Cuenta Corriente, el banco debe enfrentar los costos que significa mantener una cuenta de ahorro, si esta no mantiene



CAPACITACIÓN LASORAL

saldos importantes, corresponde que el banco le cobre una comisión por mantención.

Intereses y reajustes:

Estos quedan convenidos en el contrato de apertura de la cuenta. Los reajustes serán calculados y abonados a la cuenta respectiva, una vez al año, calculados en base al índice de precios al consumidor. Los intereses serán abonados mensualmente, trimestralmente o en los períodos que sean convenidos en el respectivo contrato de ahorro.

MERCADO DE CAPITALES

Captaciones, Depósitos a plazo, Vales vista.

En el sistema de captaciones bancarias, sobresalen los Depósitos a Plazo, los que constituyen un porcentaje importante del total de captaciones, que por medio de otras operaciones que los bancos realizan.

El Depósito a Plazo es una inversión que se realiza a un determinado plazo en el cual devenga intereses hasta la fecha de su vencimiento.

Los tenedores de estos instrumentos pueden cobrarlos, por caja o por depósito en las fechas de su vencimiento o con posterioridad a ella. En la actualidad estas captaciones los bancos las aceptan en Pesos (\$), Dólares (US\$), Unidades de Fomento (U.F) y Euros (€)

Tasas de Interés:

Las tasas de intereses aplicadas a los depósitos a plazo serán las que se encuentren publicadas en pizarra. Cuando se trata de montos mayores y estos son invertidos a largo plazos, los bancos normalmente suben la tasa, con el propósito de captar esos fondos.

Vales Vista.

Es un documento emitido por un banco, representativo de un valor determinado. También se denomina como un servicio para facilitar el traslado de dinero. La SIBIF instruye que la emisión de los mencionados documentos que las instituciones financieras hagan por cuentas de terceros, debe efectuarse sólo

contra fondos que se encuentren disponibles en el mismo momento de su extensión, es decir, dinero efectivo o saldos sin retención en cuentas corrientes.

Por lo tanto, no procede emitir tales instrumentos contra valores que se encuentren en trámite de cobro (Depósitos con cheques y otros documentos a cargo de otros bancos)

Las instituciones financieras pueden cobrar comisiones por la emisión de vales vista, costo que debe ser publicitado para conocimiento del público.

Vigencia del Vale Vista.

La vigencia del Vale Vista es de 5 (cinco) años, contados desde la fecha de su emisión. Para una mayor claridad, en éste ámbito se deben distinguir dos conceptos, que son: “El Título” y “El Saldo”

“EL TÍTULO”

“Corresponde al documento físico, expuesto a extravíos y/o deterioro”

“EL SALDO”

“Corresponde al valor consignado en el banco que emitió el documento”

Si pasados 4 (cuatro) años, el saldo o valor del documento no ha sido cobrado por el beneficiario o el tomador, éste monto debe ser enviado a la Tesorería General de la República, donde permanece un año más disponible para ser cobrado por quien corresponda. Luego de éste último plazo el monto pasará a ser propiedad de la Tesorería General de la República y no podrá ser reclamado para su cobro.

Extravío del Vale Vista.

Frente al extravío o pérdida de éste tipo de documento, el beneficiario, a través de un Abogado, deberá efectuar una presentación ante el tribunal correspondiente al domicilio de éste, argumentando los motivos o causas de tal pérdida o extravío. El Juez, basado en los antecedentes presentados, deberá emitir una resolución, donde se instruye al banco para que proceda a emitir un nuevo documento, en reemplazo del extraviado.

Vales de Cámara.

Estos documentos tienen la finalidad de facilitar el pago y transporte de fondos entre instituciones financieras, por lo que necesariamente el beneficiario debe ser un Banco u otra entidad financiera, además se emiten en forma Nominativa y no están afectos a montos mínimos o cobro de comisiones.

Fondos Mutuos.

Se llama Fondo Mutuo a la suma de aportes en dinero entregados por personas naturales y jurídicas a una sociedad anónima o administradora, para que la invierta en diferentes tipos de instrumentos financieros que sean valores de oferta pública o incluso bienes, con el objetivo de conseguir una ganancia, que luego es repartida entre todos quienes hicieron un aporte.

En Chile existen tres tipos de fondos en los cuales usted puede invertir.

- ✓ Fondos mutuos de inversión en instrumentos de renta fija de corto plazo, que invierten en títulos estatales, depósitos y pagarés bancarios, bonos bancarios o de empresas. Estos fondos no pueden invertir más de 10% del valor del activo del fondo en instrumentos con un vencimiento mayor a 120 días.
- ✓ Fondos Mutuos de inversión en instrumentos de renta fija de mediano y largo plazo que invierten en títulos estatales, depósitos y pagarés bancarios, bonos bancarios o de empresas. Estos fondos no tienen restricciones para invertir el total de su activo en instrumentos de corto, mediano y largo plazo.
- ✓ Fondos mutuos de inversión en instrumentos de renta variable, los cuales pueden invertir en acciones, cuotas de fondos de inversión y títulos de renta fija de corto, mediano y largo plazo.

La inversión de estos fondos puede ser realizada en Chile y/o en el extranjero, según lo defina el propio fondo mutuo en su política de inversiones, pudiendo llegar a tener en su cartera hasta un 100% de sus activos invertidos en títulos extranjeros.

Rentabilidad de los Fondos Mutuos.

La inversión en cualquier tipo de fondo mutuo no garantiza una rentabilidad determinada, incluidos aquellos que invierten en instrumentos de renta fija, pudiendo obtener ganancias o pérdidas dependiendo del comportamiento de los precios de mercado de los instrumentos en los cuales la sociedad administradora invierte por cuenta del fondo y de la capacidad de gestión de ésta última.

Pagos y Rescates de Fondos Mutuos:

Todo lo relacionado con en ingreso y rescates de Fondos Mutuos, debe realizarse por cajas.

COLOCACIONES

Créditos o Préstamos.

El crédito es un préstamo de dinero que el Banco otorga a su cliente, con el compromiso de que en el futuro, el cliente devolverá dicho préstamo en forma gradual (mediante el pago de cuotas) o en un solo pago y con un interés adicional que compensa al Banco por todo el tiempo que no tuvo ese dinero (mediante el prepago).

Tipos de Préstamos:

- ✓ Préstamos de Consumo.
- ✓ Préstamos Hipotecarios
- ✓ Préstamos Automotrices
- ✓ Préstamos para Vivienda
- ✓ Préstamos con Pagaré
- ✓ Otros

Tarjeta de Crédito Bancaria.

Se entiende por "tarjeta de crédito", cualquier documento que le permita a su titular o usuario, disponiendo de un crédito del emisor, adquirir bienes o servicios en establecimientos afiliados al correspondiente sistema, sin perjuicio de las prestaciones adicionales al titular.



CAPACITACIÓN LASORAL

Consiste en una tarjeta de plástico con una cinta magnética en la que se almacena información del propietario, que puede emplearse como medio de pago o como instrumento de crédito. Su uso está sujeto a distintas tarifas, sea por concepto de comisiones cuando se usa como medio de pago, o de intereses en el caso que dé lugar a una operación de crédito. Las tarjetas de crédito son intransferibles y deben emitirse a nombre de su titular.

El uso de la tarjeta da lugar al cobro mensual de parte de la institución emisora tanto del capital usado como de los intereses, comisiones y seguros que correspondan.

COBRANZAS.

La Letra de cambio:

Es un documento privado girado conforme a lo dispuesto por la Ley, mediante el cual una persona (girador) cobra a un determinado vencimiento una suma de dinero que otra persona (aceptante) deba por efectos de alguna transacción comercial.

Cobro de la Letra de cambio:

El cobro de estos documentos, puede ser efectuado en forma directa entre ambas partes, o a través de un Banco, los cuales envían un aviso de vencimiento o cupón de pago al cliente, quien efectuará el pago directamente a la caja. Si éste no hubiere recibido aviso, podrá obtener un formulario de reemplazo, el cual es llenado en el mesón de atención. La recepción de estos pagos se realiza hasta el día hábil siguiente.

Recaudaciones

Consiste en la recepción por parte del banco, de pagos diversos de servicios básicos, tributarios, a empresas.

Al igual que en el caso de la cobranza de letras, no es un negocio propio de los bancos, sin embargo, por el hecho de contar los bancos, con una serie de ventajas para efectuar este tipo de servicios, como por ejemplo: - Amplia cobertura para recaudar tanto en la Región metropolitana, como en regiones, eficientes sistemas de seguridad para el resguardo de valores, seguros comprometidos para



CAPACITACIÓN LABORAL

el evento de siniestros de cualquier índole, disponibilidad de importante número de cajas para atender los pagos, etc., este tipo de actividad se ha ido acrecentando en los últimos años, pasando a convertirse en un negocio mas para el sistema bancario en general.

Recaudaciones generales:

Los bancos pueden convenir con las diversas empresas de servicios y otras, la recepción de pagos correspondientes al cobro de valores o mensualidades por el, o los servicios que estas entregan a sus usuarios. Para estos efectos los bancos llegan a acuerdos con estas empresas en las características u operatoria con que deberá funcionar el servicios, por ejemplo; Plazos para la recepción de pagos, período de tiempo para realizar la restitución de los montos recaudados (generalmente abonos a cuentas corrientes), despacho de la documentación recaudada, etc.

Recaudaciones Tributarias:

Estas son todas aquellas que recauda la Tesorería General de la República, y todos los bancos están obligados a recibirlas, dentro y fuera de los plazos (Calculo de intereses actualizado).

Boletas de Garantía.

La boleta de garantía es, en forma genérica, un depósito de dinero que constituye en un banco el depositante o tomador, a favor de un beneficiario, en garantía del buen cumplimiento de una obligación asumida por aquél ante ese beneficiario. Cuando el depósito se constituye en forma efectiva por el tomador, se le llama propiamente “Depósito de Garantía” y cuando el tomador obtiene un crédito en el mismo banco emisor, que se documenta generalmente mediante un pagaré, se le denomina “Boleta de Garantía”, sin que esta distinción produzca efectos prácticos para el beneficiario.

Las boletas de garantía se extinguen al momento que el beneficiario la hace efectiva o que el tomador la devuelve al banco, dentro del plazo de validez que se le ha dado al documento. En caso de que la boleta de garantía sea devuelta, deberá constar en el dorso de la misma, la leyenda “Devuelta al tomador” y el nombre o razón social y la firma del beneficiario.

MODULO 5

Ejercicios: Transacciones de Retiros en caja de fondos depositados o pertenecientes a terceros:

Ejercicios de Repaso:

Quinto Diamante S.A. decide constituir un Fondo fijo de \$100.- a partir del 02/01/07. En el mes de enero se registraron las siguientes operaciones vinculadas al mismo:

02/01 Se emite un cheque del Banco Itaú por \$100.- para **constituir** el Fondo Fijo.

16/01 El responsable del FF presenta la primera **rendición**, que incluye comprobantes por los siguientes conceptos: Anticipos al personal \$30.- y Artículos de limpieza \$25.-

Aprobada la misma, se efectúa la **reposición** emitiendo un cheque.

31/01 se realiza el arqueo de FF que arroja el siguiente resultado: Gastos de papelería \$15.-; Gastos Artículos de limpieza \$24.-; Viáticos \$12.-; Efectivo \$49.-

02/02 El responsable del FF presenta la rendición para su reposición: Gs. De librería \$15; Gs. De Limpieza \$30.-; Viáticos \$62.-

03/02 se emite un cheque de nuestra cuenta bancaria para reponer el fondo fijo y aumentar su monto en \$100.-

Se solicita: Registrar en el Libro Diario

2) El día lunes 18 de junio se constituye un fondo fijo semanal de \$4500.- con un cheque de nuestra cuenta.

Durante la semana las partidas abonadas con el FF fueron: adelanto de sueldos \$300.-, viáticos \$40, fotocopias \$15.-, pago de IVA \$1850.-, correspondencia \$25, almuerzo cadete \$25.-, almuerzo gerente \$350.-

Al efectuar el arqueo se contaron \$1280.-

Las reposiciones del fondo fijo son con cheque del banco.

Nota: La empresa tiene como norma que los días lunes el fondo fijo sea equivalente a \$4500.-

Se solicita: Registrar en el Libro Diario

LIBRO DIARIO					
Fecha	Cuentas	Debe	Haber	Observaciones	
18-Jun	Fondo Fijo (A+)	4500		Constitución del FF	
	Banco X c/c(A-)		4500		
	Adelanto de sueldos(A+)	300		Rendición del FF	
	Viáticos(R-)	40			
	Gs. Varios(R-)*	415			*Incluye fotocopias, correspondencia y almuerzos
	Impuestos-IVA(R-)	1850			
	Fondo Fijo(A-)		2605		
	Faltante de FF(R-)	615		Arqueo de FF	
	Fondo Fijo(A-)		615		Saldo s/arqueo - Saldo s/mayor
	Fondo Fijo (A+)	3220		Reposición del FF	
	Banco X c/c(A-)		3220		diferencia para reponer el FF en 4500

LIBRO MAYOR			
D	Fondo Fijo		H
	4500		
SD	4500		
D	Fondo Fijo		H
	4500	2605	
SD	1895		
Saldo según arqueo: 1280			
D	Fondo Fijo		H
	1895	615	Diferencia Fa
SD	1280		
D	Fondo Fijo		H
	1280		
	3220		
SD	4500		

3) La empresa Quinto Piso D S. A. registraba en el mes de julio en el Banco CITI C/C, los siguientes movimientos:

Fecha	Concepto	Debe	Haber	Saldos	
				Deudor	Acreedor
	Saldo al 30/06			3000	
01-Jul	depósito 24 hs	10000		13000	
12-Jul	cheque 1		3000	10000	
13-Jul	cheque 2		1500	8500	
14-Jul	depósito 48hs	400		8900	

15-Jul	cheque 3		25000		16100
16-Jul	N/D por Comisiones		500		16600
16-Jul	N/D por Ch/rechaz.		10000		26600
28-Jul	Cheque 4		8000		34600
31-Jul	depósito 48hs		2000		32600

Saldo según resumen de cuenta bancaria:

Fecha	Concepto	Debe	Haber	Saldos	
				Deudor	Acreedor
02-Jul	Saldo al 30/06				3000
13-Jul	depósito 24 hs		10000		13000
10-Jul	cheque 1	3000			10000
14-Jul	cheque 2	1500			8500
14-Jul	N/Crechaz. Cheque 2		1500		10000
16-Jul	depósito 48hs		400		10400
16-Jul	N/D por Comisiones	500			9900
16-Jul	N/D por Ch/rechaz.	10000		100	
28-Jul	N/D por Comisiones	1000		1100	
31-Jul	N/D por Ch/rechaz.	7000		8100	
31-Jul	N/C devol. Comis.		500	7600	

Aclaraciones:

- a) El cheque nro. 2 corresponde a un reintegro de anticipo a un proveedor habiendo sido entregado sin una firma libradora, por lo cual el banco procedió a rechazarlo.
- b) El cheque nro. 3 se encuentra en la tesorería de la empresa a disposición del proveedor respectivo.
- c) La nota de débito del 31/07 corresponde a un cheque depositado por la empresa, que fue rechazado por falta de fondos en la cuenta bancaria del librador(cliente de la empresa)
- d) La nota de crédito del 31/07 corresponde a reintegro de comisiones cobradas de más por el banco
- e) El 15/07 el banco CITI otorga a la empresa autorización para girar en descubierto hasta la suma de \$10.000.-

Se solicita:

- 1) Efectuar la conciliación bancaria al 31/07
- 2) Clasificar las partidas de conciliación en Diferencia Temporarias o Diferencias Permanentes

3) Confeccionar al 31/07 los asientos de ajustes que correspondan.

4) Determinar el saldo contable de la cuenta Banco CITI C/C.

Fecha	Concepto	Debe	Haber	Saldos		Diferencia
				Deudor	Acreedor	
	Saldo al 30/06			3000		
01-Jul	depósito 24 hs	10000		13000		
12-Jul	cheque 1		3000	10000		
13-Jul	cheque 2		1500	8500		
14-Jul	depósito 48hs	400		8900		
15-Jul	cheque 3		25000		16100	Permanente
16-Jul	N/D por Comisiones		500		16600	
16-Jul	N/D por Ch/rechaz.		10000		26600	
28-Jul	Cheque 4		8000		34600	Temporaria
31-Jul	depósito 48hs		2000		32600	Temporaria

Fecha	Concepto	Debe	Haber	Saldos		Diferencia
				Deudor	Acreedor	
02-Jul	Saldo al 30/06				3000	
13-Jul	deposito 24 hs		10000		13000	
10-Jul	cheque 1	3000			10000	
14-Jul	cheque 2	1500			8500	
14-Jul	N/C rechaz. Cheque 2		1500		10000	Permanente
16-Jul	depósito 48hs		400		10400	
16-Jul	N/D por Comisiones	500			9900	
16-Jul	N/D por Ch/rechaz.	10000		100		
28-Jul	N/D por Comisiones	1000		1100		Permanente
31-Jul	N/D por Ch/rechaz.	7000		8100		Permanente
31-Jul	N/C por devol. Comis.		500	7600		Permanente

Conciliación Bancaria		
	Saldo según Libro Bco	-32600
(+)	Ch/ emitidos no presentados	
	Ch/3	25000
	Ch/4	8000
		33000
(+)	N/C no registr por emp.	
	N/C rechaz. Cheque 2	1500
	N/C por devol. Comis.	500
		2000
(-)	Depósito no acredit.	
	depósito 48hs	2000
(-)	N/D no registr. Por emp.	
	N/D por Comisiones	1000
	N/D por Ch/rechaz.	7000
		8000
	Saldo según extracto	-7600

Conciliación Bancaria		
	Saldo según extracto	-7600
(+)	Depósito no acredit.	
	depósito 48hs	2000
(+)	N/D no regist. Por emp.	
	N/D por Comisiones	1000
	N/D por Ch/rechaz.	7000
		8000
(-)	Ch/ emitidos no presentados	
	Ch/3	25000
	Ch/4	8000
		33000
(-)	N/C no registr por emp.	
	N/C rechaz. Cheque 2	1500
	N/C por devol. Comis.	500
		2000
	Saldo según Libro Bco	-32600

Mayor de la cuenta Banco CITI C/C

Banco CITI c/c	
	32600 S.A.
1500	
25000	
	7000
500	
	1000
27000	40600
	13600 S.A.
13600	
Saldo 0	

Asientos de ajuste

- a) El cheque nro. 2 corresponde a un reintegro de anticipo a un proveedor habiendo sido entregado sin una firma libradora, por lo cual el banco procedió a rechazarlo.

Fecha	Cuentas	Debe	Haber
31-Jul	Banco CITI C/C	1500	
	Anticipo a proveedores		1500

- b) El cheque nro. 3 se encuentra en la tesorería de la empresa a disposición del proveedor respectivo.

Fecha	Cuentas	Debe	Haber
31-Jul	Banco CITI C/C	25000	
	Proveedores		25000

- c) La nota de debito del 31/07 corresponde a un cheque depositado por la empresa, que fue rechazado por falta de fondos en la cuenta bancaria del librador(cliente de la empresa)

Fecha	Cuentas	Debe	Haber
31-Jul	Cientes	7000	
	Banco CITI C/C		7000

- d) La nota de crédito del 31/07 corresponde a reintegro de comisiones cobradas de más por el banco

Fecha	Cuentas	Debe	Haber
31-Jul	Banco CITI C/C	500	
	Comisiones obtenidas		500

- e) El 15/07 el banco CITI otorga a la empresa autorización para girar en descubierto hasta la suma de \$10.000.-

En cuanto a este dato, no lo necesitamos para la conciliación en sí, pero es útil a fin de compensar el saldo negativo que tiene el banco. Ya que si tenemos la cuenta bancaria con saldo negativo con la autorización la compensaríamos la diferencia.

Fecha	Cuentas	Debe	Haber
31-Jul	Banco CITI C/C Adelanto en C/C	13600	13600

Otro asiento a realizarse es por la Nota de débito del banco del 28 de julio.

Fecha	Cuentas	Debe	Haber
31-Jul	Gastos bancarios Banco CITI C/C	1000	1000

MODULO 6

Cuadratura de caja:

El disponible comprende las cuentas que registran los recursos de liquidez inmediata, total o parcial, con que cuenta el ente económico y que puede utilizar para fines generales o específicos. Bajo esta denominación se pueden agrupar los saldos en caja, los depósitos en bancos y otras entidades financieras, las remesas en tránsito y los fondos o dineros en poder de funcionarios de la empresa y que están destinados para atender cierta clase de gastos que requieren un tratamiento especial, dadas ciertas necesidades en la prestación de servicios o adquisición de elementos para el normal desarrollo de las operaciones. Anteriormente a este grupo de cuentas se le denominaba "efectivo".

De acuerdo a lo previsto en el catálogo de cuentas de nuestro ordenamiento contable, el grupo denominado DISPONIBLE se clasifica en las siguientes cuentas:

El efectivo debe valuarse y presentarse por su valor nominal y, si se trata de moneda extranjera, debidamente convertido a moneda funcional aplicando la tasa de cambio representativa del mercado de la fecha del balance. Los cheques girados con anterioridad a la fecha del balance y que no hayan sido retirados por los beneficiarios, se deben presentar como parte integrante del disponible.

Arqueo de Caja:

Es el análisis de las transacciones del efectivo, durante un lapso determinado, con el objeto de comprobar si se ha contabilizado todo el efectivo recibido y por tanto el Saldo que arroja esta cuenta, corresponde con lo que se encuentra físicamente en Caja en dinero efectivo, cheques o vales. Sirve también para saber si los controles internos se están llevando adecuadamente.

Contabilidad de caja:

Mucho se habla de la contabilidad de caja o por el sistema de caja, ¿pero qué es en sí la contabilidad de caja?

La contabilidad de caja, conocida también como contabilidad por el sistema de caja, consiste en reconocer los ingresos cuando efectivamente son recibidos, y los gastos cuando efectivamente son pagados, desembolsados. De allí viene el nombre de contabilidad de caja, puesto que los valores sólo son reconocidos cuando entran o salen de la caja.

El mejor ejemplo para explicar este sistema de contabilidad, es cuando se hace una venta a crédito. En este caso, se hace la venta pero por ser a crédito no ingresa nada a caja, por tanto no se reconoce ninguna venta o ingreso.

Si la venta a crédito se realiza el 10 de enero, en esa fecha no se reconoce ni registra nada. Si el pago lo hacen un mes después, será en febrero en que se reconozca o registre el ingreso de la venta.

Igual sucede con los gastos. Estos sólo se reconocen en el momento en que salga el dinero de la caja, en que sucede afectivamente la erogación.

En la contabilidad de caja nada se registra o reconoce hasta tanto no haya pasado por caja, hasta tanto no ingrese o salga de la caja.

En la contabilidad por el sistema de caja, como se puede observar, sólo se reconocen hechos consumados; no se contabilizan derechos, como en el caso de la venta a plazos, que aunque se ha adquirido el derecho a cobrar un valor y ese derecho está respaldado por un título valor [factura], no se reconoce hasta tanto ese derecho se haga efectivo, es decir hasta que el cliente pague la factura.

Al realizar el arqueo de caja se pueden presentar los siguientes casos:

- ✓ El dinero que hay en caja coincida exactamente con el saldo de la cuenta caja (Efectivo según arqueo = saldo según libros).
- ✓ El dinero resultante en el arqueo sea menor que el saldo en caja (Efectivo según arqueo < saldo según libros) presunto faltante.
- ✓ El dinero resultante en el arqueo sea mayor que el saldo en caja (Efectivo según arqueo > saldo según libros) presunto sobrante.

En empresas pequeñas el arqueo lo realiza el cajero, propietario o administrador, en las empresas medianas y grandes el arqueo lo realiza un Auditor interno o Revisor Fiscal. Los arqueos se realizan periódicamente, y pueden ser todos los días, semanalmente, intempestivamente. El recuento físico es registrado en un formato de arqueo de caja

**Resaldos de transacciones de caja:
Genera un faltante:**

EMPRESA "XX" LTDA		
ARQUEO DE CAJA		
AGOSTO 31 DE 2009		
SALDO SEGÚN LIBROS:		1.253.000
DETALLE DEL ARQUEO: BILLETES		
CANTIDAD	VALOR	VALOR TOTAL
20	20.000	400.000
4	10.000	40.000
5	5.000	25.000
4	2.000	8.000
TOTAL BILLETES		473.000
DETALLE DEL ARQUEO: MONEDAS		
CANTIDAD	VALOR	VALOR TOTAL
23	1.000	23.000
6	500	3.000
5	200	1.000
TOTAL MONEDAS		27.000
DETALLE DEL ARQUEO: CHEQUES		
NUMERO	BANCO	VALOR TOTAL
2350	POPULAR	500.000
4908	BOGOTÁ	250.000
TOTAL CHEQUES		750.000
TOTAL ARQUEO		1.250.000
FALTANTE		3.000
SOBRANTE		-
CAJERO		AUDITOR

MODULO 7

Atención al cliente y calidad de servicio:

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

Entenderemos por servicio como todo acto o función que una parte pueda ofrecer a otra, cuyo punto es esencialmente intangible y no da como resultado ninguna propiedad, tratando de proporcionar satisfacción a las necesidades del consumidor.

Las características principales de los servicios, son:

- ✓ **Intangibles:** No es posible gustar, oler, sentir, escuchar o ver un servicio, antes de comprarlos.
- ✓ **Heterogéneos:** Con frecuencia es difícil lograr estandarizarlos, debido a que cada “unidad” que lo presta, es diferente una de otra, entendiendo por unidad a cada persona que da un servicio. Es decir varían, al tratarse de una “actuación” propia de seres humanos.
- ✓ **Inseparables:** Van ligados a un producto o un vendedor o un cliente, nunca un servicio se vende sin un producto final tangible.
- ✓ **Perecibles:** No se pueden almacenar, o guardar en stock, o inventariar, o congelar.

CALIDAD DE SERVICIO EN LA ATENCION AL CLIENTE

El mejoramiento de la calidad se ha convertido en la estrategia fundamental tanto en el negocio corporativo como en el mercado internacional de la década de los 90.

“entenderemos entonces por calidad de servicio al satisfacer y exceder, las necesidades, expectativas o caprichos de nuestros clientes, dandoles además un valor agregado”.

Pirámide de la Calidad PERSONAL EN CONTACTO (PEC) con habilidades operacionales y relacionales PERSONAL DE SOPORTE FÍSICO Tecnologías, equipos y procesos “facilitadores” para el cliente ESTRATEGIA Concepto de servicio, paquete de servicio, cultura organizacional, orientación al cliente, segmentación, sist. De información gerencial

El mejoramiento de la calidad se ha convertido en la estrategia fundamental para empresas de producción y de servicios, con esto se trata de conseguir la máxima efectividad a través de la mejora constante del proceso productivo y la atención al cliente.

Un servicio de calidad aporta gran número de beneficios a las compañías que apuestan por esta estrategia, tales como:

1. Reducción de los costos
2. Mayor grado de **LEALTAD** de sus clientes
3. Mejora de la motivación y creatividad de sus empleados
4. Incremento de los ingresos de la empresa

El mejoramiento de la calidad se ha convertido en la estrategia fundamental para empresas de producción y de servicios, con esto se trata de conseguir la máxima efectividad a través de la mejora constante del proceso productivo y la atención al cliente. Un servicio de calidad aporta gran número de beneficios a las compañías que apuestan por esta estrategia, tales como:

1. Reducción de los costos
2. Mayor grado de **LEALTAD** de sus clientes
3. Mejora de la motivación y creatividad de sus empleados
4. Incremento de los ingresos de la empresa

10 REGLAS PARA UN EXCELENTE SERVICIO AL CLIENTE

Un excelente servicio al cliente es lo que te diferencia de la competencia. Lee, aprende y aplica.

✓ **Comprométete a un servicio de calidad.**

Cada persona en tu empresa tiene que crear una experiencia positiva para los clientes. Siempre trata de ir por encima y más allá de sus expectativas.

✓ **Conoce tu producto o servicio.**

Transmite conocimientos sobre el producto o servicio que vendes, te ayudará a ganarte la confianza del cliente. Conoce tus productos y servicios completamente, trata de anticiparte a las preguntas que te formularán los clientes.

✓ **Conoce a tus clientes.**

Trata de aprender todo lo que puedas de tus clientes para que puedas enfocar tu servicio a sus necesidades y hábitos de compra. Habla con ellos y escucha sus quejas: conocerás la raíz de su insatisfacción.

✓ **Trata a las personas con respeto y cortesía.**

Recuerda que cada contacto con el cliente —sea por correo electrónico, teléfono, correspondencia escrita o cara a cara— deja una impresión. Emplea expresiones como “perdona por hacerte esperar”, “gracias por tu orden”, “de nada” y “ha sido un placer ayudarte”.

✓ **Nunca discutas con un cliente.**

Sabes muy bien que no siempre tienen la razón. Pero en vez de centrarte en el mal que sucedió, concéntrate en cómo arreglarlo. Los estudios demuestran que 7 de cada 10 clientes harán negocios contigo nuevamente si resuelves el problema o la queja a su favor.

✓ **No los hagas esperar.**

Los reparos, las llamadas de vuelta y los correos electrónicos tienen que ser tratados como si fueran urgentes. Tus clientes buscan una resolución inmediata, y si se la puedes dar probablemente ganarás nuevos clientes.

✓ **Da siempre lo que has prometido.**

Falla en esto y perderás credibilidad y clientes. Si garantizas una cotización dentro de 24 horas, entrégala en un día o menos. Si no puedes cumplir tu promesa, discúlpate y ofrece una compensación, como por ejemplo un descuento o una entrega gratis.

✓ **Asume que los clientes están diciendo la verdad.**

Aunque a veces parece que los clientes están mintiendo, siempre dales el beneficio de la duda.

✓ **Enfócate en hacer clientes, no en hacer ventas.**

Muchos empresarios se enfocan en el volumen en vez de en la calidad de las ventas. Recuerda que mantener el cliente es más importante que cerrar una venta. Los estudios demuestran que cuesta seis veces más atraer a un cliente nuevo que mantener a los existentes.

✓ **Haz que sea fácil la compra.**

La experiencia de la compra en tu tienda, página o catálogo debe ser lo más fácil posible. Elimina el papeleo y los formularios innecesarios, ayuda a las personas a encontrar lo que necesitan, explica cómo funciona el producto y haz todo lo posible por facilitar la transacción.

Aquí lo tienes, amado empresario. Ahora aplica lo aprendido y manténnos informados de los resultados.

10 PASOS PARA UNA MEJOR ATENCIÓN DEL CLIENTE

1. Satisfaga a todos y cada uno de sus clientes:

Usted deberá asegurarse que cada cliente que entra en su negocio salga satisfecho. Tenga presente que son los clientes la única razón por la que abrimos las puertas del negocio cada día. No existe nada más importante que un cliente. Las tareas de depósito, la nueva vidriera, las tareas administrativas...todas pueden esperar, un cliente no debe esperar. Por esta razón, un cliente nunca debe ser visto como una interrupción.

2. Deje su vida personal en casa:

Todos nosotros tenemos días en que nos sentimos estupendamente, y días en lo que querríamos escondernos bajo la alfombra. Usted no debe permitir que su propio humor personal afecte la manera en que trata a un cliente.

Todos esperan ser atendidos rápida y cortésmente. El cliente que entra en su negocio no tiene idea que a usted se le pinchó un neumático del auto en el camino hacia el trabajo, y que luego procedió a dejar las llaves dentro del baúl cerrado. Del mismo modo, no tiene idea de qué usted acaba de ser honrado con el premio al mejor vendedor del mes. El punto está en que el cliente no debiera ser capaz de decir cual es la diferencia por el servicio que recibe.

Como dice el dicho: "Es siempre hora de show en el salón de ventas" ("it's always SHOWTIME on the sales floor")

Usted siempre debe dar a todos y cada uno de sus clientes su mejor performance.

3. No se congregate en el salón de ventas:

Es fácil involucrarse en conversaciones con otros vendedores cuando hay poco movimiento en el local. Pero aún cuando la conversación sea relacionada a temas de trabajo, debe concluir inmediatamente cuando entra un cliente.

A menudo, es intimidante para un cliente ver a un grupo de vendedores reunidos en el negocio. Adicionalmente, esto dá al cliente la impresión de que él mismo es algo secundario a la conversación. En lugar de interrumpir se sienten frustrados, ignorados, y hasta enojados, y simplemente deciden ir a hacer compras a cualquier otro lado.

4. **Salude a cada cliente:**

Sin importar si el negocio está lleno o hay poco movimiento, todo cliente que entra debe ser recibido con al menos un simple "Hola". Aunque más no sea con un simple saludo a su cliente, usted estará logrando dos cosas. La primera y más importante, le está permitiendo saber que hay alguien ahí que puede asistirlo. Le está permitiendo saber que usted está contento de que haya entrado a su negocio.

Saludar al cliente es también un resguardo contra los hurtos. La gente está menos inclinada a intentos de robar mercadería si saben que hay alguien que está atento a su presencia.

5. **Nunca califique a sus clientes por su apariencia:**

6.

Simplemente por pensar que el cliente no luce como para poder comprar en su negocio no cometa el error de creérselo. ¿Nunca ha tenido que ir a comprar un regalo importante justo después de lavar su auto? Todas las posibilidades apuntan a que fué tratado diferente que si hubiera seguido vestido con su traje.

Usted nunca podrá juzgar qué podría comprar o qué va a comprar el cliente basándose en su apariencia.

7. **Deje que el cliente tenga su espacio:**

Todos tenemos una cierta medida de "espacio personal" que necesitamos para poder sentirnos cómodos. Algunos clientes van a ser muy amigables y abiertos desde el principio, mientras que otros se sentirán incómodos si usted trata de acercarse demasiado.

Mientras que es apropiado ofrecer su nombre durante su presentación ("A propósito, mi nombre es María"), no le pregunte al cliente el suyo. Puede parecer una presión.

Si é le ofrece su nombre, utilícelo para dirigirse a él durante la conversación. En esta misma línea, evite llamar a sus clientes "caballero". Esta palabra hace que personas jóvenes o de mediana edad tiendan a sentirse más viejas.

8. No interrumpa:

Usted no debe interrumpir al cliente mientras habla. Muchas veces un vendedor detendrá a un cliente en medio de una oración, para decir algo que siente que es importante. Independientemente de cuán ansioso esté usted para exponer ese aspecto que sabe que el cliente simplemente va a adorar, espere hasta que haya terminado de hablar. Recuerde, cuando el cliente está hablando, el cliente está comprando.

9. Baile al ritmo de la música:

Adapte su estilo al cliente. Un tono más relajado, más sencillo puede ser apropiado para algunos clientes, mientras que otros responderán mejor a uno más formal. Un gran vendedor no tiene solamente un estilo. Sabe bailar tanto un vals como el baile del pollito.

10. Luzca profesional - vístase adecuadamente:

Ni bien ingresa en su local, su cliente comienza a formarse una impresión acerca de usted y su negocio. Hay muchos factores que inciden en sus opiniones, como su propio humor personal o estructuras mentales, que usted no puede controlar. Por esta razón, es especialmente crucial qué usted esté de la mejor manera en lo que si puede controlar...su propia apariencia así como también la del local.

Deje que su imagen transmita lo que usted está vendiendo. Es extremadamente importante que su aspecto se adapte al estilo adecuado a lo que está vendiendo.

11. Muestre toda la mercadería:

¿Ha tenido alguna vez en el negocio algún producto que jamás se hubiera llevado a casa, aunque fuera gratis?

Bueno, simplemente porque a usted no le gusta no significa que a otra persona no le guste. Usted debe tener siempre presente que lo que importa es lo que los clientes quieren, no lo que a usted le gusta o piensa que es mejor. Su nivel de gusto o calidad puede diferir del de sus clientes.

Conserve para usted mismo sus opiniones personales acerca de un ítem determinado. Escuche a su cliente y ayúdelo a elegir el ítem que mejor se adapta a sus necesidades, no a las suyas.

Hay muchas maneras de hacer que la experiencia de comprar en su comercio sea más placentera para su cliente. Lo que es importante recordar es que USTED puede hacer la diferencia.

MODULO 8

MERCADO E INSERCIÓN LABORAL DE LOS CAJEROS:

Garantizar las operaciones de una unidad de caja, efectuando actividades de recepción, entrega y custodia de dinero en efectivo, cheques, giros y demás documentos de valor, a fin de lograr la recaudación de ingresos a la institución y la cancelación de los pagos que correspondan a través de caja.

Funciones, actividades y/o tareas:

- ✓ Recibe y entrega cheques, dinero en efectivo, depósitos bancarios, planillas de control (planilla de ingreso por caja) y otros documentos de valor.
- ✓ Vende planillas, guías, diskettes, etc, al público.
- ✓ Paga sueldos, salarios, jornadas y otros conceptos.
- ✓ Lleva control de cheques a pagar, recibos de pago y otros.
- ✓ Registra directamente los movimientos de entrada y salida de dinero.
- ✓ Realiza depósitos bancarios.
- ✓ Elabora periódicamente relación de ingresos y egresos por caja.
- ✓ Realiza arqueos de caja.
- ✓ Suministra a su superior los recaudos diarios del movimiento de caja.
- ✓ Troquela recibos de ingreso por caja, planillas y otros documentos.
- ✓ Chequea que los montos de los recibos de ingreso por caja y depósitos bancarios coincidan.
- ✓ Retira pestañas de planillas vendidas y retiene una copia de recibo de ingreso por caja.
- ✓ Realiza conteos diarios de depósitos bancarios, dinero en efectivo, total de pestañas, etc.
- ✓ Atiende a las personas que solicitan información.
- ✓ Lleva el registro y control de los movimientos de caja.

- ✓ Compara monto de la cinta troquelada con monto total de pestañas de las planillas vendidas, dinero en efectivo y depósito bancario.
- ✓ Transcribe y accesa información operando un microcomputador.
- ✓ Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
- ✓ Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
- ✓ Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.
- ✓ Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.

ROL DE LA OMIL:

Es una entidad que gestiona en el ámbito comunal la búsqueda activa de empleo, la orientación vocacional y la derivación a programas de capacitación estatales para personas cesantes o trabajadores activos que desean cambiar de empleo. ¿Qué es la Oficina Municipal de Intermediación Laboral?

- Generar información, orientación e inserción laboral, para así facilitar la integración al mundo del trabajo a quienes buscan empleo y facilitar capital humano coherente a los cargos que busca cada empresa.
- Cumplir con el rol de intermediar a los beneficiarios del seguro de cesantía solidario, apoyar su búsqueda de empleo, coordinar cursos de capacitación y certificar su derecho al pago del beneficio.
- Insertar temporalmente a personas cesantes en un puesto de trabajo con contrato a honorarios a través del programa Generación de Empleo Pro-Empleo.

Objetivos de la Oficina de Intermediación Laboral:

- ✓ Recibir y publicar ofertas de trabajo en la comuna.
- ✓ Relacionar al oferente y solicitante de trabajo.
- ✓ Realización de talleres de apresto laboral.
- ✓ Inscripción para capacitación, y coordinar cursos de capacitación impartidos por el SENCE y/o OTEC Municipal.
- ✓ Realización de encuentros empresariales

Funciones de la OMIL

- ❖ Las empresas se presentan en OMIL con ofertas laborales.
- ❖ Funcionarios de la OMIL captan ofertas en terreno.
- ❖ Se sube oferta laboral a internet (BNE)

COMO CONFECCIONAR UN CURRICULUM VITAE:

Los profesionales dedicados a la contratación de personal esperan que el *Curriculum Vitae* sea la expresión clara y concisa de informaciones sobre los datos personales, la formación y la experiencia profesional de la persona que aspira a un empleo.

El principal *objetivo* para preparar tu *Curriculum Vitae* es obtener un entrevista.

El *Curriculum Vitae* cumple una triple función:

- Presentarte a tu futuro empleador.
- Concentrar la atención sobre los aspectos más importantes de tu personalidad y de tu recorrido académico y laboral.
- Después de la entrevista, recordar a tu futuro empleador los datos que mejor hablan de ti.

De los puntos fuertes de tu biografía, tu *Curriculum Vitae* debe resaltar los que están en perfecta adecuación con la función que debes desempeñar en la empresa, pero sin mentir. Esto significa que a lo mejor debes modificar tu *Curriculum* dependiendo del puesto de trabajo al que te presentes.

Cómo estructurar tu *Curriculum Vitae*:

Apartados que un *Curriculum Vitae* siempre debe tener:

- 1) Datos personales: Nombre y apellidos, DNI, lugar y fecha de nacimiento, dirección personal, número de teléfono de contacto, dirección de correo electrónico
- 2) Formación académica: Estudios realizados, indicando fechas, centro, y lugar donde se han realizado.
- 3) Otros Títulos y Seminarios: Estudios complementarios que mejoran tu formación universitaria, indicando las fechas, el centro y el lugar donde fueron realizados.
- 4) Experiencia Profesional: Contratos, convenios y colaboraciones. Experiencia laboral relacionada con los estudios universitarios o que puedan ser de interés para la empresa que desea contratarte. No olvides señalar las fechas, la empresa dónde trabajaste y las funciones y tareas llevadas a cabo.
- 5) Idiomas: En este apartado mencionarás los idiomas que conoces y tu nivel. Si obtuviste algún título reconocido, como por ejemplo el 'First Certificate' en Inglés, que acredite tus conocimientos en estos ámbitos, indícalo.

- 6) Informática: Señala aquellos conocimientos informáticos que poseas: sistemas operativos, procesadores de texto, hojas de cálculo, bases de datos, diseño gráfico, internet, etc.
- 7) Otros Datos de Interés: En este último apartado señala todos aquellos aspectos que no han sido incluidos todavía, tales como: Carné de conducir, disponibilidad, etc.

Cómo presentar tu Curriculum Vitae:

Existen tres maneras de presentar un Curriculum Vitae: la *cronológica*, la *cronológica inversa*, y la *funcional*.

- ✓ El Curriculum Vitae cronológico:

Permite presentar la información partiendo de lo más antiguo a lo más reciente. Este formato tiene la ventaja de resaltar la evolución seguida. Pone de relieve, si cabe, la estabilidad y la evolución ascendente de tu carrera. Su presentación cronológica ofrece el esquema ideal para la ulterior entrevista personal.

- ✓ El Curriculum Vitae cronológico inverso

Menos tradicional, esta presentación gana cada día más terreno. Consiste en empezar por los datos más recientes. Tiene la ventaja de resaltar tus experiencias más recientes que son obviamente las que interesan más a las personas susceptibles de contratarte.

- ✓ El Curriculum Vitae funcional

Distribuye la información por temas y proporciona un conocimiento rápido de tu formación y experiencia en un ámbito determinado. Es un perfecto instrumento de marketing porque, como no sigue una progresión cronológica, permite seleccionar los puntos positivos y omitir los eventuales errores de recorrido, los periodos de paro, los frecuentes cambios de trabajo. El especialista en selección y contratación de personal está acostumbrado a estas tres formas de presentación de curriculum, por lo que deberas escoger la que mejor conviene a tu perfil profesional.

Ejemplo de curriculum vitae:

- Tu curriculum no debe exceder de una o dos páginas.
- Tienes que cuidar el estilo y evitar los errores de ortografía.
- Antes de mandarlo, conviene someterlo a una lectura crítica por parte de terceros.
- Tienes que cuidar la imagen: papel de calidad, caracteres apropiados al contenido, presentación airosa que facilite la lectura...
- La fotografía adjunta tiene que ser reciente y de tamaño carné.

COMO ENFRENTAR EFICAZMENTE UNA ENTREVISTA DE TRABAJO:

La entrevista laboral es la herramienta clave del proceso de selección de personal. Su objetivo es conocerte, analizar tu historia laboral, detectar cualidades y capacidad para el puesto al que estás postulando. La entrevista es un diálogo que supone correspondencia mutua. Se busca un perfil determinado, no al mejor, pero sí al más adecuado.

Preparación de la Entrevista:

Si estás en proceso de postulaciones, debes tener a mano papel y lápiz. Avisa en tu casa para que también estén preparados para tomar tus recados. • Cuando te contacten, debes preguntar por el cargo y nombre de la organización. Quién llamó, quien te entrevistará y cuál es su cargo. • Para que la entrevista sea proactiva, puedes visitar su sitio web para informarte de la institución. • Conversa con gente del rubro, quien te puede aportar información sobre el cargo/institución a la cual postulas. • Busca la dirección del lugar de la entrevista y calcula el tiempo de desplazamiento para llegar al menos 5 minutos antes de la hora a la que te citaron. • Antes de acudir a la entrevista, siempre vuelve a leer tu CV.

Durante la entrevista;

Se puede tratar de “tú” al entrevistador dependiendo de la edad de éste y de la situación. Jamás debes hablar con garabatos, ni exceso de modismos. • Debes considerar: ¡Apaga el celular! Saluda al entrevistador con mano firme Cuidado con la postura corporal (ni muy rígido ni muy relajado) Mantener contacto visual Evitar nerviosismo excesivo Contar con un CV impreso Llevar papel, lápiz y pañuelos Cierre • Si tienes preguntas acerca de la institución, renta, responsabilidades del cargo, etc. puedes realizarlas al final de la entrevista. • Puedes consultar sobre los tiempos del proceso de selección. • Agradecer.

Presentación personal (vestimenta):

- ✓ Ellas: Traje de dos piezas, de un solo color, idealmente oscuro. Privilegiar colores monocromáticos. Zapatos y cartera combinados. Criterio discreto en accesorios y maquillaje.
- ✓ Ellos: Traje de un solo color oscuro (evitar el color café). Camisa clara, corbata sobria. Zapatos y calcetines combinados. Cuidar el largo de la manga y del pantalón.

¿Y después qué?

- ✓ Envía un email de agradecimiento.
- ✓ Haz una lista con las preguntas difíciles para prepararlas para otra ocasión.
- ✓ Por ningún motivo:
 - Exceso de confianza
 - Fumar, aunque te ofrezcan
 - Preguntar si quedaste, cuanto te van a pagar, horarios.
 - No saber qué ofrezco y a quién se lo ofrezco.
 - Presentarse desmotivado
 - Falsear información.
 - Hablar mal de tu anterior empleador

Preguntas en la Entrevista laboral:

Piensa y prepara tus respuestas. Estar preparado es fundamental, porque te hará sentir más confiado(a). Es de gran ayuda anticipar las preguntas que podrían surgir, de manera que tengas buenas respuestas.

En una entrevista, debes considerar:

- ✓ Date tiempo para responder las preguntas.
- ✓ Darás la impresión de ser alguien que piensa las cosas y es cuidadosa.
- ✓ Asegúrate de haber comprendido la pregunta antes de responder.
- ✓ Trata de no dar respuestas muy largas ni monosilábicas.