



**Manual** : Operaciones Bancarias  
**Sección** : Servicio al Cliente  
**Asunto** : Control de Efectivo

---

**Introducción:**

El Auxiliar de Servicio al Cliente es el punto donde se concentra todo el movimiento de efectivo en la División de Cuentas de Depósito y en el Banco, por lo cual es de suma importancia el velar por el fiel cumplimiento de los controles aquí establecidos.

**Responsabilidad:****Acción:****Control de Efectivo****Auxiliar de Servicio al Cliente:**

1. Al comenzar las operaciones diarias, abre su compartimiento de la bóveda central donde guarda su fondo de trabajo, en presencia del custodio de la bóveda.
  - Un oficial de la División de Cuentas de Depósito mantiene, junto a otro empleado, el control dual de la combinación de la caja de seguridad donde se guarda el fondo de trabajo.
2. Extrae su caja y cierra el compartimiento.
  - Mantiene la llave de acceso bajo su control y custodia todo el tiempo.
3. Lleva la caja con el efectivo a la ventanilla, la coloca en la gaveta provista, la abre y verifica que el efectivo coincida con el detalle del efectivo guardado el día anterior e inicia como verificado.
  - Cierra la caja con llave cada vez que no esté en uso o la guarda nuevamente en la bóveda.
    - Mantiene la llave de la caja bajo su control todo el tiempo.
  - De tener que abandonar la ventanilla, cierra con llave el compartimiento donde mantiene la caja de efectivo.
4. Actualiza el reloj de validación de transacciones una vez al mes.
  - Mantiene en la gaveta de efectivo cualquier sello de identificación como Oficinista Recaudador cada vez que no estén en uso o tenga que abandonar la ventanilla.
    - Mantiene completo control del reloj validador, para evitar su uso por otras personas.
  - Guarda en la caja el efectivo al terminar de procesar una transacción.

oOo