

1. Introducción

El manejo de caja y transacciones en "¡La Jama!" es una tarea crítica que garantiza el control financiero diario del restaurante y la satisfacción del cliente. Este manual proporciona a los cajeros y personal responsable de las transacciones las instrucciones necesarias para garantizar la precisión, seguridad y fluidez en el manejo de los pagos. Se espera que todos los empleados que manejen la caja cumplan con los procedimientos descritos para asegurar una operación sin problemas.

2. Objetivos del Manual

Este manual tiene como objetivo:

- Asegurar el **manejo adecuado de los fondos** del restaurante.
- Garantizar la **transparencia y precisión** en cada transacción.
- Proteger los **datos financieros y personales** de los clientes.
- Prevenir **errores y fraudes** en el proceso de pagos y cobros.
- Proveer una guía clara para resolver **incidentes relacionados con transacciones**.

3. Responsabilidades del Cajero

El cajero es responsable de:

- **Registrar todas las ventas** con precisión.
- Asegurarse de que se cobren los **montos correctos**.
- Manejar **efectivo y transacciones electrónicas** de manera segura.
- Emitir **facturas y recibos** correctos para cada cliente.
- Mantener un control estricto del **saldo de la caja** durante su turno.
- Informar inmediatamente de cualquier error, falta de fondos o incidente relacionado con el manejo de caja.

4. Manejo del Sistema de Punto de Venta (POS)

Apertura de Caja

- Antes de iniciar su turno, el cajero debe verificar que el **saldo inicial** en la caja coincida con el monto registrado en el sistema.
- El sistema POS deberá estar **operativo** y configurado correctamente para registrar las ventas del día.

Registro de Pedidos

- Ingrese cada pedido en el sistema POS de manera **precisa**, asegurándose de que los precios coincidan con los del menú.
- Verifique con el cliente el total a pagar antes de completar la transacción.
- Si el cliente agrega productos adicionales, registre cada uno correctamente antes de cerrar la transacción.

Cierre de Caja

- Al finalizar el turno, el cajero debe realizar el **cierre de caja** en el sistema POS, asegurándose de contar el efectivo y cuadrarlo con el sistema.

- Registre cualquier diferencia entre el **saldo final** y el **saldo esperado**, y repórtelo de inmediato al supervisor.

5. Tipos de Transacciones

Pagos en Efectivo

- Acepte y verifique la cantidad recibida, proporcionando el **cambio correcto** al cliente.
- Al recibir billetes de alta denominación, revisa su **autenticidad** con herramientas disponibles, como una lámpara ultravioleta o marcadores de billetes falsos.

Pagos con Tarjeta (Crédito/Débito)

- Asegúrate de que la **tarjeta** esté autorizada por el sistema POS.
- El cliente debe firmar el comprobante si es necesario.
- Guarda una copia del recibo firmado en el lugar designado para futuros registros.

Pagos Electrónicos (Transferencias y Aplicaciones de Pago)

- Si el cliente paga mediante transferencia bancaria o aplicaciones de pago (como PayPal o aplicaciones locales), asegúrate de que el pago haya sido **recibido en tiempo real** antes de completar la transacción.
- Confirma el recibo o el número de transacción y emite el **comprobante correspondiente**.

6. Emisión de Comprobantes de Pago

Facturas y Recibos

- Emite un **recibo** por cada transacción realizada, asegurándote de que los datos, productos y totales estén correctos.
- Si el cliente solicita una **factura**, asegúrate de ingresar correctamente los datos fiscales proporcionados y emítela de acuerdo con las regulaciones fiscales.

Notas de Crédito o Devoluciones

- En caso de devoluciones, emite una **nota de crédito** solo con la aprobación del gerente.
- Asegúrate de documentar la razón de la devolución y mantener un registro en el sistema.

7. Manejo de Propinas

- Las **propinas en efectivo** deben ser entregadas directamente al mesero o personal de servicio sin registrarse en el sistema de caja.
- En caso de **propinas con tarjeta**, asegúrate de ingresarlas correctamente en el sistema para que se contabilicen con el pago total, y reportarlas al cierre de caja.

8. Control de Efectivo y Prevención de Pérdidas

Recuento de Caja

- Recuenta el efectivo en caja al inicio y al final de cada turno, asegurándote de que coincide con los registros del sistema.
- No permitas que más de una persona tenga acceso a la caja durante el turno para evitar errores o confusiones.

Detección de Billetes Falsos

- Usa herramientas de detección de billetes falsos y **verifica cuidadosamente** los billetes de alta denominación.
- En caso de recibir un billete sospechoso, informa de inmediato al supervisor y sigue el procedimiento interno para gestionarlo.

9. Manejo de Incidentes y Resolución de Problemas

Errores en Transacciones

- Si cometes un error al registrar una transacción, notifícalo de inmediato al supervisor para que lo corrija en el sistema.
- No intentes corregir el error por tu cuenta sin autorización, ya que esto puede afectar los registros financieros.

Reembolsos y Cancelaciones

- Los reembolsos o cancelaciones de transacciones solo deben realizarse con la **aprobación del gerente** y deben estar debidamente documentados.
- Asegúrate de que los reembolsos se procesen correctamente en el sistema y de emitir el comprobante adecuado al cliente.

Quejas de Clientes sobre Pagos

- Si un cliente tiene una queja relacionada con un cobro, escúchalo con atención y revisa el ticket y el registro de la transacción en el sistema.
- Si es necesario, ofrece una solución inmediata o contacta al supervisor para tomar decisiones en caso de disputas mayores.

10. Procedimientos de Seguridad Financiera

Custodia del Efectivo

- El efectivo en la caja no debe superar un monto máximo designado para evitar robos. Deposita el excedente en la **bóveda** o caja fuerte de seguridad siguiendo los procedimientos internos.
- Nunca dejes la caja desatendida, especialmente en momentos de alta actividad.

Protección de Información del Cliente

- Protege la **información financiera** de los clientes, como números de tarjeta de crédito, siguiendo estrictamente los procedimientos para evitar fraudes.
- No compartas información de pagos o recibos con personas no autorizadas.

Normas de Seguridad en Transacciones Electrónicas

- Utiliza los **protocolos de seguridad** del sistema POS, como la encriptación de datos de las tarjetas, y asegúrate de que los dispositivos estén en buen estado.
- No permitas el uso de dispositivos electrónicos personales cerca de la caja registradora que puedan comprometer la seguridad de las transacciones.

11. Evaluación y Control del Desempeño del Cajero

- El desempeño del cajero será evaluado periódicamente en base a la **precisión de las transacciones**, la **discrepancia en caja** y la **satisfacción del cliente**.
- Los errores reiterados o discrepancias importantes en el manejo de la caja pueden dar lugar a una **revisión de los procedimientos** o a una **capacitación adicional**.

12. Consecuencias por Incumplimiento de Políticas de Caja

El incumplimiento de las políticas de caja puede resultar en:

- **Advertencias verbales o escritas** en caso de errores menores.
- **Sanciones o suspensión** en caso de repetidos errores, pérdidas no justificadas o mal manejo del efectivo.
- **Desvinculación** en casos graves de negligencia o comportamiento fraudulento.

13. Conclusión

El manejo adecuado de la caja y las transacciones es esencial para mantener la integridad financiera del restaurante "¡La Jama!". Siguiendo los procedimientos descritos en este manual, los cajeros podrán realizar su trabajo con precisión, transparencia y seguridad, garantizando una experiencia de pago fluida y satisfactoria para nuestros clientes.