

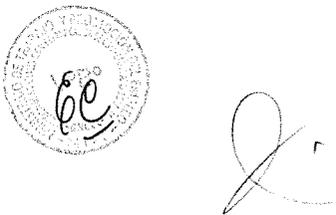
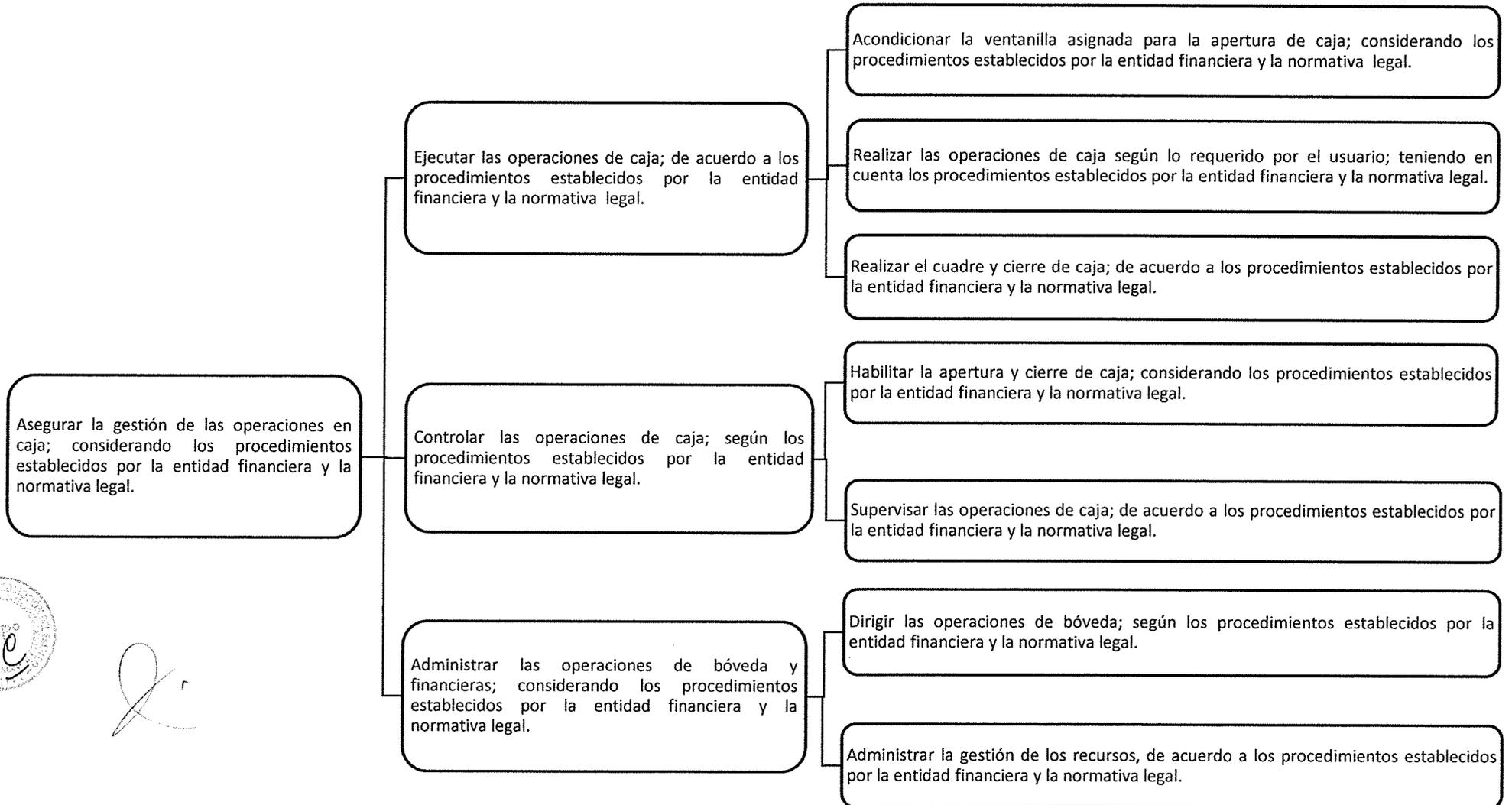
MAPA FUNCIONAL DEL PERFIL OCUPACIONAL DE OPERACIONES DE CAJA EN ENTIDADES FINANCIERAS¹



PERÚ

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

Viceministerio de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral



¹Entidades financieras: Bancos, cajas de ahorro o cooperativas de crédito y empresas financieras, que facilitan la financiación a los que necesitan recursos, es decir, son intermediarios que administran y prestan dinero.

²Usuarios: Clientes, potenciales clientes o socios de las entidades financieras.

PERFIL OCUPACIONAL DE OPERACIONES DE CAJA EN ENTIDADES FINANCIERAS



PERÚ

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

Viceministerio de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral

Sector:	Familia Productiva:	División:	Código:	Versión:	Aprobación:	Vigencia:
ACTIVIDADES FINANCIERAS Y SEGUROS (K)	Intermediación Financiera (27)	Actividades de Servicios Financieros, excepto las de Seguros y Fondos de Pensiones (64)	K2764001	02	30/01/2017	3 años

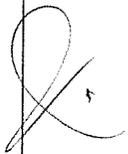
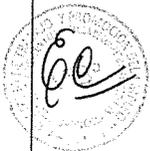
Competencia General:	Asegurar la gestión de las operaciones en caja; considerando los procedimientos establecidos por la entidad financiera y la normativa legal.
----------------------	--

Unidad de Competencia 1:	Ejecutar las operaciones de caja; de acuerdo a los procedimientos establecidos por la entidad financiera y la normativa legal.		
Código U.C.:	K2764001-1	Nivel de Competencia:	2

Elemento de Competencia	Elemento de Competencia	Elemento de Competencia
Acondicionar la ventanilla asignada para la apertura de caja; considerando los procedimientos establecidos por la entidad financiera y la normativa legal.	Realizar las operaciones de caja según lo requerido por el usuario; teniendo en cuenta los procedimientos establecidos por la entidad financiera y la normativa legal.	Realizar el cuadro y cierre de caja; de acuerdo a los procedimientos establecidos por la entidad financiera y la normativa legal.
Criterios de Desempeño	Criterios de Desempeño	Criterios de Desempeño
<ol style="list-style-type: none"> Presenta imagen profesional (uniforme limpio y planchado, peinado sobrio, entre otros) en la ejecución de sus actividades; considerando los procedimientos establecidos por la entidad financiera. Revisa el estado de los equipos de caja en la ventanilla asignada, según los procedimientos establecidos por la entidad financiera y la normativa legal. Verifica que la ventanilla asignada cuente con los materiales/insumos necesarios para realizar las operaciones de caja, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la entidad financiera. Recuenta el efectivo entregado por el superior inmediato (verificando estén incluidas todas las denominaciones en 	<ol style="list-style-type: none"> Presenta imagen profesional (uniforme limpio y planchado, peinado sobrio, entre otros) en la ejecución de sus actividades; considerando los procedimientos establecidos por la entidad financiera. Pregunta al usuario por la operación a realizar verificando su identidad en el Documento Oficial de Identidad (DOI); considerando los procedimientos establecidos por la entidad financiera. De ser el caso; valida los datos del usuario en el sistema de caja (herramienta de gestión informática) utilizando el DOI; de acuerdo a los procedimientos establecidos por la entidad financiera. De ser el caso, registra en el sistema de caja el código o cuenta del usuario que identifica el tipo 	<ol style="list-style-type: none"> Presenta imagen profesional (uniforme limpio y planchado, peinado sobrio, entre otros) en la ejecución de sus actividades; considerando los procedimientos establecidos por la entidad financiera. Cuenta el efectivo de la caja; según los procedimientos establecidos por la entidad financiera. De ser el caso, realizará la remesa a bóveda del efectivo que superó el límite fijado; teniendo en cuenta los procedimientos establecidos por la entidad financiera. Organiza el efectivo de caja (separando los billetes deteriorados y agrupando el efectivo por denominación) para el envío a bóveda; según los procedimientos



<p>moneda nacional); según los procedimientos establecidos por la entidad financiera.</p> <p>5. Realiza el arqueo o cuadro inicial de caja (considerando el cuadro de la jornada anterior); de acuerdo a los procedimientos establecidos por la entidad financiera.</p> <p>6. Guarda el efectivo en las gavetas de la caja; considerando los procedimientos establecidos por la entidad financiera.</p>	<p>de operación a realizar; según los procedimientos establecidos por la entidad financiera.</p> <p><u>Cobro de préstamos:</u></p> <p>4.1 Comunica al usuario el monto a pagar, número de cuota, fecha de vencimiento y datos del titular; considerando los procedimientos establecidos por la entidad financiera.</p> <p>4.2 Recuenta el efectivo verificando su autenticidad; según los procedimientos establecidos por la entidad financiera y la normativa y legal.</p> <p>4.3 Entrega al usuario el voucher o comprobante de la operación; teniendo en cuenta los procedimientos establecidos por la entidad financiera.</p> <p><u>Desembolso de préstamos:</u> (Continuación del criterio N° 4)</p> <p>4.4 De ser el caso, recaba la firma del usuario en los documentos del préstamo (pagarés, cronogramas, contratos, hojas de resumen, vouchers, entre otros) entregando las copias respectivas; según los procedimientos establecidos por la entidad financiera y la normativa legal.</p> <p>4.5 De ser el caso, valida la identidad del usuario contrastando la firma de los vouchers o documentos de la operación con la del DOI; considerando los procedimientos establecidos por la entidad financiera.</p> <p>4.6 Entrega al usuario el préstamo (efectivo por el monto solicitado/aprobado); teniendo en cuenta los procedimientos establecidos por la entidad financiera.</p> <p>4.7 Entrega al usuario el voucher o comprobante de la operación; considerando los procedimientos establecidos por la entidad financiera.</p>	<p>establecidos por la entidad financiera.</p> <p>5. Verifica que el monto del efectivo contabilizado en caja coincida con el registrado en el sistema; considerando los procedimientos establecidos por la entidad financiera.</p> <p>6. De ser el caso, registra en el sistema de caja y reporta al superior inmediato la diferencia de caja (faltantes/sobrantes); según los procedimientos establecidos por la entidad financiera.</p> <p>7. Imprime los reportes de los saldos de efectivo y movimientos registrados en la jornada; teniendo en cuenta los procedimientos establecidos por la entidad financiera.</p> <p>8. Remite al superior inmediato una copia del informe del arqueo de caja; de acuerdo a los procedimientos establecidos por la entidad financiera.</p> <p>9. Realiza el cierre de caja en el sistema; según los procedimientos establecidos por la entidad financiera.</p> <p>10. De ser el caso, guarda la caja metálica en la bóveda o la entrega al superior inmediato; considerando los procedimientos establecidos por la entidad financiera.</p>
---	--	---

Retiro o disposición de efectivo:

(Continuación del criterio N° 4)

- 4.8 Solicita al usuario deslizar o insertar la tarjeta bancaria (crédito o débito) en el POS; considerando los procedimientos establecidos por la entidad financiera y la normativa legal.
- 4.9 De ser el caso, registra la operación en el sistema de caja solicitando al usuario digite la clave en el POS; según procedimientos establecidos por la entidad financiera y la normativa legal.
- 4.10 Valida la identidad del usuario contrastando la firma del voucher o documento de la operación con la del DOI; considerando los procedimientos establecidos por la entidad financiera.
- 4.11 Entrega al usuario el efectivo solicitado; de acuerdo a los procedimientos establecidos por la entidad financiera.
- 4.12 Entrega al usuario el voucher o comprobante de la operación; según los procedimientos establecidos por la entidad financiera.

Depósito de efectivo:

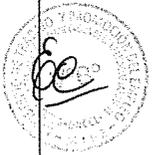
(Continuación del criterio N° 4)

- 4.13 Solicita al usuario el número de cuenta y monto a depositar; considerando los procedimientos establecidos por la entidad financiera
- 4.14 Recuenta el efectivo verificando su autenticidad; de acuerdo a los procedimientos establecidos por la entidad financiera y la normativa legal.
- 4.15 Entrega al usuario el voucher o comprobante de la operación; según procedimientos establecidos por la entidad financiera.

Operaciones de tipo de cambio:

(Continuación del criterio N° 4)

- 4.16 Informa al usuario del tipo de cambio



(compra/venta) de la jornada consultando el monto de la operación a realizar; de acuerdo a los procedimientos establecidos por la entidad financiera.

4.17 Solicita al usuario el efectivo según monto y divisa de la operación a realizar; considerando los procedimientos establecidos por la entidad financiera.

4.18 Recuenta el efectivo verificando su autenticidad; según los procedimientos establecidos por la entidad financiera y la normativa legal.

4.19 Entrega al usuario el voucher o comprobante de la operación; teniendo en cuenta los procedimientos establecidos por la entidad financiera.

Transferencias interbancarias:

(Continuación del criterio N° 4)

4.20 Solicita al usuario registre la información correspondiente en los formatos de la operación a realizar; según procedimientos establecidos por la entidad financiera.

4.21 De ser el caso, solicita al usuario deslizar o insertar la tarjeta bancaria (crédito o débito) en el POS; considerando los procedimientos establecidos por la entidad financiera y la normativa legal.

4.22 Valida la identidad del usuario contrastando la firma del voucher o documento de la operación con la del DOI; considerando los procedimientos establecidos por la entidad financiera.

4.23 Entrega al usuario el voucher o comprobante de la operación; teniendo en cuenta los procedimientos establecidos por la entidad financiera.

Emisión de cheques de gerencia:

(Continuación del criterio N° 4)



- 4.24 Solicita al usuario los formatos para la emisión de los cheques de gerencia; de acuerdo a los procedimientos establecidos por la entidad financiera.
- 4.25 Valida la identidad del usuario contrastando la firma del voucher o documento de la operación con la del DOI; considerando los procedimientos establecidos por la entidad financiera.
- 4.26 Imprime el cheque de gerencia y los vouchers respectivos; según los procedimientos establecidos por la entidad financiera.
- 4.27 Solicita a los funcionarios autorizados firmen el cheque de gerencia, considerando los procedimientos establecidos por la entidad financiera.
- 4.28 Entrega al usuario el cheque de gerencia; de acuerdo a los procedimientos establecidos por la entidad financiera.
- 4.29 Entrega al usuario el voucher o comprobante de la operación; según procedimientos establecidos por la entidad financiera.

Pago de cheques u órdenes de pago

(Continuación del criterio N° 4)

- 4.30 Revisa las características de seguridad del cheque u orden de pago; de acuerdo a los procedimientos establecidos por la entidad financiera y la normativa legal.
- 4.31 Solicita al usuario el endoso del cheque; según los procedimientos establecidos por entidad financiera y la normativa legal.
- 4.32 Procesa el cheque u orden de pago validando la identidad del usuario con su DOI; considerando los procedimientos establecidos por entidad financiera y la normativa legal.
- 4.33 Entrega al usuario el efectivo según monto del cheque u orden de pago; teniendo en cuenta los procedimientos establecidos por la entidad financiera.



4.34 Custodia el cheque u orden de servicio en caja (para el cuadro al final de la jornada laboral); según procedimientos establecidos por la entidad financiera.

Pago de servicios, recaudación e impuestos:

(Continuación del criterio N° 4)

4.35 Solicita al usuario la información o documento de la operación a realizar; según procedimientos establecidos por la entidad financiera.

4.36 Procesa la operación en el sistema de caja comunicando al usuario el monto a pagar; considerando los procedimientos establecidos por la entidad financiera.

4.37 Entrega al usuario el voucher o comprobante de la operación; teniendo en cuenta los procedimientos establecidos por la entidad financiera.

5. De ser el caso, emite el voucher o comprobante de registro único de transacciones en efectivo (para operaciones mayores a lo establecido) solicitando al usuario su firma o huella digital; según los procedimientos establecidos por la entidad financiera y la normativa legal.

6. De ser el caso, gestiona las quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios; teniendo en cuenta los procedimientos establecidos por la entidad financiera.

7. De ser el caso, actúa sobre operaciones o transacciones sospechosas/inusuales para prevenir e identificar actividades ilícitas (lavado de activos, entre otros); considerando los procedimientos establecidos por la entidad financiera y la normativa legal.

8. Solicita al usuario la conformidad de la operación realizada agradeciendo la visita/preferencia; de acuerdo a los procedimientos establecidos por la entidad



	financiera.	
Evidencias de Desempeño/Producto	Evidencias de Desempeño/Producto	Evidencias de Desempeño/Producto
<ul style="list-style-type: none"> • Imagen profesional (uniforme limpio y planchado, peinado sobrio, entre otros) presentada durante la ejecución de sus actividades. • Operatividad de los equipos de caja revisados. • Materiales e insumos necesarios para la ejecución de las operaciones de caja verificados. • Efectivo recontado y verificada la inclusión de todas las denominaciones en moneda nacional. • Arqueo o cuadre inicial de caja realizado (considerando el cuadre de la jornada anterior). • Efectivo guardado en las gavetas de la caja. 	<ul style="list-style-type: none"> • Imagen profesional (uniforme limpio y planchado, peinado sobrio, entre otros) presentada durante la ejecución de sus actividades. • Identidad del usuario verificada (en el DOI). • Datos del usuario validados en el sistema de caja (utilizando el DOI). • Código o cuenta del usuario que identifica el tipo de operación a realizar registrado en el sistema de caja. • Ejecuta los procedimientos de las distintas operaciones de caja. • Voucher o comprobante de registro único de transacciones en efectivo para operaciones mayores a lo establecido emitido (solicita al usuario su firma o huella digital) • Quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios gestionada. • Actuación sobre operaciones o transacciones sospechosas/inusuales para prevenir e identificar actividades ilícitas (lavado de activos, entre otros) realizada. • Conformidad de la operación solicitada al usuario (agradeciendo la visita/preferencia). 	<ul style="list-style-type: none"> • Imagen profesional (uniforme limpio y planchado, peinado sobrio, entre otros) presentada durante la ejecución de sus actividades. • Cuenta el efectivo de la caja. • Remesa a bóveda del efectivo que superó el límite fijado realizada. • Efectivo de caja (billetes deteriorados separados y efectivo agrupado por denominación) organizado para el envío a bóveda. • Correspondencia del efectivo contabilizado en caja con el registrado en el sistema realizado verificada. • Diferencia de caja (faltantes/sobrantes) registrada en el sistema de caja y reportada al superior inmediato. • Reporte de los saldos de efectivo y movimientos registrados en la jornada impresos. • Copia del informe del arqueo de caja remitido al superior inmediato. • Cierre de caja en el sistema realizado. • Caja metálica guardada en bóveda o entregada al superior inmediato.
Evidencias de Conocimiento	Evidencias de Conocimiento	Evidencias de Conocimiento
<ul style="list-style-type: none"> • Informática a nivel usuario. • Técnicas de conteo de billetes y monedas. • Procedimientos de identificación y retención de moneda nacional/extranjera presuntamente falsificada o alterada. • Normativa del sistema financiero. • Normativa de títulos valores. • Seguridad integral de entidades financieras. • Tesorería y finanzas a nivel básico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Operaciones de caja en entidades financieras. • Informática a nivel usuario. • Técnicas de conteo de billetes y monedas. • Identificación y retención de moneda nacional/extranjera presuntamente falsificada o alterada. • Normativa del sistema financiero. • Normativa de títulos valores. • Sistema de prevención de lavado de activos y 	<ul style="list-style-type: none"> • Informática a nivel usuario. • Técnicas de conteo de billetes y monedas. • Identificación y retención de moneda nacional/extranjera presuntamente falsificada o alterada. • Normativa del sistema financiero. • Normativa de títulos valores. • Sistema de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

	financiamiento del terrorismo. • Normativa de transparencia y acceso a la información pública. • Productos financieros. • Normativa en protección de datos personales. • Elementos de seguridad del Documento Nacional de Identidad peruano. • Seguridad integral de entidades financieras. • Protocolo de atención al usuario. • Tesorería y finanzas a nivel básico. • Gestión de quejas, reclamos y resolución de conflictos.	• Normativa de transparencia y acceso a la información pública. • Normativa en protección de datos personales. • Elementos de seguridad del Documento Nacional de Identidad peruano. • Seguridad integral de entidades financieras. • Tesorería y finanzas a nivel básico.
--	--	--

Contexto de Desempeño Laboral

Instalaciones	Equipamiento	Equipo Personal	Insumos / Materiales	Información / Formatos
<ul style="list-style-type: none"> • Módulo de caja (1.20m x 60 cm) aproximadamente. • Ambiente ventilado e iluminado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Computadora. • Impresora multifuncional • POS. • Calculadora. • Máquina contadora/verificadora de billetes. • Detector de billetes falsos con luz ultravioleta. • Cajilla o caja metálica. • Gavetas. • Silla giratoria ergonómica. 	<ul style="list-style-type: none"> • Uniforme. • Fotocheck o solapero. 	<ul style="list-style-type: none"> • Winchas o contómetros. • Lapiceros. • Bolsas plásticas. • Engrapador. • Grapas. • Saca grapas. • Cinta adhesiva. • Huellero o tampón. • Tinta para tampón. • Sellos. • Folder o carpeta. • Fajillas. • Alcohol en gel. • Esponjero. • Lupa. • Material promocional/publicitario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas y procedimientos de la entidad financiera. • Formatos de solicitud de operaciones. • Productos y servicios de la entidad financiera.



[Handwritten signature]

Competencias Básicas ³	Competencias Genéricas ³
<p>A. Habilidades básicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matemáticas. • Lectura. • Redacción. • Habilidad de expresión. • Capacidad de escuchar. <p>B. Aptitudes analíticas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tomar decisiones. • Capacidad para solucionar problemas. • Razonamiento. <p>C. Cualidades personales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad. • Inteligencia emocional. • Integridad/honradez. 	<p>I. Gestión de recursos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Distribuye el tiempo. • Organización de recursos (infraestructurales, tecnológicos). <p>II. Relaciones interpersonales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sabe trabajar en equipo. • Vocación de servicio. • Habilidades de negociación. • Trabaja con personas de diversas culturas. <p>III. Gestión de la información</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adquiere y evalúa información. • Organiza y mantiene la información. • Interpreta y comunica información. • Utiliza computadora para procesar la información. <p>IV. Comprensión sistémica</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entiende de sistemas.



³ Basada en las categorizaciones y tipos que figuran en el Informe SCANS: Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills (1991). What Work Requires of Schools: A SCANS Report for America 2000, The Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills. Washington D.C.: U.S. Department of Labor. Recuperado de <http://wdr.doleta.gov/SCANS/whatwork/whatwork.pdf>

Unidad de Competencia 2:	Controlar las operaciones de caja; según los procedimientos establecidos por la entidad financiera y la normativa legal.		
Código U.C.:	K2764001-2	Nivel de Competencia:	2
Elemento de Competencia		Elemento de Competencia	
Habilitar la apertura y cierre de caja; considerando los procedimientos establecidos por la entidad financiera y la normativa legal.		Supervisar las operaciones de caja; de acuerdo a los procedimientos establecidos por la entidad financiera y la normativa legal.	
Criterios de Desempeño		Criterios de Desempeño	
<p>1. Presenta imagen profesional (uniforme limpio y planchado, peinado sobrio, entre otros) en la ejecución de sus actividades; considerando los procedimientos establecidos por la entidad financiera.</p> <p>2. Inspecciona la ubicación del personal de caja en las ventanillas asignadas; considerando los procedimientos establecidos por la entidad financiera.</p> <p>Apertura de caja.</p> <p>3. Habilita el sistema de caja (herramienta de gestión informática) registrando su usuario y contraseña, teniendo en cuenta los procedimientos establecidos por la entidad financiera y la normativa legal.</p> <p>4. Asiste en la apertura de la bóveda o caja fuerte (considerando el sistema de seguridad se empleará cerradura digital, mecánica, entre otros), de acuerdo a los procedimientos establecidos por la entidad financiera.</p> <p>5. Retira el efectivo y valorados (cheques de gerencia, chequeras, tarjetas de crédito/débito, entre otros) de la bóveda o caja fuerte, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la entidad financiera y la normativa legal.</p> <p>6. Distribuye el efectivo de bóveda entregándolo al personal de caja de las ventanillas asignadas; considerando los procedimientos establecidos por la entidad financiera.</p> <p>Cierre de caja.</p> <p>7. Recoge y recuenta el efectivo de las cajas de las ventanillas asignadas (considerando los billetes deteriorados) para remesar a bóveda; según los procedimientos establecidos por la entidad financiera y la normativa legal.</p> <p>8. Controla el cuadro correcto de las cajas, considerando los procedimientos establecidos por la empresa.</p>		<p>1. Presenta buena imagen personal (uniforme limpio y planchado, peinado sobrio, entre otros); de acuerdo a los procedimientos establecidos por la entidad financiera.</p> <p>2. Verifica que el cuadro de los vouchers o documentos de las operaciones se encuentren procesados en el sistema de caja (utiliza el reporte de las operaciones de la jornada); considerando los procedimientos establecidos por la entidad financiera.</p> <p>3. De ser el caso, autoriza el extorno (anulación) de operaciones de caja ya sea por error, omisión, entre otros; según procedimientos establecidos por la entidad financiera.</p> <p>4. De ser el caso, autoriza las operaciones que exceden los montos permitidos; de acuerdo a los procedimientos establecidos por la entidad financiera y la normativa legal.</p> <p>5. Recoge el efectivo de las cajas cuando excede el monto permitido; de acuerdo a los procedimientos establecidos por la entidad financiera.</p> <p>6. Recuenta el efectivo entregado por el personal de caja en el transcurso de la jornada, revisando se encuentre fajado e identificado con los sellos de conteo; según los procedimientos establecidos por la entidad financiera y la normativa legal.</p> <p>7. De ser el caso, gestiona las quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios; según los procedimientos establecidos por la entidad financiera.</p> <p>8. Reporta al superior inmediato las diferencias de faltantes y sobrantes de caja; considerando los procedimientos establecidos por la entidad financiera.</p> <p>9. Realiza con el superior inmediato el cuadro final del efectivo que queda en bóveda, según los procedimientos establecidos por la entidad financiera y la normativa legal.</p> <p>10. Asiste en el cierre de la bóveda o caja fuerte (considerando el sistema de cierre de seguridad se empleará cerradura digital, mecánica, entre</p>	

<p>9. Verifica que el monto de la recaudación de la jornada coincida con el del reporte de cuadre de caja; teniendo en cuenta los procedimientos de establecidos por la entidad financiera.</p> <p>10. Autoriza el cierre de las cajas de las ventanillas a su cargo; considerando los procedimientos de establecidos por la entidad financiera.</p>	<p>otros), de acuerdo a los procedimientos establecidos por la entidad financiera.</p> <p>11. De ser el caso, activa el plan de contingencia de seguridad en coordinación con el superior inmediato; considerando por los procedimientos establecidos por la entidad.</p> <p>12. Informa al superior inmediato de las incidencias de la jornada; teniendo en cuenta los procedimientos establecidos por la entidad financiera.</p>
<p style="text-align: center;">Evidencias de Desempeño/producto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imagen profesional (uniforme limpio y planchado, peinado sobrio, entre otros) presentada durante la ejecución de sus actividades. • Ubicación del personal de caja en las ventanillas asignadas Inspeccionada <p>Apertura de caja.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema/herramienta de gestión informática de caja (registrando su usuario y contraseña) habilitada. • Participación en la apertura de la bóveda o caja fuerte (según el sistema de seguridad se empleará cerradura digital, mecánica, entre otros). • Efectivo y valorados (cheques de gerencia, chequeras, tarjetas de crédito/débito, entre otros) retirados de la bóveda o caja fuerte. • Efectivo de la bóveda o caja fuerte distribuido entre el personal de caja de las ventanillas a su cargo. <p>Cierre de caja.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Efectivo de las cajas de las ventanillas asignadas (incluyendo billetes deteriorados) para remesar a bóveda recogido y recontado. • Cuadre correcto de las cajas a su cargo controlados y validados. • Coincidencia del monto de la recaudación de la jornada y el del reporte de cuadre de caja contrastado y verificado. • Cierre de las cajas de las ventanillas a su cargo autorizadas. 	<p style="text-align: center;">Evidencias de Desempeño/producto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imagen profesional (uniforme limpio y planchado, peinado sobrio, entre otros) presentada durante la ejecución de sus actividades. • Vouchers o documentos de las operaciones procesadas en el sistema de caja verificados. • Extornos de las operaciones de caja (por error, omisión, entre otros) autorizados. • Operaciones que exceden los montos permitidos autorizados. • Efectivo recogido de las cajas a su cargo cuando excede el monto permitido. • Efectivo entregado por el personal de caja en el transcurso de la jornada (fajado e identificado con los sellos de conteo) recontado y revisado. • Quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios gestionados. • Diferencias de faltantes y sobrantes de caja reportados al superior inmediato. • Cuadre final del efectivo que queda en bóveda realizado con el superior inmediato. • Participación en el cierre de la bóveda o caja fuerte (según el sistema de cierre de seguridad se empleará cerradura digital, mecánica, entre otros). • Plan de contingencia de seguridad activado en coordinación con el superior inmediato. • Incidencias de la jornada informas al superior inmediato.
<p style="text-align: center;">Evidencias de Conocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informática a nivel usuario. • Técnicas de conteo de billetes y monedas. • Identificación y retención de moneda nacional/extranjera presuntamente falsificada o alterada. • Normativa del sistema financiero. • Normativa de títulos valores. 	<p style="text-align: center;">Evidencias de Conocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Operaciones de caja en entidades financieras. • Informática a nivel usuario. • Técnicas de conteo de billetes y monedas. • Identificación y retención de moneda nacional/extranjera presuntamente falsificada o alterada. • Normativa del sistema financiero.

9



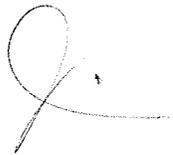
- Sistema de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.
- Normativa de transparencia y acceso a la información pública.
- Productos financieros.
- Normativa en protección de datos personales.
- Elementos de seguridad del Documento Nacional de Identidad peruano.
- Seguridad integral de entidades financieras.
- Tesorería y finanzas a nivel básico.
- Gestión de quejas, reclamos y resolución de conflictos.

- Normativa de títulos valores.
- Sistema de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.
- Normativa de transparencia y acceso a la información pública.
- Productos financieros.
- Normativa en protección de datos personales.
- Elementos de seguridad del Documento Nacional de Identidad peruano.
- Seguridad integral de entidades financieras.
- Protocolo de atención al usuario.
- Tesorería y finanzas a nivel básico.
- Gestión de quejas, reclamos y resolución de conflictos.
- Riesgo operacional.

Contexto de Desempeño Laboral

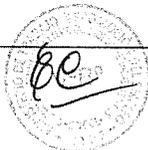
Instalaciones	Equipamiento	Equipo Personal	Insumos / Materiales	Información / Formatos
<ul style="list-style-type: none"> • Módulo de caja (1.20m. x 60 cm) aproximadamente. • Ambiente ventilado e iluminado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Computadora. • Impresora multifuncional. • Calculadora. • Máquina contadora/verificadora de billetes. • Detector de billetes falsos con luz ultravioleta. • Máquina trituradora. • Silla giratoria ergonómica. 	<ul style="list-style-type: none"> • Uniforme. • Fotocheck solapero. 	<ul style="list-style-type: none"> • Winchas o Contometros. • Lapiceros. • Lápiz. • Bolsas plásticas. • Engrapador. • Perforador. • Tijera. • Grapas. • Saca grapas. • Cinta adhesiva. • Huellero o tampón. • Tinta para tampón. • Sellos. • Folder o carpeta. • Archivador • Fajillas. • Alcohol en gel. • Esponjero. • Lupa. • Material promocional/publicitario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas y procedimientos de la entidad financiera. • Productos y servicios de la entidad financiera.

Competencias Básicas ⁴	Competencias Genéricas ⁴
<p>A. Habilidades básicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matemáticas. • Lectura. • Redacción. • Habilidad de expresión. • Capacidad de escuchar. <p>B. Aptitudes analíticas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tomar decisiones. • Capacidad para solucionar problemas. • Razonamiento. <p>C. Cualidades personales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad. • Inteligencia emocional. • Integridad/honradez. 	<p>I. Gestión de recursos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Distribuye el tiempo. • Organización de recursos (infraestructurales, tecnológicos). <p>II. Relaciones interpersonales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sabe trabajar en equipo. • Vocación de servicio. • Habilidades de negociación. • Trabaja con personas de diversas culturas. <p>III. Gestión de la información</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adquiere y evalúa la información. • Organiza y mantiene la información. • Interpreta y comunica información. • Utiliza computadoras para procesar información. <p>IV. Comprensión sistémica</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entiende de sistemas.

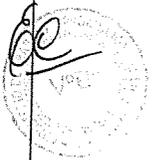



⁴ Basada en las categorizaciones y tipos que figuran en el Informe SCANS: Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills (1991). What Work Requires of Schools: A SCANS Report for America 2000, The Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills. Washington D.C.: U.S. Department of Labor. Recuperado de <http://wdr.doleta.gov/SCANS/whatwork/whatwork.pdf>

Unidad de Competencia 3:	Administrar las operaciones de bóveda y financieras; considerando los procedimientos establecidos por la entidad financiera y la normativa legal.		
Código U.C.:	K2764001-3	Nivel de Competencia:	3
Elemento de Competencia		Elemento de Competencia	
Dirigir las operaciones de bóveda; según los procedimientos establecidos por la entidad financiera y la normativa legal.		Administrar la gestión de los recursos, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la entidad financiera y la normativa legal.	
Criterios de Desempeño		Criterios de Desempeño	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Presenta imagen profesional (uniforme limpio y planchado, peinado sobrio, entre otros) en la ejecución de sus actividades; considerando los procedimientos establecidos por la entidad financiera. 2. Apertura la bóveda o caja fuerte de acuerdo al sistema de seguridad correspondiente (cerradura digital, mecánica, entre otros); considerando los procedimientos establecidos por la entidad financiera y la normativa legal. 3. Retira el efectivo y valorados (cheques de gerencia, chequeras, tarjetas de crédito/debito, entre otros) de la bóveda o caja fuerte, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la entidad financiera y la normativa legal. 4. Valida en el sistema (herramienta de gestión informática) los saldos de bóveda correspondientes al arqueo inicial de bóveda y cajas; según los procedimientos establecidos por la entidad financiera. 5. Controla que los saldos de bóveda y caja no excedan el límite de efectivo permitido; de acuerdo a los procedimientos establecidos por la entidad financiera y la normativa legal. 6. Remite y solicita efectivo para cumplir con las operaciones y actividades de caja (mediante las empresas de transporte de valores); según los procedimientos establecidos por la entidad financiera y la normativa legal. 7. Realiza el arqueo general de bóveda (considerando el reporte de los saldos registrados en el sistema durante la jornada); según los procedimientos establecidos por la entidad financiera. 8. Asegura el cierre de la bóveda o caja fuerte de acuerdo al sistema de cierre de seguridad correspondiente (cerradura digital, mecánica, entre otros); considerando los procedimientos de establecidos por la entidad financiera. 		<ol style="list-style-type: none"> 1. Presenta imagen profesional (uniforme limpio y planchado, peinado sobrio, entre otros) en la ejecución de sus actividades; considerando los procedimientos establecidos por la entidad financiera. 2. Supervisa las operaciones de caja en las ventanillas asignadas (controlando la eficacia y la transparencia de la ejecución); según los procedimientos establecidos por la entidad financiera y la normativa legal. 3. Actualiza el tarifario de las operaciones según los procedimientos establecidos de la entidad financiera. 4. Informa al personal de caja sobre las nuevas políticas y procedimientos de la entidad financiera. 5. Distribuye la folletería o material publicitario en la entidad; de acuerdo a los procedimientos establecidos por la entidad financiera. 6. Administra los documentos financieros (créditos, apertura de tarjetas de crédito, cuenta de ahorros, depósitos a plazo fijo, movimiento operativo de caja, entre otros) y los deriva a las áreas correspondientes según los procedimientos establecidos por la entidad financiera y la normativa legal. 7. Supervisa que los formatos de registro de las operaciones de mayor cuantía se completen (llenos y con las firmas respectivas); de acuerdo a los procedimientos establecidos por la entidad financiera. 8. Gestiona las quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios; según los procedimientos establecidos por la entidad financiera y la normativa legal. 9. Controla la asistencia y presentación personal a su cargo, considerando los procedimientos establecidos por la entidad financiera. 10. Evalúa y retroalimenta el desempeño laboral del personal a su cargo; de acuerdo al plan estratégico establecido por la entidad financiera. 11. Inspecciona las operaciones de caja controlando que la calidad de la 	



	<p>atención cumpla con los procedimientos establecidos por la entidad financiera y la normativa legal.</p> <p>12. Gestiona el capital humano de la entidad (programa vacaciones, licencias, capacitación, reporta tardanzas, informa inasistencias, solicita dotación de personal, entre otros) según los procedimientos establecidos por la entidad financiera.</p> <p>13. Elabora y analiza los indicadores de resultados de la entidad; teniendo en cuenta el plan estratégico y procedimientos establecidos por la entidad financiera.</p> <p>14. De ser el caso, solicita la asistencia técnica al área correspondiente para el mantenimiento integral de la entidad (equipos de caja, infraestructura, entre otros) considerando los procedimientos establecidos por la entidad financiera.</p> <p>15. Organiza la regularización de los faltantes y sobrantes de caja, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la entidad financiera.</p> <p>16. De ser el caso, activa el plan de contingencia en coordinación con el personal correspondiente; considerando por los procedimientos establecidos por la entidad.</p>
<p align="center">Evidencias de Desempeño/producto</p>	<p align="center">Evidencias de Desempeño/producto</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Imagen profesional (uniforme limpio y planchado, peinado sobrio, entre otros) presentada durante la ejecución de sus actividades. • Bóveda o caja fuerte aperturada (según sistema de seguridad). • Efectivo y valorados (cheques de gerencia, chequeras, tarjetas de crédito/debito, entre otros) de la bóveda o caja fuerte retirados. • Saldos de bóveda correspondientes al arqueo inicial de bóveda y cajas validados en el sistema (herramienta de gestión informática). • Saldos de bóveda y caja controlados para que no excedan el límite de efectivo permitido. • Efectivo solicitado y remitido a las áreas correspondientes para cumplir con las operaciones y actividades de caja (mediante las empresas de transporte de valores). • Arqueo general de bóveda (considerando el reporte de los saldos registrados en el sistema durante la jornada) realizado. • Cierre de la bóveda o caja fuerte asegurado de acuerdo al sistema de cierre de seguridad correspondiente (cerradura digital, mecánica, entre otros). 	<ul style="list-style-type: none"> • Imagen profesional (uniforme limpio y planchado, peinado sobrio, entre otros) presentada durante la ejecución de sus actividades. • Supervisa las operaciones de caja en las ventanillas asignadas (controlando la eficacia y la transparencia de la ejecución); según los procedimientos establecidos por la entidad financiera y la normativa legal. • Actualiza el tarifario de las operaciones según los procedimientos establecidos de la entidad financiera. • Informa al personal de caja sobre las nuevas políticas y procedimientos de la entidad financiera. • Distribuye la folletería o material publicitario en la entidad; de acuerdo a los procedimientos establecidos por la entidad financiera. • Administra los documentos financieros (créditos, apertura de tarjetas de crédito, cuenta de ahorros, depósitos a plazo fijo, movimiento operativo de caja, entre otros) y los deriva a las áreas correspondientes según los procedimientos establecidos por la entidad financiera y la normativa legal. • Supervisa que los formatos de registro de las operaciones de mayor cuantía se completen (llenos y con las firmas respectivas); de acuerdo a



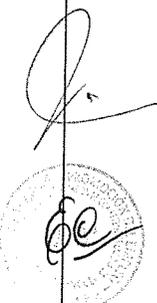
5

	<p>los procedimientos establecidos por la entidad financiera.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestiona las quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios; según los procedimientos establecidos por la entidad financiera y la normativa legal. • Controla la asistencia y presentación personal a su cargo, considerando los procedimientos establecidos por la entidad financiera. • Evalúa y retroalimenta el desempeño laboral del personal a su cargo; de acuerdo al plan estratégico establecido por la entidad financiera. • Inspecciona las operaciones de caja controlando que la calidad de la atención cumpla con los procedimientos establecidos por la entidad financiera y la normativa legal. • Gestiona el capital humano de la entidad (programa vacaciones, licencias, capacitación, reporta tardanzas, informa inasistencias, solicita dotación de personal, entre otros) según los procedimientos establecidos por la entidad financiera. • Elabora y analiza los indicadores de resultados de la entidad; teniendo en cuenta el plan estratégico y procedimientos establecidos por la entidad financiera. • De ser el caso, solicita la asistencia técnica al área correspondiente para el mantenimiento integral de la entidad (equipos de caja, infraestructura, entre otros) considerando los procedimientos establecidos por la entidad financiera. • Organiza la regularización de los faltantes y sobrantes de caja, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la entidad financiera. • De ser el caso, activa el plan de contingencia en coordinación con el personal correspondiente; considerando por los procedimientos establecidos por la entidad.
<p style="text-align: center;">Evidencias de Conocimiento</p>	<p style="text-align: center;">Evidencias de Conocimiento</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Informática a nivel intermedio. • Técnicas de conteo de billetes y monedas. • Identificación y retención de moneda nacional/extranjera presuntamente falsificada o alterada. • Normativa del sistema financiero. • Normativa de títulos valores. • Sistema de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo. • Normativa de transparencia y acceso a la información pública. • Normativa en protección de datos personales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Operaciones de caja en entidades financieras. • Informática a nivel intermedio. • Técnicas de conteo de billetes y monedas. • Identificación y retención de moneda nacional/extranjera presuntamente falsificada o alterada. • Normativa del sistema financiero. • Normativa de títulos valores. • Sistema de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo. • Normativa de transparencia y acceso a la información pública.

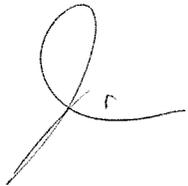
<ul style="list-style-type: none"> • Elementos de seguridad del Documento Nacional de Identidad peruano. • Seguridad integral de entidades financieras. • Tesorería y finanzas a nivel intermedio. • Gestión de quejas, reclamos y resolución de conflictos. • Riesgo operacional. 	<ul style="list-style-type: none"> • Productos financieros. • Normativa en protección de datos personales. • Elementos de seguridad del Documento Nacional de Identidad peruano. • Seguridad integral de entidades financieras. • Protocolo de atención al usuario. • Gestión del capital humano • Tesorería y finanzas a nivel intermedio. • Gestión de quejas, reclamos y resolución de conflictos. • Riesgo operacional.
---	--

Contexto de Desempeño Laboral

Instalaciones	Equipamiento	Equipo Personal	Insumos / Materiales	Información / Formatos
<ul style="list-style-type: none"> • Módulo u oficina (1.20m. x 60 cm) aproximadamente. • Ambiente ventilado e iluminado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Computadora. • Impresora multifuncional. • Calculadora. • Máquina trituradora. • Escritorio. • Pizarra. • Mueble archivador. • Teléfono fijo. • Silla giratoria ergonómica. 	<ul style="list-style-type: none"> • Uniforme. • Fotocheck o solapero • Teléfono celular. 	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas bond. • Lapiceros. • Lápiz. • Engrapador. • Perforador. • Tijera. • Grapas. • Saca grapas. • Cinta adhesiva. • Dispensador de cinta adhesiva. • Huellero o tampón. • Tinta para tampón. • Sellos. • Folder o carpeta. • Archivador. • Regla. • Goma. • Micas. • Cuadernos. • Valija. • Plumón resaltador. • Alcohol en gel. • Material promocional/publicitario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Formato de envío de remesas. • Políticas y procedimientos de la entidad financiera. • Productos y servicios de la entidad financiera.



Competencias Básicas ⁵	Competencias Genéricas ⁵
<p>A. Habilidades básicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matemáticas. • Lectura. • Redacción. • Habilidad de expresión. • Capacidad de escuchar. <p>B. Aptitudes analíticas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tomar decisiones. • Capacidad para solucionar problemas. • Razonamiento. <p>C. Cualidades personales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad. • Inteligencia emocional. • Integridad/honradez. 	<p>I. Gestión de recursos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Distribuye el tiempo. • Organización de recursos (infraestructurales, tecnológicos). <p>II. Relaciones interpersonales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sabe trabajar en equipo. • Vocación de servicio. • Habilidades de negociación. • Trabaja con personas de diversas culturas. <p>III. Gestión de la información</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adquiere y evalúa la información. • Organiza y mantiene la información. • Interpreta y comunica información. • Utiliza computadoras para procesar información. <p>IV. Comprensión sistémica</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entiende de sistemas.




⁵ Basada en las categorizaciones y tipos que figuran en el Informe SCANS: Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills (1991). What Work Requires of Schools: A SCANS Report for America 2000, The Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills. Washington D.C.: U.S. Department of Labor. Recuperado de <http://wdr.doleta.gov/SCANS/whatwork/whatwork.pdf>

PERFIL OCUPACIONAL DE OPERACIONES DE CAJA EN ENTIDADES FINANCIERAS

UNIDAD DE COMPETENCIA (U.C.)	PUESTOS VINCULADOS A LAS UNIDADES DE COMPETENCIA
U.C. 1: Ejecutar las operaciones de caja; de acuerdo a lo requerido por el usuario, los procedimientos establecidos por la entidad financiera y la normativa legal.	Promotor de servicios/cajero/recibidor/pagador, otros a fines.
U.C. 2: Controlar las operaciones de caja; según requerimientos del usuario, los procedimientos establecidos por la entidad financiera y la normativa legal.	Supervisor de caja/encargado de caja/asistente de servicios, otros a fines.
U.C. 3: Administrar las operaciones de la entidad; considerando los procedimientos establecidos para bóveda y caja; de acuerdo a la normativa legal.	Jefe de servicios/jefe operativo/jefe de operaciones/otros a fines.

