

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE BOLETERÍA

1.- ANTECEDENTES GENERALES:

1.1.- Datos Tributarios:

RUT:	70.064.202-K
Razón Social:	JUNTA DE ALCALDES DE LA REINA PROVIDENCIA Y LAS CONDES
Giro:	ACTIVIDADES DE PARQUES DE ATRACCIONES Y PARQUES TEMÁTICOS. OTROS GIROS.
Inicio de Actividades:	01-01-1993
Segmento:	Empresa de Menor Tamaño

1.2.- Misión:

La Misión de la Junta de Alcaldes hoy en día es administrar en forma eficiente los inmuebles de su propiedad, manteniendo el compromiso que la vio nacer, de brindar un lugar seguro y de excelencia para el esparcimiento y recreación de la comunidad, así como la realización de actividades deportivas, sociales y de educación, a través de convenios de colaboración.

1.3- Visión:

Hacer de la Junta de Alcaldes una institución con bases sólidas, con un servicio de excelencia; líder en la administración y conservación de parques y áreas verdes; con uso de tecnología de vanguardia; posicionando al Parque Padre Hurtado como un polo de recreación y turístico, accesible a todos los vecinos de la Región Metropolitana; comprometida con el desarrollo y bienestar de sus empleados y la comunidad en general.

2.- DEFINICIONES GENERALES

La atención al público para la venta de boletos en las porterías de acceso al Parque Padre Hurtado se realiza en los siguientes horarios: En días laborales, de martes a domingo, dividido en dos horarios según temporada, para temporada de verano la jornada será de 10 horas y 30 minutos ininterrumpidamente de 08:30 a 19:00 horas, y para la temporada de invierno la jornada será de 09 horas y 30 minutos ininterrumpidamente de 08:30 a 18:00 horas.

Estos horarios pueden variar, ya sea extendiéndolos o reduciéndolos, para atender circunstancias especiales.

2.1.- PORTERÍAS DE ACCESOS CON BOLETERÍA

La boletería disponible para la venta será por los siguientes accesos:

Boletería 1 (Vehicular Francisco Bilbao 8105)

Boletería 2 (Peatonal Francisco Bilbao 8105)

Boletería 3 (Peatonal Francisco Bilbao 8105)

	JUNTA DE ALCALDES PROVIDENCIA LAS CONDES LA REINA PARQUE PADRE HURTADO MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL ÁREA DE BOLETERÍA	VERSIÓN OCT-2023 1.0.0
---	---	---

Boletería 4 (Vehicular y Peatonal Vicente Pérez Rosales 2451)

Boletería 5 (Vehicular y Peatonal Padre Hurtado 2639 “Alba” fines de semana y festivo)

Cualquier otra que disponga la administración y/o gerencia por eventos o crecimiento y mejoras de funcionamiento.

2.2.- ASIGNACIÓN DE FUNCIONARIOS EN PUESTO DE BOLETERÍA

La asignación de cajeros será rotativa y se informará según la planificación semanal o mensual “dicha planificación quedará sujeta a cambios según la disponibilidad y puntualidad del personal al momento de la apertura”.

2.3.- ESPACIOS DE TRABAJO (PUESTO DE BOLETERÍA)

Los espacios físicos definidos como boletería deberán mantenerse en perfectas condiciones de orden, higiene, seguridad y aseo, además en su interior solo podrá haber mobiliarios y herramientas de trabajo necesarias para el funcionamiento, respetando la mayor cantidad de espacios libres con la finalidad de realizar de manera ordenada labores de venta, recaudación y evitar aglomeraciones dentro de la misma.

2.4.- CAJA BUZÓN:

Las cajas buzón o cajas fuertes estarán disponibles en las boleterías y deberán usarse de manera responsable por los funcionarios de boletería y supervisores.

La contraseña de apertura solo la maneja los supervisores de turnos, jefe de boletería.

2.5.- LIBRETA DE CAJA:

Cada caja contará con una libreta bien identificada con un formato de registro de movimientos estandarizado.

Deberá registrarse de manera diaria la fecha, el funcionario de turno, los movimientos y observaciones.

En esta libreta no podrán quedar registros remarcados o corregidos con corrector, en el caso de existir un error de escritura el mismo deberá ser tachado y colocado entre paréntesis seguido del valor correcto escrito de forma legible, ejemplo **MONTO \$: (100.000) 110.000** de no ser así será considerado como un registro dudoso y será responsabilidad del funcionario de turno.

En esta libreta se deberá registrar todos los movimientos de dinero que se realicen en dicha caja, entre estos están:

Sencillo de inicio: dinero de baja denominación entregado al inicio del turno para apertura de caja.

Avances o depósitos: retiro parcial de dinero recaudado en el turno.

Recarga de sencillo: dinero de baja denominación ingresado durante la jornada a la caja para vueltos.

Retiros: movimiento de retiros parciales de la caja buzón de boletería a la caja de administración.

Esta libreta deberá llevarse bajo un estándar de registro de movimientos para mantener un orden claro de los mismos, para dicho efecto se manejará el siguiente formato de ejemplo:

FECHA:	01-10-2023	
FUNCIONARIO:	María López	
REGISTRO DE MOVIMIENTOS:		
SENCILLOS DE INICIO:		
MONTO \$: 100.000		
BILLETES: 80.000		(Retiro)
MONEDAS: 20.000	<u>Firma de funcionario</u>	<u>Firma de supervisor</u>
AVANCE:		
HORA: 11:00		(Retiro)
MONTO \$: 50.000	<u>Firma de funcionario</u>	<u>Firma de supervisor</u>
INGRESO DE SENCILLO:		
HORA: 12:00		(Retiro)
MONTO \$: 80.000	<u>Firma de funcionario</u>	<u>Firma de supervisor</u>
AVANCE:		
HORA: 15:00		(Retiro)
MONTO \$: 100.000	<u>Firma de funcionario</u>	<u>Firma de supervisor</u>
OBSERVACIONES:		
De existir observaciones deberán quedar registradas.		

2.6.- NORMATIVA DE USO DE LOCACIONES DEL PARQUE PADRE HURTADO

Tanto el uso como el ingreso a las instalaciones están normadas, por lo que será necesario el cumplimiento de éstas, para efectos distintos de uso de beneficios deberá existir autorización expresa de la administración y gerencia para entregar las facilidades correspondientes.

	JUNTA DE ALCALDES PROVIDENCIA LAS CONDES LA REINA PARQUE PADRE HURTADO MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL ÁREA DE BOLETERÍA	VERSIÓN OCT-2023 1.0.0
---	---	---

3.- PROCEDIMIENTOS:

Para la apertura de las boleterías se deberá realizar el protocolo siguiente:

3.1.- ANTES DE LA APERTURA

A) Reunión de inicio de turno:

Los funcionarios de turno deberán llegar a la portería principal Francisco Bilbao 8105 para realizar una charla corta de inicio de turno en la que se darán las instrucciones y se verificará las condiciones de salud y presentación personal del funcionario para realizar las labores asignadas.

B) Ubicación del funcionario en puesto de boletería:

Posterior a la charla inicial el funcionario deberá tomar el puesto de boletería asignada en la planificación, salvo que el supervisor de turno determine algún cambio de ubicación de boletería por inasistencia o retraso de algún funcionario.

C) Validar herramientas de trabajo:

El funcionario está en la obligación de revisar que las herramientas de trabajo estén disponibles y operativas antes de la apertura de la boletería, como, por ejemplo: POS de boletería, portátiles, libreta de caja, lapiceros, rollos de impresión, validadores de entradas, validadores de quinchos, listas de cumpleaños, entre otros; de faltar alguno de estos deberá solicitarlo al supervisor de turno.

D) Recepción y registro de sencillo de inicio de caja:

El funcionario está en la obligación de contar, registrar y firmar conforme el sencillo entregado y además deberá asegurarse de que el supervisor de turno firme conforme.

Deberá registrarse en la libreta de caja bajo el formato antes mencionado.

3.2.- DURANTE LA JORNADA

A) Venta de entrada y entrega de boleta:

El funcionario deberá realizar bajo los estándares de atención al público normados en el Reglamento interno de orden, higiene y seguridad de la empresa la venta de entrada y deberá entregar la boleta ya que es obligatoria, y el no hacerlo por descuido o decisión propia podrá generar sanciones ya que es clasificada ante el SII como una infracción grave según el Código Tributario.

B) Ingreso gratuito por beneficio:

El funcionario solo podrá dar ingreso de forma gratuita a las personas autorizadas por la administración y gerencia según protocolo o previa autorización de los supervisores de turno tras autorización del jefe directo.

	JUNTA DE ALCALDES PROVIDENCIA LAS CONDES LA REINA PARQUE PADRE HURTADO MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL ÁREA DE BOLETERÍA	VERSIÓN OCT-2023 1.0.0
--	---	---

C) Avances o depósitos:

El funcionario está en la obligación de contabilizar, identificar, sellar y registrar con firma conforme los avances en la caja fuerte.

Los retiros de la caja fuerte los podrá realizar solo el supervisor de turno, los mismos deberán ser contabilizados y verificados antes de salir de la boletería y deberán quedar con firma de retiro conforme del supervisor en la libreta de caja.

D) Colaciones:

Las colaciones deberán realizarse según la planificación entregada por los supervisores, no se podrá modificar ya que las actividades de recaudación de caja fuerte estarán estrechamente relacionadas con dicha planificación debido a la disponibilidad del funcionario para el registro y firma conforme de los retiros de avances.

Es importante que:

El funcionario realice de forma anticipada los avances correspondientes en la caja fuerte antes de comenzar las colaciones.

El funcionario prepare con anticipación un inicio de caja para el funcionario que lo va a relevar en su colación, una vez el funcionario de apoyo reciba conforme el inicio de caja el funcionario saliente deberá sacar un reporte X de las ventas que deberá resguardado como avance en la caja buzón junto con el dinero restante.

Finalizada la colación, el funcionario de apoyo deberá retirar todo el dinero de caja recaudado en su turno de colación junto a un reporte X, estos valores deberán ser contabilizados y almacenados en caja fuerte junto al reporte X como un avance, dejando registrado el movimiento como avance de colación en la libreta de la caja respectiva.

3.3.- RETIROS DE AVANCES:

El supervisor de turno deberá realizar en temporada de invierno a lo menos 2 retiros de avances y en verano a lo menos 3 retiros de avances que serán resguardados en la caja fuerte de la administración, estos retiros de avances deberán ser contabilizados, verificados y registrados en las boleterías junto al funcionario que realiza el avance quedando con firma de retiro conforme en la libreta de la caja **“es obligación del funcionario asegurarse de que quede con firma conforme del supervisor en su registro de movimientos”**.

Un funcionario de seguridad deberá acompañar al supervisor con los valores recaudados hasta llegar al destino respectivo.

	JUNTA DE ALCALDES PROVIDENCIA LAS CONDES LA REINA PARQUE PADRE HURTADO MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL ÁREA DE BOLETERÍA	VERSIÓN OCT-2023 1.0.0
--	---	---

3.2.- CIERRE DE BOLETERÍA:

3.2.1- Avances o depósitos:

El funcionario deberá realizar de forma anticipada los avances correspondientes en la caja fuerte antes de llegar al horario de cierre de la boletería con el fin de contabilizar la menor cantidad de dinero al momento de la cuadratura.

3.2.2- Entrega de dinero de caja:

Una vez cerrada la boletería el funcionario deberá contabilizar, registrar y entregar el dinero restante de la caja al momento del cierre junto a los reportes y boletas que serán anuladas, quedando con firma conforme del supervisor.

4.- NO CUMPLIMIENTO:

El no cumplimiento de este manual podrá ser sancionado con las herramientas administrativas aplicables para tales efectos.

Se deja constancia de que el funcionario recibe manual de procedimientos del área de boletería:

Nombre:

Rut: