


| | | |
|---|-----------------------------------|---|
|  | DIRECCION DE OPERACIONES | |
| | PROCESO: CUADRE DE CAJEROS | Mayo del 2016 Actualizado: Nov 05 2020 |
| | Pág. 1 de 15 | |
| RUTINA CAJEROS NCR con Windows 7 NCR APTRA 5.1 | | |

GENERALIDADES

El presente documento tiene como finalidad describir el proceso que deben cumplir de manera obligatoria las transportadoras de valores y las entidades que tienen a su cargo la administración de cajeros automáticos para la realización de los arqueos y/o provisiones.

Para que este proceso se lleve a cabo correctamente se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- El billete usado para la provisión de los cajeros automáticos debe estar en buen estado; es decir, los billetes no pueden estar pegados con cinta, grapas, no deben estar doblados, etc.
- **Las transportadoras de valores y los funcionarios** encargados del manejo técnico y operativo de los cajeros deben garantizar que las gavetas del cajero siempre estén marcadas físicamente con la denominación a la cual corresponda.
- **Las gavetas no deben estar tachadas ni repisadas, ya que esto puede ocasionar errores en el aprovisionamiento de las gavetas.**
- Se debe tener presente que cada una de las gavetas tiene capacidad física máximo para 2.000 billetes.
- Lo mínimo que se debe provisionar por cada gaveta es con 200 billetes.
- Es responsabilidad del funcionario encargados del manejo técnico y operativo del cajero no colocar más del límite de billetes estipulado por el fabricante (Máximo 2.000 billetes por gaveta), so pena de deterioro y mal funcionamiento del cajero automático, en cuyo caso será responsable de asumir los costos que de este evento se generen,
- No se debe cambiar las gavetas de posición, aunque correspondan a la misma denominación. En caso de que esta condición no se cumpla, es la entidad **y la transportadora de valores** la responsable de asumir las diferencias que se puedan presentar.
- Las gavetas siempre deben estar colocadas en su respectivo módulo al interior del cajero automático.
- Todas las novedades de las gavetas deben ser reportadas de manera inmediata al área de Gestión de Red de SERVIBANCA, y mientras se soluciona el inconveniente el cajero debe seguir operando con las gavetas restantes.

| | | | |
|---|---|---|---------------------|
|  | DIRECCION DE OPERACIONES | | |
| | PROCESO: CUADRE DE CAJEROS | Mayo del 2016 Actualizado: Nov 05 2020 | Pág. 2 de 15 |
| | RUTINA CAJEROS NCR con Windows 7 NCR APTRA 5.1 | | |

- En caso de daño de las gavetas Servibanca evaluará a través del proveedor de mantenimiento si la falla obedece a una incorrecta manipulación, en cuyo caso se trasladará el costo al proveedor del cajero.
- El dinero siempre debe ser contado en su totalidad cuando se ingrese a las gavetas y/o cuando se arquea el cajero.
- Al momento de realizar el arqueo se debe ejecutar una prueba de dispensador antes de proceder a sacar cada una de las gavetas, esto permite que los billetes que han quedado enredados en el transporte del dispensador, sean llevados a la gaveta de purga y sean encontrados en el arqueo de ese día. Lo anterior evitará cruces físicos en el ATM.
- Si al momento de realizar el arqueo se observa alguna falla técnica del cajero, se debe reportar inmediatamente la novedad a Gestión de Red de SERVIBANCA.
- Es responsabilidad **de las transportadoras de valores** y de los funcionarios encargados del manejo técnico y operativo del cajero, en cada provisión, siempre realizar la prueba de dispensador y validar que de cada gaveta provisionada se purgue por lo menos un billete, y que los billetes correspondan a la denominación definida para cada gaveta. En caso de que esta condición no se cumpla, es la entidad o **la transportadora de valores** la responsable de asumir las diferencias que se puedan presentar.
- Siempre que se realiza un arqueo y/o provisión al cajero, se debe enviar la información **de los conteos de los billetes físicos y reales** al encargado de elaborar el archivo plano con el fin de garantizar el cuadro oportuno de la máquina.
- Es responsabilidad **de la transportadora de valores** y los funcionarios encargados del manejo técnico y operativo del cajero, digitar correctamente los valores en los contadores y que estos valores correspondan exactamente al dinero físico provisionado en el cajero. En caso de diferencia la transportadora de valores o la entidad asumirá las diferencias que se presenten en el cuadro del cajero automático y los costos adicionales que este error genere.
- Siempre verificar la información de gavetas que se refleja en la pantalla CASSETTE INFORMATION al momento de realizar la provisión. Con esta actividad se puede confirmar la cantidad de gavetas reconocidas por el ATM, que no existan dos o más gavetas seteadas con el mismo número, que las gavetas estén ubicadas en la posición correcta y finalmente el status de suministro de cada uno de ellas.

| | | | |
|---|---|---|---------------------|
|  | DIRECCION DE OPERACIONES | | |
| | PROCESO: CUADRE DE CAJEROS | Mayo del 2016 Actualizado: Nov 05 2020 | Pág. 3 de 15 |
| | RUTINA CAJEROS NCR con Windows 7 NCR APTRA 5.1 | | |

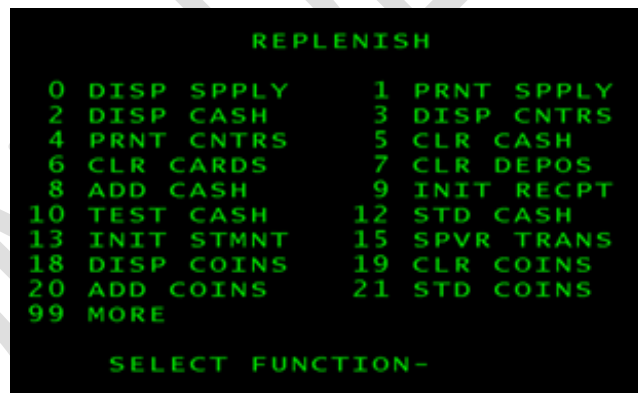
A continuación, se describe el procedimiento técnico – operativo que se debe seguir en el cajero automático.

PROVISION Y ARQUEO

1. Pasar el cajero a modo **SUPERVISOR**, donde se despliega la siguiente pantalla:



2. Digitar la opción **4 REPLENISH** y seleccionar la tecla ENT o ANOTACION e ingresar al menú.



3. Digitar la opción **10 TEST CASH** (Prueba de dispensador) y seleccionar la tecla ENT O ANOTACIÓN. Esta opción permite que el cajero revise si tiene billetes enredados en el módulo del transporte, y en caso de encontrarlos los envía a la gaveta de rechazos.
4. Digitar la opción **4 PRNT CNTRS** (Imprimir contadores) y seleccionar la tecla ENT o ANOTACION.

NOTA: La impresión de los contadores es obligatoria y debe ser conservada para los procesos de verificación internos.

| | | | |
|---|---|---|---------------------|
|  | DIRECCION DE OPERACIONES | | |
| | PROCESO: CUADRE DE CAJEROS | Mayo del 2016 Actualizado: Nov 05 2020 | Pág. 4 de 15 |
| | RUTINA CAJEROS NCR con Windows 7 NCR APTRA 5.1 | | |

5. Digitar la opción **5 CLR CASH** (Borrar contadores) y seleccionar la tecla ENT o ANOTACION.

6. Abrir la caja fuerte del cajero

7. Revisar que en el módulo de dispensador y en el piso de la bóveda no hayan quedado billetes, en caso de encontrar unidades monetarias deben ingresarlos en la gaveta de rechazo o purga.

8. Retirar una a una las gavetas en orden e iniciando con la gaveta superior y realizar el conteo físico de los billetes de cada gaveta, retirar la gaveta de purga o rechazo y contar los billetes por denominación.

9. Proceder a realizar la nueva provisión:

Airear o abanicar los billetes que van a ser colocados en las gavetas del cajero, con el fin de minimizar las novedades de dispensador por billetes pegados.

Colocar los billetes en cada una de las gavetas revisando que correspondan a las denominaciones definidas para el cajero.

Cerrar cada gaveta y colocarla en el módulo correspondiente (Verificando que cada una haya quedado bien asegurada con su respectivo sujetador plástico de color verde que está al lado derecho).

10. Digitar la opción **8 ADD CASH PROVISION** (adición de efectivo) y seleccionar la tecla ENT o ANOTACION.

Una vez realizado el anterior procedimiento el cajero automático presenta la siguiente pantalla, que contiene la siguiente información:

- **POSITION:** Identifica la posición de las gavetas, empezando de arriba hacia abajo: TOP: Primera, SECOND: Segunda, THIRD: Tercera, FOURTH; cuarta.
- **CUR:** Este campo siempre mostrara las siglas USD
- **VALUE y TYPE:** Deben ser coincidentes en el valor que presentan en pantalla.
- **STATUS:** Presenta el estado de los suministros (billete) con el cual quedó cada gaveta. LOW= pocos billetes, OK= cantidad adecuada de billetes, EMPTY = agotada

```

CASSETTE INFORMATION
POSITION  CUR  VALUE  TYPE  STATUS
TOP       USD   1 1    LOW
SECOND   USD   2 2    OK
THIRD    USD   3 3    OK
FOURTH   USD   4 4    OK

IF CORRECT, PRESS ENTER
IF INCORRECT, PRESS CANCEL

```

Presionar **ENTER** si todo se encuentra correcto o **ESC (cancelar)** si existe alguna novedad y es necesario realizar alguna modificación o corrección.

A continuación, se mencionan algunas novedades que se pueden presentar y que requieren revisión y para algunos casos la suspensión de la actividad de provisión, así:

- **Gaveta Desenganchada, gaveta no reconocida por el ATM, gaveta no ubicada en el módulo del dispensador ATM**

Como ejemplo del caso anterior, se presenta a continuación la pantalla donde se puede observar que el ATM no registra la gaveta 3

```

CASSETTE INFORMATION
POSITION  CUR  VALUE  TYPE  STATUS
TOP       USD   1 1    LOW
SECOND   USD   2 2    LOW
FOURTH   USD   4 4    LOW

IF CORRECT, PRESS ENTER
IF INCORRECT, PRESS CANCEL

```

En este caso se debe revisar el módulo, específicamente lo correspondiente a la gaveta 3 y se debe proceder a ajustarla o insertarla en el módulo, en la posición correspondiente.

Luego nuevamente correr el proceso desde el numeral 10 hasta que se observe que el ATM reconozca la gaveta y se visualice en la pantalla del cajero.

| | | | |
|---|---|---|---------------------|
|  | DIRECCION DE OPERACIONES | | |
| | PROCESO: CUADRE DE CAJEROS | Mayo del 2016 Actualizado: Nov 05 2020 | Pág. 6 de 15 |
| | RUTINA CAJEROS NCR con Windows 7 NCR APTRA 5.1 | | |

- **Cambio de posición de las gavetas**

Como ejemplo para este caso, se presenta a continuación la pantalla donde se puede observar que el ATM registra que las gavetas 2 y 3 están mal ubicadas en el módulo, es decir la gaveta 2 está ubicada en la posición tres y la gaveta 3 está ubicada en la posición dos.

```

CASSETTE INFORMATION
POSITION  CUR  VALUE  TYPE  STATUS
TOP       USD   1 1    LOW
SECOND   USD   3 3    LOW
THIRD    USD   2 2    LOW
FOURTH   USD   4 4    LOW

IF CORRECT, PRESS ENTER
IF INCORRECT, PRESS CANCEL

```

En este caso se debe realizar la corrección física de la ubicación de las gavetas y colocarlas en la posición correcta.

Luego nuevamente correr el proceso desde el numeral 10 hasta que se observe que el ATM visualice las cuatro gavetas en la posición correcta.

- **Gavetas con error en el seteo**

Como ejemplo para este caso, se presenta a continuación la pantalla donde se puede observar que el ATM registra las gavetas 1 y 2, ambas gavetas definidas como tipo 1.

```

CASSETTE INFORMATION
POSITION  CUR  VALUE  TYPE  STATUS
TOP       USD   1 1    OK
SECOND   USD   1 1    OK
THIRD    USD   3 3    LOW
FOURTH   USD   4 4    LOW

IF CORRECT, PRESS ENTER
IF INCORRECT, PRESS CANCEL

```

Para este caso se debe suspender la provisión y notificar inmediatamente la novedad a Servibanca comunicándose a las líneas 3444570 – 3441600 ext. 16090, quienes les indicaran las acciones a seguir.

Si el numeral 10 no presenta ninguna novedad, se procede a ingresar al cajero, los valores de provisión gaveta por gaveta:

```

          TYPE 1      TYPE 2
CASSETTE  00000      00000
+REJECTED 00000      00000
=REMAINING 00000      00000
+DISPENSED 00000      00000
=TOTAL    00000      00000

          TYPE 3      TYPE 4
CASSETTE  00000      00000
+REJECTED 00000      00000
=REMAINING 00000      00000
+DISPENSED 00000      00000
=TOTAL    00000      00000
LAST CLEARED 11/04/20 13:14
          SELECT FUNCTION-

```

TYPE: *Que corresponde a la gaveta a provisionar, siendo la #1 la superior; se digita el número de la gaveta a la cual se le va a colocar la Provisión y **ENTER**, luego se digita el número de billetes que se le va a colocar a esa gaveta y **ENTER**; y así sucesivamente hasta colocar toda la provisión en las gavetas.

11. Seleccionar la tecla ESC (**Cancelar**) para no digitar más provisiones.

12. Digitar la opción **10 TEST CASH** (Prueba de dispensador) y seleccionar la tecla ENT o ANOTACION. En esta prueba la máquina toma un billete de cada gaveta y lo envía a la gaveta de rechazos o purga, si todas tienen dinero y los pueden sacar bien aparece el siguiente mensaje:

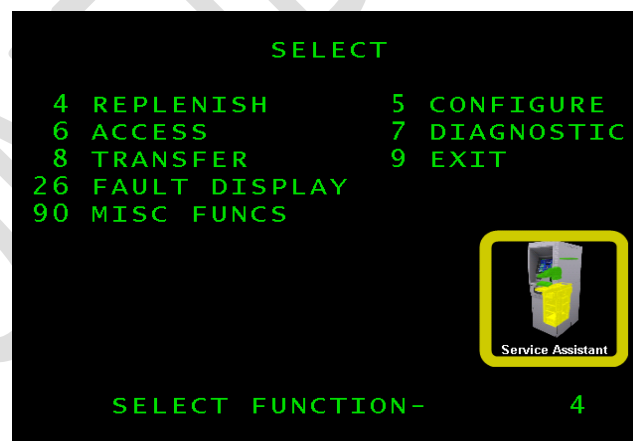
| | | |
|---|-----------------------------------|---|
|  | DIRECCION DE OPERACIONES | |
| | PROCESO: CUADRE DE CAJEROS | Mayo del 2016 Actualizado: Nov 05 2020 |
| | Pág. 8 de 15 | |
| RUTINA CAJEROS NCR con Windows 7 NCR APTRA 5.1 | | |



La opción **CASH TEST** permite verificar que el cajero pudo sacar dinero de las gavetas que tiene activas y el estado en que se encuentra cada una, lo normal es que muestre la palabra **GOOD** en cada una (Como se muestra en la pantalla anterior), lo que indica que las gavetas están bien.

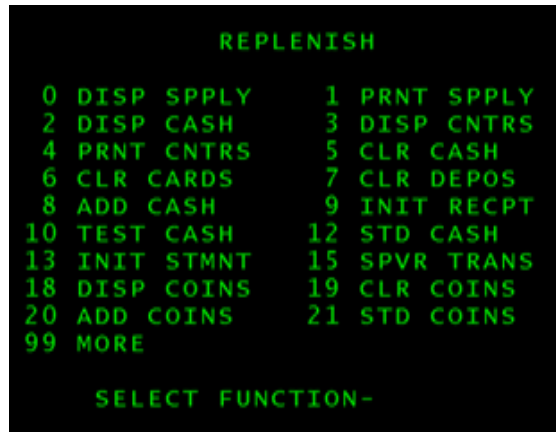
NOTA: Si la prueba de dispensador no es exitosa (**NO GOOD CASSETTE**), se debe comunicar inmediatamente con el área de Gestión de Red de Servibanca, antes de dejar el cajero en servicio.

13. Seleccionar **ENT** o **ANOTACION** para volver al menú **SELECT**



14. Cerrar la puerta de la bóveda.

15. Digitar la opción **4 REPLENISH** y seleccionar la tecla ENT o ANOTACION e ingresar al menú.



16. Digitar la opción **4 PRNT CNTRS** (Imprimir contadores) y seleccionar la tecla ENT o ANOTACION. Imprimir los totales del cajero y verificar con esta tirilla lo siguiente:

- Los valores digitados en la fila CASSETTE corresponda al número de billetes físicos colocados en cada gaveta al momento de la provisión.
- Verificar que el cajero haya sacado por lo menos un billete de cada una de las gavetas, y que el billete fue enviado correctamente a la gaveta de rechazos (Rejected).

```

MACHINE NO =001927
DATE-TIME  =05/04/15 08:57

CASSETTE      TYPE 1   TYPE 2
+REJECTED    00099  00099
=REMAINING   00100  00100
+DISPENSED   00000  00000
=TOTAL       00100  00100

CASSETTE      TYPE 3   TYPE 4
+REJECTED    00099  00099
=REMAINING   00100  00100
+DISPENSED   00000  00000
=TOTAL       00100  00100
LAST CLEARED 05/04/15 08:45
  
```

Nota1. Si se observa en el Rejected que alguna de las gavetas está en cero (00000), se debe sacar la gaveta y nuevamente verificar las denominaciones, la correcta ubicación de las gavetas en sus módulos y sus seguros. Y debe repetir el paso anterior (15)

| | | | |
|---|---|---|----------------------|
|  | DIRECCION DE OPERACIONES | | |
| | PROCESO: CUADRE DE CAJEROS | Mayo del 2016 Actualizado: Nov 05 2020 | Pág. 10 de 15 |
| | RUTINA CAJEROS NCR con Windows 7 NCR APTRA 5.1 | | |

Si la falla persiste debe comunicarse inmediatamente con el área de Gestión de Red Servibanca y notificar la falla.

NOTA 2: Si se observa en el Rejected (rechazado) que en todas las gavetas del cajero se contabiliza al menos un billete, se debe proceder a abrir la bóveda y verificar que los billetes enviados a la gaveta de purga correspondan con la denominación de cada una de las gavetas del cajero. Esta operación es de estricto cumplimiento por parte de los funcionarios encargados del manejo técnico y operativo del cajero. En caso de que esta condición no se cumpla, es la entidad o **la transportadora de valores** la responsable de asumir las diferencias que se puedan presentar.

17. Cerrar la puerta de la bóveda y girar los diales.

18. A continuación, realizar el cierre del ciclo contable (**PROCESO DE CUT OFF**).

PROCESO DE CUT – OFF

a) Desde el cajero en la pantalla **REPLENISH** digitar la opción **15 SPVR TRANS** seleccionar la tecla ENT o ANOTACION.

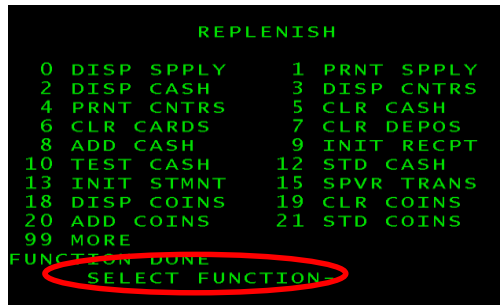
```

REPLENISH
0 DISP SPPLY      1 PRNT SPPLY
2 DISP CASH       3 DISP CNTRS
4 PRNT CNTRS      5 CLR CASH
6 CLR CARDS       7 CLR DEPOS
8 ADD CASH        9 INIT RECPT
10 TEST CASH     12 STD CASH
13 INIT STMNT    15 SPVR TRANS
18 DISP COINS    19 CLR COINS
20 ADD COINS     21 STD COINS
99 MORE

SELECT FUNCTION-      15
```

Inmediatamente el cajero muestra en la pantalla el siguiente mensaje:

| | | | |
|---|---|---|----------------------|
|  | DIRECCION DE OPERACIONES | | |
| | PROCESO: CUADRE DE CAJEROS | Mayo del 2016 Actualizado: Nov 05 2020 | Pág. 11 de 15 |
| | RUTINA CAJEROS NCR con Windows 7 NCR APTRA 5.1 | | |



Luego con **ESCP (CANCEL)** se regresa a la pantalla de SELECT



Digitar la opción **9 EXIT** y seleccionar la tecla ENT o ANOTACION y salir a **SUPERVISOR**
Colocar el switch a **NORMAL**



Una vez el cajero sale de mantenimiento aparece la siguiente pantalla:

| | | | |
|---|---|---|----------------------|
|  | DIRECCION DE OPERACIONES | | |
| | PROCESO: CUADRE DE CAJEROS | Mayo del 2016 Actualizado: Nov 05 2020 | Pág. 12 de 15 |
| | RUTINA CAJEROS NCR con Windows 7 NCR APTRA 5.1 | | |



Se digita CERO (0) para que el cajero tome el cut-off e imprima el recibo, este recibo será el soporte que el cut_off se realizó en el cajero.



```

SERVIBANCA S.A
VIGILADO SUPERFINANCIERA
NIT 830036645-7

TRANS  FECHA  HORA  CAJERO
0006  13/06/20  10:16  1926

CUTOFF SUPERVISORES

TARJETA *****1102 1
CUENTA *****0000

```

```

INFORMACION
BOGOTA 3444600
AIS 01-8000-111145

```

Para confirmar que el cut_off ya se realizó en el cajero, se puede hacer nuevamente el proceso, en ese caso el cajero le imprimirá el recibo en el cual le indicará que el Cut_off ya fue realizado en ese cajero.

| | | | |
|---|---|---|----------------------|
|  | DIRECCION DE OPERACIONES | | |
| | PROCESO: CUADRE DE CAJEROS | Mayo del 2016 Actualizado: Nov 05 2020 | Pág. 13 de 15 |
| | RUTINA CAJEROS NCR con Windows 7 NCR APTRA 5.1 | | |

SERVIBANCA S.A
 VIGILADO SUPERFINANCIERA
 NIT 830036645-7

 TRANS FECHA HORA CAJERO
 0011 13/06/20 10:49 1927

 CUTOFF SUPERVISORES

 TARJETA *****1102 1

 CUENTA *****0000

 CODIGO: 8228
 EL CIERRE DEL DIA YA FUE
 HECHO EN ESTA TERMINAL.

 INFORMACION
 BOGOTA 3444600
 PAIS 01-8000-111145

b) Como contingencia cuando el cajero está fuera de servicio por cualquier motivo, se deben comunicar telefónicamente con el área de Gestión de Red de Servibanca y solicitar el Cut -Off.

19. Verificar que el **A.T.M.** quede en servicio.

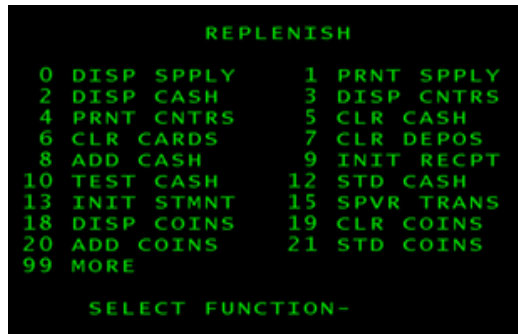


BORRAR PROVISION EN CASO DE EQUIVOCACION

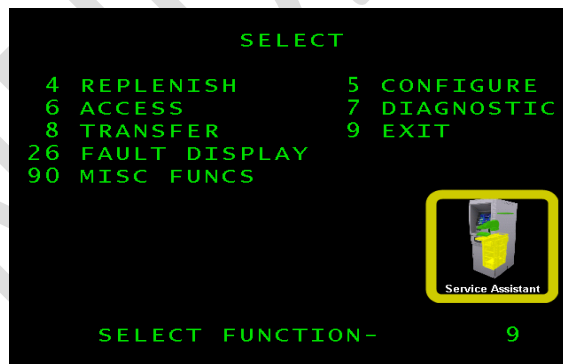
Este proceso se realiza, siempre y cuando el cajero no haya empezado a dispensar.

1. Digitar la opción **5 CLR CASH** del menú **REPLENISH** y seleccionar la tecla ENT o ANOTACIÓN: Para borrar totales que fueron ingresados de forma errada

| | | | |
|---|---|---|----------------------|
|  | DIRECCION DE OPERACIONES | | |
| | PROCESO: CUADRE DE CAJEROS | Mayo del 2016 Actualizado: Nov 05 2020 | Pág. 14 de 15 |
| | RUTINA CAJEROS NCR con Windows 7 NCR APTRA 5.1 | | |

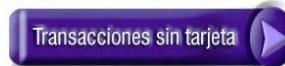


2. Digitar **8 ADD CASH** y seleccionar la tecla ENT o ANOTACION Se procede a digitar nuevamente la provisión, es decir los totales de forma correcta. **REPETIR EL PASO 10** gaveta por gaveta.
3. Digitar la opción **4 PRNT CNTRS** seleccionar la tecla ENT o ANOTACION.) Imprimir totales nuevamente y verificar que hayan quedado digitados correctamente.
4. Seleccionar **ESC**: Salir de **REPLENISH**
5. Digitar la opción **9 EXIT** y seleccionar la tecla ENT o ANOTACION): Salir de **SELECT**.



6. Colocar el Switch a **NORMAL**
7. Verificar que el A.T.M. quede en servicio.

| | | | |
|---|---|---|----------------------|
|  | DIRECCION DE OPERACIONES | | |
| | PROCESO: CUADRE DE CAJEROS | Mayo del 2016 Actualizado: Nov 05 2020 | Pág. 15 de 15 |
| | RUTINA CAJEROS NCR con Windows 7 NCR APTRA 5.1 | | |



CONFIDENCIAL