



Manual de Procedimientos Operativos **Concesionaria Vial del Sol**

I. ALCANCES

El presente reglamento tiene por objetivo normar los procedimientos a seguir en lo referente al Proceso de Recaudación en las Unidades de Peaje que están bajo responsabilidad de Concesionaria Vial del Sol S.A. Este reglamento debe ser seguido por la concesionaria o por terceros a quienes la concesionaria contrate para realizar la operación de las unidades de peaje.

Principios Aplicables

De lo dispuesto en la cláusula 8.9 del Contrato de Concesión, se estipula que los principios generales aplicables al presente procedimiento interno son los establecidos en el Reglamento General del Organo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público - OSITRAN, en adelante EL REGULADOR:

- A. Principio de Libre Acceso.
- B. Principio de Neutralidad.
- C. Principio de No Discriminación.
- D. Principio de Celeridad
- E. Principio de Eficiencia y efectividad



1. INICIO DE CAJA

1.1. OBJETIVO:

El objetivo de este procedimiento es el de habilitar la caja para el cobro de la recaudación en las Unidades de Peaje. Este procedimiento se efectúa cuando se va a empezar un nuevo turno de cobro, en ese momento el personal DE CAJA se responsabiliza por el valor recaudado durante su turno.

1.2. POLÍTICAS

1. Cada estación posee un fondo de apertura asignado por el Jefe de Operaciones y por el Encargado de la Administración de la estación, el mismo que será usado para asignar los valores de apertura de cada una de las vías de cobro.
2. Debe quedar por escrito el registro de la entrega - recepción del fondo de apertura, el mismo que va a formar parte del valor que mantiene en Bóveda cada estación.
3. El personal de caja deberá poner su firma en este registro, al lado del monto de apertura, como evidencia de aceptación del monto correspondiente.
4. En las estaciones durante las 24 horas del día, el inicio del turno de una caja se realiza inmediatamente después de hacer el cierre de caja del turno anterior.
5. Diariamente, cuando el personal de caja inicia su turno de cobro, debe recibir previamente el valor de apertura por parte del Encargado de la Administración.
6. El personal de caja debe llenar el Registro de Control de Inicio de Caja e ingresar en el sistema de cobro las cantidades correspondientes, antes de la entrega de dinero de apertura por parte del Encargado de la Administración.
7. En caso de ausencia de algún elemento del personal de caja, el Encargado de la Administración deberá reemplazarlo con otro elemento del personal de caja disponible en ese momento.
8. El personal de caja no debe ingresar a la cabina con dinero, alimentos, bebidas, celulares, beepers, maquillaje, equipos de música, revistas, periódicos, etc., caso contrario será sujeto a sanción.
9. El personal de caja puede abandonar su puesto de trabajo previa autorización otorgada por el Supervisor o el Encargado de la Administración y una vez que ha cerrado debidamente su caja y retirado su dinero.
10. El personal de caja no podrá realizar apertura de caja, fuera del horario de inicio de turno, salvo, bajo la autorización del Encargado de la Administración, en ese sentido, en casos excepcionales se podrán realizar aperturas de caja, tales casos excepcionales sólo contemplan situaciones como atrasos justificados o ausencia del personal de caja y/o desperfectos temporales del sistema electrónico que no permitan la oportuna apertura de caja.
11. Los cajeros deben presentarse con 20 minutos de anticipación a la hora de apertura de los turnos en la Estación, caso contrario podrá ser amonestada y/o sancionada.



1.3. LABORES OPERATIVAS

1.3.1. Encargado de la Administración

El Encargado de la Administración:

1. Prepara el dinero para la entrega de la apertura al personal de caja.
2. Entrega a cada una de los elementos del personal de caja en turno su valor de apertura, se hace el conteo junto con el personal de caja para asegurarse de que el dinero esté completo.
3. Prepara el registro “Control de Inicio de Caja” y verifica la apertura o cierre en el sistema de cobro según sea el caso y que el personal de caja haya firmado en señal de conformidad de la entrega- recepción.
4. En caso de que el cajero no pueda abrir su turno en la cabina por olvido de contraseña o usuario, el Encargado de la Administración procederá a solicitar al centro de control la clave respectiva.
5. Inmediatamente el Encargado de la Administración debe efectuar un llamado de atención, procediendo de acuerdo a lo establecido por la Concesionaria.

1.3.2. Personal de Caja

1. Al ingresar a la Estación, deja todas sus pertenencias en el ambiente destinado para ellos.
2. El personal de caja recibe y cuenta el dinero de apertura entregado por el Encargado de la Administración, se asegura que esté completo y que no exista ningún billete falso. Firma en el registro “Control de Inicio de caja” como evidencia de aceptación y responsabilidad del dinero.
3. El personal de caja se dirige al área de cabinas con el dinero para el inicio de su turno, siendo custodiado por un efectivo policial.
4. Abre el turno con su usuario y contraseña de operador e inicia las recaudaciones.
5. Cuando el personal de caja tenga que hacer un cierre de turno no programado (ejem, ir al baño, almuerzo ó enfermedad), deberá comunicar al encargado de la administración para que autorice su salida, cerrará su turno y retirará el dinero, deberá guardar su envase con la recaudación cerrada en la caja fuerte de la estación.



2. COBRO DE PEAJES

2.1. OBJETIVO

Efectuar la recaudación del peaje a los usuarios que circulan por las vías concesionadas, de acuerdo a la categoría del vehículo y a las políticas de recaudación estipuladas por la Concesionaria.

2.2. POLÍTICAS

1. Se cobra el Peaje a todos los vehículos que usen las vías concesionadas, salvo las excepciones indicadas en la cláusula 9.2 del Contrato de Concesión (vehículos utilizados para atender servicios de emergencias: ambulancias, bomberos, Policía Nacional, Cruz Roja conducidos con fines humanitarios y/o vehículos militares en comisión, maniobras, ejercicios o convoyes).
2. El cobro se efectúa de acuerdo a las categorías de vehículos establecida

No.	Categoría	Descripción	Clasificación
1	Cat. 1	Liviano	Automóviles y camionetas
2	Cat. 2	Pesado 2 ejes	Omnibuses y camiones
3	Cat. 3	Pesado 3 ejes	Omnibuses y camiones
4	Cat. 4	Pesado 4 ejes	Omnibuses y camiones
5	Cat. 5	Pesado 5 ejes	Camiones
6	Cat. 6	Pesado 6 ejes	Camiones
7	Cat. 7	Pesado 7 ejes	Camiones

3. El precio o tarifa de peaje se puede cancelar en efectivo y/o con tarjeta prepago.
4. Si un elemento del personal de caja está atendiendo a un usuario y no puede entregarle el vuelto porque no tiene cambio, debe comunicarse inmediatamente con el encargado de la administración, quien efectuará el cambio mediante el uso de billetes y monedas de baja o menor denominación.
5. Los casos especiales o exonerados (exentos del pago de peaje indicado en el numeral 2.2 (1) del presente Manual), se determinan de acuerdo a lo dispuesto por el MTC (Ministerio de Transportes y Comunicaciones).
 - a. Los usuarios de los vehículos exonerados deben presentar los documentos del vehículo y sus documentos personales a fin de comprobar la condición de exonerado. No serán por ningún motivo considerados vehículos exonerados aquellos vehículos que procedan de una incautación por delito, así esté tripulado por cualquier elemento de alguna institución armada o policial, sea cual fuere su rango. Cualquier excepción deberá ser resuelta por el Supervisor y/o el Encargado de la Administración.



6. En caso de indisponibilidad del sistema de cobro debido a:
 - a. Falla del fluido eléctrico sin respuesta de los equipos de emergencia.
 - b. Problemas técnicos en el sistema de control de cobro.

Se deberá proceder de la siguiente manera:

1. Se informará de inmediato al Encargado de la Administración, quien deberá autorizar las recaudaciones utilizando comprobantes de emisión manual (boletas de venta y facturas).
2. El Encargado de la Administración y/o el Jefe de Operaciones serán los responsables de informar a la Jefatura de Sistemas de lo acontecido a fin de que esta última pueda tomar las medidas correctivas necesarias.
 - i. La responsabilidad directa de la administración de las recaudaciones que se produjeren con el uso de comprobantes de emisión manual, será exclusiva del Encargado de la Administración, quien a su vez deberá realizar un reporte con la información de las recaudaciones en el cobro manual, y enviarlo inmediatamente al término del turno al centro de control.
 - ii. Para efectos de control interno, bajo su única responsabilidad, el Encargado de la Administración mantendrá un kárdex con el movimiento de ingresos y egresos de las diferentes existencias de comprobantes de emisión manual, asignados a su estación.
3. Recibida la autorización, se distribuirá comprobantes de emisión manual para iniciar las recaudaciones.
4. El Encargado de la administración conjuntamente con el personal de caja llenarán el formulario "Liquidación Final", en el que deberán constar las series iniciales y finales de cada talonario entregado, así como el número del último comprobante emitido tanto en boletas como facturas.
5. Una vez habilitado el sistema de cobro, se dejará de utilizar la emisión manual y al termino del turno el personal de caja hará entrega al encargado de la administración de los talonarios recibidos previamente, registrando los emitidos en el formulario de Liquidación Final (1er y último comprobante de pago) se procederá a retirar los talonarios de las vías e inmediatamente se deberá realizar el conteo de los mismos e iniciar el cobro con sistema.



2.3. PROCEDIMIENTO

2.3.1. Personal de caja

1. El personal de caja ingresa el número de matrícula del vehículo.
2. El personal de caja saluda al cliente.
3. El personal de caja selecciona la categoría del vehículo en el teclado
4. El personal de caja recibe el pago

2.3.2 Verificaciones de Pago

1. El personal de caja recibe el efectivo.
2. En cualquiera de los siguientes casos debe comunicar al Encargado de la administración:
 - Si el dinero es falsificado.
 - Si el usuario no cuenta con dinero o moneda nacional para cancelar su peaje.
3. Si el personal de caja recibe un valor mayor a la tarifa que tiene que cobrar, debe entregar vuelto completo al usuario. En caso de no tener vuelto, comunica al Encargado de la administración.

Si el vehículo es exonerado

4. El personal de caja verifica si el vehículo cumple con la política de vehículos exonerados, brindado por la concesionaria. De no tener un logo que distinga al vehículo como exonerado deberá informar al Encargado de la Administración para que autorice la exoneración
5. Procesa la transacción.

Si la forma de pago no cumple con los requisitos

6. Si la forma de pago no cumple con los requisitos, el personal de caja comunica al Encargado de la administración para que éste trate de resolver el inconveniente.

2.3.3. Selección y Registro de la Forma de Pago

1. Si la forma de pago cumple con los requisitos, entonces el personal de caja selecciona la opción en el Sistema y procede de la siguiente manera:
 - 1.1. Para Pago en **Efectivo**



El personal de caja presiona la tecla efectivo, elige factura o boleta, luego de lo cual se imprimirá el ticket respectivo.

1.2. Para Pago vía **tarjeta prepago**

El personal de caja acerca la tarjeta prepago al lecto-grabador de tarjetas, para que el sistema realice el descuento, luego de lo cual se imprimirá el ticket respectivo.

1.3. Para Pago vía **Telepeaje**

El personal de caja verificará en la pantalla del Sistema si el vehículo fue identificado como tránsito de Telepeaje, procediendo a esperar la salida del vehículo, no hay necesidad de intervenir en el Sistema ya que este proceso es automático.

1.4. **Si es exonerado,**

El personal de caja selecciona dentro de las opciones que brinda el sistema, la institución a la cual pertenece, categoría y placa del vehículo, adicionalmente llenará el parte de vehículos exonerados donde además de detallar las características antes mencionadas, el tipo de vehículo, color, nombre y apellidos y firma del conductor, para que al término de turno haga entrega junto con la totalidad de los tickets exonerados emitidos, engrampados en su formulario de Liquidación Final para posterior verificación por el Encargado de la Administración, según la tipificación de usos exonerados del pago del peaje indicados en el numeral 2.2 (1) del presente Manual.

2.3.4. Aceptación de la Transacción

1. Una vez seleccionada la forma de pago, el personal de caja ha aceptado la transacción.
2. Se imprime la boleta o factura según sea el caso.
3. El personal de caja entrega este ticket al usuario.
4. El personal de caja se despide y da las gracias al usuario.
5. El vehículo pasa por la vía.

3. CIERRE DE CAJAS



3.1. OBJETIVO:

Este proceso se efectúa cuando se finaliza un turno de cobro porque se ha cumplido el horario establecido o porque el Encargado de la administración lo solicita. El cajero debe liquidar su turno o turnos, ingresar al modulo de liquidación el detalle del dinero total que posee, luego de lo cual el Encargado de la Administración procede a validar las discrepancias, y obtiene el reporte donde se confirmará si hay descuadres de efectivo a favor o en contra.



3.2. POLÍTICAS

1. Para todas las estaciones de peaje existen tres turnos operativos de caja por día
2. Los horarios de los turnos quedan de la siguiente manera:
 - Turno 1: 00:00 hrs a 08:00 hrs
 - Turno 2: 08:00 hrs a 20:00 hrs
 - Turno 3: 20:00 hrs a 24:00 hrs
3. En cada turno se efectuarán uno o varios cierres de caja.
4. Después de efectuado el cierre de caja se hace el conteo final de recaudación en el Área Administrativa de la Estación.
5. La información que se obtiene en la “Liquidación final” corresponde al dinero que se ha recaudado desde el inicio hasta el fin del turno.
6. El personal de caja es responsable de llenar los valores en la “Liquidación final”.
7. El Encargado de la Administración es responsable de validar las discrepancias y generar el reporte que determina las cifras definitivas de recaudación del turno en mención.
8. En caso de existir descuadres deberá proceder de acuerdo a los procedimientos establecidos en el punto de descuadres en efectivo detallados en este manual.
9. El Encargado de la Administración que está de turno en el momento en que se da el cierre de caja, es responsable del dinero, procedimiento detallado en el punto de Preparación del Depósito.
10. Una vez que el Encargado de la Administración da conformidad de las cifras del cierre de cajas, autoriza el retiro de la estación de las cajeras/os.

3.3. PROCEDIMIENTOS

3.3.1 Encargado de la Administración

1. En caso de existir descuadres el Encargado de la Administración pedirá explicación a las cajeras/os y procederá de acuerdo a los procedimientos establecidos en el punto de descuadres en efectivo detallados en el cuarto capítulo de este manual
2. El Encargado de la Administración es responsable de validar las discrepancias luego de que el cajero liquide sus turnos y generar el reporte que determina las cifras definitivas de recaudación del turno en mención.
3. En caso de que estén cuadradas las cifras, confirmará al personal de caja la aceptación de la información y autorizará el retiro de los mismos, caso contrario procederá de acuerdo a los procedimientos establecidos en el punto de descuadres en efectivo detallados en este manual.

3.3.3. Personal de caja

1. El personal de caja procede al cierre de la caja.
2. Se asegura de recoger todo el dinero recaudado de los peajes, y lo guarda de manera que pueda rendir lo recaudado.



3. Procede a ingresar al área asignada en las oficinas administrativas de la Estación con el dinero del cierre del turno siempre que cuente con resguardo de seguridad.
4. A continuación el cajero separa el fondo de sencillo que le fue asignado al inicio del turno y lo entrega al administrativo, registrando este hecho en el formulario respectivo.
5. El monto restante luego de realizar el procedimiento de cambio de sencillo con el encargado administrativo, es detallado en el formulario de liquidación final, y el dinero es ingresado en la bolsa sellada con el precinto de seguridad asignado para ese turno.
6. Hace entrega del formulario de liquidación final y los valores recaudados en bolsa sellada y con precinto de seguridad al Encargado de la administración para su resguardo y posterior deposito.
7. En caso de existir faltantes el cajero procederá a entregar al administrativo el importe faltante y en caso de no contar con el importe faltante procederá a firmar el “formato “Solicitud de autorización de descuento por planilla”, teniendo un plazo de 3 días para su cancelación, solo en casos excepcionales y previa autorización del Jefe de Operaciones se procederá a realizar el descuento por planilla de dichos valores.
8. Se pueden retirar de la estación una vez que el Encargado de la Administración lo autorice.

4. DESCUADRES DE EFECTIVO

4.1. OBJETIVO

Este proceso se efectúa cuando hay una diferencia entre lo entregado físicamente por parte del personal de caja y la información que proporciona el sistema.

4.2. POLITICAS

1. Todos los faltantes deberán ser repuestos al término de su turno por el personal de caja o descontados de su sueldo.
2. Los sobrantes serán depositados junto con la recaudación.
3. En caso de existir faltantes, el personal de caja no se puede retirar hasta haber firmado el formato “Solicitud de autorización de descuento por planilla”,
4. En caso de existir faltantes, y no poder cubrirlo el personal de caja, el Encargado de la Administración deberá cubrirlo del fondo de estación asignado como Contingencias.
5. El Encargado de la Administración deberá adjuntar la “Solicitud de autorización de descuento por planilla” al Tareo del personal, el cual será enviado a las oficinas de la Concesionaria.



4.3. PROCEDIMIENTOS

4.3.1. ENCARGADO DE LA ADMINISTRACIÓN

1. El Encargado de la Administración verificará las diferencias que se reflejen en el reporte de resumen de liquidaciones diarias de cajeros por cada elemento del personal de caja e informará del mismo al Jefe Operaciones
2. Si han surgido faltantes, el Encargado de la Administración hará esperar al personal de caja y seguirá cuadrando a las otras cajeras/os.
3. El Encargado de la Administración procederá a llenar el formato "Solicitud de autorización de descuento por planilla" donde se especifica el importe faltante, nombre completo del personal de caja y fecha

4.3.2. PERSONAL DE CAJA

1. Recibe la comunicación del Encargado de la Administración del faltante y en caso de existir explicaciones al mismo lo manifiesta en ese momento.
2. Firma y coloca su huella digital en la "Solicitud de autorización de descuento por planilla" como aceptación del mismo.

5. CUSTODIA DE VALORES EN LA CAJA FUERTE

5.1. OBJETIVO

Mantener una caja fuerte o un lugar con similares características de seguridad, el mismo que servirá para la custodia de los valores en efectivo que se reciban en cada estación de peaje por concepto de recaudación, así como los fondos de la Estación tales como: Caja Chica, Caja de Operación (Aperturas de Caja) y Contingencias.

5.2. POLÍTICAS

1. El Encargado de la Administración es **RESPONSABLE** de la custodia de la caja fuerte o del lugar determinado.
2. Cada Encargado de la Administración durante su turno será responsable de la llave de la caja fuerte y deberá colocarla a buen recaudo.
3. En la bóveda deberá guardarse lo siguiente:
 - a. El remito con el depósito del turno anterior que no hayan sido retiradas por la Compañía de Recaudación de Valores.
 - b. Todos los valores en monedas y billetes asignados al peaje (Caja Chica, Fondo de Sencillo y Contingencia).



4. Solamente en caso de emergencias que surjan con el Encargado de la Administración, el Jefe de Operaciones podrán aperturar la caja fuerte con la clave o llave que se les haya asignado para el efecto.

Procedimiento

5.2.1. ENCARGADO DE LA ADMINISTRACIÓN

1. El Encargado de la Administración guardará el dinero recaudado durante el turno en la caja fuerte o en el lugar determinado para el efecto.
2. Si el camión blindado no llegase a la estación para la recolección del dinero, el Encargado de la Administración tendrá toda la responsabilidad de la custodia del dinero que esta guardado en la estación.
3. El Encargado de la Administración no prestará la llave de la caja fuerte a otra persona ni proporcionara su clave por ningún concepto, únicamente la llave la mantendrá consigo hasta que se haga el cambio de turno con el Encargado de la Administración entrante, hecho que deberá quedar documentado en la bitácora de cada estación.

6. PREPARACIÓN DEL DEPÓSITO

6.1. OBJETIVO:

Este proceso se efectúa una vez que se ha hecho el cuadro definitivo de las cajas y se ha determinado el monto real de la recaudación del día.

6.2. POLÍTICAS

1. Se debe llenar el remito para la compañía de transporte de valores.
2. En caso de que no llegue la compañía de transporte de valores, el remito con el paquete de los valores a depositar deben ser ingresadas en la caja fuerte o en el lugar determinado para su custodia.
3. En caso de que coincida con cambio de turno el Encargado de la Administración deberá dejar constancia en el cuaderno de relevo de cualquier novedad en el turno.

6.3. PROCEDIMIENTOS

6.3.1. Encargado de la Administración

1. El Encargado de la Administración al tener en la bóveda las bolsas de dinero selladas con precinto de seguridad, entregadas por los cajeros, procederá de la siguiente manera:



2. El Encargado de la Administración procederá a ingresar la información en el remito para la compañía de transporte de valores.
3. Guardará en la bóveda el dinero de la recaudación hasta que llegue la compañía de transporte de valores.

6.4.1. Personal de Caja

1. El Cajero al final de su turno procede a clasificar los billetes y monedas por cantidades y denominación.
2. Se debe detallar la serie de los billetes a partir de los S/.50.00 en adelante en el formulario de denominación de número de serie de billetes.
3. El Cajero debe ingresar en el formulario de liquidación final, el detalle de los valores a depositarse donde se describen las denominaciones y las cantidades tanto en monedas como en billetes, este debe cuadrar con los totales de la recaudación.
4. Los billetes deben sellarse y armarse en fajos de 10 unidades cada uno.
5. El Cajero debe introducir la recaudación total a la bolsa, junto con el recibo que contiene el nombre del cajero, la fecha, el número de turno, el monto de la recaudación, y su firma.
6. El Cajero entrega al encargado administrativo, la bolsa con el dinero de la recaudación, sellada con el precinto de seguridad asignado a su turno.

7. ENTREGA DE EFECTIVO A BLINDADOS

7.1. OBJETIVO:

La entrega de efectivo a blindados se efectúa para precautelar los valores correspondientes a los recaudos, para lo cual la Concesionaria cuenta con el Servicio de Transporte de Valores de la empresa Hermes o Prosegur, según cada estación.

7.2. POLÍTICAS

1. La totalidad de los recaudos por concepto de peaje debe depositarse en la Cuenta Corriente de la Concesionaria.
2. Para efectuar el depósito se deben utilizar las papeletas remitos de depósito diseñadas para el efecto.
3. El Encargado de la Administración es el responsable de custodiar el dinero recaudado en los turnos de Caja hasta que llegue el blindado.
4. En las Estaciones el Encargado de la Administración entrante es el responsable de recibir el dinero guardado en la bóveda, preparado y listo para el depósito.

7.3. PROCEDIMIENTO

7.3.1 Encargado de la Administración



1. El Encargado de la Administración verifica la identidad de los Guardias de Seguridad de la compañía recaudadora de valores contra el libro de Control de Firmas que posee en la Estación.
2. El (los) Guardia (s) de la compañía transportadora de valores ingresa (n) a la oficina del Área Operativa
3. El Encargado de la Administración verifica que la funda de seguridad se encuentre bien sellada.
4. El Encargado de la Administración sella y firma el formulario Recibo de Remesa elaborado, por los depósitos que está efectuando (en original y tres copias).
5. En ausencia del Encargado de la Administración el encargado es uno de los Supervisores de Estación. Éste entrega la funda de seguridad y el Recibo de Remesa al guardia de seguridad.



6. El (los) guardia (s) de seguridad firma (n) el formulario Recibo de Remesa y deja una copia al Encargado de la Administración.
7. El Encargado de la Administración retiene la(s) copia (s) del Recibo de Remesa por los depósitos efectuados, para enviarlo adjunto a los Reportes de Cierre de Caja a la oficina principal de la concesionaria.
8. En caso de entrega de monedas, el Guardia de Seguridad entrega al Encargado de la Administración las monedas, la guía de remesa correspondiente, en original y copia.
 - a. El Encargado de la Administración sella y firma la guía de remesa como evidencia de recepción de los valores, y se queda con una copia, entregando el original al guardia de seguridad de la compañía transportadora de valores.

8. INFORMACIÓN Y REPORTES DE CONTROL

8.1. OBJETIVO:

En este capítulo se describen los reportes que se obtienen en las Estaciones de Peaje, en los cuales han sido creados para llevar el registro estadístico y control de la Recaudación de Peajes en las Estaciones, con la finalidad de facilitar la toma de decisiones oportuna, acertada y de servir como apoyo a la gestión de la gerencia en las Concesionarias.

8.2. POLÍTICAS

1. El Encargado de la Administración que está de turno en el momento en que se da el Cierre de Caja, es responsable de dejar embalado el dinero y registrar la información de Cierre de Caja en el fidelity diario, el mismo que debe ser enviado por email al analista de recaudación.

8.3. PROCEDIMIENTO

8.3.1. DE CIERRES DE CAJA

8.3.1.1. En el final de cada Cierre de Caja

1. Se procede a emitir el Reporte de resumen de liquidaciones diarias
2. El Encargado de la Administración registra manualmente en el archivo Excel del fidelity la información requerida.



9. CAMBIO DE TURNO DE ENCARGADO DE LA ADMINISTRACIÓN

9.1. OBJETIVO

Este proceso tiene como objetivo establecer los procedimientos necesario que debe seguir un Encargado de la Administración cuando inicia su turno.

9.2. POLÍTICAS

1. El Encargado de la Administración (entrante) cuando inicia su turno debe recibir:
 - a. Los valores con el valor que se ha establecido para la Estación. Debe efectuar un arqueo de los mismos. (VER CAPITULO 10.- ARQUEO DE VALORES) La entrega – recepción del Saldo de Bóveda y saldo de las tarjetas prepago, debe constar en el **Formato de Relevó**, en el cual deben firmar tanto el Encargado de la Administración que entrega la Bóveda, como el que la recibe.
 - b. Los Informes que se encuentren pendientes de envío, de Turno de Cajas cerrados anteriormente como valija, para enviar a la Estación Central
2. En la Estaciones, el Encargado de la Administración del turno anterior no se puede retirar hasta que el Encargado de la Administración del turno entrante muestre conformidad con respecto a los valores que le está suministrando el Encargado de la Administración del turno anterior.
 - a. Si el Encargado de la Administración del Turno entrante encuentra diferencia debe reportarlo al Encargado de la Administración del turno anterior y al Jefe de Operaciones, mediante comunicación escrita.
3. Cuando un Encargado de la Administración inicia su turno, el dinero de Cierres de Caja que está pendiente para el depósito debe recibirlo embalado y listo para la entrega al blindado, debidamente guardado y sellado
4. Las novedades deben ser registradas en el Formato de “Relevo de Turno” del Encargado de la Administración de la Estación, de tal manera que todo quede por escrito, la bitácora debe quedar firmada por ambos administrativos.

9.3. PROCEDIMIENTOS

9.3.1. Encargado de la Administración

1. El Encargado de la Administración (entrante) que inicia el turno efectúa el arqueo de los valores para verificar los montos que está recibiendo, así como los saldos



de tarjetas prepago y registra la recepción – entrega en el formulario Relevo de Turno. Tanto el Encargado de la Administración que entrega, como el que recibe firman en el formulario en señal de conformidad.

2. El Encargado de la Administración entrante cuando inicia el turno de la mañana recibe del turno anterior el dinero que está pendiente para el depósito, debidamente guardado en la funda de seguridad, y el formulario: Recibo de Remesa, con los datos del depósito.

10. ARQUEO DE VALORES

10.1. OBJETIVO

Este proceso lo efectúa el Encargado de la Administración de la Estación para verificar que el dinero en efectivo de la estación esté completo de acuerdo al monto establecido a la misma.

La finalidad de estos valores es tener cambio en dinero efectivo (billetes de baja denominación y/o monedas).

10.2. POLÍTICAS

1. El Encargado de la Administración es responsable y tiene la custodia de los valores.
2. Este proceso se debe efectuar cuando el Encargado de la Administración inicia su turno, y cada vez que lo crea conveniente.
3. Los faltantes de Bóveda deben ser repuestos por el Encargado de la Administración que es el responsable del turno en el que se produce.
4. El Encargado de la Administración es responsable de realizar verificaciones oportunas a los valores y de controlar el cumplimiento de lo establecido en las políticas y procedimientos concernientes a estos procesos.

10.3. PROCEDIMIENTO

10.3.1. Encargado de la Administración

1. El Encargado de la Administración cuenta los valores que se mantiene en la estación de peaje.
2. Al efectuarse un cambio de turno, si el dinero no está completo, como resultado del arqueo, el Encargado de la Administración entrante se asegura que el Encargado de la Administración entrante reponga dicho valor.
3. En caso de que exista un faltante, después de que el Encargado de la Administración entrante lo haya reportado al Encargado de la Administración del turno anterior, se elabora un informe del particular dirigido al Jefe de Operaciones, en dos ejemplares, el cual debe ser firmado por ambos Administrativos.



4. El Encargado de la Administración entrante guardará un ejemplar del informe en el archivo documentario de la Estación.
5. El Jefe de Zona al recibir la información la revisa y remite al área de personal, mediante comunicación por escrito.

11. TARJETAS PREPAGO

11.1. OBJETIVO

El objetivo de este procedimiento es que el Encargado Administrativo y los Cajeros tengan las pautas necesarias para el manejo y custodia de las tarjetas prepago que fueron asignadas a su unidad de peaje.

11.2. POLÍTICAS

1. Cada estación de peaje, posee una cantidad de tarjetas prepago inicializadas, que serán entregadas por el Analista de Recaudación al Encargado de la Administración.
2. Debe quedar por escrito el registro de la entrega - recepción de las tarjetas prepago.
3. El Encargado de la Administración deberá poner su firma en este registro, junto a la cantidad de tarjetas prepago recibidas, como evidencia de aceptación.
4. El Encargado de la Administración es responsable y tiene la custodia de las tarjetas prepago.
5. En las estaciones de peaje, durante las 24 horas del día, se podrá vender y recargar saldo para las tarjetas prepago.
6. La perdidas de tarjetas prepago deben ser repuestas por el Encargado de la Administración que es el responsable del turno en el que se produce la pérdida.

11.3. PROCEDIMIENTO

11.3.1. Encargado de la Administración

1. El Encargado de la Administración, al terminar su turno, deberá entregar las tarjetas prepago al administrativo entrante para su custodia.
2. En caso de que exista un faltante de tarjetas prepago, después de que el Encargado de la Administración entrante lo haya reportado al Encargado de la Administración del turno anterior, se elabora un informe del particular dirigido al Jefe de Operaciones, en dos ejemplares, el cual debe ser firmado por ambos Administrativos.
3. El Encargado de la Administración entrante guardará un ejemplar del informe en el archivo documentario de la Estación.



4. El Jefe de Operaciones al recibir la información la revisa y remite al área de personal, mediante comunicación por escrito para el respectivo proceso administrativo.
5. El Encargado de la Administración, será el encargado de elaborar las facturas para la venta y recarga de tarjetas prepago.
6. El Encargado de la Administración es responsable de llevar un kardex con la información de las tarjetas prepago, y debe realizar un informe diario sobre la facturación de venta y/o recarga de tarjetas prepago, este informe deberá ser enviado vía email al Analista de Recaudación.

11.3.2. Personal de Caja

1. El Cajero, podrá cobrar el importe de peaje de un vehículo mediante las tarjetas prepago que fueron emitidas únicamente por la Concesionaria Vial del Sol S.A.
2. Para ello, luego de categorizar al vehículo, deben instruir al cliente a que acerque su tarjeta prepago al lectograbador de tarjetas, si la tarjeta tiene saldo disponible se imprimirá el ticket de constancia de paso y la barrera se levantara, caso contrario significara que la tarjeta no tiene saldo o esta averiada, por lo que el cajero deberá cobrar el importe en efectivo, y sugerir al cliente a que se acerque a la Administración de la estación de peaje.
3. El Cajero debe tener claro que a un cliente que paga con tarjeta prepago, no se le podrá emitir una factura, porque esta ya fue emitida por el Encargado Administrativo al momento de la venta y/o recarga de la tarjeta, es por eso que el sistema imprime un ticket constancia, en el cual se alla impreso el saldo disponible de la tarjeta prepago para información del cliente.
4. En caso de que el cliente, olvide su tarjeta prepago en la caseta de cobro, el cajero deberá reportar y entregar la tarjeta prepago al Encargado Administrativo, quien notificara vía email al Analista de Recaudación para el trámite respectivo de devolución.
5. Cuando el Cajero anule una transacción cobrada con tarjeta prepago (EN CASO DE QUE SE EQUIVOCO AL CATEGORIZAR Y SOLO SI EL VEHICULO NO SE HA MOVIDO DE LA CASETA DE COBRO), el Cajero en primer lugar deberá restituir el importe descontado a la tarjeta en mención, para ello, luego de presionar la tecla anular, debe acercar la tarjeta prepago al lectograbador de tarjetas y presionar la tecla REC. TARJETAS, en pantalla se mostrara el nuevo saldo restituido. A continuación simulara, categorizara correctamente y acercara la tarjeta prepago al lectograbador de tarjetas para el descuento respectivo, luego se imprimirá el ticket de constancia y se levantara la barrera.
6. Si el Cajero no realiza esta restitución de saldo al cliente al momento de anular una transacción cobrada con tarjeta prepago, el monto del importe no restituido, le será descontado al Cajero.



12. TELEPEAJE

12.1. OBJETIVO

El objetivo de este procedimiento es que el Encargado Administrativo y los Cajeros tengan las pautas necesarias para el manejo de tránsitos de Telepeaje.

12.2. POLÍTICAS

1. Cada estación de peaje dejará pasar al vehículo que se identificó como tránsito de Telepeaje.
2. El servicio de Telepeaje es durante las 24 horas del día.

12.3. PROCEDIMIENTO

12.3.1. Encargado de la Administración

1. Verificará las discrepancias de Telepeaje basándose en las imágenes para registrar la categoría real.

12.3.2. Personal de Caja

1. El Cajero deberá verificar si el vehículo fue leído por el Sistema como Telepeaje, si es así lo dejará pasar, ya que este proceso es automático.
2. Si el vehículo no es leído como Telepeaje por problemas en la lectura del Tag asignado, el Cajero ingresará la placa al Sistema para vincular al Tag asignado y pueda pasar el vehículo.