

POE-OPE-01
Procedimiento Operativo
Estándar
Recepción del Pago de Peaje en
Plaza de Cobro

Red Estatal de Autopistas de
Nuevo León



EL GOBIERNO DEL
NUEVO
NUEVO LEÓN



RED ESTATAL
DE AUTOPISTAS
GOBIERNO DEL NUEVO NUEVO LEÓN

POE-OPE-01
Procedimiento Operativo Estándar
Recepción del Pago de Peaje en Plaza de Cobro

Control de emisión							
Elaboró:					Revisó:		Autorizó:
							
Apodaca	Cadereyta	Guadalupe	Juárez	Lincoln	Coordinador(a) Administrativo de caseta	Analista de Auditoría Interna y Calidad	Director (a) de Operaciones
Jefes(as) de Caseta							



CONTENIDO

1.	Objetivo.....	3
2.	Alcance	3
3.	Responsabilidades	3
4.	Definiciones	4
5.	Desarrollo.....	5
5.1	Ingreso a la plaza de cobro para inicio del turno	5
5.1.1	Resguardo de pertenencias y registro de asistencia	5
5.1.2	Asignación del carri.....	5
5.2	Recepción y entrega del fondo revolvente	6
5.2.1	Recepción del fondo revolvente.....	6
5.2.2	Entrega del fondo revolvente	6
5.3	Recepción y solicitud de rollos de ticket.....	7
5.3.1	Recepción de rollos de ticket.....	7
5.3.2	Solicitud de rollos de ticket	7
5.4	Apertura del turno-carril.....	7
5.4.1	Preparación de las condiciones para el cobro del peaje	7
5.5	Clasificación de vehículos, atención al usuario y cobro del peaje	8
5.5.1	Clasificación del vehículo.....	8
5.5.2	Atención al usuario.....	8
5.5.3	Cobro de peaje en efectivo.....	9
5.5.4	Cobro de peaje con tarjeta bancaria.....	9
5.5.5	Cobro por telepeaje.....	10
5.6	Vehículos exentos.....	10
5.6.1	Distribución del "Listado de Exentos"	10
5.6.2	Identificación de vehículos autorizados.....	10
5.6.3	Validación y autorización	10
5.6.4	Entrega de registros para validación.....	11
5.7	Vehículos residentes.....	11
5.7.1	Identificación de vehículos residentes.....	11
5.7.2	Validación y autorización.	11
5.7.3	Entrega de registros para validación.....	11
5.8	Vehículos con exceso de dimensiones.....	11
5.8.1	Identificación de vehículos.....	11



5.8.2 Registro.....	12
5.8.3 Entrega de registros para validación.....	12
5.9 Vehículos eludidos	12
5.9.1 Presentación del evento	12
5.9.2 Registro.....	12
5.9.3 Entrega de registros para validación.....	12
5.10 Notificación y envío de retiros parciales	12
5.10.1 Notificación de retiros parciales.....	12
5.10.2 Envío de retiros parciales	12
5.11 Cierre del turno en el carril.....	13
5.11.1 Cierre de turno	13
5.12 Arqueo y preliquidación del turno.....	13
5.12.1 Arqueo.....	13
5.12.2 Preliquidación.....	14
5.13 Liquidación del turno	14
5.13.1 Dictamen final	14
5.14 Falla en el sistema o equipo	14
5.14.1 Notificación.....	14
5.15 Incidencias presentadas en carril, entronque y autopista	15
5.15.1 Incidencias presentadas en el carril.....	15
5.15.2 Incidencias presentadas en el entronque.....	15
5.15.3 Incidencias presentadas en la autopista, reportadas por los usuarios	15
6. Anexo.....	16
6.1 Documentación de soporte.....	16
6.2 Acreditación de Vinculación con el Servicio Público a Vehículos Sin Distintivos Oficiales (logotipos, rótulos o similares)	19
7. Información Documentada Relacionada	19
8. Control de Cambios.....	19



1. Objetivo

Definir las actividades necesarias para que el personal operativo desempeñe sus funciones de manera correcta y eficiente, logrando un nivel óptimo de operatividad en las plazas de cobro de la Red Estatal de Autopistas de Nuevo León.

2. Alcance

Este procedimiento es aplicable a las plazas de cobro y entronques que integran la Red Estatal de Autopistas de Nuevo León, abarcando todo el proceso de cobro del peaje, desde el ingreso a la plaza hasta la liquidación.

3. Responsabilidades

Responsabilidad del Cajero:

- Realizar las actividades conforme a lo establecido en el procedimiento.

Responsabilidad del área de Operación de Caseta:

- Asegurar que el personal operativo realice sus actividades conforme a lo establecido en el procedimiento de Recepción del Pago de Peaje en Plaza de Cobro (POE-OPE-01).
- Asignar la clave personalizada necesaria para la operación en carriles al nuevo ingreso.
- Comunicar la asignación de carriles.
- Entregar y recabar la dotación del fondo revolvente.
- Proporcionar el tarjetón de identificación y el gafete.
- Entregar la documentación de soporte para el registro de los eventos presentados en los carriles durante el turno.
- Suministrar los rollos de ticket al inicio y durante el turno.
- Comunicar la información sobre incidencias, posibles contingencias y novedades presentadas en turnos anteriores que puedan influir en el desarrollo del turno.
- Dar seguimiento a las solicitudes y notificaciones realizadas por los cajeros(as) en operación.
- Solicitar apoyo y activar los protocolos correspondientes en caso de incidencias o contingencias.
- Notificar al cajero(a) sobre los faltantes presentados en la preliquidación o liquidación del turno.
- Notificar al área de Auditoría Interna y Calidad sobre los cambios realizados en el procedimiento, debido a modificaciones en el proceso, en la normatividad aplicable y/o en la estructura orgánica, con el objetivo de mantener el documento actualizado y accesible.



4. Definiciones

Para efectos de este procedimiento, se entenderá como:

- **Aforo:** número de vehículos que cruzan por una plaza de cobro o en uno de sus carriles, en un tiempo determinado.
- **Arqueo:** recuento de todas las transacciones de dinero (tanto pagos/cobros en efectivo como los realizados en tarjeta).
- **Clasificación de vehículos:** identificación del vehículo considerando el número y el tipo de eje.
- **Contingencia:** Se refiere a las situaciones imprevistas o eventos inesperados que pueden amenazar la seguridad, la salud o el bienestar de las personas y las comunidades.
- **Documentación de soporte:** documentación asignada al Cajero(a) para el registro de los eventos presentados en los carriles durante el turno.
- **Eventos:** acontecimiento presentado en el carril que debe registrarse en la documentación de soporte (vehículos exentos, vehículos residentes, cuotas eludidas, vehículos con exceso de dimensiones, etc.).
- **Fondo revolvente:** fondo mínimo de morralla y billetes entregado al Cajero(a) para poder operar.
- **Incidencias:** situaciones que ocurren de manera fortuita, repentina e inesperada, que afecta el desarrollo de una actividad.
- **Liquidación:** resultado final de la revisión del Aforador(a) a las operaciones realizadas por el Cajero(a) en el turno.
- **Preliquidación:** comparativa realizada del reporte de vehículos marcados en el carril en relación con el efectivo recaudado, **vouchers** y **tickets** cancelados, que el cajero(a) elabora al término de su turno.
- **Residentes:** usuario que paga su cuota y requiere regresar por su camino de origen.
- **Retiro:** recaudación del exceso de efectivo para salvaguardarlo en un lugar más seguro, asegurando que las cabinas queden con billetes de baja denominación.
- **Tag:** dispositivo que sirve para la identificación automática de vehículos y que, al ser reconocido por el equipo en la plaza de cobro, permite el cruce del usuario, registrando el tipo de vehículo y el costo de la tarifa en el sistema.
- **Usuario:** toda persona que viaje en un vehículo automotor que transita por las autopistas operadas por la Red Estatal de Autopistas de Nuevo León.
- **Vehículos eludidos:** usuarios que cruzan por la plaza de cobro sin realizar el pago de la tarifa correspondiente de manera intencionada.
- **Vehículos exentos:** usuarios autorizados destinados al servicio de la comunidad, tales como policías, ambulancias, bomberos, fuerzas armadas, SEMEFO y seguridad pública.



5. Desarrollo

El procedimiento operativo de Recepción del Pago de Peaje en Plaza de Cobro (POE-OPE-01) contempla las siguientes etapas:

- Acceso a la Plaza de Cobro
- Recepción del Turno
- Apertura del Carril
- Desarrollo del Turno
- Cierre del Turno

Gráfico 1: Recepción del Pago de Peaje en Plaza de Cobro

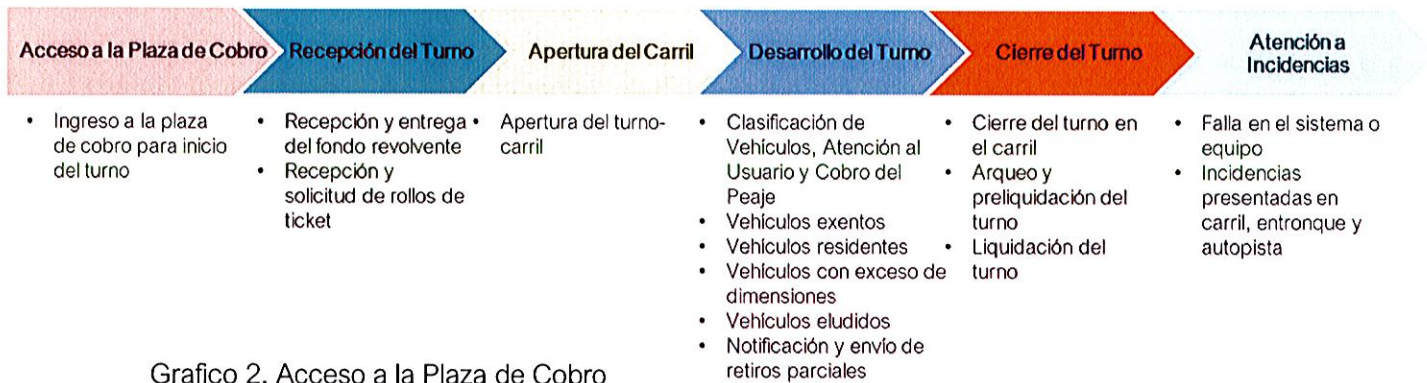
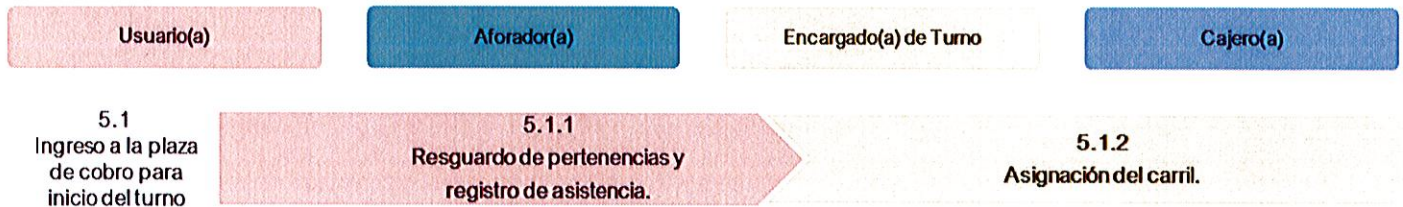
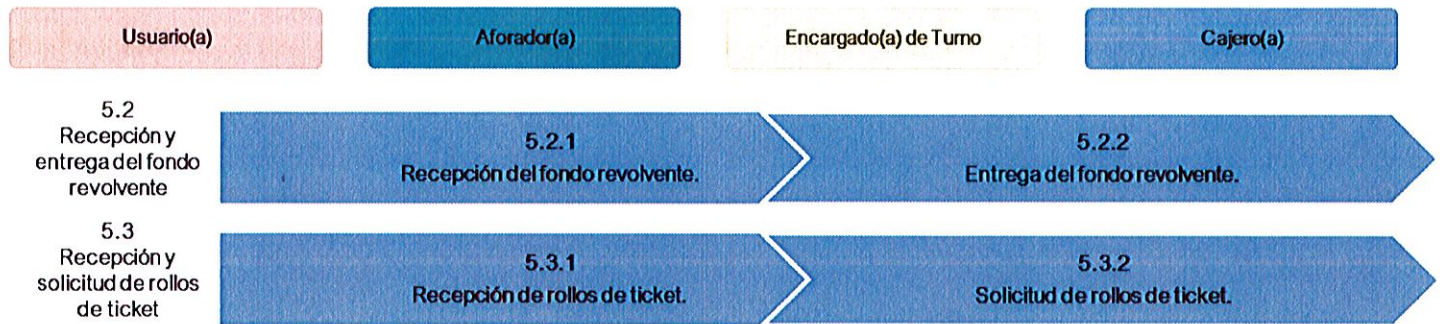


Gráfico 2. Acceso a la Plaza de Cobro



5.1 Ingreso a la plaza de cobro para inicio del turno		
Etapas	Responsable	Actividad
5.1.1 Resguardo de pertenencias y registro de asistencia.	Cajero(a)	a) Coloque en el locker cualquier pertenencia (mochilas, billeteras, efectivo, equipos de audio, dispositivos de comunicación, periódicos, videojuegos, etc.). b) Registre su asistencia en el reloj checador (no aplicable para nuevos ingresos). c) Diríjase inmediatamente a la oficina para la asignación de su carril. Nota 1: preséntese con su uniforme y su gafete de identificación (camisa del uniforme y pantalón de mezclilla azul, asegurándose que el pantalón no esté rasgado). (Ver. Lineamiento de Administración del Personal Operativo de Caseta de Cobro LI-OPE-01).
5.1.2 Asignación del carril.	Encargado(a) de Turno	d) Para iniciar el turno, comunica la asignación de carriles a los cajeros. e) Valida la asistencia del personal. Nota 2: al nuevo ingreso, el Encargado(a) de Turno le asigna la clave personalizada necesaria para la operación en los carriles.

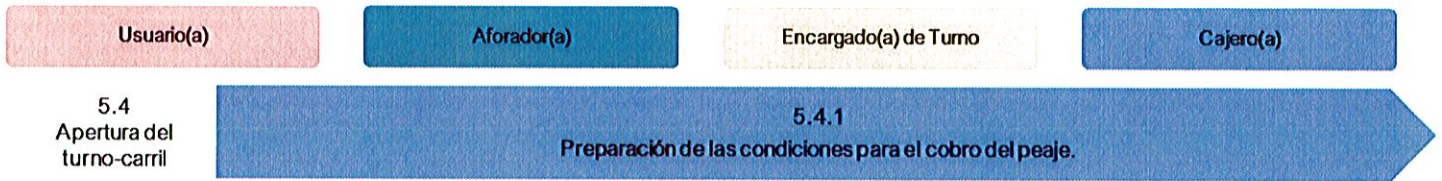
Grafico 3. Recepción del Turno



5.2 Recepción y entrega del fondo revolvente		
Etapa		Responsable
		Actividad
5.2.1 Recepción del fondo revolvente.	Cajero(a)	a) Reciba la dotación del fondo revolvente. b) Cuente la dotación del fondo revolvente que recibe del Encargado(a) de Turno. c) Verifique que la cantidad de fondo revolvente corresponda con el importe anotado en el Recibo de Efectivo (FO-OPE-03). d) Si el efectivo es correcto, firme el Recibo de Efectivo (FO-OPE-03) por concepto de fondo revolvente y entréguelo al Encargado(a) de Turno. e) Si el efectivo no es correcto, aclare inmediatamente la discrepancia con el Encargado(a) de Turno. f) Reciba información sobre incidencias, posibles contingencias y/o novedades. g) Diríjase al carril asignado en espera del cambio de turno, lleve consigo: - Dotación de fondo revolvente. - Rollos de ticket (ver 5.3. Entrega de rollos de ticket). - Tarjetón de identificación y gafete. - Documentación de soporte a utilizar durante el turno: - Recibo de Efectivo (FO-OPE-03). - Reporte de Vehículos Exentos, Residentes y Eludidos (FO-OPE-05) - Registro de Entrega de Carril (FO-OPE-07). - Reporte de Vehículos con Exceso de Dimensiones (FO-OPE-11). - Registro Manual de Vehículos con TAG (FO-OPE-16). (Aplicable únicamente en casos de contingencia y con previa autorización del Encargado(a) de Turno).
5.2.2 Entrega del fondo revolvente.	Cajero(a)	h) Antes del primer retiro, preparará el fondo revolvente, asegúrese de que el efectivo que retire consista en billetes de alta denominación. i) Notifique al Encargado(a) de Turno. j) Envíe el fondo revolvente a través del sistema neumático, junto con el Recibo de Efectivo (FO-OPE-03) por concepto de fondo revolvente. Nota 3: el envío de fondo revolvente no es aplicable para los entronques.

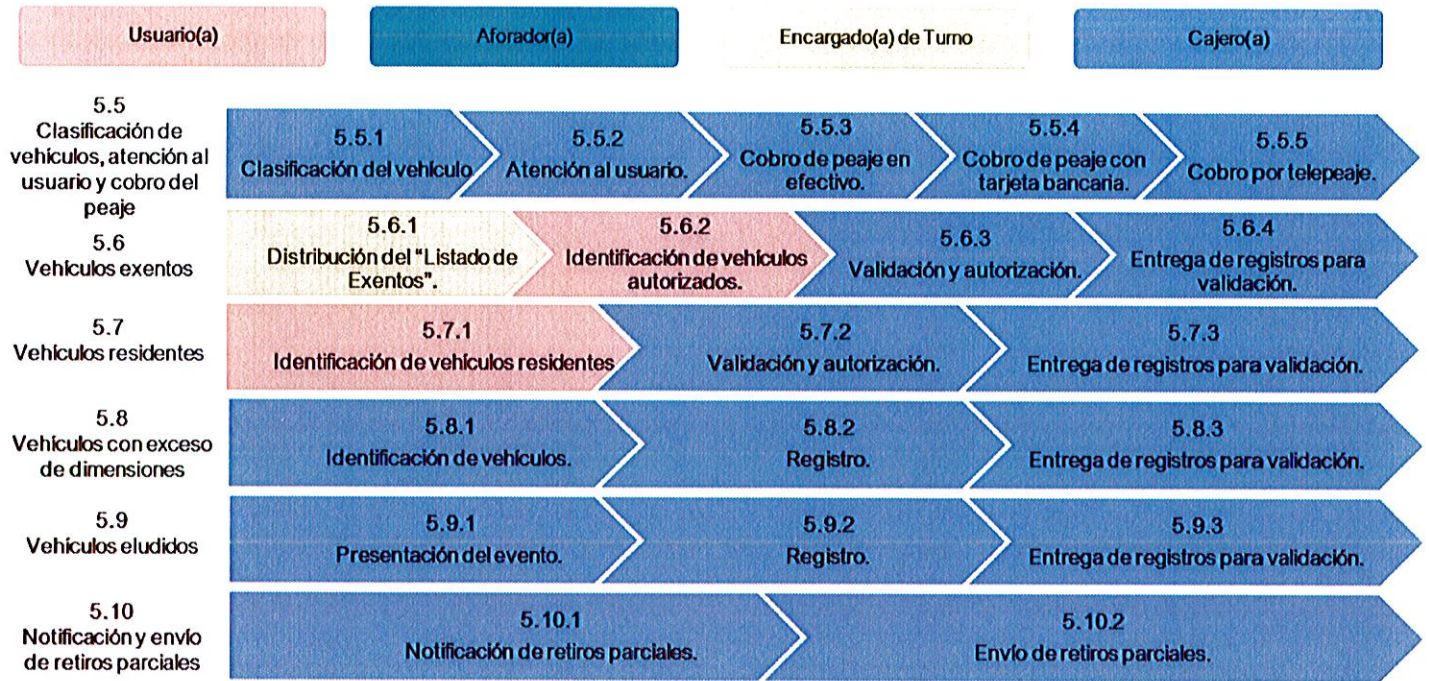
5.3 Recepción y solicitud de rollos de ticket		
Etapas	Responsable	Actividad
5.3.1 Recepción de rollos de ticket.	Cajero(a)	a) Reciba la dotación de rollos de ticket.
5.3.2 Solicitud de rollos de ticket.	Cajero(a)	b) Conforme a la demanda del servicio, solicite rollos de ticket al Encargado(a) de Turno. c) Instale un nuevo rollo en el equipo en el momento de emitir el último boleto del rollo anterior.

Grafico 4. Apertura del Carril



5.4 Apertura del turno-carril		
Etapas	Responsable	Actividad
5.4.1 Preparación de las condiciones para el cobro del peaje.	Cajero(a)	a) Acceda a su lugar de trabajo en la plaza de cobro y realice la apertura de su carril en el sistema. b) Preséntese ante la cámara de videograbación para identificarse. c) Verifique que el horario de apertura corresponda al turno en el cual va a laborar. d) Ingrese su clave personalizada (número de cajero) en el SRV (Sistema de Registro Vehicular). e) Coloque la bandeja para efectivo en el lugar destinado y la documentación de soporte. (Ver. 5.2 Recepción y entrega del fondo revolvante). f) Coloque el tarjetón de identificación en el lugar asignado de la cabina. g) Verifique en la pantalla de su equipo que el semáforo de techumbre esté en verde. h) Asegúrese de contar con el material de trabajo y corrobore que: - El equipo de control de tránsito no presente roturas, golpes, derrames de líquidos o daños visibles. - No existan comprobantes de pago de turnos anteriores o de otras plazas de cobro sin destruir. - No hayan anomalías en el equipo, medios de seguridad y entorno. - Los medios de seguridad de los componentes del equipo de control de tránsito estén colocados en el lugar destinado sin violaciones. i) Si detecta alguna anomalía, repórtela de inmediato al Encargado(a) de Turno y registre la incidencia en el Registro de Entrega de Carril (FO-OPE-07). j) Ordene el área de trabajo de la cabina y proceda a iniciar el cobro de peaje.

Grafico 5. Desarrollo del Turno



5.5 Clasificación de vehículos, atención al usuario y cobro del peaje		
Etapas	Responsable	Actividad
5.5.1 Clasificación del vehículo.	Cajero(a)	a) Identifique el tipo de clasificación del vehículo. (Ver. Manual de Clasificación Vehicular IRD-OPE-04). b) Registre el evento en el equipo SRV (Sistema de Registro Vehicular) considerando lo siguiente: - Número de ejes. - Tipos de ejes (sencillos, excedentes, eje doble rodado). - Tipo de clasificación del vehículo que se aproxima: A (Auto), B (Bus), C (Camión), M (Moto). - Sentido en el que transita. - Vehículos exentos. - Vehículos residentes. - Vehículos eludidos.
5.5.2 Atención al usuario.	Cajero(a)	c) Reciba al usuario de la plaza de cobro que se aproxima a la cabina, estableciendo contacto visual y saludándolo de acuerdo con el protocolo de servicio. d) Para ofrecer un mejor servicio al usuario, debe seguir la siguiente metodología de atención: - Recibimiento: "Buenos (días, tardes, noches)". - Costo de la tarifa: "Son \$61.00 pesos" (por ejemplo).

		- Pregunta la forma de pago. - Entrega el ticket y el cambio, especificando verbalmente el monto: "Recibo \$70 pesos. Su cambio son \$5.00 pesos" (por ejemplo). - Agradecimiento y despedida: "Muchas gracias. ¡Feliz viaje!". e) En los casos que correspondan: - Proporcione respuestas al usuario respecto a la información que requiera. - Reciba información del usuario sobre anomalías e incidentes en el tramo carretero y canalizar dicha información al Encargado(a) de Turno. - En situaciones que lo ameriten (como quejas y sugerencias), recomiende al usuario que reporte las eventualidades al call center, señalando que en el reverso del ticket se encuentran los medios de contacto disponibles.
5.5.3 Cobro de peaje en efectivo.	Cajero(a)	f) Reciba al usuario en la plaza de cobro de acuerdo con el protocolo de atención. (Ver. 5.5.2 Atención al usuario). g) Verifique la autenticidad de los billetes recibidos. h) En caso de que el billete sea falso, informe al usuario sobre la situación, devuelva el billete y solicite nuevamente el pago. i) Entregue al usuario el comprobante de pago. j) En los casos de error en la marcación durante el pago en efectivo: - Notifique al Encargado(a) de Turno. - Genere un nuevo ticket con la clasificación correcta y entréguelo al usuario. - Resguarde el Ticket (clasificado erróneamente) y, al finalizar el turno, deberá entregárselo al Encargado(a) de Turno, quien realizará la acción correspondiente (deducirlo en la preliquidación).
5.5.4 Cobro de peaje con tarjeta bancaria.	Cajero(a)	k) Reciba al usuario en la plaza de cobro de acuerdo con el protocolo de atención. (Ver. 5.5.2 Atención al usuario). l) Reciba la tarjeta bancaria autorizada. m) Ingrese la tarjeta bancaria en la terminal punto de venta (TPV) o Pin Pad (terminal bancaria) y espere la aprobación. n) En caso de rechazo, solicite otra forma de pago. o) Entregue al usuario el comprobante de pago y la tarjeta bancaria. Nota 4: antes de realizar el cobro con tarjeta, deberá informar al usuario que se incluye una comisión del 2%. p) En los casos de error en la marcación durante el pago con tarjeta bancaria: Cobro de peaje mayor a la tarifa aplicable. - Notifique al Encargado(a) de Turno. - Informe al usuario el motivo de la diferencia. - Bonifique la diferencia en efectivo y el usuario deberá firmar el comprobante de entrega de efectivo.

		Cobro de peaje menor a la tarifa aplicable. ▪ Notifique al Encargado(a) de Turno. ▪ Informe al usuario el motivo de la diferencia. ▪ Genere un nuevo Váucher y cobre la diferencia. Nota 5: si el usuario se fue y no se lleva su Váucher y/o Ticket este deberá de destruirlo en el momento frente a la cámara. Los errores en la marcación al finalizar el turno, el Encargado(a) de Turno realizará los ajustes y la conciliación correspondientes. (Ver. Lineamiento de Administración del Personal Operativo de Caseta de Cobro LI-OPE-01).
5.5.5 Cobro por telepeaje.	Cajero(a)	q) Reciba al usuario de la plaza de cobro que se aproxima a la cabina. r) Valide en el equipo del SRV (Sistema de Registro Vehicular) la forma de pago. Nota 5: Únicamente en casos de incidencias y con la previa validación y autorización del Encargado(a) de Turno, se podrá realizar el registro manual en el formato Registro Manual de Vehículos con TAG (FO-OPE-16).

5.6 Vehículos exentos		
Etapas	Responsable	Actividad
5.6.1 Distribución del "Listado de Exentos".	Jefe(a) de Caseta/ Encargado(a) de Turno.	a) El Jefe(a) de Caseta comparte la información al Encargado(a) de Turno, quien distribuye la información actualizada del Listado de Exentos en las cabinas de cobro.
5.6.2 Identificación de vehículos autorizados.	Usuario(a)	b) La Red Estatal de Autopistas de Nuevo León define los mecanismos para exentar vehículos del pago por el uso de las autopistas: c) Los vehículos autorizados como exentos son aquellos de servicio a la comunidad, tales como los de la Policía, Ambulancias, Bomberos, Fuerzas Armadas, SEMEFO y Seguridad Pública. d) Los vehículos de proveedores internos, como los de transporte de personal, seguridad, limpieza, suministro de material y mantenimiento de autopistas. e) Al llegar a la plaza de cobro el usuario debe identificarse (según aplique). (Ver. Anexo 6.2. Acreditación de Vinculación con el Servicio Público a Vehículos Sin Distintivos Oficiales (logotipos, rótulos o similares)).
5.6.3 Validación y autorización.	Cajero(a)	f) Reciba al usuario en la plaza de cobro de acuerdo con el protocolo de atención. (Ver. 5.5.2 Atención al usuario). Vehículos exentos por servicio a la comunidad. ▪ Identifique el vehículo. (Ver. 5.6.2 Vehículos autorizados). ▪ Brinde el servicio y recopile la mayor cantidad de datos posibles: número de unidad, placas y dependencia. ▪ Registre en el sistema SRV (Sistema de Registro Vehicular). ▪ Registre los eventos en el Reporte de Vehículos Exentos, Residentes y Eludidos (FO-OPE-05).



		Vehículos exentos autorizados. - El usuario se identifica y solicita el exento. - Revise el Listado de exentos. - Registre en el sistema SRV (Sistema de Registro Vehicular). - Registre los eventos en el Reporte de Vehículos Exentos, Residentes y Eludidos (FO-OPE-05). g) En los casos en que el usuario no logre identificarse con la información solicitada, notifique al Encargado(a) de Turno y solicite la autorización para la exención del pago.
5.6.4 Entrega de registros para validación.	Cajero(a)	h) Al finalizar el turno, entregue su Reporte de Vehículos Exentos, Residentes y Eludidos (FO-OPE-05) al Encargado(a) de Turno, quien lo integrará a su preliquidación para la revisión de los eventos marcados como exentos en los videos por el Aforador(a).

5.7 Vehículos residentes		
Etapa	Responsable	Actividad
5.7.1 Identificación de vehículos residentes.	Usuario(a)	a) Todo usuario que paga su cuota y requiere regresar por su camino de origen puede hacerlo, pero deberá hacerlo en un lapso de tiempo determinado para que sea válido y no reciba el cobro de cuota nuevamente. b) Al llegar a la plaza de cobro, el usuario debe realizar la solicitud y mostrar su Ticket.
5.7.2 Validación y autorización.	Cajero(a)	c) Reciba al usuario en la plaza de cobro de acuerdo con el protocolo de atención. (Ver. 5.5.2 Atención al usuario). d) Verifique que el folio del Ticket se encuentre dentro del lapso de tiempo determinado de 15 minutos posterior a su cruce para ser válido. Nota 6: en caso de que el usuario, debido a contingencias presentadas en la autopista, exceda el tiempo determinado, deberá solicitar la autorización del Encargado(a) de Turno. e) Registre el evento en el Reporte de Vehículos Exentos, Residentes y Eludidos (FO-OPE-05).
5.7.3 Entrega de registros para validación.	Cajero(a)	f) Al finalizar el turno, entregue su Reporte de Vehículos Exentos, Residentes y Eludidos (FO-OPE-05) al Encargado(a) de Turno, quien lo integrará a su preliquidación para la revisión de los eventos marcados como residentes en los videos por el Aforador(a).

5.8 Vehículos con exceso de dimensiones		
Etapa	Responsable	Actividad
5.8.1 Identificación de vehículos.	Cajero(a)	a) Evento en el que el vehículo requiere realizar el cruce por los carriles exprés y/o exclusivos, tales como: - Vehículos como camiones, tráileres o transportes especiales que, debido a su tamaño, superan las dimensiones estándar. - Vehículos que, debido a incidencias presentadas, no pueden realizar el pago del peaje en el carril de cruce.



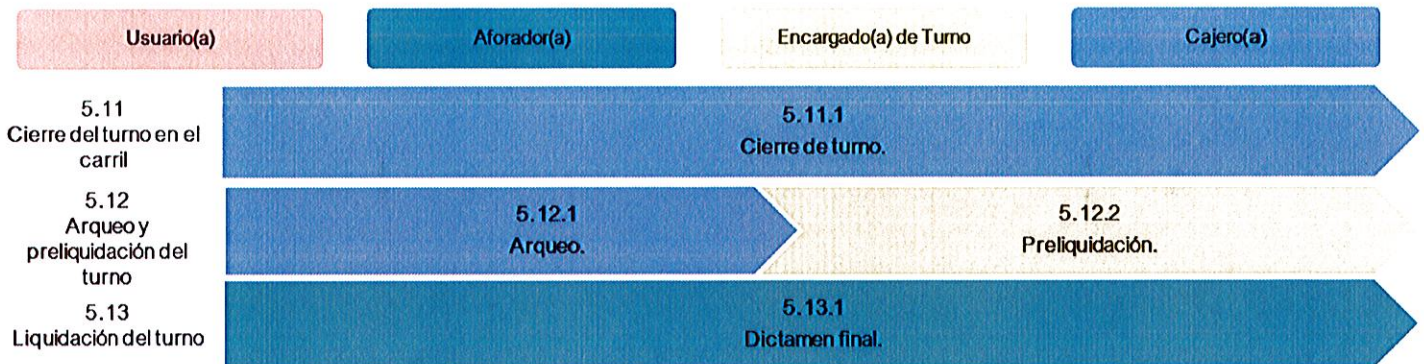
5.8.2 Registro.	Cajero(a)	b) Registre el evento en el Reporte de Vehículos con Exceso de Dimensiones (FO-OPE-11).
5.8.3 Entrega de registros para validación.	Cajero(a)	c) Al finalizar el turno, entregue su Reporte de Vehículos con Exceso de Dimensiones (FO-OPE-11) al Encargado(a) de Turno, quien lo integrará a su pre-liquidación para la revisión de los eventos marcados como vehículos con exceso de dimensiones en los videos por el Aforador(a).

5.9 Vehículos eludidos		
Etapa	Responsable	Actividad
5.9.1 Presentación del evento.	Cajero(a)	a) Evento en el que un vehículo, al pasar por la plaza de cobro, no realiza el pago de la tarifa correspondiente por evasión intencional.
5.9.2 Registro.	Cajero(a)	b) Registre el evento en el Reporte de Vehículos Exentos, Residentes y Eludidos (FO-OPE-05). c) Notifique de inmediato al Encargado(a) de Turno sobre el incidente.
5.9.3 Entrega de registros para validación.	Cajero(a)	d) Al finalizar el turno, entregue su Reporte de Vehículos con Exceso de Dimensiones (FO-OPE-11) al Encargado(a) de Turno, quien lo integrará a la Preliquidación Carril/Turno (FO-OPE-08) para la revisión de los eventos marcados como vehículos eludidos en los videos por el Aforador(a).

5.10 Notificación y envío de retiros parciales		
Etapa	Responsable	Actividad
5.10.1 Notificación de retiros parciales.	Cajero(a)	a) Prepararé el exceso de efectivo. b) Notifique al Encargado(a) de Turno cuando se cuente con exceso de efectivo en la cabina. Nota 7: cada cabina debe tener un mínimo de efectivo equivalente al fondo revolvente. El efectivo recaudado en las cabinas de cobro no deberá exceder los \$20,000.
5.10.2 Envío de retiros parciales.	Cajero(a)	c) Cuente la cantidad entregada y envíe el efectivo al Encargado(a) de Turno a través del sistema neumático. d) El Encargado(a) de Turno le enviará el Recibo de Efectivo (FO-OPE-03) por concepto de retiro parcial. e) Conserve el Recibo de Efectivo (FO-OPE-03) por concepto de retiro parcial como comprobante para su pre-liquidación de turno. Nota 8: la actividad del retiro parcial no aplica en entronques, el Cajero(a) de entronques entrega el fondo y el finiquito durante la pre-liquidación.



Grafico 6. Cierre del Turno



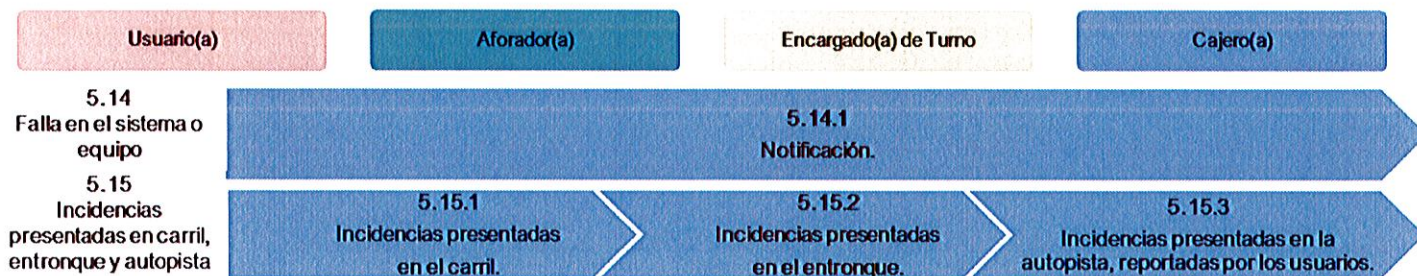
5.11 Cierre del turno en el carril		
Etapa	Responsable	Actividad
5.11.1 Cierre de turno.	Cajero(a)	a) Al llegar la hora del cambio de turno, envíe su finiquito por el sistema neumático. b) Cierre sesión del carril. c) Ingrese en el SRV (Sistema de Registro Vehicular) su clave personalizada (número de cajero). d) Retire el tarjetón de identificación personal. e) Retire el efectivo recaudado y los comprobantes cancelados. f) Verifique que los datos de la documentación de soporte utilizada durante el turno estén completos y firmados. ▪ Recibo de Efectivo (FO-OPE-03). (Por concepto de retiros parciales). ▪ Reporte de Vehículos Exentos, Residentes y Eludidos (FO-OPE-05) ▪ Registro de Entrega de Carril (FO-OPE-07). ▪ Reporte de Vehículos con Exceso de Dimensiones (FO-OPE-11). ▪ Registro Manual de Vehículos con TAG (FO-OPE-16). (utilizado únicamente en casos de contingencia y con previa autorización del Encargado(a) de Turno). g) Diríjase de inmediato y sin desviarse a las oficinas para la pre-liquidación. (Ver.5.12 Arqueo y preliquidación del turno).

5.12 Arqueo y preliquidación del turno		
Etapa	Responsable	Actividad
5.12.1 Arqueo.	Cajero(a)	a) Al llegar la hora del cambio de turno, envíe su finiquito por el sistema neumático. b) Cuente los billetes y monedas recaudados durante el turno. c) Separe los billetes y monedas recaudados durante el turno por denominación. d) Verifique que los datos de la documentación de soporte utilizada durante el turno estén completos y firmados.

		e) Entregue al Encargado(a) de Turno: - El ingreso final del efectivo. - La documentación de soporte. - Los comprobantes de pago cancelados. - El Recibo de Efectivo (FO-OPE-03) por concepto de retiro parcial.
5.12.2 Preliquidación.	Encargado(a) de turno	f) Cuenta el efectivo recibido y verifica que los datos de la documentación de soporte estén completos y firmados. g) Si el efectivo es correcto, realiza el corte de carril en el sistema. Nota 9: ante situaciones de faltantes de efectivo, el encargado de turno aclara inmediatamente con el Cajero(a) y solicita la reposición del faltante, y si es el caso, se ponen a disposición del Cajero(a) las opciones de reposición que correspondan.
	Cajero(a)	h) Proceda a firmar la Preliquidación Carril/Turno (FO-OPE-08) generado por el Encargado(a) de Turno. i) Una vez firmado y entregado al Encargado(a) de turno, podrá retirarse del área.

5.13 Liquidación del turno		
Etapas	Responsable	Actividad
5.13.1 Dictamen final.	Aforador(a)	a) Verifica los videos de los eventos registrados durante el turno, emite el dictamen final y genera el reporte de liquidación. b) Al presentarse faltantes en la liquidación, el Encargado(a) de turno notifica al cajero(a).

Grafico 7. Atención a Incidencias



5.14 Falla en el sistema o equipo		
Etapas	Responsable	Actividad
5.14.1 Notificación.	Aforador(a)	a) Cuando detecte una falla en el sistema o en los equipos del carril, es necesario que notifique de inmediato al Encargado(a) de Turno, para que se tomen las acciones pertinentes y se minimicen las interrupciones en el servicio. b) Si la falla se presenta en entronques, debe comunicarse de inmediato con el call center para levantar el reporte de la falla y notificar al Encargado(a) de Turno.



5.15 Incidencias presentadas en carril, entronque y autopista		
Etapa	Responsable	Actividad
5.15.1 Incidencias presentadas en el carril.	Cajero(a)	a) Ante casos de incidencias presentadas en carriles, tales como: ▪ Agresión. ▪ Cierres o bloqueos de carril. ▪ Sinistros. ▪ Personas sospechosas en carriles. ▪ Otros casos presentados. b) Deberá: ▪ Conservar la calma. ▪ Solicitar apoyo al Encargado(a) de Turno, informando sobre la situación.
5.15.2 Incidencias presentadas en el entronque.	Cajero(a)	c) Ante casos de incidencias presentadas en el entronque, tales como: ▪ Agresión. ▪ Cierres o bloqueos de carril. ▪ Sinistros. ▪ Personas sospechosas. ▪ Robos. ▪ Falla eléctrica. ▪ Otros casos presentados. d) Deberá: ▪ Conservar la calma. ▪ Comunicarse de inmediato con el call center para levantar el reporte informando sobre la situación y notificar al Encargado(a) de Turno.
5.15.3 Incidencias presentadas en la autopista, reportadas por los usuarios.	Cajero(a)	e) Ante el reporte de un usuario sobre casos de incidencias presentadas en la autopista: ▪ Cierres realizados en el trayecto de la autopista. ▪ Accidentes. ▪ Sinistros. ▪ Personas sospechosas. ▪ Otros casos presentados. f) Deberá: ▪ Recabar la mayor información posible. ▪ Solicitar apoyo al Encargado(a) de turno, informando sobre la situación.



Registro de Entrega de Carril (FO-OPE-07)

 RED ESTATAL DE AUTOPISTAS GOBIERNO DEL NUEVO LEÓN		REGISTRO DE ENTREGA DE CARRIL		FO-RH-07 Vigente a partir del: 01/Oct/2024	N.º de Revisión :00
Caseta: Apodaca ☐ Cadereyta ☐ Guadalupe ☐ Juárez ☐ Lincoln ☐		N.º de carril: _____		Fecha: _____	
		Turno: _____			
Nº	Condición de equipo y materiales				
1	Imagen de monitor o video		Telefono CISCO		
2	Teclado		Interfono		
3	Cabina		Silla		
4	Clima		Microondas		
5	Barreras		Modulos manchados		
6	Impresora		Iluminación interior		
7	Registradora		Cesto de basura		
8	Sistema neumático		Lampara		
9	Terminales bancarias		Marca check		
10	Alambricas		Grapadora		
11	Inalambricas		Calculadora		
12	Limpieza del carril				
Observaciones: _____					

Entregó: Nombre y Firma			Recibió: Nombre y Firma		



Reporte de Vehículos con Exceso de Dimensiones (FO-OPE-11)

 REPORTE DE VEHICULOS CON EXCESOS DE DIMENSIONES						FO-OPE-11 Vigente a partir del: 01/oct/2024	N.º de Revisión:00
Caseta: Apodaca ☐ Cadereyta ☐ Guadalupe ☐ N.º de carril: _____ Fecha: _____ Juárez ☐ Lincoln ☐ Turno: _____							
No.	Clasificación del vehículo	Tarifa	Paso por carril	Hh:mm	Atendió	Observaciones	
1							
2							
3							
4							
5							
Cajero(a) Encargado(a) de Turno Jefe(a) de Caseta Aforador(a) _____ Nombre y firma Nombre y firma Nombre y firma Nombre y firma							

Registro Manual de Vehículos con TAG (FO-OPE-16)

 REGISTRO MANUAL DE VEHICULOS CON TAG						FO-OPE-16 Vigente a partir del: 01/oct/2024	N.º de Revisión:00
Caseta: Apodaca ☐ Cadereyta ☐ Guadalupe ☐ N.º de carril: _____ Fecha: _____ Juárez ☐ Lincoln ☐ Turno: _____							
N.º	Clasificación del vehículo	N.º de TAG	N.º de placas	Hh:mm	Razon Social	Observaciones	
1							
2							
3							
4							
5							
Cajero(a) Encargado(a) de Turno Jefe(a) de Caseta Aforador(a) _____ Nombre y firma Nombre y firma Nombre y firma Nombre y firma							

