INDICE

1. OBJETIVO 2
2. ALCANCE / APLICACIÓN: 2
3. RESPONSABLES: 2
4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO 3
5. REFERENCIAS: 5
6. DEFINICIONES: 5
7. INFORMACIÓN DOCUMENTADA: 6
8. ANEXOS: 7
9. CONTROL DE CAMBIOS 7

REGISTRO DE FIRMAS			
Elaborado	:	Ing. Madelyn Espín Rada **Auxiliar Administrativa de Procesos y Medio Ambiente**	
Revisado	:	Ing. Federico Avilés Muñoz **Director de Procesos y Medio Ambiente**	
		Econ. Chisthian Carriel **Director de Terminales Terrestres**	
Aprobado	:	Econ. Klider Campos West **Sub-Gerente General (E)** **(Delegado del Gerente General)**	

1. OBJETIVO

1.1. Precautelar el buen recaudo de los valores recibidos por los diferentes servicios que brinda la TTG en las cabinas de cobro y ventanillas.

2. ALCANCE / APLICACIÓN:

Desde la entrega de valores de apertura a los cajeros, cuadratura, cierre de caja, entrega de valores en el Banco hasta la revisión del cuadre de caja y entrega de la información a Contabilidad.

3. RESPONSABLES:

3.1. JEFE DE TASAS Y VALORES

3.1.1. Realizar controles aleatorios de la recaudación, cuadre y liquidación de cobro y ventanillas.

3.2. SUPERVISOR GENERAL DE RECAUDACIONES

3.2.1. Realizar controles aleatorios de la recaudación, cuadre y liquidación de cobro y ventanillas.

3.3. SUPERVISOR DE RECAUDACIONES

3.3.1. Asignar la cabina de cobros y valor de apertura por punto de cobro a los cajeros.

3.3.2. Autorizar el cobro mediante apertura manual conforme al instructivo para apertura manual de barreras en parqueo de cobro cabinas particulares.

3.3.3. Proceder con el retiro parcial del efectivo según el formato establecido.

3.3.4. Realizar el arqueo de caja con los valores presentados por el cajero vs. Reportes del sistema e identificar sobrantes y/o faltantes.

3.3.5. Imprimir el Cierre de Caja (Módulo Recaudaciones) realizado, que deberá ser firmado por el Supervisor de Turno y el Cajero.

3.3.6. Una vez verificado con el sistema (módulo de recaudaciones), procede a realizar el depósito en el banco por medio de un delegado o blindado según corresponda.

3.4. COORDINADOR DE RECAUDACIONES

3.4.1. Asignar la cabina de cobros y valor de apertura por punto de cobro a los cajeros.

3.4.2. Brindar soporte al Supervisor.

3.5. ASISTENTE DE RECAUDACIONES

3.5.1. Receptar el comprobante de transacción y verificar que el valor depositado concuerda el valor registrado en la guía de registro de depósitos.

3.6. CAJERO

3.6.1. Receptar y verificar el valor de la apertura y firma el formulario correspondiente.

3.6.2. Ingresar al Sistema y proceder con el cobro de valores en el punto asignado.

3.6.3. Liquidar y entregar de forma íntegra valores recaudados en el turno, evitando la evasión de tasas.

3.6.4. Aplicar descuentos por tickets promocionales según disposiciones.

3.6.5. Informar al Supervisor novedades presentadas durante su turno.

3.6.6. Solicitar autorización para los casos de cobro mediante apertura manual conforme al instructivo establecido para el efecto.

3.6.7. Informar al Supervisor la presencia de usuarios que reportan tickets perdidos.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	Secuencia	Actividad	Registro
Supervisor de Recaudaciones / Coordinador de Recaudaciones	01	Asigna al cajero una cabina y procede con la asignación del valor de apertura por punto de cobro.	Detalle de asignación de valores de apertura por punto de Cobro (F.2A3.03)
Cajero	02	Recepta y verifica el valor de la apertura y firma el formulario correspondiente. Ingresan con su usuario y contraseña, procede a realizar los cobros según corresponda. En el caso de aplicar un ticket promocional se procederá a: 1. Solicitar al usuario el ticket de parqueo más el ticket promocional sea proporcionado por Gran Akí o en el punto de información.	Detalle de asignación de valores de apertura por punto de Cobro (F.2A3.03) Módulo Cobros (Sistemas Satélites de Cobro)

		2. Aplicar el sistema de descuento conforme a ticket de Gran Akí. 3. El ticket de punto de información debe contener firma, sello y número de horas aplicables de descuento. 4. Aplicar el sistema de descuento conforme a ticket promocional. **Nota:** Los tickets promocionales (Gran Akí y dados en puntos de información) son únicamente aplicables en el día de su emisión.	Ticket promocional (cuando aplique)
Supervisor de Recaudaciones o su delegado	03	Procede con el retiro parcial del efectivo utilizando el formulario establecido con firma de responsabilidad según corresponda.	Detalle de retiro (F.2A3.04)
Cajero	04	Una vez finalizado el turno, se dirige al área de Recaudaciones para realizar la entrega y liquidación de los valores recaudados incluido el valor de la apertura.	Detalle de dinero al cierre (F.2A3.06) Cierre de caja (Módulo de Recaudaciones)
Supervisor de Recaudaciones o su delegado	05	Realiza el conteo físico de los valores recaudados con cada cajero, imprime el Reporte de Cobros (Sistemas Satélites de Cobro) para realizar el cuadre respectivo considerando el valor de apertura. Revisa la aplicación de los tickets promocionales y verifica el reporte de apertura de barrera manual cuando aplique. En caso de encontrar un faltante, el Cajero deberá reponer los valores según corresponda. En caso de existir un excedente, realiza el depósito en cuenta de la FTTG.	Reporte de Cobros (Sistemas Satélites de Cobro)
Supervisor de Recaudaciones	06	Imprime el Cierre de Caja del Módulo Recaudaciones, que deberá ser firmado por el Supervisor de Turno y el Cajero.	Cierre de Caja (Módulo Recaudaciones)
Supervisor de Recaudaciones	07	Verifica y realiza el conteo del dinero con el cuadre de caja del turno, donde comprueba que están correctos los valores reportados.	Cierre de Supervisor (Módulo Recaudaciones)

Supervisor de Recaudaciones	08	Una vez verificado con el sistema (módulo de recaudaciones), procede a realizar el depósito en el banco por medio de un delegado o blindado según corresponda.	Comprobante de Depósito (Banco)/blindado
Asistente de Recaudaciones	09	Recepta el comprobante de transacción y verifica que el valor depositado concuerda con el valor registrador en la guía de registro de depósitos.	Papeletas de Transacción (Banco) Guía de registro de depósitos (F.2A3.05)

5. REFERENCIAS:

- Norma ISO 9001:2015 – Cláusula 8.5.1
- Norma de Control Interno de la Contraloría General del Estado No. 403 Administración Financiera - TESORERÍA
- Reglamento Orgánico-Funcional de la FTTG
- Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y Documentos Complementarios – RCVRDC.
- Normas para la Emisión de Comprobantes de Venta Electrónicos.

6. DEFINICIONES:

FTTG : *Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil.*

TTG : *Terminal Terrestre de Guayaquil.*

SGC : *Sistema de Gestión de Calidad.*

ISO 9001:2015 : *Norma Internacional ISO 9001 versión 2015.*

Cabinas : *Instalación física ubicada en los diferentes parqueos de la Terminal Terrestre de Guayaquil donde se realizan transacciones de cobro.*

Blindado : *Servicio de Transporte de valores con protección externa y que es utilizado en feriados o cuando agencia bancaria dentro de la TTG no presta servicio en ventanillas.*

7. INFORMACIÓN DOCUMENTADA:

- Detalle de asignación de valores de apertura por punto de Cobro (F.2A3.03)
- Detalle de retiro (F.2A3.04)
- Guía de registro de depósitos (F.2A3.05)
- Detalle de dinero al cierre (F.2A3.06)
- Reporte de Cobros (Sistemas Satélites de Cobro)
- Módulo Cobros (Sistemas Satélites de Cobro)
- Cierre de Caja (Módulo de recaudaciones)
- Cierre de Supervisor (Módulo de recaudaciones)
- Comprobante de Depósito (Banco)/blindado
- Reporte de cobro del sistema de parqueo Cargas y Encomiendas (Sistemas Satélites de Cobro)
- Reporte de cobro del sistema del parqueo de particulares (Sistemas Satélites de Cobro)
- Reporte de cobro del sistema de recarga de buses (Sistemas Satélites de Cobro)
- Reporte de cobros y recargas del Sistema de Taxis - OC (Prepagos en general) (Sistemas Satélites de Cobro)
- Reporte de cobros por ítem del sistema de facturación AX
- Reporte de Cobros (Sistemas Satélites de Cobro)
  - Asignación de Cajeros, Kiosco, Torniquete, y Venta de Tasas de Contingencia, en el Módulo de Recaudaciones
  - Particulares: Parking Control
  - Recaudación por usuario y por turno de equipo.
  - Reporte de tickets promoción.
  - (Crystal Report) Resumen de Apertura Manual - TTG
  - Recaudaciones Cierre Caja Cajero Particulares.
  - Encomiendas: Parking Control
  - Resumen Transacciones
  - Recaudaciones Cierre Caja Cajero.
  - Taxis: Traffic Control Taxis.
  - Arqueo de Caja (tirillas de Kiosco, las mismas que identifican si es el kiosco 1 o el 2).
  - (Crystal Report) Reporte de Cobros y Recargas en Sistema de Taxis-OC.
  - Recaudaciones Cierre Caja Cajero Taxis.
  - Buses: Traffic Control Buses.
  - Arqueo de Caja (tirillas de Kiosco de buses).
  - Crystal Report) Resumen de Recargas por Cajero
  - Recaudaciones Cierre Caja Cajero Buses.
  - Ticket promocional (cuando aplique)

8. ANEXOS:

- A1: Ficha de proceso de recaudación, cuadre y liquidación de valores de cabinas y ventanillas (FP.2A3.01).
- A2: Diagrama de proceso de recaudación, cuadre y liquidación de valores de cabinas y ventanillas (DP.2A3.01).
- A3: Instructivo para apertura manual de barreras de parqueo de cobro cabinas particulares. (I.2A3.01)

9. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA ANTERIOR	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS O MODIFICACIONES	FECHA DEL CAMBIO	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
N/A	Creación e ingreso al SGC	No se posee información	No se posee información	No se posee información	No se posee información
No se posee información	No se posee información	No se posee información	No se posee información	No se posee información	No se posee información
No se posee información	No se posee información	2018-04-23	No se posee información	No se posee información	No se posee información
2018-04-23	Se realiza la actualización de la codificación de P.3A4.01 por P.2A3.01, de acuerdo a la actualización del instructivo de elaboración de documentos. Se definieron responsabilidades dentro del procedimiento. Se codificó formatos y se referenció en el Procedimiento.	2020-07-16	Ing. Cynthia Benítez Espinoza Jefe de Tasas y Valores Srta. Doménica González Rojas Auxiliar Administrativa de Procesos y Medio Ambiente	Ing. Klider Campos West. Director de Terminales Terrestres Ing. Federico Avilés Muñoz Director de Procesos y Medio Ambiente	Abg. Jorge Pinto Aveiga Sub-Gerente General (Delegado del Gerente General)
2020-07-16	Se cambia nombre del documento Se agrega en secuencia 02 el cobro y aplicación de descuento por tickets promocionales, y en secuencia 05 se agrega conteo de valores recaudados y revisión de la aplicación de tickets promocionales	2021-02-10	Ing. Madelyn Espín Rada Auxiliar Administrativa de Procesos y Medio Ambiente Ing. Katiuska Crofford Jefe de Tasas y Valores	Econ. Chisthian Carriel Director de Terminales Terrestres Ing. Federico Avilés Muñoz Director de Procesos y Medio Ambiente	Econ. Kllider Campos West Sub-Gerente General (E) (Delegado del Gerente General)

A1: Ficha de Proceso de Recaudación, Cuadre y Liquidación de Valores de Cabinas y Ventanillas (FP.2A3.01)

TerminalTerrestreGuayaquil	FICHA DE PROCESO DE RECAUDACIÓN, CUADRE Y LIQUIDACIÓN DE LOS VALORES GENERADOS EN LAS CABINAS DE COBRO Y VENTANILLAS	CÓDIGO :	FP.2A3.01
		REVISION :	2
		FECHA :	10-Feb-2021

MISIÓN :	PRECAUTELAR EL BUEN RECAUDO DE LOS VALORES RECIBIDOS POR LOS DIFERENTES SERVICIOS QUE BRINDA LA TTG EN LAS CABINAS DE COBRO Y VENTANILLAS
PROPIETARIO :	DIRECTOR DE TERMINALES TERRESTRES – JEFE DE TASAS Y VALORES
PROCESO SUPERIOR :	TERMINALES TERRESTRES
NORMA / CLÁUSULA :	NORMA ISO 9001:2015 – CLÁUSULA: 8.5.1

CONTROLES

DOCUMENTOS QUE RIGEN EL PROCESO	REGISTROS GENERADOS DEL PROCESO
PROCEDIMIENTO DE RECAUDACIÓN, CUADRE Y LIQUIDACIÓN DE LOS VALORES GENERADOS EN LAS CABINAS DE COBRO Y VENTANILLAS (P.2A3.01)	DETALLE DE ASIGNACIÓN DE VALORES DE APERTURA POR PUNTO DE COBRO (F.2A3.03)
DIAGRAMA DE PROCESO DE RECAUDACIÓN, CUADRE Y LIQUIDACIÓN DE LOS VALORES GENERADOS EN LAS CABINAS DE COBRO Y VENTANILLAS (DF.2A3.01)	DETALLE DE RETIRO (F.2A3.04)
	GUÍA DE REGISTRO DE DEPÓSITOS (F.2A3.05)
	DETALLE DE DINERO AL CIERRE (F.2A3.06)
	REPORTE DE COBROS (SISTEMAS SATÉLITES DE COBRO)
	MÓDULOS COBROS (SISTEMAS SATÉLITES DE COBROS)
	CIERRE DE CAJA(MÓDULO DE RECAUDACIONES)
	CIERRE DE SUPERVISOR (MÓDULO DE RECAUDACIONES)
	COMPROBANTE DE DEPÓSITO (BANCO)
	REPORTE DE COBRO DEL SISTEMA DEL PARQUEO CARGAS Y ENCOMIENDAS (SISTEMAS SATÉLITES
	REPORTE DE COBRO DEL SISTEMA DEL PARQUEO DE PARTICULARES (SISTEMAS SATÉLITES DE COBRO)
	REPORTE DE COBRO DEL SISTEMA DE RECARGA DE BUSES (SISTEMAS SATÉLITES DE COBRO)
	REPORTE DE COBRO DEL SISTEMA DE TAXIS-OC (PREPAGOS EN GENERAL) (SISTEMAS SATÉLITES
	REPORTE DE COBROS POR ÍTEM DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN AX
	REPORTE DE COBROS (SISTEMAS SATÉLITES DE COBRO)

MARCO REFERENCIAL

NORMA ISO 9001:2015
NORMA DE CONTROL INTERNO DE LA CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO NO. 403 ADMINISTRACIÓN FINANCIERA - TESORERÍA.
REGLAMENTO ORGÁNICO FUNCIONAL DE LA FUNDACIÓN TERMINAL TERRESTRE DE GUAYAQUIL.
REGLAMENTO DE COMPROBANTES DE VENTA, RETENCIÓN Y DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS-RCVRDC.
NORMAS PARA LA EMISIÓN DE COMPROBANTES DE VENTA ELECTRÓNICOS.

DESDE	ENTRADA	Nº.
COMPRA-VENTA DE PASAJES	TIRILLA DE VENTAS POR COOPERATIVA DEL SISTEMA SOBRE TASAS EMITIDAS	1
SERVICIO DE PARQUEO	CIERRE DE CAJA POR CABINA EN SISTEMA PARKING CONTROL SOBRE USO DE PARQUEO	2
PARQUEO DE BUSES Y CONTROL DE FRECUENCIA	CIERRE DE CAJA POR CABINA EN SISTEMA TRAFIC CONTROL SOBRE RECARGA DE TAGS	3
AUTORIZADOS, PROVEEDORES, COOPERATIVAS, CHOFERES	REQUERIMIENTO DE TARJETAS DE PARQUEO CLIENTE FRECUENTE, CREDENCIALES, TAGS, BOQUILLAS (PARA ALCOHOLÍMETROS).	4
CONTROL DE OPERACIONES DE TRÁNSITO, PARQUEO DE BUSES Y CONTROL DE FRECUENCIA, EMBARQUE DE PASAJEROS Y SALIDA DE BUSES	COMUNICACIÓN Y/O BOLETAS DE MULTAS / SANCIONES	5

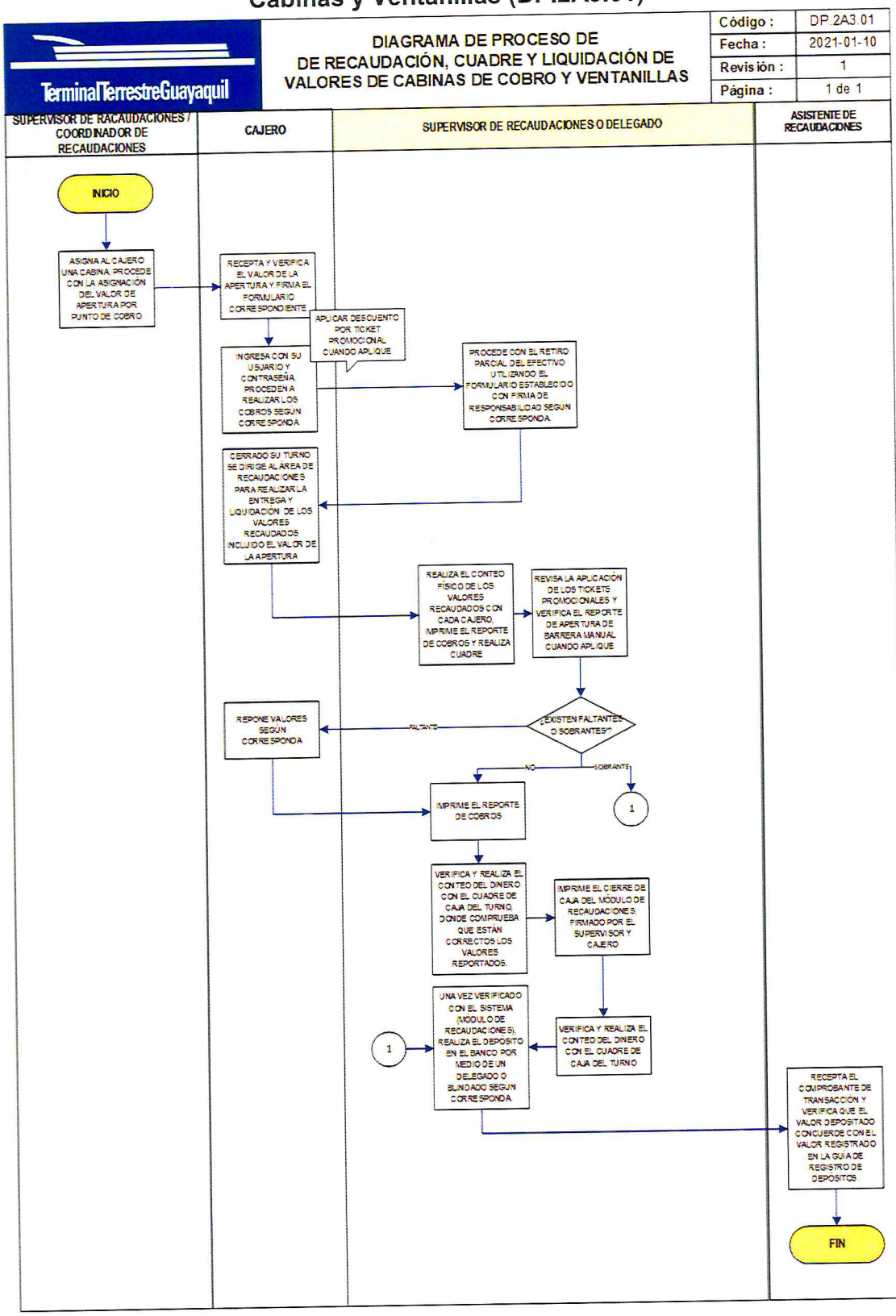
RECAUDACIONES, CUADRE Y LIQUIDACIÓN DE VALORES DE CABINAS DE COBRO Y VENTANILLAS.

Nº.	SALIDAS	HACIA
1	VALORES RECAUDADOS	BANCO
2	PAPELETAS DE DEPÓSITO DE VALORES RECAUDADOS Y DEPOSITADOS EN CUENTAS CORRIENTES DE LA FTTG	CONTABILIDAD
3	CIERRE DE SUPERVISOR DE RECAUDACIÓN POR TURNO	CUADRATURA DE CAJA
4	GUÍA DE REGISTRO DE DEPÓSITO	CUADRATURA DE CAJA

RECURSOS

FÍSICOS	TÉCNICOS	HUMANOS	FINANCIEROS
INFRAESTRUCTURA	PC'S	JEFE DE TASAS Y VALORES	PARTIDA PRESUPUESTARIA
MOBILIARIO	CORREO ELECTRÓNICO (ZIMBRA)	SUPERVISOR GRAL DE RECAUDACIONES	
	UTILITARIOS: MS-OFFICE	SUPERVISOR DE RECAUDACIONES	
	IMPRESORA	COORDINADOR DE RECAUDACIONES	
	ACCESO A INTERNET	ASISTENTE DE RECAUDACIONES	
	ANTIVIRUS	CAJEROS	
	SOFTWARE CONTABLE		
	SOFTWARES (EMISIÓN DE TASAS / BOLETOS).		
	SERVICIO DE TRANSPORTE DE VALORES		
	SISTEMA SATÉLITES		

INDICADORES DE CONTROL

VARIABLES DE CONTROL	INDICADORES	FORMULA	META	FRECUENCIA
NA	NA	NA	NA	NO APLICA

A2: Diagrama de Proceso de Recaudación, Cuadre y Liquidación de Valores de Cabinas y Ventanillas (DP.2A3.01)