


|   |                                    |                 |            |
|---|------------------------------------|-----------------|------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE TIQUETE CONTRAVÍA | CÓDIGO:         | PD-AG-005  |
|   |                                    | VERSIÓN:        | 01         |
|   | PROCESO: COMERCIAL Y DE MERCADEO   | FECHA REVISIÓN: | 16/05/2016 |

## 1. OBJETIVO

Describir el proceso de venta, recaudo y prestación del servicio del tiquete contravía (tiquete crédito generado en otra agencia).

## 2. ALCANCE

Aplica para todas las ventas contravías realizadas en todas las agencias de la compañía (Popayán, Buenaventura, Cali, Palmira Estación, Palmira Versalles, Buga, Tuluá Principal, Tuluá Variante, Cartago Sucursal, Sevilla, Caicedonia, Armenia, Pereira, Manizales, Medellín, Bogotá Norte, Bogotá Sur, Ibagué.), con autorización y protocolo aplicado tanto a la agencia que vende (consigna el dinero), como a la agencia que genera el tiquete contravía con origen-destino-servicio con tarifa techo y por la venta telefónica del call center.

## 3. DEFINICIÓN

**Tarifa Techo:** es la tarifa más alta que tiene un tiquete en la lista de precios según el origen, destino y servicio.

**Tiquete contravía:** es la compra generada en una agencia diferente a la agencia donde un cliente realiza el viaje por origen-destino-servicio.

**Valor contravía:** pago generado en la agencia donde se presenta el cliente que solicita el tiquete contravía para que otra persona diferente viaje.

**Consignación contravía:** soporte del costo generado según las tarifas TECHO de la agencia origen-destino-servicio.

**Cliente beneficiario:** es el cliente que hace uso del tiquete contravía y que sus datos fueron suministrados por el cliente comprador.

**Cliente comprador:** es el usuario que paga el tiquete contravía.

**Agencia que cobra:** es donde se atiende la persona que cancela el valor del tiquete en contravía. (Quien no viaja y donde se consigna).


**Agencia origen:** de donde va a viajar el cliente beneficiario.

|  |                                    |                 |            |
|--|------------------------------------|-----------------|------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE TIQUETE CONTRAVÍA | CÓDIGO:         | PD-AG-005  |
|  |                                    | VERSIÓN:        | 01         |
|  | PROCESO: COMERCIAL Y DE MERCADEO   | FECHA REVISIÓN: | 16/05/2016 |


**Agencia destino:** a donde se dirige el cliente beneficiario.

#### 4. CONTENIDO

| NOMBRE ACTIVIDAD  | DESCRIPCIÓN   | RESPONSABLE  | REGISTRO              |
|---|---|--|-----------------------|
| <b>Agencia que cobra el valor del tiquete contravía</b> | <p>El auxiliar de oficina y/o taquilla de la agencia donde se va a pagar la contravía, ofrece el servicio del viaje de acuerdo a las necesidades del cliente y así mismo debe solicitar los datos al viajero y explicarle que una vez iniciado el proceso de creación de la contravía no se permite hacer devolución de dinero y/o anulaciones</p> <p>Nota: es de aclarar que para la venta de una contravía la tarifa única autorizada por la gerencia es la tarifa techo.</p> <p>En el aplicativo los campos marcados con (*) son de obligatorio diligenciamiento, los demás son opcionales.</p> <p>En el aplicativo de convenios se crea la contravía, la auxiliar de oficina debe explicarle al cliente todas las condiciones del tiquete contravía y antes de registrar la creación de la contravía debe garantizar que tenga el dinero del cliente en su poder ya que las contravías no pueden ser anuladas por ningún motivo; realizada la contravía se imprimen 3 copias del RECIBO DE CAJA, entregándole al cliente una copia, otra copia queda de constancia para el cuadre diario de planilla de la auxiliar y otra para el cuadre de la agencia.</p> <p>Antes de realizar la contravía se debe validar la disponibilidad de la silla del bus con la agencia origen o con el Call Center para la fecha en que el cliente beneficiario desea viajar.</p> <p>En caso de que no se haya realizado la impresión del Recibo de Caja, se debe de pedir la reimpresión por medio de correo electrónico a la Gerencia Comercial quien es la que autoriza la reimpresión.</p> <p>Cualquier modificación que haya que hacer en la contravía porque la auxiliar hizo mal procedimiento al colocar mal el origen o la tarifa o cualquier otro dato luego de grabado, solo lo realiza el área de sistemas con previa autorización de la Gerencia Comercial; por tanto debe de ser informado a la Gerencia Comercial para que se dé la autorización a sistemas de realizar dicho cambio, esto se debe de informar por medio de correo electrónico.</p> <p>El sistema no permite anular contravías después que el auxiliar valide los datos del cliente y lo cree en aplicativo. Por lo tanto, si la contravía queda mal realizada dicho dinero debe ser consignado por parte de auxiliar que no realice adecuadamente el procedimiento (asumir costo).</p> | <p>Auxiliar de oficina de la agencia que cobre el dinero</p> | <p>Recibo de caja</p> |


|   |                                    |                 |            |
|---|------------------------------------|-----------------|------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE TIQUETE CONTRAVÍA | CÓDIGO:         | PD-AG-005  |
|   |                                    | VERSIÓN:        | 01         |
|   | PROCESO: COMERCIAL Y DE MERCADEO   | FECHA REVISIÓN: | 16/05/2016 |

|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
|  | <p>El coordinador de valores de la agencia que cobra el dinero, en el cuadro diario de planillas debe efectuar la consignaciones de la contravía por cada agencia de origen, anotando en dicha consignación el número de la contravía.</p> <p>En caso de contingencia o para las agencias que no tengan sistema se debe pegar el formato de PEGA DINERO con la consignación, y enviar en el cuadro diario de ventas al coordinador de tesorería.</p>  | Coordinador de Valores                         | Cuadre diario de planillas   |
| Agencia origen de viaje e impresión de tiquete contravía | <p>En la agencia origen del tiquete de viaje, el auxiliar de oficina consulta en el aplicativo la contravía con la cedula del viajero o del comprador, apareciendo todos los datos de la persona que va a viajar.</p> <p>Solo se podrá imprimir el tiquete contravía cuando el usuario viajero se presente a reclamarlo, para ello deberá llevar copia y original del documento de identidad para realizar las verificaciones de datos del cliente y la contravía.</p> <p>Es responsabilidad de la auxiliar de oficina, corroborar la información con la cedula del viajero, antes de expedir el tiquete. Antes de entregar el tiquete al cliente, se debe hacer firmar el COMPROBANTE DE ENTREGA DE TIQUETE por el cliente beneficiario en original y copia ( 1 copia para la agencia y otra para el cuadro de planillas)</p> <p>En el caso que se presente una contingencia: la auxiliar de oficina debe diligenciar el formato de SUMA A VENTA, se imprime el tiquete con todos los datos del cliente y el formato para el contravía, y se guarda en la carpeta de contravías con el formato PEGAR TIQUETE.</p> <p>En caso de contingencia la auxiliar de oficina debe hacer firmar formato de PEGAR TIQUETE adjuntando la fotocopia de la cedula, <i>se debe tener cuidado y verificar la firma que sea la misma del documento que lo identifica.</i></p> | Auxiliar de oficina del origen del viaje       | <p>Comprobante de tiquete contravía</p> <p>Formato suma venta</p> <p>Formato Pegar tiquete</p> <p>Tiquete de viaje</p> |
|  | <p>En el cuadro diario de planilla de la agencia que generó el tiquete, debe anexarse el COMPROBANTE DE TIQUETE CONTRAVÍA impreso que es para la empresa.</p> <p>La copia del comprobante de entrega que va para la agencia debe quedar en un archivo físico con la copia de la cedula del cliente viajero.</p> <p>Para la contingencia: En el cuadro diario de planilla en el que se generó el tiquete debe anexarse el formato SUMA A VENTA, totalmente diligenciado y el coordinador de valores debe anotar el número de autorización y formato contravía entregados al cliente, en el formato PEGA TIQUETE.</p>   | Auxiliar de taquilla<br>Coordinador de valores | Comprobante  |
|  | EL coordinador de tesorería valida el cruce de consignaciones vs dinero (tiquetes) en ambos cuadros, recibos de caja y el comprobante de tiquete contravía o dependiendo del caso en el formato de SUMA A VENTA Y PEGAR DINERO en contingencias.  | Coordinador de tesorería                       | Cuadre diario de planilla  |
| Pasos para la central de                                 | En caso de contingencia para las agencias que no tengan sistema :   | Auxiliar de oficina                            | Consecutivo de   |

|   |                                    |                 |            |
|---|------------------------------------|-----------------|------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE TIQUETE CONTRAVÍA | CÓDIGO:         | PD-AG-005  |
|   |                                    | VERSIÓN:        | 01         |
|   | PROCESO: COMERCIAL Y DE MERCADEO   | FECHA REVISIÓN: | 16/05/2016 |

|   |  |   |                     |
|---|--|---|---------------------|
| <b>autorización del contravía (Cali terminal – tercer piso - información)</b> | <p>La auxiliar de oficina Cali terminal tercer piso información debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Emitir el número de autorización en el debido consecutivo</li> <li>Alimentar la matriz de control de contravías, donde se vigila los consecutivos de autorización y relaciona todos los datos del cliente de las contravías, esta matriz es enviada semanalmente a la auxiliar de venta y tiquetería y a la gerencia comercial y de mercadeo.</li> </ul> <p><i>Nota: La matriz no debe tener saltos en los consecutivos.</i></p> <p><i>El coordinador de tesorería se da cuenta de las contravías en el cuadre diario de planillas, donde se debe conciliar formatos y números de autorizaciones de los consecutivos de los contravías.</i></p> | <p>Cali terminal</p> <p>Coordinador de Valores Cali</p> | <p>Autorización</p> |
|---|--|---|---------------------|

| CONDICIONES Y RESTRICCIONES   |   |
|---|---|
| DE CARA AL CLIENTE  | EMPLEADO  |
| <p>Condiciones y restricciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El tiquete contravía no se debe generar para personas menores de edad sin previas autorizaciones.</li> <li>- Para que el beneficiario reclame el tiquete contravía debe entregar la fotocopia de la cedula, en caso de no tenerla no se le entrega el tiquete.</li> <li>- A partir de la fecha de compra se tiene un plazo máximo de 90 días para reclamar y hacer uso de este tiquete. De existir variación en precio para la fecha en que el cliente beneficiario requiere utilizar el tiquete. Este debe asumir la diferencia en la tarifa.</li> <li>- La contravía después de firmada por el cliente comprador no se puede cambiar los datos del viajero, ni el origen ni el destino.</li> <li>- El tiquete contravía es personal e intransferible.</li> <li>- La contravía en ningún momento es canjeable</li> <li>- No se realizan devoluciones de dinero.</li> <li>- Es de aclarar que el pasajero debe cumplir con todas las políticas de viaje.</li> <li>- Después de entregado el tiquete y la confirmación de pago de tiquetes, la empresa no se hace responsable por perdida, robo o deterioro del mismo.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- La contravía se vende a tarifa techo.</li> <li>- La contravía no se puede generar para personas menores de edad sin previas autorizaciones.</li> <li>- Para que el beneficiario reclame el tiquete contravía debe entregar la fotocopia de la cedula, en caso de no tenerla no se le entrega el tiquete.</li> <li>- A partir de la fecha de compra se tiene un plazo máximo de 90 días para reclamar y hacer uso de este tiquete.</li> <li>- De existir variación en el precio para la fecha en que el cliente beneficiario requiere utilizar el tiquete, este debe asumir la diferencia en la tarifa.</li> <li>- Una vez realizada la contravía y confirmado por el cliente comprador todos los datos del viajero se debe imprimir y hacer firmar el RECIBO DE CAJA asumiendo las condiciones de uso.</li> <li>- La contravía después de firmada por el cliente comprador y expedido el tiquete no se puede cambiar los datos del viajero, ni el origen ni el destino.</li> <li>- El tiquete contravía es personal e intransferible.</li> <li>- La contravía en ningún momento es canjeable</li> <li>- No es válido el tiquete para devoluciones de dinero.</li> <li>- Es de aclarar que el pasajero debe cumplir con todas las políticas de viaje.</li> <li>- Después de entregado el tiquete y se haya entregado el formato COMPROBANTE DE</li> </ul> |


|   |                                    |                 |            |
|---|------------------------------------|-----------------|------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE TIQUETE CONTRAVÍA | CÓDIGO:         | PD-AG-005  |
|   |                                    | VERSIÓN:        | 01         |
|   | PROCESO: COMERCIALY DE MERCADEO    | FECHA REVISIÓN: | 16/05/2016 |

|  |   |
|--|---|
|  | <p>TIQUETE CONTRAVIA, la empresa no se hace responsable por perdida.</p> <p>La contravías generadas entre agencia no pueden realizarse en las siguientes fechas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Del 15 de diciembre al enero 15</li> <li>- Del Junio 15 a julio 22</li> <li>- Semana Santa (desde el viernes anterior al domingo de ramos hasta el lunes de pascua)</li> <li>- Semana de receso escolar en el mes de octubre (inicia viernes anterior al inicio de la semana de receso y termina el lunes siguiente.</li> <li>- Puentes festivo del día de la madre, día anterior y posterior a este.</li> <li>- Puentes festivo del día del padre, día anterior y posterior a este.</li> <li>- Para las contravía que genera el Call Center por ventas telefónica no tienen limitantes en tiempo. (Esto quiere decir que se deben realizar en cualquier momento).</li> <li>- La venta de contravías debe realizarse en todo el horario de la agencia, desde la apertura hasta el cierre de la misma.</li> </ul> <p>NOTA:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El coordinador de valores debe tener un archivo físico y/o digital donde tenga la información del vencimiento de las contravía para el caso de las contravías manuales.</li> </ul> <p>En las auditorias y/o visitas a las agencias debe quedar constancia de la revisión de lo anterior.</p> |
|--|---|

## 5. RESPONSABILIDAD

**Auxiliar de oficina:** en la agencia donde se realiza el pago del tiquete, es quien ofrece el servicio y crea la contravia en el sistema, imprimiendo el recibo de caja al cliente haciéndolo firmar; y en la agencia donde se imprime el tiquete es quien hace la consulta de la contravia en el aplicativo y entrega del tiquete contravia emitiendo un comprobante de entrega del mismo.

**Coordinador de valores:** debe validar la información de la contravia y realizar las debidas consignaciones.

|   |                                    |                 |            |
|---|------------------------------------|-----------------|------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE TIQUETE CONTRAVÍA | CÓDIGO:         | PD-AG-005  |
|   |                                    | VERSIÓN:        | 01         |
|   | PROCESO: COMERCIAL Y DE MERCADEO   | FECHA REVISIÓN: | 16/05/2016 |

**Coordinador de tesorería:** Realiza la verificación del cruce del dinero que entra por realizar la contravía y la consignación.

**Auditoria:** controlar el consecutivo tanto de los formatos, como de la autorización archivadas en cada agencia reportándolos en las visitas VS. Las consignaciones.

## DOCUMENTOS RELACIONADOS

(Comprobante de tiquete contravía) Formato en consecutivo original y copia para pago de tiquetes con crédito a otras agencias suma a venta y pegar tiquete

(Recibo de caja) Formato en consecutivo original y copia para pago de tiquetes con crédito a otras agencias—pegar dinero y consignación- copia soporte al cliente

## CONTROL DE CAMBIOS

| VERSIÓN | SECCIÓN CAMBIADA  | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO | FECHA DEL CAMBIO |
|---------|-------------------|------------------------|------------------|
| 01      | Todo el documento | Emisión del documento  | 16/05/2016       |

## APROBACIÓN

|                | ELABORO            | REVISOR          | REVISOR                | APROBÓ              |
|----------------|--------------------|------------------|------------------------|---------------------|
| <b>NOMBRE:</b> | Olga Lucia Sánchez | Amalia Jaramillo | Andrés Peña            | Gustavo Duque       |
| <b>CARGO:</b>  | Gerente Comercial  | Jefe auditoria   | Coordinador de Calidad | Gerente Financiero. |