	PROCEDIMIENTO MANEJO DE TIQUETERIA MANUAL EN LAS AGENCIAS	CÓDIGO:	PD-AG-003
		VERSIÓN:	02
	PROCESO: AGENCIA	FECHA REVISIÓN:	28/02/2017

1. OBJETIVO

Establecer las actividades a seguir para manejo de inventario, control, verificación y venta de tickets manuales en las agencias.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia desde que se realiza la solicitud de tickets manuales y finaliza con la utilización del ticket manual con su respectiva legalización en planilla o con la devolución de los mismos.

3. DEFINICION


Remisión Número: documento impreso para identificar la cantidad y precios de los tickets manuales enviados a una agencia identificando origen- destino-servicio-precio y numeración con el consecutivo de los mismos

Conciliar tiquetería: procedimiento que se realiza contando los tickets físicos vs. la remisión número.

Corte tiquetería: procedimiento a tener en cuenta cuando un auditor-visitador llega a la agencia a realizar visita para la verificación del inventario físico pendiente de venta.


Planilla venta de tickets: formato con consecutivo utilizado para soportar la venta diaria de tickets manuales en una agencia.

Bitácora de inventario: registró digital y físico de las acciones, tareas o actividades que se llevan en el manejo del inventario físico de los tickets manuales.


	PROCEDIMIENTO MANEJO DE TIQUETERIA MANUAL EN LAS AGENCIAS	CÓDIGO:	PD-AG-003
		VERSIÓN:	02
	PROCESO: AGENCIA	FECHA REVISIÓN:	28/02/2017

4. CONTENIDO

NOMBRE ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
Solicitud de tickete	Cada agencia debe enviar por correo el formato "Solicitud de tiquetería" indicando la cantidad de tickets manuales que necesite, teniendo en cuenta la estadística de venta mensual, especificando destino, servicio, valor y cantidad, al correo de clientesultra@expresopalmira.com.co , este proceso se debe realizar entre el 5 y 25 de cada mes los días Viernes, en la medida en que la venta no se perjudique o no existan cambios tarifarios.	Coordinador de valores Auxiliar de ventas y tiquetería	formato "Solicitud de tiquetería"
Elaboración de tiquetería	Verifica la cantidad pedida Vs. El inventario de la agencia y el movimiento de las ventas, ver instructivo de elaboración de tiquetería (manual). Los tickets elaborados pasan con sus respectivas remisiones para revisión por auditoría.	Auxiliar de ventas y tiquetería Auditoría	Remisión Tickets Instructivo de elaboración de tiquetería(manual)
Envío y recepción de tickets	Después de ser revisados los tickets por auditoría, estos son enviados por el auxiliar de ventas y tiquetería a las agencias con sus respectivas remisiones original y copia.	Coordinador de valores Auxiliar de ventas y tiquetería Auxiliar de valores	Formato solicitud tickets manuales
Verificación de remisiones	El coordinador de valores de la agencia al recibir los tickets debe verificar origen-destino-precio con la cantidad y la numeración de los códigos de barras que contiene la remisión Vs. los tickets físicos, de acuerdo a la solicitud que realizo. El coordinador de valores debe devolver al área de auditoría de agencias, la copia de las remisiones debidamente firmada a más tardar tres (3) días hábiles de recibido de los tickets manuales físicos. En las agencias se debe mantener archivado de forma cronológica y ascendente las remisiones o traslados de tickets manuales enviados por Auxiliar de venta y tiquetería.	Coordinador de valores Auxiliar de valores	Remisión número
Registro de Bitácora	Registrar siempre en la bitácora de inventario de tickets manuales, toda entrada y salida de tickets; las salidas se pueden dar por venta o por devoluciones (cambios de tarifa, deterioro, fecha vencimiento).	Coordinador de valores Auxiliar de valores	Bitácora de inventario Inventario de Tickets Manuales
Visita agencia	Siempre que auditoría de agencias este realizando la visita en la agencia, debe solicitar la bitácora del inventario de tickets manuales para conciliar la tiquetería existente tanto en la bodega de la agencia como en la taquilla y debe quedar certificado por el auditor-visitador con fecha.(Corte de tiquetería) Las agencias que tengan en el sistema la bitácora de inventario de tickets, deben tener en cuenta que al llegar el auditor-visitador deben imprimir ese corte de tiquetería manual.	Coordinador de valores Auditor visitador Auxiliar de valores	Cuaderno Bitácora Inventario de Tickets Manuales

	PROCEDIMIENTO MANEJO DE TIQUETERIA MANUAL EN LAS AGENCIAS	CÓDIGO:	PD-AG-003
		VERSIÓN:	02
	PROCESO: AGENCIA	FECHA REVISIÓN:	28/02/2017

Devolución de tiquetes manuales	<p>Las devoluciones de tiquetería manual se dan por varios motivos: cambio de forma y color en el formato, deterioro, cambios de tarifa y fechas de vencimiento.</p> <p>La compañía hace cambios en los formatos de los tiquetes manuales (color y diseño), con tiempo determinado por la gerencia; las fechas de vencimiento de la tiquetería son de un año (1 año) según la fecha de remisión siempre y cuando se esté pendiente de realizar devoluciones por deterioro, cambio de formato y cambio de tarifas.</p> <p>El coordinador de valores al realizar la devolución debe utilizar el formato para devolución de tiquetería y/o inventario al cierre de mes, (puede ser sistematizado) indicando: origen – destino – servicio – tarifa - código de barras inicial - código de barras final - subtotal cantidad - subtotal sin seguro - subtotal seguro - subtotal tarifa plena - total cantidad - total sin seguro - total seguro - total devolución - número de planilla devolución (Consecutivo de la planilla venta de tiquetes), en la casilla devolución de tiquetería. Se debe enviar original y copia a auditoria con los tiquetes físicos anulados uno por uno con el sello y/o inhabilitarlos para la venta. Se debe tener especial cuidado con el rango del valor del seguro de acuerdo a las tarifas según la tabla adjunta.</p> <table><tr><th colspan="3">PRECIOS SEGUROS TIQUETES SEGÚN RANGOS TARIFAS</th></tr><tr><td>1</td><td>1000</td><td>20</td></tr><tr><td>1001</td><td>2000</td><td>30</td></tr><tr><td>2001</td><td>3000</td><td>50</td></tr><tr><td>3001</td><td>4000</td><td>70</td></tr><tr><td>4001</td><td>en adelante</td><td>100</td></tr></table>	PRECIOS SEGUROS TIQUETES SEGÚN RANGOS TARIFAS			1	1000	20	1001	2000	30	2001	3000	50	3001	4000	70	4001	en adelante	100	<p>Coordinador de valores</p> <p>Auxiliar de valores</p>	<p>formato para devolución de tiquetería y/o inventario al cierre de mes</p>
PRECIOS SEGUROS TIQUETES SEGÚN RANGOS TARIFAS																					
1	1000	20																			
1001	2000	30																			
2001	3000	50																			
3001	4000	70																			
4001	en adelante	100																			
Verificación tiquetes manuales devueltos	<p>Auditoria de agencias debe verificar la cantidad de tiquetes física devuelta vs. la documentación, para certificar y descargar del inventario de la agencia y tener en cuenta en las visitas Y devuelve la certificación de las copias enviadas por la agencia.</p>	<p>Jefe de auditoria de agencias y/o auditores</p> <p>visitadores</p>	<p>N/A</p>																		
Tiquetes manuales para la venta	<p>La bitácora de la tiquetería manual manejada en la agencia (manual) para entrega a la venta en la taquilla, debe ser siempre diligenciada con cantidad en consecutivo ascendente (menor a mayor) - códigos de barras –destino – servicio - tarifa y firmas de quien recibe los tiquetes para la venta para su certificación.</p>	<p>Coordinador de valores</p> <p>Auxiliar de taquilla</p> <p>Auxiliar de valores</p>	<p>Bitácora de inventario</p>																		
Proveer tiquetería manual	<p>El coordinador de valores debe surtir de tiquetería manual a las taquillas, con las tarifas vigentes reglamentadas por las políticas de la compañía y en los volúmenes de acuerdo al movimiento de venta de la taquilla o las contingencias que se presenten.</p>	<p>Coordinador de valores</p> <p>Auxiliar de valores</p>	<p>Planilla de venta de tiquetes</p>																		
Verificación de inventario físico de tiquetes manuales	<p>Cada que la taquillera termine el turno se debe verificar el inventario físico de los tiquetes manuales con sus respectivos códigos de barras entregadas al inicio del turno, para determinar si hubo venta o no, si hay venta se debe entregar el efectivo correspondiente.</p> <p>A excepción de los clientes que obtienen tiquetes canjeados por kilómetros (clientes ultra) los cuales no generan costo y deben ser entregados al cliente con la firma en la relación de ganadores de tiquetes adjuntando la respectiva copia de cedula y número de celular .</p>	<p>Coordinador de valores</p> <p>Auxiliar de taquilla</p> <p>Auxiliar de valores</p>	<p>Formato planilla venta de tiquetes</p> <p>Relación de ganadores de tiquetes</p> <p>(Planes de fidelización)</p>																		

	PROCEDIMIENTO MANEJO DE TIQUETERIA MANUAL EN LAS AGENCIAS	CÓDIGO:	PD-AG-003
		VERSIÓN:	02
	PROCESO: AGENCIA	FECHA REVISIÓN:	28/02/2017

	(Planes de fidelización)		
Planilla de venta de tickets manuales Cierre de mes y/o reporte de inventario físico de tickets manuales	<p>El coordinador de valores debe entregar a la auxiliar de taquilla una planilla de venta de tickets manuales en consecutivo y totalmente en blanco (nueva), original y copia, para registrar el movimiento de la venta del turno. La taquillera debe diligenciar la planilla de venta de tickets con las cantidades recibidas del inventario, anotando el código de barras de cada origen-destino-tarifa-servicio. Al finalizar el turno el coordinador de valores y/o el auxiliar de valores debe verificar la información del inventario físico de tickets Vs. Los datos de la planilla venta de tickets. Para determinar si se está entregando el cuadre de la venta en condición correcta.</p> <p>Todos los tickets manuales deben ser vendidos en estricto orden ascendente (de menor a mayor); las “promociones ida y regreso”, siempre se deben vender en pareja (el ida y el regreso) a menos que se tenga una autorización escrita de la gerencia correspondiente.</p> <p>Realizar al cierre de cada mes el inventario de tiquetería manual, sin excepción (se venda o no manualmente), enviarlo a más tardar los 5 primeros días hábiles del mes a auditoría y al auxiliar de tiquetería. (Códigos de barras, cantidades, destinos y tarifas) formato físico. Con el mismo formato que se utiliza para reportar devoluciones, pero sin el formato de planilla venta manual de tiquetería.</p> <p>Por ningún motivo se debe vender tiquetería vencida. Ni deteriorada ni con códigos de barra dañada.</p> <p>Está prohibido el préstamo de tiquetería entre agencias, salvo excepciones urgentes inevitables autorizadas y soportadas por la gerencia correspondiente.</p>	Coordinador de valores Auxiliar de taquilla Auxiliar de Valores Auxiliar de oficina	Formato planilla venta de tickets
Custodia de tickets	<p>Los tickets manuales manejados en cada agencia es responsabilidad única del coordinador de valores y/o responsable de oficina, deben mantener en custodia, ya sea en la caja fuerte si hubiera lugar a ello o en un cajón bajo llave. Debe contener siempre las tarifas vigentes.</p> <p>Los tickets en taquilla deben estar en el cajón o locker que manejan las auxiliares de oficina. Deben estar organizados consecutivamente de menor a mayor por origen-destino-fecha-servicio-y precio. Mantener tarifas vigentes.</p>	Coordinador de valores Auxiliar de Valores Auxiliar de taquilla Auxiliar de oficina	N.A

RESPONSABILIDAD


Coordinador de valores: Manejo, control, verificación, custodia y optima utilización de acuerdo a dicho procedimiento.

Auxiliar de oficina: en su turno laboral manejar el inventario de tickets de acuerdo al procedimiento.

Auxiliar de valores: relevar al coordinador en las responsabilidades según sea la necesidad.

Jefe de auditoria de agencias:

Auditores-visitadores:

	PROCEDIMIENTO MANEJO DE TIQUETERIA MANUAL EN LAS AGENCIAS	CÓDIGO:	PD-AG-003
		VERSIÓN:	02
	PROCESO: AGENCIA	FECHA REVISIÓN:	28/02/2017

DOCUMENTOS RELACIONADOS

Planilla venta de tiquetes manuales

Remisión

Bitácora de inventario de tiquetes manuales

Bitácora de los cuadros de taquilleras

Formato devolución de tiquetería y/o cierre de mes

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	SECCIÓN CAMBIADA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO
01	Todo el documento	Emisión del documento	16/05/2016
02	4 . Devolución de tiquetes	Se amplía el plazo de vencimiento de 6 meses a 1 año de la tiquetería manual	27/02/2016

APROBACIÓN

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	Olga Sánchez	Andrés Peña	Alejandra Jaramillo
CARGO:	Gerente Comercial	Coordinador de calidad	Gerente Administrativa