

**I.- Datos Generales**

| <b>Código</b> | <b>Título</b>                       |
|---------------|-------------------------------------|
| EC0936        | Supervisión de personal de taquilla |

**Propósito del Estándar de Competencia**

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que efectúan trabajos de supervisión de personal que se desempeña en taquilla, cuyas competencias incluyen la organización del personal, la gestión de información administrativa, la verificación de funciones del personal de taquilla y la verificación de depósitos productos de la venta en taquilla.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en EC.

El presente EC se refiere únicamente a funciones para cuya realización no se requiere por disposición legal, la posesión de un título profesional. Por lo que para certificarse en este EC no deberá ser requisito el poseer dicho documento académico.

**Descripción del Estándar de Competencia**

El presente Estándar evalúa el desempeño de las personas que determinan comisiones y distribuyen personal de taquilla, elaboran y califican formatos de distribución de personal, realizan recorrido de taquillas para verificar los desempeños del personal de taquilla, y también para verificar los depósitos productos de venta en taquilla en presencia de personal de compañías de traslado de valores de la República Mexicana.

El presente Estándar de Competencia se fundamenta en criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social.

**Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Tres**

Desempeña actividades tanto programadas, rutinarias como impredecibles. Recibe orientaciones generales e instrucciones específicas de un superior. Requiere supervisar y orientar a otros trabajadores jerárquicamente subordinados.

**Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló:**

Sistema de Transporte Colectivo

**Fecha de aprobación por el Comité  
Técnico del CONOCER:**

25 de agosto de 2017

**Fecha de publicación en el D.O.F:**

4 de octubre de 2017

**Periodo de revisión/actualización del EC:**

3 años

**Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO)**

**Grupo unitario**

3101 Supervisores de secretarías, capturistas, cajeros y trabajadores de control de archivo y transporte

**Ocupaciones asociadas**

Encargado de crédito, cobranza, compras y cajeros.  
Supervisor de archivo y captura

**Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC**

NA

**Clasificación según el sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN)****Sector:**

48-49 Transportes, correos y almacenamiento

**Subsector:**

485 Transporte terrestre de pasajeros, excepto por ferrocarril

**Rama:**

4851 Transporte colectivo urbano y suburbano de pasajeros de ruta fija

**Subrama:**

48511 Transporte colectivo urbano y suburbano de pasajeros en ruta fija

**Clase:**

485114 Transporte colectivo urbano y suburbano de pasajeros en metro

El presente Estándar de Competencia, una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación, se integrará en el Registro Nacional de Estándares de Competencia que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

**Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo del EC**

- Sistema de Transporte Colectivo

**Relación con otros estándares de competencia****Estándares relacionados**

EC0262 Venta de boletos, tarjeta recargable y recarga electrónica

**Aspectos relevantes de la evaluación****Detalles de la práctica:**

- Para demostrar la competencia en este EC, se recomienda que se lleve a cabo en el lugar de trabajo y durante su jornada laboral; sin embargo, pudiera realizarse de forma simulada si el área de evaluación cuenta con los materiales, insumos, e infraestructura, para llevar a cabo el desarrollo de todos los criterios de evaluación referidos en el EC

**Apoyos/Requerimientos:**

- Formatos de trabajo y documentos para organizar personal.  
Formatos de trabajo y documentos para gestionar información administrativa.  
Formatos de trabajo y documentos para verificar funciones del personal de Taquillas.



## ESTÁNDAR DE COMPETENCIA

Formatos de trabajo y documentos para verificar efectivo producto de la venta en Taquillas.

Llaves de Taquilla

Plumas tinta azul y roja, lápices, sacapuntas y goma

Regla de medir

Teléfono y directorio telefónico

Hojas blanca para elaborar oficios

Carpeta para trasladar documentos

Cuaderno para realizar operaciones aritméticas

- Para la evaluación de los desempeños se requiere el apoyo de varias personas que se desempeñen como vendedoras de boletos y tarjetas, supervisoras de apoyo, como personal de la compañía de traslado de valores y/o como usuarios.

### Duración estimada de la evaluación

- 4 horas en gabinete y 3 horas en campo, totalizando 7 horas

### Referencias de Información

- *Manual de Supervisión de Taquillas*. Sistema de Transporte Colectivo, 2016. Ciudad de México. México
- *Manual de Normas y Procedimientos para el personal de Taquilla*. Sistema de Transporte Colectivo, 2014. Ciudad de México. México.



## **II.- Perfil del Estándar de Competencia**

### **Estándar de Competencia**

Supervisión de personal de taquilla

### **Elemento 1 de 4**

Organizar personal de taquilla

### **Elemento 2 de 4**

Gestionar información administrativa del personal de taquilla

### **Elemento 3 de 4**

Supervisar funciones del personal de taquilla

### **Elemento 4 de 4**

Verificar depósitos producto de la venta en taquilla

**III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia**

| Referencia | Código | Título                         |
|------------|--------|--------------------------------|
| 1 de 4     | E2927  | Organizar personal de taquilla |

**CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

**DESEMPEÑOS**

1. Verifica los pendientes registrados de un día anterior en la bitácora de permanencia:
  - Registrando su nombre de enterado sobre los pendientes de su función de acuerdo a lo establecido en el Manual de Supervisión de Taquilla,
  - Canalizando verbalmente a la supervisora operativa los pendientes propios de funciones de acuerdo a lo establecido en el Manual de Supervisión de Taquilla,
  - Notificando al jefe inmediato superior la asignación de pendientes mediante el Reporte de Permanencia, y
  - Recibiendo lineamientos del jefe inmediato superior para ser atendidos en su turno de acuerdo al Manual de Supervisión de Taquilla.
2. Determina las comisiones para el funcionamiento de sus líneas durante su turno:
  - Verificando los faltantes del personal en el Cuaderno de Distribución del Personal de Reserva,
  - Corroborando el personal de reservas disponible,
  - Solicitando información sobre las ausencias por vía telefónica al C.C./ taquilla por taquilla,
  - Confirmando las ausencias del personal de taquilla vía telefónica, de ser necesario, y
  - Notificando al personal de taquilla su retardo administrativo si es el caso.
3. Distribuye el personal de reservas:
  - Enviando al personal de reservas a cubrir ausencias registradas de acuerdo al Manual de Supervisión de Taquillas, e
  - Indicándole al personal enviado realice su reporte de llegada a la taquilla asignada.
4. Comisiona al personal de reservas para las aperturas de taquilla del siguiente día:
  - Corroborando ausencias programadas en rol de taquilla y documentos que lo soportan,
  - Registrando las comisiones asignadas en el Cuaderno de Distribución de Reservas,
  - Seleccionando llaves de taquilla correspondientes para apertura y cierre de taquillas,
  - Notificando comisiones por vía telefónica al personal de reservas, y
  - Descargando ausencias programadas recibidas de Jefatura en Rol de Taquilla y Cuaderno de Distribución de Reservas.
5. Coordina trabajo con supervisoras operativas:
  - Cotejando ubicaciones de personal en rol de taquilla y documentos que lo soportan,
  - Notificando verbalmente a la supervisora operativa sobre retardos aplicados al personal de taquilla,
  - Entregando a la supervisora operativa documentos, materiales y llaves para las aperturas/cierres de taquillas asignadas,
  - Informando a la supervisora operativa presencialmente/vía telefónica eventualidades urgentes al inicio/durante el turno, y
  - Resolviendo vía telefónica lo que por falta de supervisor operativo no se atendió.



La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

### PRODUCTOS

1. El formato de distribución del personal en línea por ausencias y retardos elaborado:

- Está escrito con letra legible y sin errores de ortografía,
- Contiene el nombre de la permanencia,
- Indica la fecha en que se elaboró,
- Contiene líneas y turno asignado,
- Describe las ausencias y retardos del turno,
- Describe la distribución del personal de taquilla,
- Indica el periodo de inicio y claves de ausencias, y
- Contiene nombre y firma del supervisor.

2. El Reporte de Permanencia elaborado:

- Está escrito con letra legible y sin errores de ortografía,
- Contiene nombre de la permanencia,
- Contiene fecha de elaboración,
- Contiene nombre del supervisor,
- Describe asistencia y motivo de ausencia de supervisores,
- Describe los permisos para el servicio médico,
- Indica las aperturas de las taquillas,
- Indica que se cuenta con personal para cubrir las salidas al local 8, y
- Describe todas las novedades ocurridas en su turno,

3. El formato Salidas al local 8 elaborado:

- Esta escrito con letra legible y sin errores de ortografía,
- Contiene el nombre de la permanencia,
- Indica la fecha en que se elaboró,
- Indica líneas y turno asignado,
- Contiene el nombre del supervisor,
- Indica número de taquilla,
- Contiene el nombre del personal de taquilla, y
- Indica la hora de salida/regreso a taquilla del personal.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

### CONOCIMIENTOS

1. Manual de Supervisión de Taquilla
2. Manejo de conflictos para grupos de trabajo
3. Toma de decisiones
4. Liderazgo
5. Comunicación Asertiva

### NIVEL

Aplicación  
Aplicación  
Aplicación  
Conocimiento  
Conocimiento

### ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Responsabilidad: La manera en que distribuye al personal de reservas con el fin de cubrir todas las taquillas en su apertura y/o continuidad del servicio al usuario



- |                 |                                                                                                   |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2. Iniciativa:  | La manera en que ofrece alternativas de solución para eventualidades en el turno.                 |
| 3. Cooperación: | La manera en que se coordina con sus compañeras para realizar todas las funciones de supervisión. |
| 4. Limpieza:    | La manera en que elabora documentos/formatos sin tachaduras ni enmendaduras                       |

**GLOSARIO**

- |                                                                 |                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Bitácora de permanencia:                                     | Cuaderno de registro de pendientes e incidencias para conocimiento de los tres turnos.                                                                               |
| 2. C.C.:                                                        | Oficina central de comunicaciones del STC.                                                                                                                           |
| 3. Comisiones:                                                  | Acción de asignar ubicación para cubrir faltantes de personal de taquilla.                                                                                           |
| 4. Cuaderno de Distribución de Reservas:                        | Cuaderno de control del personal de reservas para cubrir ausencias del personal de taquilla.                                                                         |
| 5. Datos obligatorios de todas las novedades:                   | Registro de datos derivados de diversos incidentes anotando lugar, fecha y hora, y personales involucrados en los mismos, así como comisiones para el siguiente día. |
| 6. Distribución del Personal en Línea por Ausencias y Retardos: | Documento que registra ausencias y retardos del personal de taquilla con documentos que lo soportan.                                                                 |
| 7. Formato Salidas al local 8:                                  | Documento que registra la hora de salidas y regresos del sanitario del personal de taquilla.                                                                         |
| 8. Lineamientos                                                 | Instrucciones específicas del jefe para ser atendidas durante la jornada                                                                                             |
| 9. Reporte de Permanencia:                                      | Documento que contiene la asistencia de las supervisoras y datos obligatorios de todas las novedades                                                                 |
| 10. Rol de Taquilla                                             | Documento que contiene el expediente, nombre, asignación de taquilla, descansos, del personal de taquilla.                                                           |

| Referencia | Código | Título                                                        |
|------------|--------|---------------------------------------------------------------|
| 2 de 4     | E2928  | Gestionar información administrativa del personal de taquilla |

**CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

**DESEMPEÑOS**

1. Actualiza registros de incidencias del personal de taquilla y supervisión:
  - Recopilando incidencias registradas en bitácora, libreta de incapacidades, cursos, licencias, vacaciones y oficios generados por Jefatura ,



- Informando verbalmente a la supervisora de reservas de las incidencias,
  - Descargando la información recopilada al concentrado de asistencia, bitácora, kardex, y rol de taquilla,
  - Informando vía telefónica/presencialmente al personal de taquilla y supervisión para que acuda a Jefatura a firmar su formato de vacaciones, y
  - Atendiendo vía telefónica/presencialmente inquietudes y dudas sobre asuntos administrativos del personal de taquilla.
2. Califica formato de distribución del personal en línea por ausencias y retardos:
- Cotejando con la información que presenta la supervisora de reservas, y
  - Descargando incidencias descritas en los formatos y documentos administrativos al concentrado de asistencia y kardex.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

### PRODUCTOS

1. El Concentrado de Asistencia del personal de taquilla elaborado:
  - Está escrito con letra legible y preferentemente con tinta azul,
  - No presenta errores de ortografía,
  - Contiene fecha, número de catorcena y calendario,
  - Contiene nomenclatura/claves de incidencias,
  - Describe observaciones, y
  - Contiene nombre, firma y expediente del supervisor.
2. El Concentrado de Asistencia del personal de supervisión elaborado:
  - Está escrito con letra legible y preferentemente con tinta azul,
  - No presenta errores de ortografía,
  - Contiene fecha, número de catorcena y calendario,
  - Contiene nomenclatura/claves de incidencias,
  - Describe observaciones, y
  - Contiene nombre, firma y expediente del supervisor.
3. El Programa de Vacaciones catorcenal elaborado:
  - Está escrito con letra legible, y
  - Describe la asignación de periodos vacacionales del personal con base al programa anual y procedimientos de registro y control de asistencia de la empresa.
4. El formato de Reanudación de Labores elaborado:
  - Está escrito con letra legible y preferentemente con tinta azul.
  - No presenta errores de ortografía,
  - Contiene fecha, turno y permanencia,
  - Contiene nombre y firma del supervisor, y
  - Describe los datos obligatorios del personal de taquilla.
5. Los oficios administrativos de incidencias elaborados:
  - Están escrito con letra legible,
  - No presenta faltas de ortografía,
  - Contiene fecha y turno



- Contiene nombre y firma del supervisor,
  - Indica a quien va dirigido, y
  - Describe el asunto a tratar.
6. El formato Autorización de Tiempo Extra elaborado:
- Está escrito con letra legible,
  - No presenta faltas de ortografía,
  - Contiene fecha de elaboración,
  - Contiene datos obligatorios del trabajador,
  - Describe el motivo de la jornada de tiempo extra,
  - Indica el inicio y termino de la jornada de tiempo extra,
  - Contiene el nombre del personal que autoriza, y
  - Contiene nombre y firma de aceptación del trabajador.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

**CONOCIMIENTOS**

1. Procedimiento para solicitar la autorización de un día compensado.
2. Elaboración de un Cambio de Rol.
3. Causales de baja y suspensión por retardos.
4. Obligaciones del supervisor administrativo.

**NIVEL**

Conocimiento

Aplicación

Conocimiento

Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

**ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES**

1. Limpieza: La manera en que se presenta a su jornada laboral de forma aseada y debidamente uniformada.

**GLOSARIO**

1. Bitácora: Cuaderno que sirve para comunicarse entre los tres turnos toda información relacionada al personal de taquilla y supervisión.
2. Calificar: Acción de corroborar que la información asentada en el formato de Distribución del Personal en Línea por Ausencias y Retardos sea correcta. Y de ser necesario realizar observaciones
3. Concentrado de Asistencia: Documento institucional elaborado catorcenalmente donde se registran todas las incidencias relacionadas al personal de taquilla y supervisión.
4. Datos Obligatorios del trabajador: Nombre, expediente, horario normal de trabajo y adscripción.
5. Formato de Autorización de Tiempo Extra: Documento que valida el tiempo extraordinario laborado por el trabajador.
6. Kardex: Tarjeta personalizada de control anual en el que se registran todas las incidencias del trabajador.



- |                                       |    |                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7. Oficios generados por la Jefatura: |    | Documentos emitidos por Jefatura/Coordinación que contienen información referente a situaciones propias del trabajador.                                                |
| 8. Programa de Vacaciones:            | de | Documento que se elabora cada catorce días del personal de taquilla y supervisión programado de acuerdo al Anual de Vacaciones.                                        |
| 9. Reanudación de Labores:            | de | Documento en el que se informa la reanudación de actividades del personal de taquilla y supervisión después de haber disfrutado una licencia sin goce mayor a 14 días. |
| 10. Registro y Control de Asistencia: |    | Oficina encargada del registro y control de asistencia de los trabajadores del STC.                                                                                    |

| Referencia | Código | Título                                        |
|------------|--------|-----------------------------------------------|
| 3 de 4     | E2929  | Supervisar funciones del personal de taquilla |

#### CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

#### DESEMPEÑOS

1. Verifica los pendientes generales y contingencias de las taquillas:
  - Revisando los pendientes registrados en bitácora,
  - Registrando su nombre de enterado en pendientes propios de esta función según el Manual de Supervisión de las Taquilla,
  - Solicitando al supervisor de reservas los retardos registrados en su tramo, y
  - Solicitando materiales, herramientas y oficios al supervisor de reservas para recorrido en el tramo.
2. Realiza recorrido en tramo de las taquillas asignado:
  - Preparando la carpeta con formatos establecidos en el manual de Supervisión de Taquillas,
  - Trasladándose a las taquillas asignadas de su tramo,
  - Identificándose con credencial vigente de la empresa en cada una de las taquillas de su recorrido para su acceso,
  - Revisando formatos de Movimiento de Boletos desde la última firma de supervisión,
  - Registrando errores de boletos, tarjetas y recargas en Reporte de Movimiento de Boletos, si es el caso, y
  - Corroborando información en bitácora de taquilla contra materiales, herramientas, papelería, valores y mobiliario existente en cada una de las taquillas de su tramo.
3. Califica funciones del personal de taquilla según Manuales de Supervisión y Procedimientos correspondientes:
  - Realizando indicaciones verbales de algún incumplimiento de las funciones correspondientes,
  - Registrando las incidencias presentadas en taquilla en el Reporte Diario de Supervisión de acuerdo al Manual de Supervisión, y
  - Solicitando al personal de taquilla firma de enterado respecto de las observaciones realizadas.

**4. Entrega del informe de recorrido a supervisora de reservas:**

- Regresando a la permanencia,
- Registrando en bitácora/libreta de averías los pendientes resueltos/no resueltos que deben conocer los demás turnos,
- Completando la información de contingencias y pendientes atendidos en el recorrido, y
- Entregando los materiales y herramientas retirados de taquilla, en transcurso de turno.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

**PRODUCTOS****1. El Reporte Diario de Supervisión elaborado:**

- Está escrito con letra legible y preferentemente en tinta azul,
- No presenta errores de ortografía,
- Contiene fecha, permanencia, línea, tramo y turno,
- Contiene nombre, expediente y firma del supervisor,
- Contiene número de taquilla,
- Contiene nombre, expediente y firma del personal de taquilla, y
- Describe observaciones e incidencias presentadas del personal de taquilla.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

**CONOCIMIENTOS**

1. Actividades específicas de supervisora operativa por turno
2. Arqueo
3. Probable Riesgo de Trabajo
4. Formato SM-21
5. Informe de Solicitud de Boletaje por ruta
6. Atención de contingencias

**NIVEL**

Aplicación  
Análisis  
Conocimiento  
Conocimiento  
Conocimiento  
Aplicación

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

**RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES****Situación emergente**

1. Al realizar el recorrido la supervisora sufre una caída.

**Respuestas esperadas**

1. Solicita ayuda al personal de la estación y notifica al Jefe inmediato superior.

**Situación emergente**

2. Agresión de usuario en recorrido/atención en incidente.

**Respuestas esperadas**

2. No responder la agresión, solicitar el apoyo del personal de seguridad de la estación e informar al Jefe inmediato superior.

**Situación emergente**



3. Robo en la jornada laboral durante el recorrido de las taquillas.

Respuestas esperadas

3. No poner resistencia, solicitar el apoyo del personal de vigilancia de la estación e informar al Jefe inmediato superior.

#### ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad: La manera en que tiene un trato cordial con el personal de taquilla, personal del STC y con los usuarios.
2. Tolerancia: La manera en que tiene un trato prudente y respetuoso con el personal de taquilla, personal del STC y usuarios.

#### GLOSARIO

1. Arqueo Procedimiento que se realiza cuando un usuario manifiesta no haber recibido el cambio de su compra de boletos y/o recarga electrónica
2. Bitácora de Taquilla: Libro que lleva el control de materiales, herramientas, registro de averías, solicitud de boletaje y de tarjetas recargables llenado por los tres turnos diariamente.
3. Buzón Contenedor para depósito de informes y documentos de trabajo
4. Contingencias: Imprevistos que surgen durante el turno.
5. Formato SM-21: Documento que autoriza salida del personal de taquilla y supervisión al servicio médico en casos de urgencia médica durante su jornada laboral.
6. Libreta de averías: Cuaderno de permanencia que registra el control de averías reportadas a C.C.
7. Manual de Procedimientos para el personal de Taquilla: Manual de lineamientos y normas de trabajo para el ejercicio de sus funciones del personal de taquilla.
8. Pendientes generales: Asuntos sin término de atención que requieren seguimiento.
9. Permanencia Oficina de operación de supervisión
10. Reporte de Movimiento de Boletos: Documento que permite llevar el control sobre los boletos, tarjetas recargables, recargas así como el fondo fijo.
11. Reporte Diario de Supervisión: Documento que verifica el desempeño y cumplimiento de sus funciones del personal de taquilla.
12. Supervisor de Reservas: Supervisor encargado de controlar la asistencia y distribución del personal de reservas.
13. Solicitud de boletaje Documento en el que se registra las necesidades de boletos para el día siguiente de acuerdo a las necesidades de venta de cada taquilla.



14. Valores: Incluye boletos, tarjetas recargables, actas de faltantes de boletos y/o tarjetas recargables, fondo fijo, llavero de la taquilla.

| Referencia | Código | Título                                               |
|------------|--------|------------------------------------------------------|
| 4 de 4     | E2930  | Verificar depósitos producto de la venta en taquilla |

### CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

### DESEMPEÑOS

1. Prepara las condiciones para la verificación de depósitos producto de la venta en taquilla:
  - Registrando su asistencia en el control interno,
  - Notificando vía telefónica su asistencia a la Oficina de Verificación,
  - Corroborando la existencia de papelería para la realización de la verificación de depósitos
2. Realiza la verificación de la venta en taquilla:
  - Trasladándose a la taquilla de inicio de ruta de verificación,
  - Identificándose con credencial vigente de la empresa con el personal en cada una de las taquillas del recorrido,
  - Corroborando que el personal de compañía de traslado de valores se presente conforme a lo indicado en el Manual de Supervisión,
  - Accesando a la taquilla antes que el personal de compañía de traslado de valores,
  - Corroborando de forma manual que la cajas de maroma se encuentre cerrada,
  - Corroborando visualmente que no se encuentre ningún depósito fuera de la caja de maroma,
  - Registrando el número de envases asentados en el formato de movimiento de boletos y en el reporte diario de verificación,
  - Registrando el folio de envase y monto del efectivo de cada uno de ellos en el reporte diario de verificación,
  - Indicando al personal de la compañía de traslado de valores extraiga y recuente un envase a la vez y que permanezcan en el piso,
  - Verificando que el número de envases extraídos de la caja de maroma por personal de la compañía de traslado de valores correspondan a lo anotado en movimiento de boletos,
  - Recibiendo ficha de depósito del envase a recontar del personal de la compañía de traslado de valores,
  - Manteniéndose cerca del personal de la compañía de traslado de valores de manera que no pierda de vista el recuento,
  - Verificando visualmente el recuento del efectivo depositado y registrado en cada envase,
  - Respondiendo verbalmente si/no a las cantidades cantadas por el personal de la compañía de traslado de valores,
  - Sancionando ficha de depósito conforme al Manual de Supervisión,
  - Entregando ficha de depósito original y dos copias sancionada al personal de la Compañía de Traslado de Valores para su certificación,
  - Recibiendo copia para archivo de la taquilla,
  - Corroborando que coincidan los importes de todos y cada uno de los envases recontados,
  - Firmando de conformidad el comprobante de servicio emitido por la compañía de traslado de valores, y



- Notificando vía telefónica a oficina de verificación si existiera alguna irregularidad durante el proceso de verificación.
3. Realiza el cierre de la verificación:
- Validando con su nombre en el formato de Movimiento de Boletos el número de envases retirados,
  - Llenando el informe diario de verificación de efectivo en las taquillas,
  - Corroborando que el personal de la compañía de traslado de valores haya cerrado la caja de valores y se retire de la taquilla
  - Notificando vía telefónica a la oficina de verificación, hora de término de ruta, nombre del personal de la compañía de traslado de valores y número de envases contabilizados, y
  - Trasladándose a la permanencia correspondiente.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

#### PRODUCTOS

1. El Informe Diario de Verificación de Efectivo en Taquillas elaborado:
- Está escrito con letra legible y sin errores de ortografía,
  - Contiene el nombre del personal de la compañía de traslado de valores,
  - Contiene el nombre del supervisor que realizó la verificación,
  - Contiene la hora de llegada a la taquilla,
  - Contiene la línea, número de ruta y tramo a verificar,
  - Contiene la estación y número de la taquilla,
  - Contiene la hora de inicio y termino de la verificación por estación,
  - Contiene número de envases contabilizados por taquilla,
  - Contiene cantidad envases verificados por cada turno,
  - Contiene la suma total de los envases verificados,
  - Contiene los tiempos de traslado de una estación a otra,
  - Describe observaciones de ser necesario,
  - Contiene fecha de verificación, y
  - Contiene firmas del supervisor y del personal de la compañía de traslado de valores

La persona es competente cuando posee los siguientes:

#### CONOCIMIENTOS

1. Causales para Acta de Verificación
2. Procedimiento para la recaudación y verificación del efectivo del día primero y último de cada mes.
3. Procedimientos en caso de envase sin sellar, envase extraviado y envase fuera de la caja de maroma.
4. Abreviaturas utilizadas para sancionar errores en ficha de depósito.

#### NIVEL

Conocimiento  
Aplicación

Aplicación

Comprensión

#### ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Cooperación: La manera en que se coordina con el personal de la compañía de traslado de valores



2. Orden: Realiza en secuencia el proceso de verificación de depósitos producto de la venta en taquilla según el Manual de Supervisión de taquilla

**GLOSARIO**

1. Cajero: Personal de la compañía de traslado de valores que realiza el recuento de los depósitos efectuados por el personal de taquilla.
2. Cantar: Expresión verbal que realiza el personal de Compañía de Traslado de Valores durante el recuento de los billetes y monedas contenidos en los envases depositados por el personal de taquilla.
3. Caja de maroma: Caja de seguridad donde se resguardan los envases con el importe producto de la venta.
4. Certificación: Acción de validar los importes totales de cada ficha de depósito.
5. Compañía de Traslado de Valores: Empresa de valores contratada por el STC para el recuento y traslado de valores.
6. Comprobante de servicio: Documento emitido por la Compañía de Traslado de Valores que ampara valores ingresados y egresados al STC
7. Irregularidad: Comportamiento inadecuado del personal de la compañía de traslado de valores, emergencia médica, elaboración de actas por faltante/ sobrante de efectivo, detección de billetes presumiblemente falso.
8. Envase: Bolsa de plástico transparente con folio y sello de seguridad donde se coloca el importe producto de la venta con los documentos de trabajo.
9. Sancionar: Acción de detectar y corregir errores u omisiones en la ficha de depósito.
10. Sistema Biométrico: Sistema informático implementado para el registro de la asistencia del trabajador.