I.- Datos Generales

Código	Título
EC0580	Recepción del pago de peaje en plaza de cobro

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que realizan la recaudación de peaje en una plaza de cobro, desde la preparación del proceso, la recaudación del peaje en carriles de la plaza de cobro, y el cierre de sus operaciones.

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

Para alcanzar la competencia en este Estándar de Competencia, se requieren en promedio, un año de experiencia laboral desempeñándose como cajero receptor en plaza de cobro, con 80 horas mínimo de capacitación teórica y práctica.

Descripción general del Estándar de Competencia

El EC describe las funciones principales que un cajero receptor de recaudación de peaje en plaza de cobro debe realizar para brindar con calidad, profesionalismo y eficiencia la atención al usuario desde la preparación del servicio, su imagen institucional, operación del sistema de cobro, la canalización de quejas y sugerencias, la información al usuario sobre la ubicación geográfica y servicios básicos, hasta el cierre de turno y la preliquidación.

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

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Dos

Desempeña actividades programadas que en su mayoría son rutinarias y predecibles. Depende de las instrucciones de un superior. Se coordina con compañeros de trabajo del mismo nivel jerárquico.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló
De la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:
18 de mayo de 2015

Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:
11 de junio de 2015

Periodo **sugerido 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
3121 Cajeros, taquilleros y receptores de apuestas

Ocupaciones asociadas
Cajero registrador /Cajera registradora
Cajero / Cajera de autoservicio
Cajero / Cajera de oficina (empresa)

Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC.
Operador de sistemas de peaje

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

Sector:
48-49 Transporte, correos almacenamiento.

Subsector:
488 Servicios relacionados con el transporte.

Rama:
4884 Servicios relacionados con el transporte por carretera.

Sub rama:
48849 Otros servicios relacionados con el transporte por carretera.

Clase:
488492 Servicios de administración de carreteras, puentes y servicios auxiliares.

El presente EC, 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.

Organizaciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia

- Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT)
- Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos (CAPUFE)
- Fondo Nacional de Infraestructura (FONADIN)
- Técnica Innovadora Laboral, S. A. de C. V. (TILSA)

Relación con otros estándares de competencia

Estándares relacionados

- EC0096 Registro y Cobro de productos, mercancías y servicios en establecimientos.
- EC0100 Procesamiento de efectivo y documentos

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:

- El desempeño deberá ser demostrado en una situación real y/o simulada, cubriendo el inicio de turno, la operación en carriles y el cierre de turno con todos los servicios. Con relación a los conocimientos relativos a la geografía y servicios del entorno de la plaza, estos se evaluarán de manera verbal.

Apoyos/Requerimientos:

Es necesario contar como mínimo con el siguiente equipo, material y condiciones.

- Carril abierto de plaza de cobro
- Equipo de Control de Tránsito en funcionamiento
- Terminal Punto de Venta, Pin Pad /lector de residentes
- Rollo de comprobantes de pago
- Formatos de incidencias
- Dotación fondo de cambio

Duración estimada de la evaluación

- 3 horas en campo y 1 hora en gabinete, totalizando 4 horas.

Referencias de Información

- Compendio Operativo para Plazas de Cobro y Servicios al Usuario.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia
Recepción del pago de peaje en plaza de cobro

Elemento 1 de 3
Preparar las condiciones para el cobro de peaje.

Elemento 2 de 3
Cobrar el peaje en carriles de la plaza de cobro.

Elemento 3 de 3
Realizar el cierre del cobro de peaje en la plaza de cobro.

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E1839	Preparar las condiciones para el cobro de peaje.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Habilita su equipo y material de trabajo:
- Antes de iniciar sus actividades del turno,
- Registrando su asistencia en el sistema de control de la plaza, cuando menos quince minutos antes,
- Portando el gafete de identificación y uniforme autorizado completo y limpio,
- Revisando la disponibilidad de rollo de boletos preimpresos en la boletera,
- Colocando rollo de boletos / comprobantes de pago,
- Recibiendo del encargado de turno formatos de incidencias, y
- Recibiendo del encargado de turno posibles contingencias / novedades.

2. Recibe la dotación del fondo de cambio:
- Contando la dotación del fondo de cambio que recibe del encargado de turno,
- Verificando que la cantidad de efectivo corresponda con el importe anotado en el formato de fondo de cambio, y
- Firmando de conformidad el formato de fondo de cambio.

3. Se dirige al carril asignado en espera del cambio de turno:
- Llevando consigo dotación de fondo de cambio,
- Llevando consigo formatos de incidencias, y
- Llevando consigo tablilla de identificación y gafete.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El formato de fondo de cambio elaborado:
   - Contiene la descripción del efectivo de baja denominación,
   - Contiene la fecha, turno, carril, y
   - Contiene la firma del cajero receptor.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Elementos de seguridad para detección de billetes falsos, emitidos por el Banco de México.	Conocimiento
2. Compendio Operativo de las Plazas de Cobro y Servicios al usuario.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Limpieza: La manera en que se presenta a laborar con una imagen pulcra en su vestimenta de acuerdo con los lineamientos o protocolos de la institución.
2. Orden: La manera secuencial en que prepara los implementos de trabajo para la recaudación del peaje en la plaza de cobro de acuerdo con el Compendio Operativo para Plazas de Cobro y Servicios al Usuario.

GLOSARIO

1. Fondo de cambio: Es la cantidad de dinero asignada a un cajero receptor para cubrir necesidades de billetes de baja denominación y moneda fraccionaria, para atender exclusivamente las actividades de cobro.
2. Formato de incidencias: Formato donde se registran circunstancias imprevistas y fortuitas, que suceden en la plaza de cobro.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E1840	Cobrar el peaje en carriles de la plaza de cobro

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Accede a su lugar de trabajo en la plaza de cobro:

- Colocando la tablilla de identificación de su nombre en el lugar destinado de la cabina,
- Presentándose ante la cámara de videograbación para identificarse,
- Colocando la bandeja para efectivo en el lugar destinado y los formatos de incidencias dentro de la cabina,
- Ordenando el área de trabajo de la cabina,
- Corroborando que el equipo de control de tránsito, no presente roturas, golpes, derrame de algún líquido/daños visibles,
- Reportando al encargado de turno, la existencia de comprobantes de pago de turnos anteriores / de otras plazas de cobro sin destruir,
- Verificando que los medios de seguridad de los componentes del Equipo de Control de Tránsito, estén colocados en el lugar destinado sin violaciones, y
- Reportando al encargado de turno cualquier anomalía detectada en el equipo, medios de seguridad y entorno.

2. Realiza la apertura del turno:
- Verificando que el horario de apertura corresponda al turno en el cual va a laborar,
- Ingresando en el Equipo de Control de Tránsito su clave personalizada por el medio correspondiente: clave/tarjeta/biométrico,
- Registrando el folio inicial del rollo de comprobantes de pago en el Equipo de Control de Tránsito,
- Retirando el traficono / barrera manual de acceso al carril / puerta bandera, y
- Activando el semáforo de techumbre en verde.

3. Clasifica el tipo de vehículo que tiene a la vista para el cobro del peaje:
- Registrando en el equipo de control de tránsito el tipo de vehículo que se aproxima de acuerdo con la tabla de clasificación vehicular del organismo operador,
- Recibiendo al usuario de la plaza de cobro que se aproxima a la cabina, estableciendo contacto visual, saludándole de acuerdo con el protocolo de servicio, y
- Preguntando sobre la forma de pago.

4. Realiza cobro de peaje en efectivo:
- Mencionando al usuario la denominación del billete / cantidad de efectivo recibido,
- Revisando la autenticidad de los billetes recibidos por parte del usuario,
- Validando en el Equipo de Control de Tránsito la forma de pago / tipo de moneda,
- Entregando el comprobante de pago al usuario,
- Mencionando al usuario el cambio exacto que entrega,
- Dando respuesta al usuario sobre la información que requiera,
- Recibiendo información diversa del usuario sobre anomalías e incidentes del tramo carretero y la canaliza al encargado de turno, y
- Despidiendo al usuario de acuerdo con el protocolo de servicio.

5. Realiza cobro de peaje con tarjeta TELEPEAJE:
- Validando en el Equipo de Control de Tránsito la forma de pago.

6. Realiza una reclasificación vehicular / tarifaria:
- Informando al usuario el motivo de la diferencia,
- Rectificando en el Equipo de Control de Tránsito el tipo de clasificación, y
- Rectificando la tarifa en el Equipo de Control de Tránsito.

7. Realiza cobro de peaje con tarjeta bancaria:
- Mencionando al usuario el importe del cobro del peaje,
- Recibiendo la tarjeta bancaria autorizada,
- Ingresando la tarjeta bancaria a la terminal punto de venta/ Pin Pad, y esperando aprobación bancaria, en caso de rechazo, solicita otra forma de pago, y
- Entregando al usuario el comprobante de pago y tarjeta bancaria.

8. Da acceso a vehículos al servicio de la comunidad, sin pago:
- Registrando el tipo de vehículo que se aproxima de acuerdo con la tabla de clasificación vehicular del organismo operador,
- Recibiendo al usuario de la plaza de cobro, estableciendo contacto visual, saludándole de acuerdo con el protocolo de servicio, y
- Registrando hora, folio, características del vehículo, dependencia, no. económico, de acuerdo con los requerimientos del formato de incidencias.

9. Realiza entrega de efectivo en retiros parciales al encargado de turno:
- Entregando en el primer retiro parcial el fondo de cambio, y
- Verificando que la cantidad entregada coincida con lo anotado en el recibo que firma.

10. Registra vehículos que eluden el pago:
- Anotando los mayores datos percibidos relativos a características del vehículo, color modelo, placas, en el formato de incidencias, y
- Notificando al encargado de turno para obtener el folio para el formato de incidencias.

11. Cierre del turno:
- Atendiendo la instrucción de cierre del encargado de turno,
- Activando el semáforo de techumbre en rojo,
- Colocando el traficono / barrera manual de acceso al carril / puerta bandera,
- Retirando tablilla de identificación personal,
- Ingresando en el Equipo de Control de Tránsito su clave personalizada por el medio correspondiente: clave/tarjeta/biométrico,
- Registrando el último folio entregado del rollo de comprobantes de pago,
- Retirando el efectivo recaudado, comprobantes cancelados, formatos de incidencias, y
- Conduciéndose de inmediato y sin desviarse a la sala de operación con efectivo, formatos y material de oficina.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El registro de incidencias elaborado:
- Contiene información relativa a vehículos al servicio de la comunidad,
- Contiene el monto de cuotas eludidas, y
- Contiene los comprobantes generados por error, falla en equipo y cualquier incidente que afecte la operación de su carril del cual se haya percatado.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Clasificación de Vehículos	Aplicación
2. Importe de tarifas autorizadas por la SHCP	Conocimiento
3. Tipos de medios electrónicos de pago	Conocimiento
4. Compendio operativo para plazas de cobro	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad:	La manera en que siendo incluyente y empático, atiende al usuario desde la recepción en la cabina, respondiéndole a sus preguntas, atendiendo la información que ofrezca sobre contingencias e incidentes, indicándole oportunamente cualquier eventualidad, retraso o inconveniente que pudiera estar presente.
2. Limpieza:	La manera en que conserva su área de trabajo libre de residuos alimenticios y limpia en cuanto a su equipo y documentación.
3. Orden:	La manera en que mantiene organizada el área de la cabina y la forma como verifica cantidades, coteja sumas, cuenta monedas y billetes y su documentación durante el turno.
4. Responsabilidad:	La manera como resguarda los bienes e imagen de la institución de manera honesta.
5. Tolerancia:	La manera como atiende pacientemente al usuario en el carril durante el cobro del peaje, ante comportamientos de insistencia, desesperación o molestia por parte del mismo.

GLOSARIO

1.	Cabina de cobro:	Estructura instalada en la isleta del carril donde se registran las operaciones del registro vehicular y control para la recuperación del peaje que resguarda el cajero receptor y el E.C.T.
2.	Equipo de Control de Tránsito (ECT):	Subsistema de peaje que incluye los componentes de cabina y de carril en cuanto a consola de cobro, teclado, monitor e impresora, terminal punto de venta (TPV), Pin Pad, / lector de residentes; que se encuentra conectado al Concentrador de la Plaza.
3.	Formas de pago:	Medios físicos con los que se puede realizar el pago de peaje.
4.	Plaza de cobro o caseta:	Edificación en el camino o puente, que se integra por sala de operación, zona administrativa y cabina cuya función principal es el control de tránsito y cobro del peaje de acuerdo a las tarifas establecidas. Elemento organizacional donde se realiza el pago, control y clasificación vehicular. Una plaza de cobro puede tener varios carriles, una o varias series tarifarias, controlar uno o varios tramos y permitir tránsito vehicular y/o peatonal
5.	Retiro parcial:	Es el retiro del efectivo recaudado en las cabinas de cobro durante el turno.
6.	Semáforo de Techumbre:	Dispositivo que informa al usuario que carril está abierto o cerrado, utilizando colores verde y rojo.
7.	Telepeaje:	Medio electrónico de pago.

8.	Traficono:	Dispositivo cónico flexible de polietileno de color anaranjado, que delimita zonas de prevención en plazas de cobro.
9.	Vehículos al servicio de la comunidad:	Vehículo exento de peaje en virtud de brindar un servicio social, de transporte o apoyo en los caminos y puentes sin fines de lucro.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E1841	Realizar el cierre del cobro de peaje en la plaza de cobro

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Entrega lo recaudado al encargado de turno:
- Contando los billetes y monedas recaudados durante el turno,
- Separando por denominación billetes y monedas recaudados durante el turno,
- Verificando que los datos de los formatos de incidencias estén completos y firmados,
- Entregando al encargado de turno el ingreso final de efectivo,
- Verificando que el recuento del efectivo por el encargado de turno corresponda con el monto entregado,
- Entregando el formato de incidencias, y
- Entregando comprobantes de pago cancelados.

2. Realiza la preliquidación de turno carril:
- Capturando en la estación de trabajo el formato de preliquidación con los cruces por un periodo de ocho horas, y
- Generando el reporte de preliquidación, sin errores y sin omisiones.

3. Cubre el faltante determinado en la preliquidación:
- Entregando al encargado de turno el monto determinado como faltante,
- Firmando el reporte de preliquidación, y
- Firmando todas las liquidaciones definitivas correspondientes a sus turnos laborados.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El Reporte de preliquidación elaborado:
- Contiene número y nombre de la plaza de cobro,
- Contiene fecha, carril y turno,
- Contiene boletos cancelados del cajero receptor,
- Contiene el ingreso recaudado durante el último turno, hora, por tipo de moneda,
- Contiene comparativo con el reporte de vehículos que marcó en el carril que le fue asignado, y
- Contiene firma del responsable.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Reglamento para personal de plazas de cobro	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Perseverancia:	La manera en que recuenta el efectivo en caso de existir diferencias buscando alternativas de solución ante inconsistencias apegándose a los lineamientos establecidos.

GLOSARIO

1. Preliquidación:	Entrega sistematizada del efectivo recaudado y boletos cancelados que hace un Cajero Receptor, al término de su turno, comparado con el reporte de vehículos que marco en el carril que le fue asignado.