

| ORIGEN DEL DOCUMENTO | FECHA DE EMISIÓN | FECHA DE REVISIÓN | NÚMERO DE REVISIÓN | CÓDIGO |
|-----------------------------|------------------|-------------------|--------------------|-------------------|
| JEFATURA DE INGRESOS | 02/01/24 | 02/01/24 | 00 | JIN-PC-002 |

1. OBJETO

Los presentes lineamientos tienen por objeto definir el proceso que se llevará a cabo para el reembolso a las personas usuarias por concepto del excedente en el pago en efectivo de la tarifa de un pasaje con mayor valor a la tarifa autorizada del servicio público de transporte urbano masivo de pasajeros que brinda Sistema de Tren Eléctrico Urbano y el Sistema Integral del Tren Ligero (SITREN) en cualquiera de sus líneas operadas por SITEUR.

2. ALCANCE

A las personas usuarias del servicio público de transporte urbano masivo de pasajeros del Tren Eléctrico Urbano y SITREN, en cualquiera de las líneas operadas por SITEUR y que hubieran pagado en efectivo un pasaje con valor mayor a la tarifa autorizada y cuenten con ticket con código QR impreso con el cual ingresa través de los torniquetes marcados con la leyenda “Univiaje” con lector QR o boleto para reembolso.

3. POLÍTICAS

POLÍTICAS APLICADAS A LOS USUARIOS

- 3.1** La persona usuaria podrá tramitar el reembolso del excedente de tarifa, para lo cual deberá de presentar el ticket con código QR impreso o boleto impreso en uno de los 9 módulos que opera el SITEUR, distribuidos de la siguiente manera en las estaciones:
 Línea 1.- Periférico Sur, Juárez (interior de la estación), Periférico Norte.
 Línea 2.- San Juan de Dios, San Jacinto, Tetlán.
 Línea 3.- Arcos de Zapopan, Ávila Camacho (interior de la estación) y Central de Autobuses.
- 3.2** La persona usuaria podrá presentar hasta un máximo de 4 tickets con código QR o boletos impresos por día.
- 3.3** La vigencia máxima para el reembolso del excedente de la tarifa es de quince días naturales a partir de la adquisición del ticket con código QR impreso o del boleto de SITREN.

4. RESPONSABILIDADES

4.1 Coordinador de Bóveda

- 4.1.1** Asigna a la persona responsable de la preparación de paquetes (bolsas) para la entrega a los 9 módulos de Ingresos, incluyendo la bolsa con 100 monedas de \$0.50 cincuenta centavos, por cada uno de los fondos revolventes (Tren Eléctrico Urbano y SITREN). La cantidad será reembolsada de acuerdo a la demanda de devolución por excedentes.
- 4.1.2** Entrega paquetes a la persona Supervisor de Módulos
- 4.1.3** Recibe semanalmente los códigos QR o los boletos para su conciliación.
- 4.1.4** Realiza la conciliación de los códigos QR o boletos recibidos como evidencia de reembolso y las monedas de \$0.50 cincuenta centavos.

| | | | | |
|-----------------------------|------------------|-------------------|--------------------|-------------------|
| ORIGEN DEL DOCUMENTO | FECHA DE EMISIÓN | FECHA DE REVISIÓN | NÚMERO DE REVISIÓN | CÓDIGO |
| JEFATURA DE INGRESOS | 02/01/24 | 02/01/24 | 00 | JIN-PC-002 |

4.1.5 Elabora oficio dirigido a la Jefatura de Ingresos para su validación y posterior trámite de reembolso de acuerdo a las necesidades de operación que se requieran, considerando la normativa aplicable para su devolución al final de cada ejercicio fiscal.

4.2 Supervisor de Módulos

4.2.1 Entregar a las personas auxiliares de módulos, el paquete de trabajo diario, éste incluye entre otros el ingreso para el reembolso; en la permanencia al interior del Módulo de Juárez.

4.2.2 Recibe diariamente de las personas auxiliares de cada uno de los 9 Módulos, los códigos QR o boletos; evidencia para el reembolso de los \$0.50 cincuenta centavos y repone el equivalente en monedas, por cada uno de los fondos revolventes (Tren Eléctrico Urbano y SITREN).

4.2.3 Entrega semanalmente al área de bóveda, los códigos QR o boletos para su conciliación.

4.3 Auxiliares de Módulos

4.3.1 Recibir el paquete de trabajo diario; éste incluye entre otros el ingreso para el reembolso, en la permanencia al interior del Módulo de Juárez.

4.3.2 Verificar que la bolsa contenga las 100 monedas de \$0.50 cincuenta centavos destinadas a los reembolsos de los excedentes por concepto del pago de tarifa, por cada uno de los fondos revolventes (Tren Eléctrico Urbano y SITREN).

4.3.3 Recibir de las personas usuarias los códigos QR o boletos, máximo 4 por persona usuaria, y comprobar que las fechas estén dentro del periodo establecido en punto 3.3

4.3.4 Entregar diariamente, a la persona Supervisora de Módulos los Códigos QR o boletos que son evidencia del reembolso de los \$0.50 cincuenta centavos, por cada uno de los fondos revolventes (Tren Eléctrico Urbano y SITREN).

5. INDICADORES DE MEDICIÓN

5.1 Número de Códigos QR o boletos reembolsados por mes. Indicador informativo

6. RESUMEN DE MODIFICACIONES

| REVISIÓN | FECHA | SECCIÓN | DESCRIPCIÓN |
|----------|----------|---------|--------------------------------|
| 00 | 02/01/24 | --- | Emisión Inicial del Documento. |

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

No Aplica.

| | | | | |
|----------------------|------------------|-------------------|--------------------|------------|
| ORIGEN DEL DOCUMENTO | FECHA DE EMISIÓN | FECHA DE REVISIÓN | NÚMERO DE REVISIÓN | CÓDIGO |
| JEFATURA DE INGRESOS | 02/01/24 | 02/01/24 | 00 | JIN-PC-002 |

8. NORMATIVA APLICABLE

- Reglamento Interno del Sistema del Tren Eléctrico Urbano.

<https://www.siteur.gob.mx/index.php/pagina-transparencia/articulo-8/articulo-8-fraccion-ii-inciso-d>

9. DEFINICIONES

- 9.1 CÓDIGO QR:** Código de respuesta rápida en el cual se almacena la información de la entrada de la persona pasajera.
- 9.2 VRT:** Máquina de venta y recarga de tarjetas y emisión de QR (univaje)
- 9.3 FONDO REVOLVENTE:** Sub cuenta constituida para el canje de los excedentes de tarifa solicitado por los usuarios.
- 9.4 BOLETO:** Comprobante de pago que emite la alcancía de los camiones de SITREN.
- 9.5 SITEUR:** Sistema de Tren Eléctrico Urbano.
- 9.6 SITREN:** Sistema Integral de Tren Ligero.
- 9.7 CONCILIACIÓN:** Comparación entre los códigos QR y boletos recibidos contra las monedas de \$0.50 cincuenta centavos entregadas.

10. REGISTROS Y/O ANEXOS

| CÓDIGO | DOCUMENTO |
|--------|------------------------------------|
| Drive | Acumulado de monedas y usuarios |
| | Registro de control de QR y boleto |

| ELABORÓ: | APROBÓ: | AUTORIZÓ: |
|--|--|--|
| LIC. LIZETTE NOHEMI ORTEGA IGLESIAS JEFE DE INGRESOS | LIC. EDUARDO ALFREDO DE JESÚS BARUQUI MANZUR GERENTE DE RECURSOS FINANCIEROS | LIC. JOSE MANUEL GUTIÉRREZ PÉREZ TESORERO |