

# CENTRO DE CONVENCIONES Y POLYFORUM CHIAPAS



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### ÍNDICE

Contenido	Página
Portada	1
Índice	2
Autorización	3
Introducción	4
Organigrama General	5
Procedimientos:	
• Departamento de Administración y Finanzas	6
• Departamento de Ventas	26
• Departamento Técnico	42
• Departamento de Alimentos y Bebidas	59
• Departamento de Conservación y Mantenimiento	75
Glosario	84
Grupo de Trabajo	88

Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo de 2000	Marzo de 2006	Marzo de 2007	2

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### AUTORIZACIÓN

Con fundamento en lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley orgánica de la Administración Pública del Estado de Chiapas, se expide el presente Manual de Procedimientos del Centro de Convenciones y Polyforum Chiapas, el cual contiene información referente a su estructura orgánica, funcionamiento y tiene como objetivo servir de instrumento de consulta y guía para la toma de decisiones.

La actualización del presente manual, deriva del dictamen técnico No. SA/DDA/43/2001 de fecha 09 de mayo del 2001, mediante el cual se transfiere el Centro de Convenciones y Polyforum Chiapas como órgano desconcentrado a la Secretaría de Turismo.

La vigencia del presente manual será a partir del 01 de febrero del 2006 y deja sin efecto a los expedidos anteriormente.

**C. P. Manlio Culebro Rincón**  
Director del Centro de Convenciones y Polyforum Chiapas

Revisó

**C.P. Mirna Sofía Cortés Herrera**  
Directora de Desarrollo Administrativo  
Secretaría de Administración

Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo de 2000	Marzo de 2006	Marzo de 2007	3

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### INTRODUCCIÓN

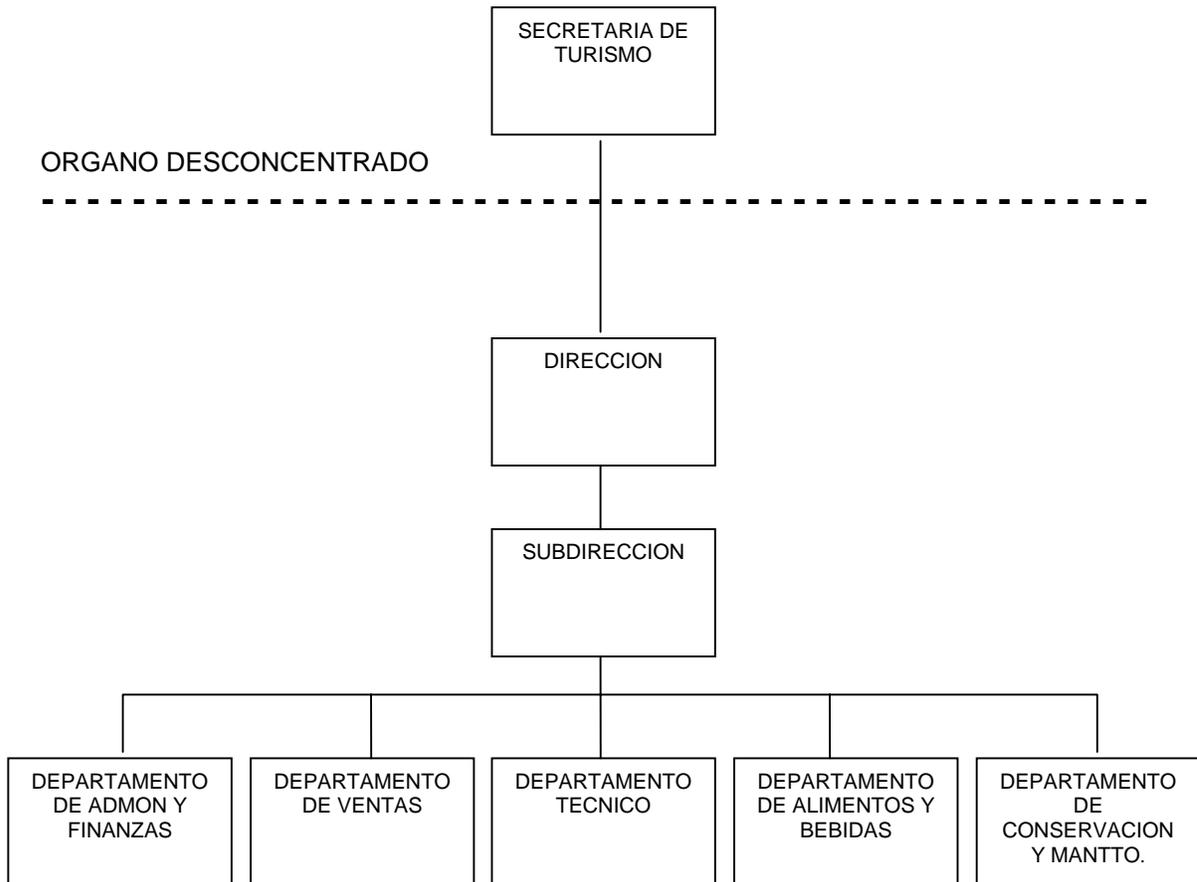
En el presente documento se detalla de manera explícita, las funciones de cada uno de las áreas administrativas que integran al Centro de Convenciones y Polyforum Chiapas, siendo su objetivo primordial el establecimiento de las actividades obligatorias del personal y de los titulares de su estructura organizacional autorizada.

Este manual tiene como propósito ser un instrumento de apoyo para el personal del Centro de Convenciones, y del público en general que desee conocer el funcionamiento del mismo, contiene información de los antecedentes, base legal, misión, visión, atribuciones, organigramas, funciones de los órganos administrativos y glosario de términos técnicos - administrativos, de esta manera éstos apartados permiten facilitar su comprensión y análisis.

Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo de 2000	Marzo de 2006	Marzo de 2007	4

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### ORGANIGRAMA GENERAL



Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo de 2000	Marzo de 2006	Marzo de 2007	5



GOBIERNO CONSTITUCIONAL DEL ESTADO DE CHIAPAS  
CENTRO DE CONVENCIONES Y POLYFORUM CHIAPAS

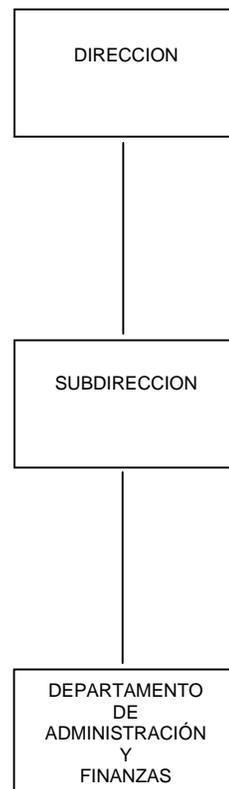


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

# DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

# DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

215-01/D/SD/AF/01

**Nombre del procedimiento:** Supervisión, elaboración e interpretación de los Estados Financieros.

**Propósito:** Registrar las operaciones financieras del Centro de Convenciones y Polyforum Chiapas, en forma ordenada y sistematizada para generar reportes confiables.

**Alcance:** Desde la aplicación contable de los gastos realizados, hasta la obtención de los Estados Financieros, para la toma de decisiones.

**Responsable del procedimiento:** Departamento de Administración y Finanzas.

**Políticas:**

- Toda información que se genere es propiedad del centro de Convenciones y Polyforum Chiapas y por lo tanto del Gobierno del Estado; y deberá de utilizarse y manejarse con la confidencialidad requerida, no podrá extraerse documentación fuera de los ámbitos e instancias normativas establecidas.

Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo de 2000	Marzo de 2006	Marzo de 2007	8

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

215-01/D/SD/AF/01

Descripción del procedimiento			
No. de Actividad	Actividad	Documento de Referencia/observación	
1.-	Revisa oficios de ministración, oficios de autorización de los recursos presupuestales.		
2.-	Revisa y aplica contablemente los documentos referentes a sueldos como son: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Costos de nóminas.</li> <li>• Cuota del IMSS.</li> <li>• Actas de cheques cancelados.</li> <li>• 1.5 % de impuesto sobre nómina.</li> <li>• Recibos oficiales por reintegros.</li> </ul>		
3.-	Revisa y aplica contablemente el pago de publicaciones oficiales.		
4.-	Supervisa la aplicación contable de pólizas de cheques.		
5.-	Elabora e interpreta los Estados Financieros.		
6.-	Elabora la Cuenta Pública Financiera.		
Primera emisión		Actualización	Próxima Revisión
Marzo de 2000		Marzo de 2006	Marzo de 2007
			Página
			9

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

215-01/D/SD/AF/02

**Nombre del procedimiento:** Elaboración de la Conciliación Bancaria.

**Propósito:** Verificar que los movimientos bancarios realizados por el Centro de Convenciones y Polyforum Chiapas, hayan sido aplicados de igual forma por la Institución Bancaria, y si existen diferencias realizar las aclaraciones respectivas.

**Alcance:** Desde el análisis del Estado de Cuenta emitido por el banco, impresión de libro de bancos del Centro de Convenciones y Polyforum Chiapas, hasta el envío de la conciliación a la Secretaría de Planeación y Finanzas.

**Responsable del procedimiento:** Departamento de Administración y Finanzas

**Políticas:**

- La elaboración de este documento inicia el mismo día hábil de la recepción de los estados de cuenta bancarios y deberá ser enviada a la Secretaria de Planeación y Finanzas en los primeros tres días hábiles de cada mes.

Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo de 2000	Marzo de 2006	Marzo de 2007	10

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

215-01/D/SD/AF/02

Descripción del procedimiento			
No. de Actividad	Actividad	Documento de Referencia/observación	
1.-	<p>Obtiene mensualmente el Estado de Cuenta de Cheques y Libros de Bancos del centro de Convenciones y Polyforum Chiapas, comparando el total de movimientos del mes del Libro de bancos de Tesorería contra los de la cuenta de bancos de Contabilidad, que debe de ser igual.</p> <p>Existe alguna diferencia?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si: Verifica que la información se haya capturado correctamente.</li> <li>• No: Determina el reporte final del mes.</li> </ul>		
2.-	Determina el total de retiros que aparecen en el estado de Cuenta, compara el libro de bancos, contra el estado de Cuenta para verificar que sean correctos los montos de los cheques cobrados y el total de cheques en circulación.		
3.-	Detecta si existen diferencias de más o de menos en cheques pagados por el Banco.		
4.-	Realiza la Conciliación tomando en cuenta los movimientos acumulados de meses anteriores y movimientos del mes.		
5.-	Captura carátula y los anexos correspondientes.		
6.-	<p>Elabora oficio anexando la carátula y anexos debidamente rubricados para el envío de la información a la Dirección de Contabilidad y Evaluación de la Secretaría de Planeación y Finanzas.</p> <p>Distribución de la documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de contabilidad y evaluación.</li> <li>• Subsecretaría de Egresos.</li> <li>• Recursos Financieros y contabilidad.</li> <li>• Archivo / Minutario.</li> </ul>		
Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo de 2000	Marzo de 2006	Marzo de 2007	11

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

215-01/D/SD/AF/03

**Nombre del procedimiento:** Realizar el pago a proveedores y prestadores de servicio.

**Propósito:** Liquidar los saldos por concepto de compras y/o servicios adquiridos a través de un proveedor.

**Alcance:** Desde la recepción de la factura y documentación soporte, hasta el pago como finiquito de la misma.

**Responsable del procedimiento:** Departamento de Administración y Finanzas

**Políticas:**

- Todo pago a proveedores deberá realizarse una vez que el expediente de la compra o servicio se encuentre completo y haya suficiencia de recursos de la clave presupuestal correspondiente.

Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo de 2000	Marzo de 2006	Marzo de 2007	12

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

215-01/D/SD/AF/03

Descripción del procedimiento			
No. de Actividad	Actividad	Documento de Referencia/observación	
1.-	<p>Recibe documentación consistente en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Requisición</li> <li>• Entrada del almacén</li> <li>• Factura original</li> <li>• Contrato y/o convenio</li> <li>• Contra recibo.</li> </ul>		
2.-	<p>Verifica que las facturas cumplan con los requisitos fiscales:</p> <p>Reúne toda la documentación?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No: Devuelve facturas y soportes para corrección.</li> <li>• Si: Continúa el proceso.</li> </ul>		
3.-	<p>Verifica si existe suficiencia presupuestal:</p> <p>Existen recursos disponibles?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No: Detiene el proceso de pago hasta que se solicite el recurso, y realiza adecuación presupuestal para dar suficiencia en ese rubro.</li> <li>• Si: Elabora cheque y póliza correspondiente, recabando la firma de: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jefe de departamento de administración y finanzas.</li> <li>- Subdirector.</li> <li>- Director.</li> </ul> </li> </ul>		
4.-			
5.-	<p>Recibe del proveedor o prestador de servicios contra recibo en original y realiza el pago.</p>		
Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo de 2000	Marzo de 2006	Marzo de 2007	13

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

215-01/D/SD/AF/04

**Nombre del procedimiento:** Supervisar y controlar las ventas diarias del restaurante y bar para su ingreso oportuno en bancos.

**Propósito:** Cumplir en tiempo y forma con la normatividad gubernamental, respecto a los depósitos por ingresos propios del Centro de Convenciones.

**Alcance:** Desde que se realiza el corte de caja por la venta del día, hasta que se deposita en la cuenta bancaria correspondiente.

**Responsable del procedimiento:** Departamento de Administración y Finanzas

**Políticas:**

- El monto de cada corte diario por concepto de ingresos, deberá depositarse en bancos el día hábil inmediato posterior, debidamente validado y/o verificado.

Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo de 2000	Marzo de 2006	Marzo de 2007	14

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

215-01/D/SD/AF/04

Descripción del procedimiento			
No. de Actividad	Actividad	Documento de Referencia/observación	
1.-	Realiza corte de caja de la venta del día del restaurant y bar.	<p>Formato: 215-01/D/SD/AF/04-1 (Ingresos a Tesorería)</p>	
2.-	<p>Tipo de venta realizada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Venta de Contado: Reporta el importe en la venta del día y entrega el efectivo.</li> <li>• Venta a Crédito: Reporta el importe en la venta del día y turna a crédito y cobranza para su tramite correspondiente.</li> </ul>		
3.-	<p>Entrega al departamento de administración y finanzas el reporte de ventas anexando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Copias de facturas</li> <li>• Copias de comandas</li> <li>• Dinero en efectivo.</li> </ul>		
4.-	Realiza el recibo de ingresos especificando el día de la venta y firmando de visto bueno el jefe del departamento de administración y finanzas.		
5.-	Deposita el importe especificado en el recibo de ingresos en la cuenta bancaria correspondiente a los ingresos propios del Centro de Convenciones.		
6.-	Recopila las fichas de deposito de ventas de restaurant y bar, para elaborar oficio correspondiente a la tesorería de la Secretaría de Planeación y Finanzas y obtener el recibo oficial correspondiente.		
Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo de 2000	Marzo de 2006	Marzo de 2007	15

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

215-01/D/SD/AF/05

**Nombre del procedimiento:** Elaboración del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos.

**Propósito:** Conocer el importe estimado de los gastos operacionales a los que se enfrentará el Centro de Convenciones durante el siguiente año.

**Alcance:** Desde que cada departamento elabora sus necesidades básicas de operación y proyectos para el siguiente año, hasta la conjunción e integración de todo un plan de gastos.

**Responsable del procedimiento:** Departamento de Administración y Finanzas

**Políticas:**

- La generación de este documento, así como modificaciones y/o alteraciones deberán apegarse a la normatividad que cada año estipula la Secretaría de Planeación y Finanzas.

Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo de 2000	Marzo de 2006	Marzo de 2007	16

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

215-01/D/SD/AF/05

Descripción del procedimiento			
No. de Actividad	Actividad	Documento de Referencia/observación	
1.-	Solicita la información de la proyección de los gastos que va a realizar cada departamento en su área, para enfrentar los eventos y trabajo programado del siguiente año.		
2.-	<p>Recopila toda la información definiendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prioridades y necesidades básicas de cada área.</li> <li>• Determina los egresos de acuerdo al clasificador del gasto.</li> <li>• Verifica importes obtenidos y verifica con el techo financiero determinado por la Secretaría de Planeación y Finanzas.</li> </ul>		
3.-	<p>Como se encuentra el presupuesto en relación al techo autorizado?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los gastos exceden a lo establecido, se reevalúan conceptos y se realizan los ajustes correspondientes.</li> <li>• Los gastos no exceden a lo establecido, continúa el procedimiento.</li> </ul>		
4.-	Presenta al director para su revisión y validación, así como observaciones finales adicionales a la proyección.		
5.-	Realiza oficio y adjunta documento de presupuesto de egresos debidamente validado para su análisis en la Secretaría de Planeación y Finanzas.		
Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo de 2000	Marzo de 2006	Marzo de 2007	17

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

215-01/D/SD/AF/06

**Nombre del procedimiento:** Realizar compra de materiales e insumos.

**Propósito:** Proporcionar a cada uno de los departamentos de los materiales necesarios para que realicen todas sus actividades eficientemente.

**Alcance:** Desde la recepción del forma de solicitud de material hasta su entrega oportuna.

**Responsable del procedimiento:** Departamento de Administración y Finanzas

**Políticas:**

- Cada movimiento generado por concepto de compras de materiales e insumos deberá registrarse de acuerdo a las bases y normas que establece de Secretaría de Administración, así como la normatividad aplicable para tal fin.

Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo de 2000	Marzo de 2006	Marzo de 2007	18

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

215-01/D/SD/AF/06

Descripción del procedimiento			
No. de Actividad	Actividad	Documento de Referencia/observación	
1.-	Recibe formato de solicitud de compra de material debidamente requisitado y validado por la subdirección.		
2.-	Solicita cotización a tres diferentes proveedores.		
3.-	Realiza cuadro comparativo para analizar las tres cotizaciones recibidas de los proveedores verificando precio, calidad, disponibilidad, condiciones de entrega, forma de pago, etc).		
4.-	Verifica si existe suficiencia presupuestal y si es positivo confirma el pedido inmediatamente para su entrega oportuna.		
5.-	Recibe del proveedor la mercancía requerida y su factura anexa, verificando que todo se encuentre elaborado correctamente.		
6.-	<p>Existe alguna observación en la compra:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>No: Se entiende que el pedido fue surtido de acuerdo a la solicitud y la factura corresponde al material entregado en el almacén.</li> <li>Si: Devuelve factura al proveedor para su corrección y/o en su caso los productos si no cumplieron con las especificaciones solicitadas previamente.</li> </ul>		
Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo de 2000	Marzo de 2006	Marzo de 2007	19

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

215-01/D/SD/AF/07

**Nombre del procedimiento:** Realizar movimientos nominales de alta, baja, promoción de personal.

**Propósito:** Contar con el personal de estructura realizando sus movimientos nominales en tiempo de acuerdo con la normatividad de la Secretaría de Administración.

**Alcance:** Desde que se tiene conocimiento de algún cambio de personal, hasta que se realizan los movimientos necesarios para el correcto funcionamiento de la plantilla autorizada.

**Responsable del procedimiento:** Departamento de Administración y Finanzas

**Políticas:**

- Cualquiera de los movimiento nominales de alta, baja y/o promoción de personal requeridos, serán realizados de acuerdo a los lineamientos y normatividad vigente de la Secretaría de Administración.

Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo de 2000	Marzo de 2006	Marzo de 2007	20

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

215-01/D/SD/AF/07

Descripción del procedimiento			
No. de Actividad	Actividad	Documento de Referencia/observación	
1.-	<p>Recibe informe de los departamentos, de la existencia de un movimiento de personal en su área:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alta</li> <li>• Baja</li> <li>• Promoción.</li> </ul>	<p>Formato: 215-01/D/SD/AF/07-1 (Alta de personal)</p>	
2.-	<p>Movimiento de alta de personal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifica si existe plaza vacante disponible en la plantilla de personal.</li> <li>• Recibe propuesta de candidatos a ocupar la plaza, con currículum y documentación anexa.</li> <li>• Analiza documentación de candidatos y procede a entrevista interna en el Centro de Convenciones.</li> <li>• Realiza perfil de puesto y envía con oficio respectivo, a los candidatos idóneos al Instituto de Profesionalización para evaluación, acompañado de: Copia de acta de nacimiento, Solicitud de empleo con fotografía, Constancia de estudios, Constancia de experiencia laboral, formato de designación de beneficiarios del fondo de ahorro, Formato de seguro de vida.</li> <li>• Recibe resultado del dictamen de selección y determina la fecha de ingreso del candidato al Centro de Convenciones.</li> <li>• En caso que la plaza a ocupar no requiera ser evaluada, de reúne la documentación para expediente personal.</li> <li>• Solicita documentación adicional: Constancia de no adeudo, Constancia de no inhabilitación, Comprobante domiciliario, Certificado médico, 2 Cartas de recomendación.</li> <li>• Adjunta documentación de movimiento nominal de alta, aviso de inscripción al IMSS (Afil-02), reporte de movimiento nominal en el sistema SISNOMI y envía a la Secretaría de Administración para su proceso.</li> <li>• Recibe reporte de movimientos aprobados e informa al candidato para presentarse en la fecha indicada de alta en el Centro de Convenciones.</li> </ul>		
Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo de 2000	Marzo de 2006	Marzo de 2007	21

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

215-01/D/SD/AF/07

Descripción del procedimiento			
No. de Actividad	Actividad	Documento de Referencia/observación	
3.-	<p>Movimiento de baja de personal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe notificación de baja de personal mediante oficio de renuncia dirigido al director del Centro de Convenciones. Tipos de bajas: Renuncia voluntaria, acta administrativa, jubilación o pensión, retiro voluntario administrativo del personal de base, destitución e inhabilitación del puesto o por defunción.</li> <li>• Realiza captura en sistema baja IMSS, anexando formato SAIIA-01 firmado por el jefe de administración y finanzas, presentando al IMSS en un lapso no mayor a 5 días hábiles a la fecha de baja.</li> <li>• Llena los formatos de movimiento nominal de baja, documentación contenida y recepción de movimiento, con las firmas de autorización y visto bueno correspondiente.</li> <li>• Archiva expediente del extrabajador anexando toda la documentación soporte del tramite de baja ante las instancias correspondientes.</li> </ul>	<p>Formato: 215-01/D/SD/AF/07-2 (Baja de personal)</p>	
4.-	<p>Movimiento de promoción del trabajador:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe notificación de promoción de un servidor público.</li> <li>• Verifica la existencia de una plaza vacante.</li> <li>• Dependiendo de la categoría y plaza disponible, envía al servidor público a examen de evaluación en el Instituto de profesionalización para valorar su desempeño y emitir el dictamen correspondiente.</li> <li>• Recaba firma del IMSS (Afil-03) modificación del salario del trabajador.</li> <li>• Llena los formatos de movimiento nominal de promoción, documentación contenida y recepción de movimiento, con las firmas de autorización y visto bueno correspondiente.</li> </ul>		
Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo de 2000	Marzo de 2006	Marzo de 2007	22

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

215-01/D/SD/AF/07

Descripción del procedimiento			
No. de Actividad	Actividad	Documento de Referencia/observación	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realiza captura en el sistema SISNOMI, para enviar a la Secretaría de Administración con las firmas de autorización y validación correspondiente.</li> <li>Recibe reporte de los movimientos aprobados e informa al candidato para presentarse en la fecha indicada en su nuevo puesto.</li> </ul>		
Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo de 2000	Marzo de 2006	Marzo de 2007	23

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

215-01/D/SD/AF/08

**Nombre del procedimiento:** Descuentos por incidencias (inasistencias y disciplinarios) del personal.

**Propósito:** Controlar la asistencia del personal en los horarios de trabajo establecidos.

**Alcance:** Desde que se detecta irregularidad en los horarios y días de trabajo del servidor publico, hasta que se le aplica la sanción correspondiente.

**Responsable del procedimiento:** Departamento de Administración y Finanzas

**Políticas:**

- Los lineamientos generales en materia de recursos humanos, emitido por la Secretaría de Turismo, regirá el control de asistencia.
- El área de recursos humanos, no se hará responsable en errores en que incurran los trabajadores en el registro de entrada y/o salida.

Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo de 2000	Marzo de 2006	Marzo de 2007	24

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

215-01/D/SD/AF/08

Descripción del procedimiento			
No. de Actividad	Actividad	Documento de Referencia/observación	
1.-	Supervisar la entrada y salida del personal en donde se encuentra instalado el reloj checador, verificando que el registro se realice de forma personal.	Formato: 215-01/D/SD/AF/08-1 (Control de Asistencia)	
2.-	Retira las tarjetas y revisa cada una, vaciando las observaciones en un formato de control de asistencia diario		
3.-	Realiza corte quincenal de información de las incidencias del personal verificando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si existen incapacidades presentadas por el personal.</li> <li>• Si existen oficios de comisión fuera de la ciudad.</li> <li>• Si existen memorandum de permisos debidamente validados por la dirección.</li> <li>• Si existe permiso con reposición o descanso otorgado por un día de trabajo realizado previamente.</li> </ul>		
4.-	Captura los descuentos en el sistema de la Secretaría de Administración SISNOMI y emite reporte para firma de validación y autorización.		
5.-	Recibe el previo de movimientos aplicados en la Secretaría de Administración y disco para incorporación en el sistema y archivo correspondiente.		
Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo de 2000	Marzo de 2006	Marzo de 2007	25

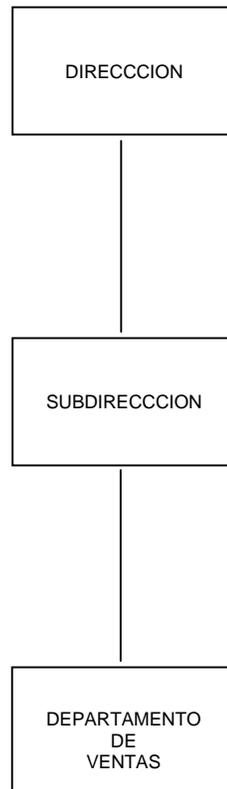


# DEPARTAMENTO DE VENTAS



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### DEPARTAMENTO DE VENTAS



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

215-01/D/SD/V/01

**Nombre del procedimiento:** Proporcionar Información de los servicios.

**Propósito:** Dar a conocer al público en general todos los servicios y espacios a través de diferentes medios como publicidad, Internet, página web, telefónicamente y personalmente.

**Alcance:** Desde que el cliente local, estatal y nacional solicita información hasta que se retira con todos los datos del Centro de Convenciones.

**Responsable del procedimiento:** Departamento de Ventas.

**Políticas:**

- La información de los servicios que ofrece el centro de Convenciones y Polyforum Chiapas, deberá ser proporcionada de manera personal y a entera satisfacción del posible usuario.

Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo de 2000	Marzo de 2006	Marzo de 2007	28

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Descripción del procedimiento			
No. de Actividad	Actividad	Documento de Referencia/observación	
1.-	Establece contacto previo con el cliente a través de cualquier medio proporcionando información de los servicios que tiene el Centro de Convenciones.		
2.-	Orienta al cliente con diversas opciones de servicios, con la finalidad de cubrir su evento de una manera integral.		
3.-	Determina conjuntamente con el cliente las necesidades y requerimientos de su evento, de acuerdo a su logística y especificaciones particulares.		
4.-	Otorga mayor información con diversos apoyos cuando el contacto es: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefónicamente: Proporciona información completa de servicios y espacios.</li> <li>• Internet y/o mail: Proporciona información a través de la página, con fotografías específicas de espacios y diversos montajes de salones.</li> <li>• Recorrido físico: proporciona información visual, apoyado con documentación como folletos, fotografías de platillos, menús, gráficas de montaje de los salones, planos de ubicación de espacios de salones y lugares específicos.</li> </ul>		
5.-	Esta el cliente interesado en contratar los servicios? <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si: Elabora oficio de solicitud.</li> <li>• No: Despide al cliente de forma amable, esperando su próxima visita</li> </ul>		
Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo de 2000	Marzo de 2006	Marzo de 2007	29

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

215-01/D/SD/V/02

**Nombre del procedimiento:** Realizar cotizaciones para clientes.

**Propósito:** Dar a conocer por escrito un presupuesto detallado de servicios, precios, espacios a utilizar y condiciones de venta, autorizado por el Director.

**Alcance:** Desde que el cliente hace su oficio de solicitud dirigida al director hasta que recibe la cotización por escrito.

**Responsable del procedimiento:** Departamento de Ventas

**Políticas:**

- Toda cotización deberá establecerse con una vigencia máxima de quince días naturales y deberá explicar detalladamente las condiciones de pago.

Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo de 2000	Marzo de 2006	Marzo de 2007	30

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Descripción del procedimiento					
No. de Actividad	Actividad	Documento de Referencia/observación			
1.-	Recibe oficio de solicitud, para análisis y elaboración de cotización.	Formato: 215-01/D/SD/V/02-1 (Oficio de solicitud)			
2.-	Verifica la fecha de realización y la disponibilidad en el calendario de eventos para su reservación.  Están disponibles los espacios? <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si: Aparta fecha en calendario de eventos programados.</li> <li>• No: Informa al cliente, para su conocimiento y posible cambio de fecha.</li> </ul>				
3.-	Determina los precios de venta en base a las políticas establecidas, ya que existe variación de precios en eventos de Gobierno del Estado como tarifa social, de escuelas, de instituciones de beneficencia, y otra tarifa para eventos particulares.				
4.-	Presenta al director la propuesta de cotización, para su revisión y observación correspondiente.			Formato: 215-01/D/SD/V/02-2 (Cotización)	
5.-	Recibe cotización autorizada por el director y se le entrega al cliente de forma inmediata.				
Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página		
Marzo de 2000	Marzo de 2006	Marzo de 2007	31		

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

215-01/D/SD/V/03

**Nombre del procedimiento:** Elaboración de contratos.

**Propósito:** Formalizar el evento mediante un contrato de arrendamiento para eventos especiales.

**Alcance:** Desde la solicitud del servicio que realiza el cliente hasta la firma del contrato por parte del director y arrendatario.

**Responsable del procedimiento:** Departamento de Ventas

**Políticas:**

- El arrendatario deberá tener conocimiento pleno del clausulado del contrato al momento de la firma del mismo. Dicho conocimiento es responsabilidad del personal a cargo del contrato en específico.

Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo del 2000	Marzo de 2006	Marzo de 2007	32

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Descripción del procedimiento			
No. de Actividad	Actividad	Documento de Referencia/observación	
1.-	Recibe oficio de confirmación y se elabora el contrato de arrendamiento para eventos especiales, en 5 tantos originales, en donde se especifica:	<p>Formato: 215-01/D/SD/V/03-1 (Contrato)</p>	
2.-	<ul style="list-style-type: none"> <li>• datos del cliente (nombre, dirección, empresa, R.F.C.)</li> <li>• servicios requeridos para el evento</li> <li>• fechas contratadas</li> <li>• horarios</li> <li>• precio de cada servicio e importe total del contrato.</li> <li>• condiciones de pago.</li> </ul>		
3.-	Turna a la subdirección para revisión y firma correspondiente del subdirector.		
4.-	Presenta al director el contrato para su rubrica y autorización final.		
5.-	<p>Solicita la firma de conformidad por parte del cliente una vez leídas todas las cláusulas del contrato.</p> <p>Está de acuerdo el cliente con el clausulado ?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si: Firma inmediatamente.</li> <li>• No: Se toman acuerdos para revisión.</li> </ul>		
6.-	<p>Distribuye los contratos de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cliente.</li> <li>• Dirección</li> <li>• Subdirección</li> <li>• Departamento de administración y finanzas.</li> <li>• Departamento de ventas</li> </ul>		
Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo de 2000	Marzo de 2006	Marzo de 2007	33

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

215-01/D/SD/V/04

**Nombre del procedimiento:** Realización de eventos en el Centro de Convenciones y Polyforum Chiapas.

**Propósito:** Proporcionar al cliente con eficiencia y eficacia la máxima calidad en su evento.

**Alcance:** Desde el momento que se elabora la orden de servicio, hasta que se da por finalizado el evento.

**Responsable del procedimiento:** Departamento de Ventas.

**Políticas:**

- El personal que participa en la realización del evento proporcionará con máxima calidad los servicios que le han sido asignados a su cargo, y deberán apegarse al contrato firmado con el cliente.

Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo de 2000	Marzo de 2006	Marzo de 2007	34

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Descripción del procedimiento			
No. de Actividad	Actividad	Documento de Referencia/observación	
1.-	Elabora orden de servicio en un tanto original detallando todas las especificaciones de los servicios requeridos en apego al contrato.	Formato 215-01/D/SD/V/04-1 (orden de servicio)	
2.-	Recaba la firma del jefe del departamento de administración y finanzas.		
3.-	Turna a la subdirección para el Vo. Bo. y firma correspondiente del subdirector.  Están todos los datos correctos?  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si: Continúa el trámite correspondiente.</li> <li>• No: Se realizan las correcciones pertinentes.</li> </ul>		
4.-	Recibe orden por parte del subdirector y se reparte copia de la orden de servicio a las siguientes áreas:  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección.</li> <li>• Subdirección.</li> <li>• Departamento de Alimentos y Bebidas.</li> <li>• Departamento Técnico.</li> <li>• Departamento de Conservación y Mantenimiento.</li> <li>• Departamento de Ventas.</li> <li>• Promoción y Relaciones Públicas.</li> <li>• Vigilancia.</li> <li>• Cocina.</li> <li>• Almacén.</li> <li>• Capitán de meseros.</li> <li>• Responsable de mantelería.</li> </ul>		
5.-	Programa las actividades en coordinación con las áreas involucradas y se trabaja en conjunto para la exitosa realización del evento.		
Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo de 2000	Marzo de 2006	Marzo de 2007	35

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

215-01/D/SD/V/05

**Nombre del procedimiento:** Publicidad y Relaciones Públicas.

**Propósito:** Definir la mejor estrategia en relaciones públicas para lograr los objetivos del Centro de Convenciones.

**Alcance:** Desde que se elabora la publicidad hasta que es del conocimiento del público en general.

**Responsable del procedimiento:** Departamento de ventas, ( Promoción y Relaciones Públicas).

**Políticas:**

- Se generará la información con fiel apego a los servicios que se encuentran disponibles en el momento de su publicación.

Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo de 2000	Marzo de 2006	Marzo de 2007	36

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Descripción del procedimiento			
No. de Actividad	Actividad	Documento de Referencia/observación	
1.-	Elabora la cartera de clientes con relación a todas las asociaciones y cámaras que se encuentran registradas en el Estado.		
2.-	Determina a que empresas particulares y público en general se enfocan los servicios que ofrece el Centro de Convenciones.		
3.-	Trabaja conjuntamente con el área de promoción y relaciones públicas en definir que estrategias de ventas se utilizarán para la conservación y captación de nuevos clientes.		
4.-	Invita vía telefónica a que sigan utilizando las instalaciones, presentándoles nuevas propuestas y servicios adicionales que existan en ese momento.		
5.-	Realiza visita domiciliaria en la ciudad, a las instituciones privadas y con apoyo del material publicitario y tácticas de ventas, se establece una relación más estrecha.		
Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo de 2000	Marzo de 2006	Marzo de 2007	37

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

215-01/D/SD/V/06

**Nombre del procedimiento:** Liquidación de contratos.

**Propósito:** Lograr que todos los contratos se encuentren liquidados 8 días antes de su realización.

**Alcance:** Desde el pago del anticipo a la firma del contrato, hasta la liquidación del evento.

**Responsable del procedimiento:** Departamento de Ventas

**Políticas:**

- Todos los eventos particulares deberán ser liquidados a mas tardar ocho días antes de la realización del mismo, de acuerdo a la cláusula No. 7 inciso C del contrato de arrendamiento para eventos especiales.
- Todos los eventos de Gobierno del Estado, se deberá realizar previo trámite de pago (contra recibo) fijando fecha de pago del mismo, para su realización.

Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo de 2000	Marzo de 2006	Marzo de 2007	38

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Descripción del procedimiento			
No. de Actividad	Actividad	Documento de Referencia/observación	
1.-	<p>Firma el contrato de arrendamiento de eventos especiales y se determina de acuerdo a las políticas establecidas el importe del anticipo que paga el cliente, estableciendo el pago del deposito en garantía, el cual puede ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• \$ 1,500.00 En congresos y conferencias.</li> <li>• \$ 3,000.00 En banquetes y renta de polyforum.</li> </ul>		
2.-	<p>Informa vía telefónica al departamento de administración y finanzas para recibir el anticipo y deposito en garantía para extender los recibos de ingresos correspondientes.</p>		
3.-	<p>Recibe semanalmente del departamento de administración y finanzas el reporte de los eventos contratados pendientes de realizarse, informando el saldo actual de cada contrato, para que cumpla a la brevedad con la cláusula No. 7 del contrato "Condiciones de Pago".</p> <p>El cliente tiene pendiente pagos?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si: Se le notifica telefónicamente, informándole que pase a liquidar el saldo pendiente.</li> <li>• No: Continúa con los plazos establecidos.</li> </ul>		
4.-	<p>Recibe reporte del departamento de administración y finanzas de la liquidación del contrato.</p>		
Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo de 2000	Marzo de 2006	Marzo de 2007	39

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

215-01/D/SD/V/07

**Nombre del procedimiento:** Emisión de reporte de eventos.

**Propósito:** Determinar la cantidad de eventos realizados durante el mes, para la toma de decisiones en las nuevas políticas de ventas.

**Alcance:** Desde que se realiza el primer evento hasta el ultimo evento durante el mes.

**Responsable del procedimiento:** Departamento de Ventas

**Políticas:**

- El reporte de eventos deberá de ser generado en los primeros tres días hábiles de cada mes y turnado a la dirección y al departamento de Administración y Finanzas de este Centro de Convenciones y Polyforum Chiapas.

Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo de 2000	Marzo de 2006	Marzo de 2007	40

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Descripción del procedimiento			
No. de Actividad	Actividad	Documento de Referencia/observación	
1.-	<p>Realiza la captura de todos los eventos especificando los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evento.</li> <li>• Empresa.</li> <li>• Número de contrato.</li> <li>• Tipo de evento.</li> <li>• Importe.</li> <li>• Número de personas.</li> </ul>		
2.-	<p>Durante el mes se otorgó algún evento de cortesía y/o cancelado?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si: Se especifica con las observaciones correspondientes</li> <li>• No: Se omite información.</li> </ul>		
3.-	<p>Entrega el reporte a la dirección para la toma de decisiones y al departamento de administración y finanzas para complementar la comprobación de los recursos correspondientes.</p>		
4.-	<p>Analiza cuales fueron los resultados mensuales de las ventas y dependiendo de los mismos según sea el caso.</p> <p>Se realizan acciones de ventas ?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si: Incrementar y/o incentivar las ventas.</li> <li>• No: Continua con misma dinámica de ventas.</li> </ul>		
Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo de 2000	Marzo de 2006	Marzo de 2007	41



**GOBIERNO CONSTITUCIONAL DEL ESTADO DE CHIAPAS  
CENTRO DE CONVENCIONES Y POLYFORUM CHIAPAS**

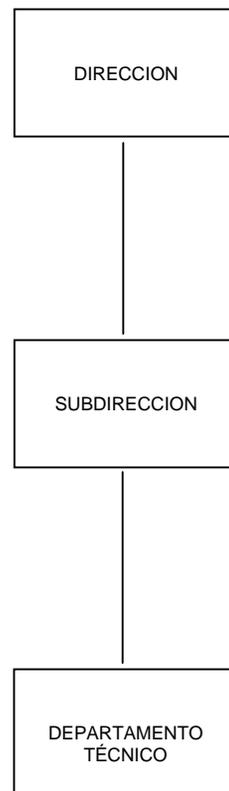


**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

# **DEPARTAMENTO TECNICO**

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### DEPARTAMENTO TECNICO



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

215-01/D/SD/T/01

**Nombre del procedimiento:** Proporcionar información técnica al cliente.

**Propósito:** Lograr que el cliente tenga un amplio panorama sobre las capacidades técnicas y aprovechamiento máximo de todos los recursos para la exitosa realización de su evento

**Alcance:** Desde que el cliente solicita la información hasta que se le entrega.

**Responsable del procedimiento:** Departamento Técnico

**Políticas:**

- La información proporcionada cubrirá todos los requerimientos del usuario y deberá coadyuvar a la aceptación y satisfacción plena del mismo.

Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo de 2000	Marzo de 2006	Marzo de 2007	44

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Descripción del procedimiento			
No. de Actividad	Actividad	Documento de Referencia/observación	
1.-	Indica y muestra a los solicitantes las capacidades de: aforo, áreas útiles y también mobiliario y equipo con que se cuenta.	Formato: 215-01/D/SD/T/01-1 (Lista de redes, equipo adicional con el que se cuenta y planos de salón).	
2.-	Proporciona planos de distribución de salas y escenarios.		
3.-	Sugiere al cliente experiencias de eventos similares.		
4.-	Sugiere al cliente si necesita equipo adicional o externo.		
	Requiere equipo externo?  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si: Determinan el tipo de equipo, cantidad y especificaciones, se le informa al cliente, para que realice por cuenta propia las acciones respectivas en tiempo y forma de acuerdo a sus requerimientos.</li> <li>• No: Continúa procedimiento.</li> </ul>		
5.-	Se solicita al cliente que proporcione por escrito al departamento sus necesidades técnicas para su evento.		
6.-	Recomienda al cliente normas de seguridad conforme a los lineamientos de protección civil.		
Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo de 2000	Marzo de 2006	Marzo de 2007	45

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

215-01/D/SD/T/02

**Nombre del procedimiento:** Elaborar ficha técnica del evento a realizar.

**Propósito:** Tener oportunamente los espacios y equipos para los eventos.

**Alcance:** Desde que recibe la orden de servicio hasta que termina el croquis de montaje.

**Responsable del procedimiento:** Departamento Técnico

**Políticas:**

- La ficha técnica deberá contener todos los datos e información para que con la debida anticipación se tengan los materiales e insumos requeridos.

Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo de 2000	Marzo de 2006	Marzo de 2007	46

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Descripción del procedimiento			
No. de Actividad	Actividad	Documento de Referencia/observación	
1.-	Recibe orden de servicio del departamento de ventas.	Formato: 215-01/D/SD/T/02-1 (Ficha Técnica)	
2.-	Archiva en expediente de acuerdo al orden cronológico de la realización del evento.		
3.-	Elabora ficha técnica para control de disponibilidad de equipos, verificando los requerimientos de montaje específicos del evento.  Requiere equipo adicional ?  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si: Realiza anotaciones respectivas en ficha técnica.</li> <li>• No: Omite observación.</li> </ul> Requiere contratar personal eventual ?  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si: Determina el número de personas que intervendrán en el evento y solicita al departamento de Administración y Finanzas.</li> <li>• No: Omite observación.</li> </ul>		
4.-	Determina tiempo de montaje, considerando la existencia de compatibilidad con otras actividades y eventos por realizar.		
5.-	Prepara equipo en área técnica de acuerdo al tipo de evento y verifica los insumos para su buen funcionamiento.		
6.-	Realiza croquis de montaje preliminar de acuerdo al tipo de evento, número de personas y especificaciones del cliente.		
Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo de 2000	Marzo de 2006	Marzo de 2007	47

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

215-01/D/SD/T/03

**Nombre del procedimiento:** Coordinar montaje de eventos del Centro de Convenciones y Polyforum.

**Propósito:** Lograr que los montajes cumplan con las especificaciones de calidad y se realicen en los tiempos establecidos de acuerdo a la orden de servicio.

**Alcance:** Desde que se recibe croquis de montaje hasta que se concluye.

**Responsable del procedimiento:** Departamento Técnico

**Políticas:**

- Todos los eventos deberán apegarse a bitácora de servicio en coordinación con los demás departamentos y ficha técnica previamente requisitada de acuerdo al evento y sus características.

Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo de 2000	Marzo de 2006	Marzo de 2007	48

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Descripción del procedimiento			
No. de Actividad	Actividad	Documento de Referencia/observación	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Para eventos en el Centro de Convenciones y Polyforum: conferencias, espectáculos, graduaciones y banquetes:</li> </ul>	Formato: 215-01/D/SD/T/03-1 (Plano de montaje)	
1.-	Enciende los equipos de iluminación, consola y dimmers.		
2.-	Acomoda luminaria de acuerdo al plano.		
3.-	Dar dirección a las luces e instala colores.		
4.-	Anota números de circuitos.		
5.-	Verifica números de circuitos y color e intensidad.		
6.-	Programa de computadora de iluminación.		
7.-	Enciende la luz de sala.		
8.-	Enciende el equipo de audio.		
9.-	Revisa el sistema con sonido.		
10.-	Prepara micrófonos, cables, cajas directas, monitores etc.		
11.-	Ubica e instala el equipo en el escenario o donde se requiera.		
12.-	Instala equipo periférico: ecualizadores, reproductores etc.		
13.-	Revisa señal de envíos y retornos en consola de sala y monitores.		
14.-	Ajusta niveles, parámetros y ecualiza.		
15.-	Realiza ensayo general		
16.-	Afora escenario colocando las vestiduras conforme al evento		
17.-	Recibe escenografía de la compañía		
Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo del 2000	Marzo de 2006	Marzo de 2007	49

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Descripción del procedimiento			
No. de Actividad	Actividad	Documento de Referencia/observación	
18.-	Ubica escenografía: Templete, telones, instrumentos, etc.		
19.-	Baja varas libres y cuelga telones y/o equipos.		
20.-	Contrapesa las varas con equipos.		
21.-	Nivela todas las varas contrapesadas.		
22.-	Ubica practicables, podium, maceteras, pantallas, proyectores, etc.		
23.-	Coloca alfombras, forra y amarra los practicables.		
24.-	Reporta al departamento de mantenimiento para realizar conjuntamente el acomodo de sillas, mesas, templetes, pista de baile y muros acústicos.		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Para eventos deportivos: Montaje para eventos de Baloncesto:</li> </ul>		
1.-	Retira butacas de la zona melón.		
2.-	Enciende el compresor de aire.		
3.-	Guarda las plataformas móviles de butacas.		
4.-	Levanta, enrolla y guarda el alfombrado de cancha.		
5.-	Arma los tableros.		
6.-	Instala las canastas en los tableros.		
7.-	Ubica los tableros en su lugar dentro de la cancha.		
8.-	Instala los protectores de las bases de los tableros.		
9.-	Coloca mesa de luces y bancas para jugadores.		
	Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión
	Marzo de 2000	Marzo de 2006	Marzo de 2007
			Página
			50

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Descripción del procedimiento			
No. de Actividad	Actividad	Documento de Referencia/observación	
10.-	Enciende el marcador electrónico.		
11.-	Enciende iluminación de cancha.		
12.-	Enciende sonido ambiental.		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Montaje para eventos de Box:</li> </ul>		
1.-	Retira butacas de la zona melón.		
2.-	Ubica los cuatro postes principales.		
3.-	Atornilla los postes principales largueros laterales.		
4.-	Instala el cargador central.		
5.-	Atornilla los cargadores a los largueros.		
6.-	Instala el entarimado.		
7.-	Instala los tensores en la parte inferior de los postes.		
8.-	Coloca la lona.		
9.-	Instala las cuerdas.		
10.-	Instala los focos.		
11.-	Instala la campana.		
12.-	Coloca las escaleras.		
13.-	Coloca la bambalina del ring.		
14.-	Ilumina el ring.		
15.-	Instala micrófonos de ring.		
16.-	Enciende música ambiental.		
Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo de 2000	Marzo de 2006	Marzo de 2007	51

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

215-01/D/SD/T/04

**Nombre del procedimiento:** Coordinar operación del evento.

**Propósito:** Lograr que el evento cumpla con las expectativas técnicas para la correcta operación durante el evento.

**Alcance:** Desde la ubicación de los técnicos en sus áreas de trabajo hasta que se apagan todos los equipos.

**Responsable del procedimiento:** Departamento Técnico

**Políticas:**

- El personal participante en cada evento permanecerá en su respectiva area de trabajo y proporcionará con calidad y oportunidad las soluciones que se le requieran.

Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo de 2000	Marzo de 2006	Marzo de 2007	52

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Descripción del procedimiento			
No. de Actividad	Actividad	Documento de Referencia/observación	
1.-	Verifica que todos los técnicos estén en sus puestos con los equipos de audio e iluminación encendidos.		
2.-	Prevé luz de sala.		
3.-	Da acceso a las instalaciones del público que asistirá al evento.		
4.-	Hace llamado de inicio del evento.		
5.-	Abre señal del audio		
6.-	Abre el telón principal (polyforum)		
7.-	Da seguimiento a las instrucciones del desarrollo del evento		
8.-	Cierra el telón al término del evento (polyforum)		
9.-	Indica la salida de las instalaciones al público asistente.		
10.-	Verifica que se apaguen todas los equipos y suministros que impliquen algún tipo de riesgo.		
Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo de 2000	Marzo de 2006	Marzo de 2007	53

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

215-01/D/SD/T/05

**Nombre del procedimiento:** Coordinar el desmontaje de los equipos.

**Propósito:** Lograr que los escenarios queden disponibles y los equipos se ubiquen en sus respectivos lugares para el evento siguiente.

**Alcance:** Desde que se desconecta y reubica el equipo hasta que se apagan las luces generales.

**Responsable del procedimiento:** Departamento Técnico

**Políticas:**

- El material y/o equipo propiedad del Centro de Convenciones y Polyforum Chiapas que se utilice, se ubicará en sus respectivos lugares justo al término de cada evento.

Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo de 2000	Marzo de 2006	Marzo de 2007	54

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Descripción del procedimiento			
No. de Actividad	Actividad	Documento de Referencia/observación	
1.-	Desconecta todos los equipos y suministros utilizados durante el evento.		
2.-	Verifica que todos los equipos estén completos y en buen estado.		
3.-	Guarda cada equipo en su lugar respectivo.		
4.-	Da aviso al departamento de mantenimiento para realizar conjuntamente el reacondicionamiento del mobiliario, que consiste en mesas, sillas, templetos, pista de baile en la bodega de muebles.		
5.-	Coordina y supervisa el desmontaje de equipo externo.		
6.-	Verifica que el escenario quede libre para proceder a bajar los telones escenográficos y luminotecnia.		
7.-	Descontrapesa varas.		
8.-	Desmonta los telones y luminotecnia.		
9.-	Sube varas.		
10.-	Guarda los telones y luminotecnia.		
11.-	Verifica el traslado de equipo externo a la rampa de carga y descarga.		
12.-	Apaga luces generales.		
Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo de 2000	Marzo del 2006	Marzo de 2007	55

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

215-01/D/SD/T/06

**Nombre del procedimiento:** Realizar mantenimiento preventivo de los equipos.

**Propósito:** Lograr tener en condiciones de optima operación los equipos de audio e iluminación, tramoya y mobiliario.

**Alcance:** Desde la supervisión hasta la limpieza y ajuste necesario para su buen funcionamiento.

**Responsable del procedimiento:** Departamento Técnico

**Políticas:**

- Realizar periódicamente el funcionamiento del equipo con base a bitácoras de mantenimiento y anticipar fallas mediante limpieza y otras actividades según características.

Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo de 2000	Marzo de 2006	Marzo de 2007	56

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Descripción del procedimiento			
No. de Actividad	Actividad	Documento de Referencia/observación	
1.-	Revisa y confirma con el departamento de ventas que no haya eventos confirmados.	Formato: 215-01/D/SD/T/06-1 (solicitud de compras)	
2.-	Revisa y ajusta varas de tramoya.		
3.-	Revisa y ajusta circuitos eléctricos en varas.		
4.-	Limpia y ajusta luminarias (lekos, frésenles y pares).		
5.-	Limpia varas eléctricas y de telones.		
6.-	Revisa y limpia poleas del sistema de tramoya.		
7.-	Revisa y limpia racks de dimmers (atenuadores de luz)		
8.-	Realiza limpieza de telones, bambalinas y piernas		
9.-	Revisa, limpia y ajusta seguidores		
10.-	Revisa salidas de voltajes de reguladores		
11.-	Hace limpieza del cuarto de amplificación y dimmers		
12.-	Revisa y sopletea amplificadores de audio		
13.-	Limpia conectores y terminales de audio e iluminación		
14.-	Revisa y corrige si presenta alguna falla menor el amplificador.		
	Presenta falla en el equipo?		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si: Repara inmediatamente.</li> <li>• No: Continúa procedimiento.</li> </ul>		
Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo de 2000	Marzo de 2006	Marzo de 2007	57

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Descripción del procedimiento			
No. de Actividad	Actividad	Documento de Referencia/observación	
15.-	Revisa y limpia el sistema de altavoces de sala y monitores		
16.-	Revisa y limpia la cabina de audio e iluminación incluyendo el equipo de proceso de audio y consolas de iluminación y audio		
17.-	Revisa y corrige fallas en cables de micrófonos y conectores especiales		
18.-	Se pinta y refuerza practicables y escaleras		
19.-	Se limpia y pinta templete de escenario		
20.-	Se limpia, pinta e identifica banco de freno de tramoya		
21.-	Se revisa y ajusta proyectores (video, acetato y diapositiva)		
22.-	Se limpia y repara pantallas de proyección		
23.-	Se hace extensiones de AC para los eventos		
24.-	Se revisa y limpia el compresor del equipo neumático de plataformas móviles (chechar aceites y filtros)		
25.-	Se revisa y ajusta del sistema neumático de plataformas móviles (mangueras, conexiones, válvulas, cojines etc.)		
26.-	<p>Se revisa y reporta al departamento de mantenimiento si existe algún daño a la cancha de duela.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Existe daño en la cancha?</li> </ul> <p>Si: Reporta inmediatamente al departamento de ventas y al departamento de administración y finanzas para que conjuntamente realicen el calculo del daño y realicen el proceso de cobranza.</p> <p>No: Se omite observación.</p>		
Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo de 2000	Marzo de 2006	Marzo de 2007	58



GOBIERNO CONSTITUCIONAL DEL ESTADO DE CHIAPAS  
CENTRO DE CONVENCIONES Y POLYFORUM CHIAPAS

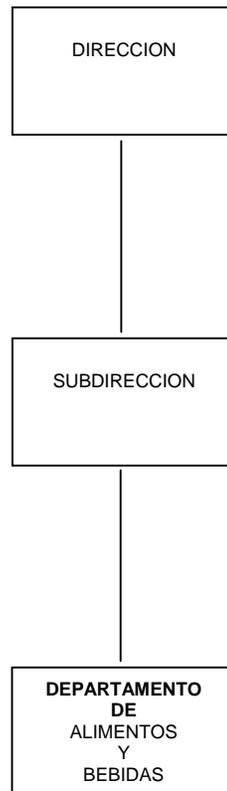


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

# DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

215-01/D/SD/AB/01

**Nombre del procedimiento:** Actualizar menús del restaurante.

**Propósito:** Atraer a los clientes presentándoles una amplia y variada carta de platillos.

**Alcance:** Desde que se elabora la propuesta de los platillos hasta que se obtienen los menús definitivos.

**Responsable del procedimiento:** Departamento de Alimentos y Bebidas

**Políticas:**

- Mantener una amplia variedad de platillos de acuerdo a las temporadas del año y a las sugerencias y gustos de los usuarios.

Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo de 2000	Marzo de 2006	Marzo de 2007	61

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Descripción del procedimiento			
No. de Actividad	Actividad	Documento de Referencia/observación	
1.-	Solicita al Chef la actualización de nuevos platillos para la carta del restaurante.		
2.-	Entrega el chef al Jefe del Departamento de Alimentos y Bebidas las nuevas propuestas de platillos para su revisión en cuanto a presentación y costo.		
3.-	Presenta al Director opciones de menús para su conocimiento, aprobación y/o modificación.		
4.-	Instruye al chef la elaboración de los nuevos platillos y coordina la degustación correspondiente.		
5.-	Solicita el chef mediante requisición los insumos para la elaboración de los nuevos platillos.	Formato: 215-01/D/SD/AB/01-1 (Requisición de requisición de materias primas).	
6.-	Presenta al Sub-Director la orden de requisición de insumos para su autorización.		
7.-	Solicita al departamento de administración y finanzas los recursos para la compra de los insumos.	Formato: 215-01/D/SD/AB/01-2 (Solicitud y orden de compra menor-Entrada al almacén).	
8.-	Recibe el almacén los productos solicitados a los proveedores.		
9.-	Entrega al chef los productos para su preparación inmediata.	Formato: 215-01/D/SD/AB/01-3 (Salida de Almacén)	
10.-	Elabora el chef el platillo a degustar.		
11.-	Confirma día y hora para degustación con la presencia del Jefe de Departamento de Alimentos y Bebidas, el Director y al Jefe del Departamento de Ventas.		
12.-	Si el platillo nuevo cumplió las expectativas se incorpora a la carta.		
Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Agosto de 2005	Marzo de 2006	Marzo de 2007	62

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

215-01/D/SD/AB/02

**Nombre del procedimiento:** Supervisar la operación de cocina y servicio del restaurante.

**Propósito:** Inspeccionar los procesos de operación del área de cocina y restaurante para lograr excelentes condiciones de trabajo y servicio ofreciendo la máxima calidad al cliente.

**Alcance:** Desde que el mesero comanda al comensal hasta que el cliente se retira satisfecho del servicio.

**Responsable del procedimiento:** Departamento de Alimentos y Bebidas

**Políticas:**

- Verificar permanentemente a todo el personal e infraestructura con la finalidad de otorgar la máxima calidad en servicios y alimentos a cada uno de los clientes.

Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo de 2000	Marzo de 2006	Marzo de 2007	63

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Descripción del procedimiento			
No. de Actividad	Actividad	Documento de Referencia/observación	
1.-	Instruye al personal de cocina encargado de la línea la limpieza general del área y el montaje la misma.	Formato: 215-01/D/SD/AB/02-1 ( Comanda )	
2.-	Supervisa al capitán de meseros y personal bajo su cargo en áreas tanto de restaurante como del bar.		
3.-	Recepciona el mesero el pedido del comensal y se entrega al área de cocina por medio de la comanda color blanca.		
4.-	Entrega el mesero la comanda color azul a la cajera quedándose ellos con la comanda color amarilla.		
5.-	Recibe el pedido en el área de cocina y elabora el alimento.		
6.-	Entrega los alimentos procesados a los meseros para que sirvan los alimentos a los comensales.		
7.-	Espera que el comensal solicite la cuenta, para ser preparada por la cajera.		
8.-	Supervisa que la cuenta incluya los precios de los alimentos y bebidas consumidas.		
9.-	Recepciona el importe otorgado por los comensales, liquida la cuenta ante la cajera y si el cliente requiere factura, se elabora, entregando esta al cliente.		
Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo de 2000	Marzo de 2006	Marzo de 2007	64

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

215-01/D/SD/AB/03-1

**Nombre del procedimiento:** Coordinar las compras para eventos y restaurante-bar.

**Propósito:** Contar en tiempo y forma con todos los implementos e insumos requeridos para ofrecer un excelente servicio.

**Alcance:** Desde que se recibe orden de servicio para la realización del evento hasta la culminación del mismo.

**Responsable del procedimiento:** Departamento de Alimentos y Bebidas

**Políticas:**

- Realizar con anticipación adecuada las actividades de adquisición de alimentos y bebidas, obteniendo la mejor relación costo-beneficio, para la elaboración de los platillos.

Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo de 2000	Marzo de 2006	Marzo de 2007	65

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Descripción del procedimiento			
No. de Actividad	Actividad	Documento de Referencia/observación	
1.-	<p>Recibe orden de servicio, analiza y coordina los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compras de materiales y productos.</li> <li>• Existencias de insumos en almacén.</li> <li>• Mantelería disponible.</li> <li>• Meseros.</li> </ul>	<p>Formato: 215-01/D/SD/AB/03-1 (Cuadro comparativo)</p>	
2.-	<p>Elabora cuadro comparativo de proveedores para determinar mejores condiciones de compra de productos para la elaboración de los alimentos (relación precio y calidad).</p> <p>Requiere adquirir productos adicionales al stock de almacén?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si: Realiza lista de productos.</li> <li>• No: Continúa procedimiento.</li> </ul> <p>Requiere Mantelería y Cristalería adicional?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si: Contacta a proveedor para solicitar sus servicios.</li> <li>• No: Continúa procedimiento.</li> </ul> <p>Requiere meseros eventuales?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si: Instruye al capitán de meseros para reunir al personal correspondiente.</li> <li>• No: Continúa procedimiento.</li> </ul>		
3.-	<p>Realiza requisición de compra de insumos, misma que es debidamente validada por el Subdirector.</p>		
4.-	<p>Solicita el recurso al departamento de administración y finanzas para que el personal de almacén realice la compra correspondiente.</p>		
5.-	<p>Recepción y verificación de insumos de acuerdo a la requisición de productos solicitados, validando de conformidad el chef.</p>		
Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo de 2000	Marzo de 2006	Marzo de 2007	66

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

215-01/D/SD/AB-04-1

**Nombre del procedimiento:** Controlar el inventario del almacén.

**Propósito:** Cumplir con los mínimos y máximos del stock de almacén para cubrir con las necesidades de operación del Centro de Convenciones y Polyforum Chiapas.

**Alcance:** Desde que se registra la entrada hasta que se registra la salida de los productos del almacén.

**Responsable del procedimiento:** Departamento de Alimentos y Bebidas

**Políticas:**

- Mantener un estricto control de todos los insumos verificando permanentemente requerimientos de faltantes, evitando caducidades y reportando sobrantes.

Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo de 2000	Marzo de 2006	Marzo de 2007	67

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Descripción del procedimiento			
No. de Actividad	Actividad	Documento de Referencia/observación	
1.-	Recibe la factura y verifica datos e importe.		
2.-	Captura en el sistema las entradas de todos los productos al almacén.		
3.-	Verifica la entrada física de los productos en el almacén.  Como adquieren los productos? <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los compra directamente el almacenista en las tiendas de autoservicio y/o establecimientos.</li> <li>• Los compra a través de los proveedores que entregan directamente el producto en el almacén.</li> </ul>		
4.-	Recibe requisición de salida de productos de los departamentos de alimentos y bebidas , así como del departamento de administración y finanzas.		
5.-	Verifica la salida física de los productos del almacén.		
6.-	Requisita la salida correspondiente con el formato de salida del almacén.		
7.-	Elabora cada fin de mes el inventario físico de productos, insumos, loza, cristalería, mantelería, cubiertos.		
8.-	Realiza cruce de información del inventario físico y del reporte del sistema computarizado.  Existen inconsistencias en el resultado del inventario? <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si: Verifican la los reportes de entradas y salidas de productos, captura del sistema y documentación correspondiente.</li> <li>• No: Continúa procedimiento.</li> </ul>		
9.-	Supervisa los resultados del cruce de datos, utilizando la información para la toma de decisiones, logrando un estricto control del método (PEPS) y mínimos y máximos.		
Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Agosto de 2005	Marzo de 2006	Marzo de 2007	68

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

215-01/D/SD/AB/05-1

**Nombre del procedimiento:** Elaborar el reporte diario de ventas del restaurante y bar.

**Propósito:** Informar a la dirección de los ingresos del restaurante para la toma de decisiones mejorando su productividad.

**Alcance:** Desde que se realiza el reporte de ventas diarias, hasta que el reporte se presenta en la dirección, para su análisis correspondiente.

**Responsable del procedimiento:** Departamento de Alimentos y Bebidas

**Políticas:**

- El reporte de eventos deberá presentarse a la dirección el día siguiente hábil de la fecha que se prestó el servicio.

Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo de 2000	Marzo de 2006	Marzo de 2007	69

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Descripción del procedimiento			
No. de Actividad	Actividad	Documento de Referencia/observación	
1.-	<p>Supervisa que la información contenida en las comandas del día, se incluyan oportunamente en el concentrado del reporte de ventas diarias.</p> <p>Que tipo de ventas se realizaron?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ventas de contado: El cliente paga en el momento su cuenta en efectivo.</li> <li>• Ventas a crédito: Son autorizados por el director, en donde el cliente firma el importe total de la comanda y se envía a cuentas por cobrar para su trámite correspondiente.</li> <li>• Cortesías: Son autorizadas por el director, en casos excepcionales, que justifique su razón de ser.</li> <li>• Menús del personal: Con la autorización correspondiente, se le otorga los alimentos al personal de estructura que por el horario y actividades que desempeñan, se les proporciona sus alimentos diarios, sin costo alguno.</li> </ul>	<p>Formato: (215-01/D/SD/AB/05-1) Reporte De ventas</p>	
2.-	Desglosa la información de cada uno de los productos vendidos.		
3.-	Turna el reporte de ventas diarias al departamento de administración y finanzas, para la elaboración de las pólizas correspondientes.		
4.-	Adjunta al reporte de ventas el dinero para su depósito bancario inmediato.		
5.-	Turna el reporte a la persona encargada de captura en sistema para su inclusión.		
6.-	Recabara las firmas correspondientes para su revisión.		
7.-	Entrega a la Dirección el original para su análisis y toma de decisiones.		
Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo de 2000	Marzo de 2006	Marzo de 2007	70

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

215-01/D/SD/AB/06-1

**Nombre del procedimiento:** Elaborar programa de capacitación para el personal de alimentos y bebidas.

**Propósito:** Lograr que los conocimientos del personal se actualicen permanentemente para brindar un servicio de máxima calidad.

**Alcance:** Desde que se proponen los cursos de capacitación hasta que el personal adquiere los conocimientos y habilidades necesarias para desarrollarse y desempeñar eficientemente sus actividades.

**Responsable del procedimiento:** Departamento de Alimentos y Bebidas

**Políticas:**

- El personal deberá contar con los mejores conocimientos y habilidades a fin de proporcionar un servicio excelente al cliente.

Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo de 2000	Marzo de 2006	Marzo de 2007	71

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Descripción del procedimiento			
No. de Actividad	Actividad	Documento de Referencia/observación	
1.-	Lanza la convocatoria a las diversas empresas que se dedican a la capacitación en el área de alimentos y bebidas y/o a la Secretaría de Turismo a través del departamento de Capacitación.		
2.-	Especifica que conocimientos son necesarios que adquiera el personal para su actualización inmediata.		
3.-	Recibe la información por parte de los proveedores, de temas a tratar, horarios, costos y lugares para una capacitación adecuada del personal de cocina y meseros.		
4.-	Organiza al personal que participará en la capacitación, para que conjuntamente con las demás actividades sigan operando normalmente los servicios del restaurante y bar del Centro de Convenciones y Polyforum Chiapas.		
5.-	Proporciona a la dirección la información correspondiente de los cursos a adquirir, personal que participará.		
6.-	Informa al área de recursos humanos, para su observación correspondiente.		
7.-	Supervisa que los conocimientos adquiridos los pongan en práctica y realicen mejor sus actividades.		
Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo de 2000	Marzo de 2006	Marzo de 2007	72

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

215-01/D/SD/AB/07-1

**Nombre del procedimiento:** Realizar el costeo final de los eventos.

**Propósito:** Determinar los resultados cuantitativos de los eventos para determinar las ganancias.

**Alcance:** Desde que inicia el proceso de compra , recopilación de facturas e informe de resultados a la Dirección.

**Responsable del procedimiento:** Departamento de Alimentos y Bebidas

**Políticas:**

- Este documento deberá ser entregado a la dirección en los siguientes tres días hábiles luego de la conclusión del evento.

Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo de 2000	Marzo de 2006	Marzo de 2007	73

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Descripción del procedimiento			
No. de Actividad	Actividad	Documento de Referencia/observación	
1.-	Recopilar el total las facturas por concepto de compra de insumos que fueron utilizados para el evento.		
2.-	Recopilar toda la información de costos indirectos y directos que generó el evento.  Costos directos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Materias primas</li> </ul> Costos indirectos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios Básicos: luz, agua, aire acondicionado</li> <li>• Nómina de personal (cocina y meseros)</li> </ul>		
3.-	Solicitar al Departamento de Ventas el importe de venta del evento.		
4.-	Determinar las utilidades, para verificar el porcentaje de ganancias, y realizar comparativo con lo programado.		
5.-	Presentar el informe a la Dirección.		
Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo de 2000	Marzo de 2006	Marzo de 2007	74



GOBIERNO CONSTITUCIONAL DEL ESTADO DE CHIAPAS  
CENTRO DE CONVENCIONES Y POLYFORUM CHIAPAS

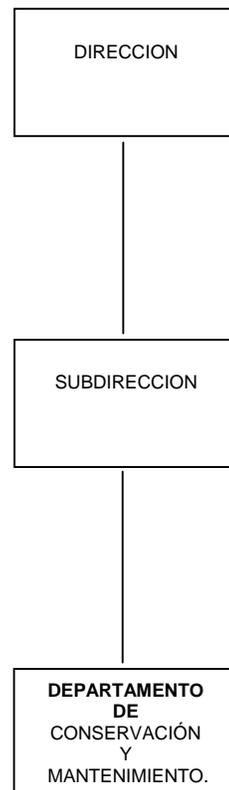


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

# DEPARTAMENTO DE CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### DEPARTAMENTO DE CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

215-01/D/SD/CM/01

**Nombre del procedimiento:** Programar reparaciones de instalaciones, máquinas y equipos de cocina, oficinas administrativas y equipos ubicados en áreas restringidas.

**Propósito:** Brindar mantenimiento preventivo y correctivo a las instalaciones, maquinaria y equipo, asegurando su buena operación y funcionamiento.

**Alcance:** Desde que se recibe la solicitud de servicio y/o reporte de la necesidad del área por escrito, solventar el servicio o necesidad, hasta la entrega del mismos.

**Responsable del procedimiento:** Departamento de Conservación y Mantenimiento.

**Políticas:**

- El equipo, instalaciones e infraestructura, deberá mantener su operatividad correcta ininterrumpidamente.

Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo de 2000	Marzo de 2006	Marzo de 2007	77

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Descripción del procedimiento			
No. de Actividad	Actividad	Documento de Referencia/observación	
1.-	<p>Recepciona la solicitud de mantenimiento y/o reporte del problema en instalaciones, maquinaria o equipos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cámaras.</li> <li>• Refrigeradores.</li> <li>• Hornos de panadería.</li> <li>• Congeladores.</li> <li>• Cubicadora de hielo.</li> <li>• Extractores de cocina.</li> <li>• Manejadoras de aire acondicionado en oficinas.</li> <li>• Manejadoras de aire en salones para eventos</li> <li>• Compresores de aire acondicionado.</li> <li>• Gas butano, cisternas de agua y su cloración.</li> <li>• Plantas de emergencia de diesel y gasolina.</li> <li>• Plantas contra incendio.</li> <li>• Alumbrado de oficinas, salones, restaurante y bar.</li> </ul>		
2.-	<p>Analiza y verifica físicamente la necesidad del servicio, realizando levantamientos técnicos para determinar la magnitud del problema.</p>		
3.-	<p>Asigna personal del departamento de conservación y mantenimiento para reparación de falla, utilizando el material de stock existente.</p> <p>Existe material para la reparación?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si: Realiza el trabajo inmediatamente y procede a reponer el material utilizado en dicha reparación para contar con el stock determinado.</li> <li>• No: Realiza solicitud de material.</li> </ul>		<p>Formato: 215-01/D/SD/CM/01-1 (Solicitud de material)</p>
Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo de 2000	Marzo de 2006	Marzo de 2007	78

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Descripción del procedimiento			
No. de Actividad	Actividad	Documento de Referencia/observación	
	<p>Se necesitan los servicios de un prestador externo?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si: Determina si se tiene que contratar a algún prestador de servicios externo, y se solicita al departamento de Administración y Finanzas quienes en base a la ley de adquisiciones, arrendamiento de bienes muebles y contratación de servicios para el Estado de Chiapas; que proveedor realizará el trabajo.</li> <li>• No: Realiza el trabajo personal adscrito al departamento de conservación y mantenimiento.</li> </ul>		
4.-	<p>Supervisa los trabajos de acuerdo al contrato entre el proveedor y el Centro de Convenciones y Polyforum Chiapas, verificando precio, servicio, condiciones de pago, garantía, etc. Contrato elaborado por el Departamento de Administración y Finanzas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realiza la entrega del trabajo final.</li> <li>• Recepciona trabajo validando especificaciones y servicios realizados.</li> </ul>	<p>Formato: 215-01/D/SD/CM/01-2 (Contrato de prestación de servicios)</p>	
5.-	<p>Realiza el acto de la entrega – recepción del trabajo por parte del proveedor al departamento de Conservación y Mantenimiento, otorgando este último el visto bueno; para que a su vez el departamento de Administración y Finanzas efectúe el pago correspondiente, quedando de conformidad ambas partes.</p>	<p>Nota: Si el servicio es de algún departamento, este participa en el contrato de prestación servicios.</p>	
Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo de 2000	Marzo de 2006	Marzo de 2007	79

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

215-01/D/SD/CM/02

**Nombre del procedimiento:** Operar los diferentes servicios y suministros de los inmuebles.

**Propósito:** Vigilar la correcta operación de máquinas, equipos y áreas públicas de cada edificio.

**Alcance:** Desde la revisión física, encendido de las máquinas y equipos hasta su apagado.

**Responsable del procedimiento:** Departamento de Conservación y Mantenimiento.

**Políticas:**

- El equipo deberá ser utilizado en apego a su instructivo de operación, con la correcta capacitación del personal y bajo las adecuadas condiciones de funcionamiento.

Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo de 2000	Marzo de 2006	Marzo de 2007	80

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Descripción del procedimiento			
No. de Actividad	Actividad	Documento de Referencia/observación	
1.-	Realiza revisión previa de los niveles de agua, aceite, presión, voltaje de los equipos antes del encendido.	Formato: 215-01/D/SD/CM/02-1 (Hidrantes-extinguidor)	
2.-	Enciende máquinas, equipos y tableros.	Formato: 215-01/D/SD/CM/02-2 (Filtros de agua)	
3.-	Recorre físicamente todas las máquinas y equipos operando para constatar si existen fallas o perturbaciones. Llenando el formato respectivo de supervisión de equipos para realizar las correcciones correspondientes.	Formato: 215-01/D/SD/CM/02-3 (Equipos emergencia)	
4.-	Apaga equipos según procedimiento, anota observaciones y comentarios.	Formato: 215-01/D/SD/CM/02-4 (Equipos CCCH)	
		Formato: 215-01/D/SD/CM/02-5 (Equipos Polyforum)	
Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Agosto de 2005	Marzo de 2006	Marzo de 2007	81

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

215-01/D/SD/CM/03

**Nombre del procedimiento:** Coordinar los recursos y operación de los equipos para cubrir los eventos que se realizan.

**Propósito:** Cuidar la apropiada operación y eficiencia de las máquinas, equipos y áreas públicas durante los eventos.

**Alcance:** Desde el inicio del evento, revisión física, encendido de máquinas, recorrido físico para constatar su operación hasta el término del evento el apagado de equipos y máquinas.

**Responsable del procedimiento:** Departamento de Conservación y Mantenimiento.

**Políticas:**

- La utilización, protección y resguardo del equipo durante cada evento, deberá ser supervisado directamente por personal del área de mantenimiento.

Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo de 2000	Marzo de 2006	Marzo de 2007	82

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Descripción del procedimiento			
No. de Actividad	Actividad	Documento de Referencia/observación	
1.-	<p>Revisa niveles de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agua en cisterna (rango: 15 % mínimo)</li> <li>• Aceite (rango: mínimos de acuerdo al equipo).</li> <li>• Presiones rango: mínimos de acuerdo al equipo, verificación de colores verde, negro y rojo).</li> <li>• Voltajes de baterías antes del encendido.</li> <li>• Cámaras de congelación (rango entre 8 y 20 grados bajo cero).</li> <li>• Cámaras de conservación (rango entre 2 y 12 grados sobre cero).</li> <li>• Tanque estacionario de gas butano 10% mínimo.</li> <li>• Cubicadora de hielo 10 % mínimo.</li> <li>• Cloración del agua entre 6 y 7.5 PH</li> </ul>		
2.-	Enciende máquinas, equipos y tableros que se requieren.		
3.-	Recorre físicamente todas las máquinas y equipos operando para constatar si no existe fallas o perturbaciones.		
4.-	Apaga equipos según procedimiento.		
5.-	Reporta por escrito falla o necesidad de material o servicio a su jefe inmediato y llena hoja de recorrido al término del evento.		
Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo de 2000	Marzo de 2006	Marzo de 2007	83

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### GLOSARIO

- **A:**

**Auditorio:** Local acondicionado para escuchar conferencias, discursos, lecturas, etc.

- **B:**

**Bienes Inmuebles:** Son aquellos bienes arraigados por su propia naturaleza y que no se pueden trasladar de un lugar a otro.

**Bienes Muebles:** Son objetos susceptibles de ser trasladados de un lugar a otro.

- **C:**

**Calidad:** Es la satisfacción de las necesidades y expectativas fijadas por el cliente.

**Capacitación:** Acción destinada a desarrollar las aptitudes del trabajador con el propósito de prepararlo para desempeñar adecuadamente una ocupación o puesto de trabajo.

**Contrato:** Es el acuerdo de voluntades para crear, transferir o modificar obligaciones.

**Control:** Verificación, comprobación, intervención, fiscalización.

**Cultura:** Conjunto de estructuras sociales, religiosas, de manifestaciones intelectuales, artísticas, etc; que caracteriza una sociedad o una época.

**Centro de Convenciones:** Recinto en donde se realizan exposiciones, ferias especializadas, congresos y convenciones.

**Congreso:** Reunión que tiene por objeto realizar una discusión y un intercambio profesional y/o académico en torno a un tema de interés.

**Convención:** Reunión gremial o empresarial cuyo objetivo es tratar asuntos comerciales entre los participantes en torno a un mercado, producto o marca.

- **E:**

**Estructura Orgánica:** Disposición sistemática de órganos que integran una institución, conforme a criterios de jerarquía y especialización, ordenados y codificados de tal forma que sea posible visualizar los niveles jerárquicos y sus relaciones de dependencia.

Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo de 2000	Marzo de 2006	Marzo de 2007	84

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### GLOSARIO

**Evento:** Acontecimiento o suceso.

**Exposición Industrial:** Son muestras o exhibiciones que reúne a un sector empresarial, profesional o comercial, cuya finalidad es demostrar adelantos tecnológicos y estimular la venta de productos.

**Exposición Comercial:** Muestra o exhibición que reúne a un sector empresarial, comercial, profesional o social con el fin de promover la venta de productos o servicios al público objetivo.

- **F:**

**Ferias especializadas:** Muestras o exhibiciones públicas que organizan empresas, asociaciones, etc, cuya finalidad es la venta de productos o servicios de un sector determinado.

- **I:**

**Inventario:** Es la relación ordenada de los bienes muebles e inmuebles de una entidad que inscribe la característica de cada bien, su ubicación y el responsable de su custodia.

- **L:**

**Ley:** Norma jurídica obligatoria y general dictada por legítimo poder para regular la conducta de los hombres o para establecer los órganos necesarios para el cumplimiento de sus fines.

**Lineamiento:** Directriz que establece los límites dentro de los cuales han de realizarse ciertas actividades, así como las características generales que éstas deben tener.

- **M:**

**Mantenimiento Correctivo:** Conjunto de acciones efectuadas sobre una parte o el total del equipo tendiente a reparar fallas parciales o totales cuando éstas se presenten.

**Mantenimiento Preventivo:** Conjunto de acciones efectuadas sobre los diferentes dispositivos componentes del equipo de acuerdo con cierto calendario previsto, para evitar la ocurrencia de una falla parcial o total del equipo.

**Ministración:** Asignación de recursos solicitados previamente, proveer.

**Momento:** Espacio de tiempo muy corto.

Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo de 2000	Marzo de 2006	Marzo de 2007	85

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### GLOSARIO

**Marco Jurídico:** Conjunto de disposiciones, leyes, reglamentos y acuerdos a las que debe apegarse una dependencia o entidad en el ejercicio de las funciones que tiene encomendadas.

**Misión:** Es un enunciado corto que establece el objetivo general de la dependencia o entidad, es la razón de existir de la misma, se refiere al beneficio que se pretende dar, sirve para definir las fronteras de responsabilidad y campo de especialización; es decir, nuestra tarea.

- **N:**

**Nivel:** Es la diferencia de altura existente entre dos puntos.

**Nómina:** Es un listado general de los trabajadores de una institución en donde se asientan las percepciones brutas, deducciones y alcance neto de las mismas, es utilizada para efectuar los pagos que pueden ser semanales, quincenales o mensuales de los trabajadores.

- **O:**

**Objetivo:** Fin o intención de hacer una cosa, meta propuesta.

**Oportunidad:** Son características o recursos de la organización o del entorno que actualmente no se están aprovechando y que pueden capitalizarse a favor de los objetivos buscados.

**Organismo Desconcentrado:** Forma de organización con autonomía administrativa, pero sin personalidad jurídica, ni patrimonio propio, que de acuerdo a la ley orgánica de la administración pública federal, tiene facultades específicas para resolver asuntos de la competencia del órgano central, siempre y cuando siga los señalamientos de normatividad dictados por éste último.

- **P:**

**Polyforum:** Espacio destinado para efectuar espectáculos diversos.

**Presupuesto:** Estimación financiera anticipada de los egresos e ingresos del sector público, necesarios para cumplir con las metas de los programas establecidos.

**Procedimiento:** Es una descripción en secuencia lógica de las distintas operaciones o pasos de que se compone una rutina de trabajo.

**Programa:** Es el agrupamiento en el que se asignan diversas actividades con cierto grado de homogeneidad, al cual se le asigna recursos humanos, financieros y materiales con el fin de que produzcan bienes y servicios.

Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo de 2000	Marzo de 2006	Marzo de 2007	86

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### GLOSARIO

- **R:**

**Reclutar:** Atraer y reunir a un número suficiente de solicitudes a fin de realizar la mejor selección posible del personal adecuado a los puestos vacantes de la organización.

**Recursos:** Conjunto de personas, bienes materiales, financieros y técnicos con que cuenta una dependencia, entidad u organización para alcanzar sus objetivos y producir los bienes o servicios que son de su competencia.

- **U:**

**Usuario:** Es la persona física o moral que utiliza con regularidad o en forma eventual los servicios que presta un órgano administrativo o un organismo público o privado.

- **V:**

**Visión:** Es la descripción de un escenario futuro altamente deseado para la dependencia o entidad; es decir, lo que queremos ser.

**Voltaje:** Cantidad de voltios de un aparato o sistema eléctrico.

Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo de 2000	Marzo de 2006	Marzo de 2007	87



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### GRUPO DE TRABAJO

#### Coordinación

Lic. Noé Arturo Gordillo Arguello  
Jefe del Departamento de Administración y Finanzas  
Centro de Convenciones y Polyforum Chiapas

#### Desarrollo del Documento

Lic. Laura Elena Pineda Díaz de la Vega  
Líder del Proyecto  
Departamento de Administración y Finanzas

#### Asesoría

Lic. Carlos Gibrán Morales Hernández  
Líder del proyecto  
Dirección de Desarrollo Administrativo  
Secretaría de Administración

Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo de 2000	Marzo de 2006	Marzo de 2007	88