



Centro Metropolitano de Convenciones Tijuana-Playas de Rosarito-Tecate

CMC

Manual General de Procedimientos

Primera revisión

Área responsable de su elaboración: Unidad Administrativa

Cantidad de ejemplares impresos: 2

Lugar y fecha de elaboración: Playas de Rosarito, Baja California, 25 de junio de 2019

Página de su publicación:

<https://www.bccenter.mx/index.php/es/>

Rosarito, Baja California, septiembre de 2019

Índice

Contenido	Página
1.- Introducción.....	04
2.- Procedimientos por área.....	05
 Dirección General	
37 -100 - P01 Asesoría jurídica, elaboración de convenios y contratación de servicio.....	05
 Órgano Interno de Control	
37- 109 - P01 Auditorías programadas.....	32
 Unidad administrativa	
37- 102 - P01 Compras y adquisición de servicios.....	42
37- 102 - P02 Inducción a personal de nuevo ingreso, evaluación de competencias y capacitación.....	68
 Unidad comercial y ventas	
37- 103 - P01 Prospección de clientes y seguimiento de proceso de venta.....	89
37 -103 - P02 Evaluación de satisfacción de clientes, visitantes y expositores.....	128

Unidad de operaciones y mantenimiento

37- 104 - P01	Operación de evento.....	157
37- 104 -P02	Mantenimiento a las instalaciones del Centro de Convenciones.....	221

3.- Disposiciones complementarias.....	231
---	------------

3.- Introducción

El Manual de procedimientos se ha convertido en una herramienta muy útil, siendo una guía que ayuda a llevar a cabo la correcta implementación de procedimientos, con el propósito de establecer la secuencia de pasos para que el recinto consiga realizar sus funciones, así como definir el orden, tiempo establecido, reglas o políticas y responsables de las actividades que serán desempeñadas.

El presente manual de procedimientos además de tener propósitos de eficiencia administrativa, pretende también conformar un documento de información y consulta, que oriente a los servidores públicos del Centro Metropolitano de Convenciones Tijuana-Playas de Rosarito-Tecate, así como la comunidad en general, en el conocimiento de cada una de las tareas que se realizan en las unidades administrativas de dicho recinto.

La información necesaria para la integración del manual de procedimientos fue proporcionada por los servidores públicos de cada una de las unidades administrativas que participan en la ejecución de los procedimientos.

La metodología utilizada para la elaboración de los procedimientos consistió en Investigación documental con la selección, análisis y estudio de documentos tales como contratos, solicitudes de eventos, órdenes de compra, requisiciones, y todos aquellos de importancia para el estudio. También se entrevistó de manera individual a los participantes de cada proceso con un cuestionario objetivo de los principales puntos que se deseaba captar y por medio de observación directa en el área física donde se desarrolla el trabajo del recinto.

La revisión de este documento se realizará de forma anual, así como de acuerdo a las necesidades del organismo.

A T E N T A M E N T E



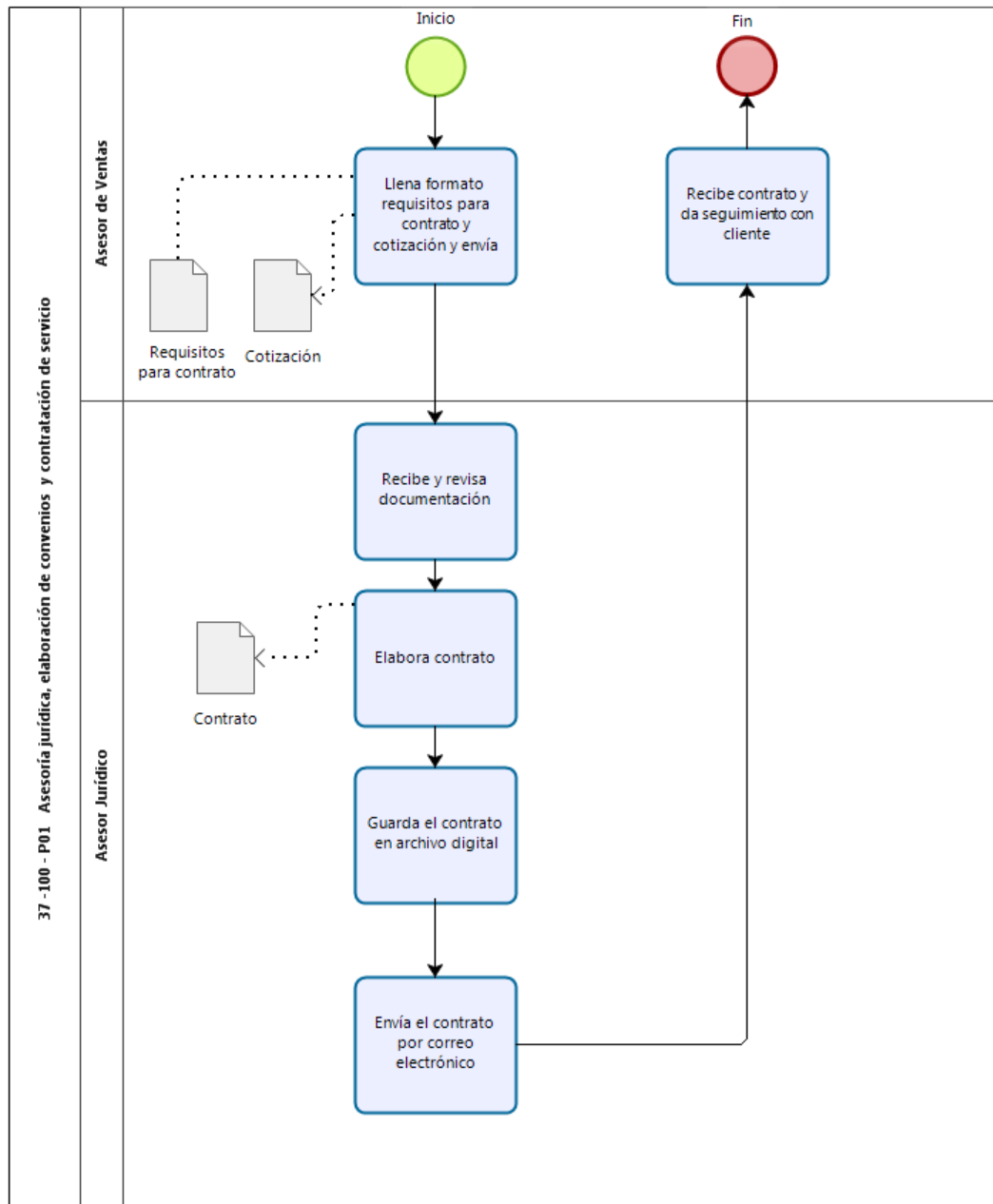
LIC. JOSE MARIA NUÑEZ IBARRA
DIRECTOR GENERAL SUPLENTE



37 -100 - P01 Asesoría jurídica, elaboración de convenios y contratación de servicio

Bizagi Modeler

1 37 -100 - P01 ASESORÍA JURÍDICA, ELABORACIÓN DE CONVENIOS Y CONTRATACIÓN DE SERVICIO (EN EL PROCESO DE VENTA)



Descripción

Documentar los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto, adquisiciones o contrataciones de bienes y servicios, para mantener registros de obligaciones y derechos entre las partes

Unidad responsable

Dirección General

Objetivo

Garantizar el cumplimiento de la legalidad en las operaciones del recinto

Alcance

Departamento Jurídico, Área comercial y ventas y Compras del Centro de Convenciones

Políticas

Antes de formular el Contrato (BCC-PO-JUR-001-F01 Rev2) se debe contar con los documentos solicitados por el departamento de ventas al cliente en donde se establece los elementos de entrada y personalidad jurídica

Version:

09 de abril de 2019

1.1 37 - 100 - P01 ASESORÍA JURÍDICA, ELABORACIÓN DE CONVENIOS Y CONTRATACIÓN DE SERVICIO (EN EL PROCESO DE VENTA)

1.1.1 ELEMENTOS DEL PROCESO

1.1.1.1 Inicio

1.1.1.2 Llena formato requisitos para contrato y cotización y envía

Descripción

Envía solicitud de elaboración de contrato vía correo donde se adjuntan los requisitos de contrato PO-VEN-001-F06 Rev2, así como el formato de cotización BCC-PO-VENT-001-F05 Rev2, que especifica fechas de montaje, evento y desmontaje, precios por metro cuadrado y en su caso servicios adicionales y contratación de servicios de limpieza, seguridad y alimentos y bebidas, pagos, producto y servicios del evento a realizar

Ejecutantes

Asesor de ventas

1.1.1.3 Recibe y revisa documentación

Descripción

Recibe y revisa la documentación para poder determinar la personalidad jurídica del cliente así como los requerimientos para el desarrollo del evento

Ejecutantes

Asesor jurídico

1.1.1.4 Elabora contrato

Descripción

Una vez reunidos los requisitos solicitados se procederá a realizar el contrato de acuerdo a los lineamientos especificados en la cotización del evento (BCC-PO-VEN-001-F05 Rev2)

Ejecutantes

Asesor jurídico

1.1.1.5  **Guarda el contrato en archivo digital**

Descripción

El contrato se guarda digitalmente en la carpeta de contratos con el nombre del código de identificación

Ejecutantes

Asesor jurídico

1.1.1.6  **Envía el contrato por correo electrónico**

Descripción

Se envía el contrato al Asesor jurídico mediante correo electrónico

Ejecutantes

Asesor jurídico

1.1.1.7  **Recibe contrato y da seguimiento con cliente**

Descripción

Recibe el contrato y da seguimiento al proceso de venta con el cliente

Formatos Utilizados

1.1.1.8  **Requisitos para contrato**

1.1.1.9  **Cotización**

1.1.1.10  **Contrato**

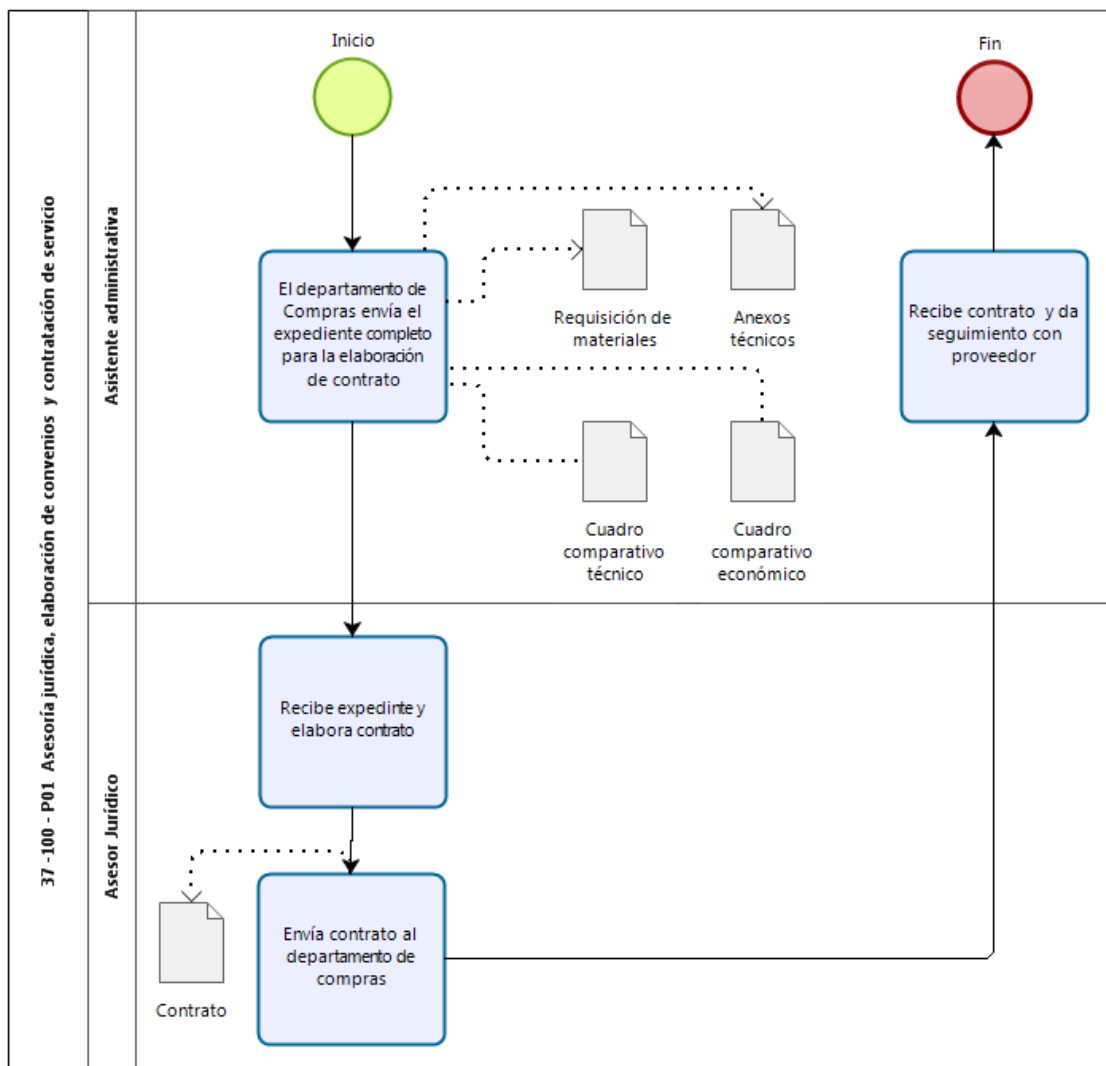
1.1.1.11  **Fin**

2 RECURSOS

2.1 ASESOR DE VENTAS (ROL)

2.2 ASESOR JURÍDICO (ROL)

1 37 -100 - P01 ASESORÍA JURÍDICA,
ELABORACIÓN DE CONVENIOS Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIO (EN EL PROCESO
DE COMPRA)



Descripción

Documentar los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto, adquisiciones o contrataciones de bienes y servicios, para mantener registros de obligaciones y derechos entre las partes

Unidad responsable

Dirección General

Objetivo

Garantizar el cumplimiento de la legalidad en las operaciones del recinto

Alcance

Departamento Jurídico, Área Comercial y Ventas, y Compras del Centro de Convenciones

Glosario de términos

Personalidad jurídica: Aquella por la que se reconoce a una persona, entidad, asociación o empresa, con capacidad suficiente para contraer obligaciones y realizar actividades que generan plena responsabilidad jurídica

Políticas

Antes de formular el contrato BCC-PO-JUR-001-F01 Rev2 se debe contar con los documentos solicitados por el departamento de ventas al cliente en donde se establece los elementos de entrada y personalidad jurídica.

Versión:

09 de abril de 2019

1.2 37 - 100 - P01 ASESORÍA JURÍDICA, ELABORACIÓN DE CONVENIOS Y CONTRATACIÓN DE SERVICIO (EN EL PROCESO DE COMPRA)

1.2.1 ELEMENTOS DEL PROCESO

1.2.1.1 Inicio

Descripción

Inicio

1.2.1.2 El departamento de Compras envía el expediente completo para la elaboración de contrato

Descripción

La Asistente administrativa envía al Asesor jurídico el expediente completo que contiene los formatos Requisición de materiales (BCC-PO-COM-001-F01 Rev2), Anexos técnicos (BCC-PO-COM-001-F02 Rev2), Cuadro comparativo técnico (BCC-PO-COM-001-F04 Rev2), Cuadro comparativo económico (BCC-PO-COM-001-F05 Rev2) para la elaboración del contrato.

Ejecutantes

Asistente administrativa

1.2.1.3 Recibe expediente y elabora contrato

Descripción

Recibe el expediente completo y elabora el contrato

Ejecutantes

Asesor Jurídico

1.2.1.4 Turna contrato al departamento de compras

Descripción

Envía el contrato a la Asistente administrativa

Ejecutantes

Asesor Jurídico

1.2.1.5 Recibe contrato y da seguimiento con proveedor

Descripción

Recibe el contrato y da seguimiento con el proveedor

Ejecutantes

Asistente administrativa

1.2.1.6 Fin

Formatos utilizados

1.2.1.7  Cuadro comparativo técnico

1.2.1.8  Cuadro comparativo económico

1.2.1.9  Requisición de materiales

1.2.1.10  Anexos técnicos

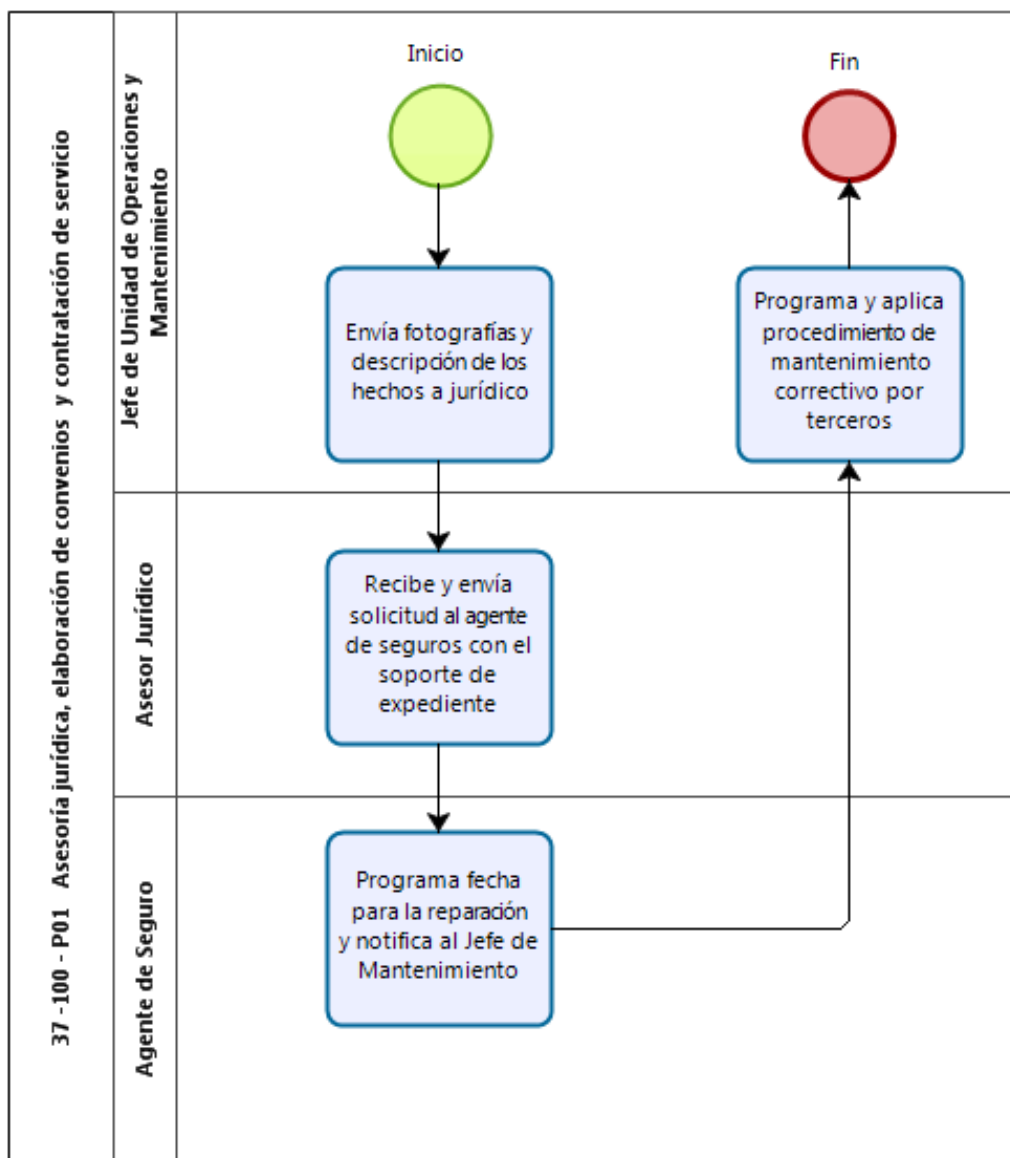
1.2.1.11  Contrato

3 RECURSOS

3.1 ASISTENTE ADMINISTRATIVO (ROL)

3.2 ASESOR JURÍDICO (ROL)

2 37 -100 - P01 ASESORÍA JURÍDICA, ELABORACIÓN DE CONVENIOS Y CONTRATACIÓN DE SERVICIO (ANTE UN SINIESTRO)



Descripción

Documentar los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto, adquisiciones o contrataciones de bienes y servicios, para mantener registros de obligaciones y derechos entre las partes

Unidad responsable

Dirección General

Objetivo

Garantizar el cumplimiento de la legalidad en las operaciones del recinto.

Alcance

Departamento Jurídico, Área comercial y ventas y Compras del Centro de Convenciones.

Glosario de términos aplicable al procedimiento

Personalidad jurídica: Aquella por la que se reconoce a una persona, entidad, asociación o empresa, con capacidad suficiente para contraer obligaciones y realizar actividades que generan plena responsabilidad jurídica

Siniestro: Avería, destrucción fortuita o pérdida importante que sufren las personas o la propiedad, y cuya materialización se traduce en una indemnización.

Políticas de operación

1. Antes de formular el contrato BCC-PO-JUR-001-F01 Rev2 se debe contar con los documentos solicitados por el departamento de ventas al cliente en donde se establece los elementos de entrada y personalidad jurídica.

Versión

09 de abril de 2019

2.1 37 - 100 - P01 ASESORÍA JURÍDICA, ELABORACIÓN DE CONVENIOS Y CONTRATACIÓN DE SERVICIO (ANTE UN SINIESTRO)

2.1.1 ELEMENTOS DEL PROCESO

2.1.1.1  Inicio

2.1.1.2  Turna fotografías y descripción de los hechos a jurídico

Descripción

En caso de algún siniestro el Jefe de unidad de operaciones y mantenimiento envía fotografías y descripción de hechos al Asesor jurídico

Ejecutantes

Jefe de Unidad Operaciones y Mantenimiento

2.1.1.3  Recibe y Turna solicitud al agente de seguros con el soporte de expediente

Descripción

El Asesor jurídico envía solicitud al agente de seguros con soporte de las fotografías y descripción de hechos del siniestro

Ejecutantes

Asesor jurídico

2.1.1.4  Programa fecha para la reparación y notifica al Jefe de Mantenimiento

Descripción

Da seguimiento con el agente de seguros y cuando se programe fecha para la reparación notifica mediante correo electrónico al Jefe de unidad de operaciones y mantenimiento

Ejecutantes

Agente de seguros

2.1.1.5  Programa y aplica procedimiento de mantenimiento correctivo por terceros

Descripción

Aplica el procedimiento de mantenimiento correctivo por terceros

Ejecutantes

Jefe de Unidad Operaciones y Mantenimiento

2.1.1.6  Fin

3. Recurso

3.1 Jefe de unidad de operaciones y mantenimiento

3.2 Asesor jurídico

3.3 Agente de seguro

Formatos utilizados en el procedimiento

CONTRATO DE ARRENDAMIENTO QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL CENTRO METROPOLITANO DE CONVENCIONES TIJUANA-PLAYAS DE ROSARITO-TECATE REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR EL DIRECTOR GENERAL EL 1. _____, A QUIEN EN LO SUCESIVO DEL PRESENTE CONTRATO SE LE DENOMINARA COMO "BAJA CALIFORNIA CENTER" Y POR LA OTRA PARTE 2. _____, REPRESENTADA POR 3. _____, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL ARRENDATARIO", SUJETÁNDOSE AMBAS PARTES AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

DECLARACIONES

I.- Declara el "BAJA CALIFORNIA CENTER" que:

I.1. Que con fecha del 5 de Octubre del 2012, el Ejecutivo del Estado, por conducto del C. José Guadalupe Osuna Millán, en su carácter de Gobernador del Estado llevo a cabo la publicación en el Periódico Oficial del Estado el Decreto de Creación del organismo público descentralizado de la Administración Pública Estatal, con personalidad jurídica y patrimonio propio denominado Centro Metropolitano de Convenciones Tijuana-Playas de Rosarito-Tecate, entrando en vigor desde la fecha de publicación en el Periódico Oficial.

I.2. Con fecha del 1 de febrero del 2013, el C. Raúl Leggs Vázquez, Oficial Mayor De Gobierno, otorgo al CENTRO METROPOLITANO DE CONVENCIONES TIJUANA-PLAYAS DE ROSARITO-TECATE, el derecho de explotación, uso y aprovechamiento respecto de los predios identificados como lote 01 de la manzana 29, con una superficie de 10,000.00 metros cuadrados, e identificado con la clave catastral em-029-031, y lote 03 de la manzana 29, con superficie de 27,241.77 metros cuadrados, y que se identifica con la clave catastral em-029-033, ambos localizados en la colonia ejido Mazatlán, del municipio de Playas de Rosarito, Baja California, predios sobre los cuales se encuentra edificado el "RECINTO", por lo cual el "BAJA CALIFORNIA CENTER" cuenta con la facultad de poder arrendar la totalidad o parte de dichos predios;

I.3. Que con fecha del 11 de junio del 2018, mediante el acuerdo SE/11/06/18/008, la Junta Directiva ratifico la designación como Suplente de Director General del Centro Metropolitano de Convenciones Tijuana –Playas de Rosarito-Tecate al C. Jose Maria Núñez Ibarra, motivo por el cual el Presidente de la propia Junta Directiva emitió con fecha del 21 de junio del 2018, el oficio de Designación para que ejerciera el Cargo, con la totalidad de facultades de Director General.

I.4. Que el artículo 19 fracciones I, IV, V, IX, XV y XVI del Decreto de Creación del Centro Metropolitano de Convenciones Tijuana-Playas de Rosarito-Tecate, establece las facultades con las que cuenta el Director General para celebrar este contrato.

I.5. Que su objetivo es la promoción, realización, organización y facilitación en el uso y aprovechamiento de la infraestructura y los espacios inmobiliarios con que cuente el Centro, así como su administración y operación, a efecto de fungir como un foro para la realización de todo tipo de eventos culturales, deportivos, educativos, tecnológicos, de negocios y sociales, entre otras cosas

I.6. Que su domicilio es el ubicado en Autopista Tijuana Ensenada Escénica, número 1029, Ejido Mazatlán, Playas de Rosarito, Baja California.

1.7. Es su deseo y libre voluntad celebrar el presente contrato de arrendamiento.

II. Declara “EL ARRENDATARIO” que:

II.1. Estar constituida de conformidad con la legislación mexicana, tal y como lo acredita con la copia de la Escritura Pública número 4.____, volumen 5.____, de fecha 6.____ de 7.____ de 8.____, pasada ante el protocolo de la Notaría Pública Número 9.____, de la Ciudad de 10._____

II.2. Que de la escritura pública número 11._____, Volumen número 12._____, se desprenden las facultades con las que comparece la representante legal, misma que a la fecha no le han sido revocadas ni limitada en forma alguna.

II.3. Que precisa como su domicilio para los efectos legales del presente instrumento, el ubicado en 13. _____. Y cuanta con el siguiente R.F.C. 14._____.

II.4. Que ha entregado copia de los documentos antes relacionados.

En virtud de lo anteriormente expuesto y fundamentado, las partes celebran el presente Contrato de Arrendamiento que se consigna en las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA.- “BAJA CALIFORNIA CENTER” en este acto otorga en arrendamiento al “ARRENDATARIO”, las áreas pertenecientes al edificio denominado BAJA CALIFORNIA CENTER con domicilio en ubicado en Autopista Tijuana Ensenada Escénica, número 1029, Poblado Mazatlán, Playas de Rosarito, Baja California, en adelante “EL RECINTO”, mismas áreas que para su mayor ubicación se adjunta croquis de ubicación al presente instrumento como ANEXO 1, y que en lo sucesivo del presente instrumento se denominaran como “LAS AREAS” y que a continuación se describen:

SALA METROS CUADRADOS

También es materia del presente contrato la renta de servicios que se detallan en el ANEXO 2 del presente instrumento y que se identificaran como “EQUIPO”, mismos que serán proporcionados a “EL ARRENDATARIO” de conformidad con las necesidades y tiempos de su evento en los espacios que establece la cláusula QUINTA del presente contrato.

SEGUNDA.- “LAS AREAS” y en su caso “EQUIPO” objeto del presente contrato, se destinará exclusivamente para el evento denominado

15. _____, por lo que deberá utilizar el espacio arrendado única y exclusivamente para ese giro, por lo que cualquier variación o alteración causara la recisión del presente contrato sin causa imputable a “BAJA CALIFORNIA CENTER”.

TERCERA.- “EL ARRENDATARIO”, pagará por concepto de contraprestación por la renta de “AREAS” y “EQUIPO” la cantidad de 16. \$ _____ pesos 17 (_____ pesos 18. __/100 moneda nacional), cantidad que ya incluye el IVA y quien le expedirá el recibo correspondiente, mismo que contendrá los requisitos fiscales respectivos. No obstante lo anterior, “EL ARRENDATARIO” puede realizar su pago mediante deposito o transferencia bancaria en la cuenta número 0192402726, CLABE 012028001924027264 de la institución bancaria BANCOMER, o bien a la cuenta número 0445846102 CLABE 072 028 004458461029 de la Institución Bancaria BANORTE, por lo que deberá dar aviso por escrito, vía fax o por correo electrónico a “BAJA CALIFORNIA CENTER” para que este pueda expedir el recibo correspondiente.

En caso de pagar mediante cheque este deberá ser girado a nombre de: CENTRO METROPOLITANO DE CONVENCIONES TIJUANA-PLAYAS DE ROSARITO-TECATE.

Para el desarrollo del evento el “ARRENDATARIO” solicita el servicio de vigilancia y limpieza mismas que serán prestados por terceros, a quien directamente el “ARRENDATARIO” deberá pagar el importe de la cotización presentada. Derivado de lo anterior y para el buen desarrollo del evento se obliga a pagar directamente a los prestadores de servicios la cantidad que a continuación se expone, en los términos que se indican en la cláusula siguiente:

Vigilancia: 19. \$ _____ pesos con IVA INCLUIDO.

Limpieza: 20. \$ _____ pesos con IVA INCLUIDO.

El número de cuenta y nombre de los proveedores a quien deberá pagarse serán proporcionados al “ARRENDATARIO” por el “BAJA CALIFORNIA CENTER”

CUARTA.- “EL ARRENDATARIO” se obliga a pagar al “ARRENDADOR”, el importe total de la contraprestación pactada en la cláusula anterior, a más tardar con fecha del

21. ____ de 22. ____ de 23. 201___. No obstante lo anterior el ARRENDATARIO podrá realizar pagos parciales en cualquier fecha anterior a la estipulada como fecha límite de pago. En caso que no se encuentre liquidado en su totalidad antes de la fecha del evento, el “BAJA CALIFORNIA CENTER” no estará obligado a permitir el acceso a las áreas arrendadas.

Lo anterior sin repercusión para el BAJA CALIFORNIA CENTER q que se pudiera generan por parte de proveedores, asistentes, expositores, congresistas, conferencistas, etc.

QUINTA.- La vigencia total del presente contrato será a partir del día 24. __ de 25. _____ del 26. 20__, con horario de las 08:00 a las 22:00 horas, sin embargo las áreas arrendadas varían por la naturaleza de su uso, por lo que a continuación se detalla particularmente para cada salón la fecha y tiempo de uso, por lo que deberá ser de la siguiente manera:

Fecha	Horario	Salón	Actividad
-------	---------	-------	-----------

Al término de cada vigencia “EL ARRENDATARIO”, se obliga a devolver a “BAJA CALIFORNIA CENTER” las “ÁREAS” de las cual tuvo posesión del “RECINTO”, en las fechas y tiempos que en esta cláusula se establece, así como los “EQUIPOS” que en su caso le fueron arrendados e instalados a su favor para su uso.

SEXTA.- “EL ARRENDATARIO” se obliga entregar cinco días hábiles antes de la celebración del evento, un depósito en cheque certificado o fianza por la cantidad de 27. \$ _____ pesos 28. (_____ pesos 29. __/100 moneda nacional) a nombre del Centro Metropolitano de Convenciones Tijuana-Playas de Rosarito-Tecate cantidad que garantiza y de una manera enunciativa más no limitativa se mencionan las siguientes:

- Los daños que causen los proveedores, expositores, visitantes relacionados con el “EL ARRENDATARIO” y/o personal propio de éste, a “EL RECINTO” y las “ÁREAS”, antes, durante y al finalizar el evento. Se debe entender por “EL RECINTO” todas las áreas, equipamiento y la infraestructura que se encuentre dentro de los predios descritos en la declaración I.2 del presente instrumento.
- Los daños que pueden sufrir los terceros propios o ajenos como proveedores, expositores, visitantes y/o el personal a cargo de “EL ARRENDATARIO”.

c) El importe de los servicios extras consumidos durante el desarrollo del evento no previstos en este contrato, de conformidad con las tarifas preestablecidas para cada servicio.

d) El importe que se llegare a causar por incumplimiento en la fecha de entrega de los bienes arrendados.

En la inteligencia de que todo percance, sea cual fuera su naturaleza, que llegare a ocurrir dentro de "EL RECINTO" en el transcurso del evento, quedará "BAJA CALIFORNIA CENTER" relevado de cualquier reclamación y/o responsabilidad contra terceros.

SÉPTIMA.- "EL ARRENDATARIO" deberá cubrir los impuestos, municipales, estatales y/o federales, necesarios para llevar acabo la celebración de su evento.

OCTAVA.- Es obligación de "EL ARRENDATARIO" antes de llevar a cabo cualesquier actividad de montaje y/o desmontaje en los espacios arrendados materia del presente contrato para la celebración de su evento, requerirá informar por escrito a "BAJA CALIFORNIA CENTER" a la fecha de firma del presente contrato, detallando la descripción del evento, logística de operación del mismo citando el nombre de los proveedores y sus alcances para su definitiva autorización, así como los horarios que permanecerán dentro de las instalaciones de "BAJA CALIFORNIA CENTER", en él entendido que cualesquier situación no prevista, "BAJA CALIFORNIA CENTER" será quien autorice o cancele dicha actividad.

"EL ARRENDATARIO" asume la responsabilidad por el desempeño de los proveedores contratados por el mismo, desde la calidad y precio de los productos y/o servicios, hasta la entrega oportuna de cada uno de ellos durante el desarrollo del evento siendo estas empresas responsables por algún incumplimiento liberando a "BAJA CALIFORNIA CENTER" en todo momento.

"BAJA CALIFORNIA CENTER" tiene la exclusividad de comercializar y proveer los servicios de alimentos y bebidas, así como el mobiliario y equipo necesario para todo tipo de banquete, coctel, coffee break y similares a suceder en "EL RECINTO", con quien "LA ARRENDATARIA" deberá de contratar en todo momento y en todos los salones sin ninguna excepción.

Motivo de lo anterior, y con la finalidad de obligar al proveedor de Alimentos y Bebidas de la cotización ya previamente establecida y las obligaciones que de esta cláusula emana, la representante del proveedor de Alimentos y Bebidas firma el presente contrato, o en su momento firmara el convenio que especifique el servicio de alimentos y bebidas.

“EL BAJA CALIFORNIA CENTER”, derivado de la exclusividad que tiene descrita anteriormente, y por acuerdo de autorización de su Junta Directiva, tiene celebrado Contrato de Suministro de Productos y Presencia de Imagen, con una Compañía Cervecera, por lo que “EL ARRENDATARIO” en caso de requerir venta o consumo de Cerveza, deberá adquirir única y exclusivamente de la gama de productos que ofrece la empresa Cervezas Cuauhtémoc Moctezuma S.A. de C.V.

NOVENA.- “EL ARRENDATARIO” se obliga a conservar las instalaciones del inmueble en las mismas condiciones en las que las recibe, y para ello se realizará un recorrido previo al evento, en compañía del personal del “BAJA CALIFORNIA CENTER”, certificando las condiciones del mismo, efectuando otro recorrido a “EL RECINTO” como una supervisión final después de concluir el evento, de donde se desprenderá el estado que guarda “EL RECINTO” y las “ÁREAS” arrendadas.

DÉCIMA.- “EL ARRENDATARIO” no podrá subarrendar en todo ni en parte las “ÁREAS” objeto de este instrumento, o destinarlo a usos distintos a los pactados en el presente contrato, traspasar o hacer transacción alguna sobre los derechos y obligaciones del arrendamiento; no podrá realizar operación alguna que tenga por objeto las “ÁREAS” dados en arrendamiento salvo en los casos que se lleve a cabo un evento tipo Feria o Exposición en la que por la naturaleza de la misma “BAJA CALIFORNIA CENTER” permite el sub-arrendamiento de manera parcial y en apego a los términos y condiciones del presente contrato a los expositores que ocuparan los módulos o stands que forman parte de dicho evento.

DÉCIMA PRIMERA.- “BAJA CALIFORNIA CENTER” se reserva el derecho de uso y libre tránsito de las áreas y/o accesos no citados en el presente contrato y no estarán considerados para el uso por parte de “EL ARRENDATARIO”.

DÉCIMA SEGUNDA.- A la entrega de las “ÁREAS” al favor del “ARRENDATARIO” acepta la absoluta responsabilidad por su uso, liberando desde este momento a “BAJA CALIFORNIA CENTER” de toda responsabilidad penal, civil, laboral, administrativa,

fiscal y de cualquier otra carga impositiva que se pueda derivar por cualquier hecho, acción u omisión que ocurra con motivo del presente contrato, a partir de la entrega de las "ÁREAS" y hasta la terminación del arrendamiento, así como por un periodo de 2 años más, haciéndose responsable únicamente de las futuras contingencias legales que se hubieran suscitado durante el tiempo que gozo del arrendamiento de las "ÁREAS".

DÉCIMA TERCERA.- En el caso de que el evento no se lleve a cabo por causas imputables a "EL ARRENDATARIO", se tendrá por terminado el presente contrato, "EL ARRENDATARIO" deberá de realizar y cubrir todos los trámites necesarios para su cancelación, y quedará obligado a pagar el 50% del importe mencionado en el presente contrato, salvo que de aviso de cancelación por escrito suceda con 180 días de anticipación a la fecha del evento, asumiendo sus demás obligaciones y deslindando de toda responsabilidad legal y administrativa a "BAJA CALIFORNIA CENTER".

De existir caso fortuito y/o fuerza mayor (entendiéndose como caso fortuito y/o fuerza mayor, los causados por la naturaleza, tales como de una manera enunciativa, mas no limitativa huracanes, terremotos, temblores) que imposibilite la realización de alguno de los eventos contratados, las partes acordarán su realización posterior en la fecha que ambas partes convenga, misma que deberá tener lugar en los tres meses subsecuentes a su cancelación inicial. En caso que EL RECINTO, sufra daños considerables que sea imposible su funcionamiento, derivado de los supuestos establecidos en esta cláusula, el plazo de los tres meses estará sujeto a la total reparación y operación del RECINTO.

DÉCIMA CUARTA.- "EL ARRENDATARIO" será el único responsable de las obligaciones en materia de trabajo y seguridad social del personal que contrate para la celebración, organización, montaje, desmontaje, vigilancia, etc., de su evento, liberando desde este momento a "BAJA CALIFORNIA CENTER" de cualquier responsabilidad como patrón solidario o sustituto, por lo que "EL ARRENDATARIO" teniendo el carácter de empresa establecida y cuenta con elementos propios suficientes para cumplir con las obligaciones que deriven de las relaciones con sus trabajadores, contratistas o terceros que dependan de sus actividades, asume el carácter de patrón sobre todos los trabajadores que el ponga dentro de las instalaciones de "BAJA CALIFORNIA CENTER", motivo por el cual será el único responsable de los contratos de trabajo que celebre con ellos, del pago de los salarios y demás prestaciones laborales, así como las cuotas al Instituto Mexicano del Seguro Social, Impuestos sobre la renta y otros que sean legalmente exigibles y de afrontar todos los conflictos laborales que puedan surgir con el personal mencionado.

En caso que alguno de sus empleados, o empleados de sus subcontratistas presentaran alguna demanda o contingencia laboral en contra de "EL ARRENDATARIO", derivada de las obligaciones del presente contrato, se hará responsable de cubrir la totalidad de las prestaciones laborales que se reclamen, por lo tanto librara en forma total a "BAJA CALIFORNIA CENTER" del pago de cualquier prestación, durante la vigencia del presente contrato, así como por un lapso de 2 años.

DÉCIMA QUINTA.- SERVICIOS: "BAJA CALIFORNIA CENTER" proporcionará en "EL RECINTO" y sobre todo en las "ÁREAS", durante la vigencia del presente contrato, los servicios tales como iluminación, aire acondicionado frio solo para el horario del evento (en los horarios para montaje y desmontaje se pondrán hasta un 50% de su capacidad), sanitarios, extintores, hidrantes, elevadores, muros móviles existentes en la instalación, patio de maniobras, andenes de carga y personal de supervisión para el desarrollo del evento.

DÉCIMA SEXTA.- "EL ARRENDATARIO" se obliga a lo siguiente:

- a). Pagar a "BAJA CALIFORNIA CENTER" oportuna y cumplidamente el importe de la renta, en la forma establecida en este instrumento.
- b). Notificar inmediatamente a "BAJA CALIFORNIA CENTER" de cualquier daño que por cualquier circunstancia sufra "EL RECINTO" o las "ÁREAS".
- c). Al concluir la vigencia del presente arrendamiento, a devolver a "BAJA CALIFORNIA CENTER" las "ÁREAS" con sus servicios y demás instalaciones, totalmente desocupada y en perfectas condiciones.
- d). A tramitar y obtener, para la realización del evento en las "ÁREAS", las licencias, permisos y autorizaciones que legalmente se requieran ante las autoridades ya sea Federales, Estatales o Municipales, según sea el caso. Y a entregarlos con por lo menos 10 días antes del evento al "EL ARRENDADOR"
- e). A permitir el acceso a las "ÁREAS" al personal autorizado por "BAJA CALIFORNIA CENTER", para el desarrollo de las labores necesarias para el buen funcionamiento y operación de las instalaciones ya sea por mantenimiento, seguridad, limpieza y/o aquellas adicionales que "BAJA CALIFORNIA CENTER" considere necesarias realizar en ese momento.

f). A informar con oportunidad el tipo de ruido que habrá en el evento, con el fin de que en aquellos horarios en los que el sonido rebase el área del salón que están ocupando y genere quejas del evento vecino, deba regularse en el momento, "BAJA CALIFORNIA CENTER" se reserva el derecho de graduar el sonido de manera que no afecte los eventos en los salones a su alrededor en el entendido que todo incumplimiento por "EL ARRENDATARIO" queda sujeto al corte de energía eléctrica del salón.

g). A sujetarse al Reglamento Interno Normativo que aplica "BAJA CALIFORNIA CENTER" en sus instalaciones.

h). A solicitar a personal de "BAJA CALIFORNIA CENTER" cualquier servicio adicional que se requiera para el desarrollo del evento, posterior a la firma del presente contrato se obliga a firmar el formato de contratación de servicios adicionales, donde se incluirá el costo y tiempo del servicio contratado, así como pagar dichos cargos.

DÉCIMA SÉPTIMA.- El presente contrato podrá darse por terminado por las siguientes causas:

a).- De común acuerdo de las partes.

b).- Por el incumplimiento de cualquiera de las partes a las obligaciones pactada en el presente contrato.

DÉCIMA OCTAVA.- Para el conocimiento de cualquier controversia que llegare a suscitarse con motivo de la interpretación o cumplimiento de este contrato, las partes lo resolverán de común acuerdo, y en caso contrario se someten expresamente a los Tribunales competentes de la Ciudad de Playas de Rosarito, Baja California, renunciando a la competencia que pudiera corresponderles en razón de sus domicilios presentes o futuros o cualquier otra causa.

ENTERADAS LAS PARTES DEL CONTENIDO Y ALCANCE LEGAL DEL PRESENTE CONTRATO, LO FIRMAN POR DUPLICADO AL MARGEN Y AL CALCE, EN LA CIUDAD DE PLAYAS DE ROSARITO, BAJA CALIFORNIA, EL DÍA 30.____ DE 31.____ DE 32. 20__.

“BAJA CALIFORNIA CENTER”

35. _____

33. _____

36. _____

34. _____

37. _____

DIRECTOR GENERAL

PROPIETARIO

CENTRO METROPOLITANO DE CONVENCIONES

“EL ARRENDATARIO”

TIJUANA-PLAYAS DE ROSARITO-TECATE

TESTIGOS

38. _____

41. _____

39. _____

42. _____

40 JEFA DE UNIDAD DE VENTAS

41 JEFE DE UNIDAD ADMINISTRATIVA

FORMATO 1	
INSTRUCTIVO DEL LLENADO	
Nombre del formato:	Contrato
Código:	BCC-PO-JUR-001-F01 Rev2
Objetivo:	Manifiestar los derechos y obligaciones que tienen a una determinada finalidad o cosa
LLENADO DEL FORMATO 5	
Nº DE CONCEPTO	SE DEBE ANOTAR
1	Nombre del Director
2	Razón social de la empresa arrendataria
3	Nombre del representante legal
4	Número de escritura pública
5	Volumen de escritura pública
6	Día de la escritura publica
7	Mes de la escritura publica
8	Año de la escritura publica
9	Número de la notaría pública
10	Ciudad donde se encuentra la notaría pública
11	Número de la escritura pública
12	Volumen de escritura pública
13	Domicilio del arrendatario
14	RFC del arrendatario
"Áreas"	Escribir las áreas que serán rentadas
"Equipo"	Escribir el equipo que será rentado
15	Nombre del evento
16	Cantidad a pagar en número
17	Cantidad a pagar en letra
18	Representar los centavos
19	Importe a pagar por el servicio de vigilancia
20	Importe a pagar por el servicio de limpieza
21	día en el que debe de estar liquidado el pago a más tardar
22	mes en el que debe de estar liquidado el pago a más tardar
23	año en el que debe de estar liquidado el pago a más tardar

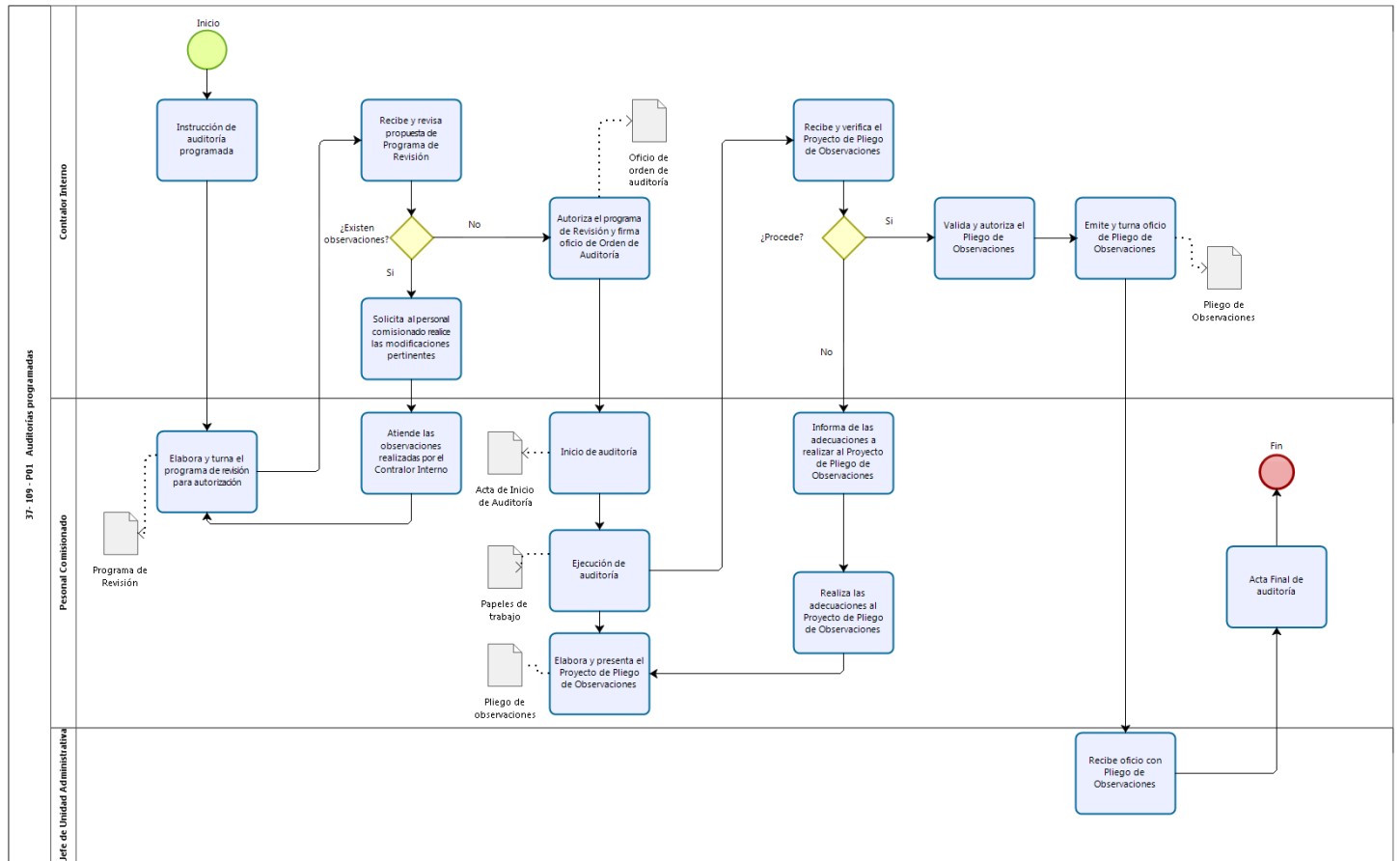
24	día a partir del cual tiene vigencia el contrato
25	mes a partir del cual tiene vigencia el contrato
26	año a partir del cual tiene vigencia el contrato
37	Cantidad numérica del importe del depósito
28	Cantidad en letra del importe del depósito
29	Centavos (si tiene) del importe del depósito
30	Día en que se firma el contrato
31	Mes en que se firma el contrato
32	Año en que se firma el contrato
33	Firma del Director General
34	Nombre del Director General
35	Razón social de la empresa arrendataria
36	Firma del arrendatario
37	Nombre del arrendatario
38	Firma del testigo, de preferencia un jefe de área del CMC
39	Nombre del testigo, de preferencia un jefe de área del CMC
40	Puesto del testigo, de preferencia un jefe de área del CMC
41	Firma del segundo testigo, de preferencia un jefe de área del CMC
42	Nombre del segundo testigo, de preferencia un jefe de área del CMC
43	Puesto del tercer testigo, de preferencia un jefe de área del CMC
Nota	solo cuando aplica alimentos firma el banquetero



37- 109 - P01 Auditorías programadas

Bizagi Modele

1 37- 109 - P01 AUDITORÍAS PROGRAMADAS



Descripción

Revisar el cumplimiento de las leyes, reglamentos, normas, políticas, sistemas y procedimientos vigentes emitidos por el Órgano Interno de Control que rigen la Administración Pública Estatal.

Unidad responsable

Dirección General

Objetivo

Comprobar el desempeño y apego a la normatividad, políticas, y disposiciones administrativas aplicables a la Administración de los Recursos Humanos, Materiales y Financieros de las entidades paraestatales y del propio OIC.

Alcance

Este procedimiento es de aplicación a la totalidad de las Unidades Administrativas que integran la Estructura Orgánica del OIC.

Glosario de términos

Auditoría: Proceso sistemático en el que de manera objetiva se obtiene y se evalúa evidencia para determinar si las acciones llevadas a cabo por los entes sujetos a revisión se realizaron de conformidad con la normatividad establecida o con base en principios que aseguren una gestión pública adecuada.

Personal comisionado: Auditores Públicos comisionados para practicar una auditoría.

Ramo: Término que se utiliza para identificar y clasificar el Gasto Público Estatal, de acuerdo a las Dependencias y Entidades que conforman la Administración Pública Estatal.

Políticas

1. La información que se requiera a los sujetos obligados, deberá de ser necesaria, suficiente y relevante que permita establecer muestras representativas para la ejecución de las auditorías y revisiones internas de control.

2. En todos los casos, se deberá obtener la evidencia suficiente, competente y pertinente de los hallazgos de las auditorías practicadas, así como desarrollar sus principales atributos y analizarlos.

3. Las acciones a implementar deberán de ser tendientes a fortalecer los controles, logrando así disminuir los riesgos de desapego a la normatividad e incumplimientos.

4. El seguimiento de las actividades programadas se dirigirá en base a los criterios y estándares mínimos, tales como el objetivo general, el alcance, el tiempo para su ejecución, número de revisiones y las instrucciones específicas, entre otros.

5. Una vez que se tenga el resultado de la auditoría y de las revisiones internas de control realizadas al CMC, se deberá de informar a los sujetos auditados.

Versión

09 de abril de 2019

1.1 37 - 109 - P01 AUDITORÍAS PROGRAMADAS

1.1.1 ELEMENTOS DEL PROCESO

1.1.1.1  Inicio

1.1.1.2  Instrucción de auditoría programada

Descripción

El Contralor Interno instruye la auditoría al personal comisionado, de acuerdo al Programa Anual de Trabajo.

Ejecutantes

Contralor interno

1.1.1.3  Elabora y turna el programa de revisión para autorización

Descripción

El personal comisionado, recaba la información requerida y elabora propuesta del Programa de Revisión, y turna al Contralor Interno para su revisión y autorización

Ejecutantes

Personal comisionado

1.1.1.4  Recibe y revisa propuesta de Programa de Revisión

Descripción

El Contralor Interno recibe la propuesta del Programa de Revisión, lo revisa y determina si existen observaciones.

Ejecutantes

Contralor interno

1.1.1.5  ¿Existen observaciones?

Descripción

¿Existen observaciones?

Flujos

Si

No

-SI EXISTEN OBSERVACIONES:

1.1.1.6 ☐ **Solicita al personal comisionado realice las modificaciones pertinentes**

Descripción

Solicita al personal comisionado realice las modificaciones a las observaciones encontradas al Programa de Revisión.

Ejecutantes

Contralor interno

1.1.1.7 ☐ **Atiende las observaciones realizadas por el Contralor Interno**

Descripción

Atiende las observaciones realizadas por el Contralor Interno, y presenta de nuevo el Programa de Revisión para autorización.

Ejecutantes

Personal comisionado

-SI EXISTEN OBSERVACIONES:

1.1.1.8 ☐ **Autoriza el programa de Revisión y firma oficio de Orden de Auditoría**

Descripción

Autoriza el Programa de Revisión, emite Oficio de Orden de Auditoría dirigido al Jefe de Unidad Administrativa a auditar y lo turna al Asistente Administrativo para su despacho y entrega al Personal asignado.

Ejecutantes

Contralor interno

1.1.1.9 ☐ Inicio de auditoría

Descripción

El personal comisionado recibe Oficio de Orden de Auditoría y se presenta ante el Jefe de Unidad Administrativa a auditar, para dar inicio a la orden de auditoría, entregando el citado oficio, levanta el Acta de Inicio de Auditoría y la solicitud de información correspondiente.

Ejecutantes

Personal comisionado

1.1.1.10 ☐ Ejecución de auditoría

Descripción

El personal comisionado recibe y analiza la información proporcionada por la Jefa de la Unidad Administrativa a auditar, aplicando las pruebas y procedimientos de auditoría conforme al programa de revisión y elabora los papeles de trabajo por rubro o aspecto revisado.

Ejecutantes

Personal comisionado

1.1.1.11 ☐ Elabora y presenta el Proyecto de Pliego de Observaciones

Descripción

El personal comisionado elabora el Proyecto de Pliegos de Observaciones e integra el legajo de soporte documental por rubro o aspecto a lo revisado y lo presenta al Contralor Interno.

Ejecutantes

Personal comisionado

1.1.1.12 Recibe y verifica el Proyecto de Pliego de Observaciones

Descripción

El Contralor interno recibe Proyecto de Pliego de Observaciones lo revisa para efecto de constatar los hallazgos debidamente fundados y motivados, y determina su autorización.

Ejecutantes

Contralor interno

1.1.1.13 ¿Procede?

Descripción

¿Procede?

Flujos

Si

No

- **NO PROCEDE**

1.1.1.14 Informa de las adecuaciones a realizar al Proyecto de Pliego de Observaciones

Descripción

El Contralor Interno, informa de las adecuaciones, complementos o modificaciones que correspondan al personal comisionado para que se aboque en ellas.

Ejecutantes

Personal comisionado

1.1.1.15 Realiza las adecuaciones al Proyecto de Pliego de Observaciones

Descripción

Con base en las adecuaciones, complementos o modificaciones solicitadas por el Contralor Interno, el personal comisionado recibe observaciones y realiza las

gestiones correspondientes para atender lo solicitado y presenta de nuevo al Contralor Interno el Proyecto de Pliego de Observaciones modificado.

Ejecutantes

Personal comisionado

- SI PROCEDE

1.1.1.16 ☐ Valida y autoriza el Pliego de Observaciones

Descripción

El Contralor Interno procede a validar el Pliego de Observaciones, lo autoriza mediante su firma para posteriormente hacerlo del conocimiento del Jefe de la Unidad Administrativa revisada.

Ejecutantes

Contralor interno

1.1.1.17 ☐ Emite y turna oficio de Pliego de Observaciones

Descripción

Emite oficio dirigido al Jefe de la Unidad Administrativa revisada, con sus respectivas copias para conocimiento del Director General y áreas que correspondan, adjuntando el Pliego de Observaciones resultante para los efectos correspondientes y lo turna al Asistente Administrativo para su despacho y envío al Jefe de la Unidad Administrativa revisada.

Ejecutantes

Contralor interno

1.1.1.18 ☐ Recibe oficio con Pliego de Observaciones

Descripción

Recibe oficio enviado por el Contralor Interno con el Pliego de Observaciones resultantes de la auditoría practicada, para su atención y seguimiento, sella oficio de recibido y entrega copia.

Ejecutantes

Jefe de Unidad administrativa

1.1.1.19  **Acta Final de auditoría**

Descripción

El personal comisionado una vez que se notifica el Pliego de Observaciones, procede a levantar el Acta Final de Auditoría, dándose por concluido el procedimiento.

Ejecutantes

Personal comisionado

1.1.1.20  **Fin**

Documentos utilizados

1.1.1.21  **Programa de Revisión**

1.1.1.22  **Oficio de orden de auditoría**

1.1.1.23  **Acta de Inicio de Auditoría**

1.1.1.24  **Papeles de trabajo**

1.1.1.25  **Pliego de observaciones**

1.1.1.26  **Pliego de Observaciones**

2 RECURSOS

2.1 CONTRALOR INTERNO (ROL)

2.2 PERSONAL COMISIONADO (ROL)

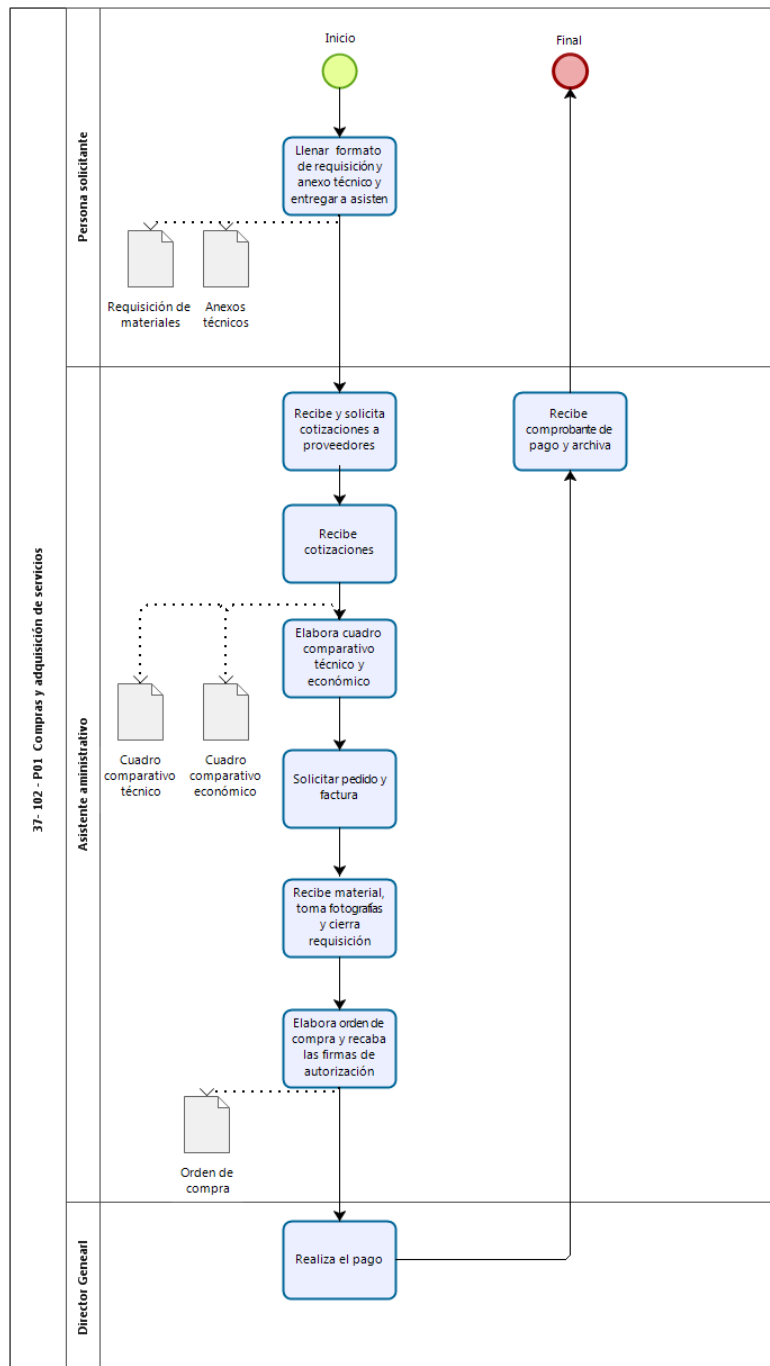
2.3 JEFE DE UNIDAD ADMINISTRATIVA (ROL)



37- 102 - P01 Compras y adquisición de servicios

Bizagi Modeler

1 37- 102 - P01 COMPRAS Y ADQUISICIÓN DE SERVICIOS



Descripción

Es el proceso de llevar a cabo la adquisición arrendamiento, contratación de servicio que requiera el centro de convenciones bajo los lineamientos establecidos.

Unidad responsable

Unidad administrativa

Objetivo

Cumplir con la normatividad estatal que regula las adquisiciones, arrendamientos, servicios y proveedores establecidos por el Centro. Y para la justificación de adquisición de bien o servicio buscando que el proveedor cumpla con los requisitos especificados.

Alcance

Unidades de Administración, Operaciones y Mantenimiento, Ventas y Dirección.

Glosario de términos

Circular: Documento que se dirige a varias personas para comunicarles algo

Requisición: documento generado por un departamento usuario o por el personal para notificar al departamento de compras los artículos que se necesitan pedir, la cantidad y el marco de tiempo de entrega.

Proveedor: proveedor es una persona o una empresa que abastece a otras empresas con existencias (artículos), los cuales serán vendidos directamente.

Políticas

1. Leyes, reglamentos y circulares de Gobierno del Estado
2. El procedimiento únicamente aplicara para adquisiciones o contrataciones que no rebasen los 4,000 salarios vigentes en la región.
3. Pagos y crédito
4. Contrato

Versión:

09 de abril de 2019

1.1 37-102-P01 COMPRAS Y ADQUISICIÓN DE SERVICIOS

1.1.1 ELEMENTOS DEL PROCESO

1.1.1.1 Inicio

1.1.1.2 Llenar formato de requisición y anexo técnico y entregar a asistente

Descripción

Llenar el formato de Requisición (BCC-PO-COM-001-F01 Rev2) y recabar las 3 firmas correspondientes, siendo la de su jefe directo, el jefe administrativo validando este que haya partida y por último la del director general autorizando dicho proceso de compra.

La Requisición (BCC-PO-COM-001-F01 Rev2), se turna al asistente administrativo junto con el Anexo técnico (BCC-PO-COM-001-F02 Rev2) en físico o por correo electrónico.

Ejecutantes

Personal solicitante

1.1.1.3 Recibe y solicita cotizaciones a proveedores

Descripción

Recibe la Requisición (BCC-PO-COM-001-F01 Rev2) y el Anexo técnico (BCC-PO-COM-001-F02 Rev2) y envía con las especificaciones de lo requerido a tres proveedores como mínimo en caso de aplicar.

Ejecutantes

Asistente administrativo

1.1.1.4 Recibe cotizaciones

Descripción

Recibe cotizaciones

Ejecutantes

Asistente administrativo

1.1.1.5 ☐Elabora cuadro comparativo técnico y económico

Descripción

Elabora el cuadro comparativo económico (BCC-PO-COM-001-F05 Rev1) y Cuadro comparativo técnico (BCC-PO-COM-001-F04 Rev2) y se avisa al proveedor seleccionado.

Ejecutantes

Asistente administrativo

1.1.1.6 ☐Solicitar pedido y factura

Descripción

Solicita la factura y pedido al proveedor.

Ejecutantes

Asistente administrativo

1.1.1.7 ☐Recibe material, toma fotografías y cierra requisición

Descripción

Pide a la persona que lo recibió cierre la Requisición (BCC-PO-COM-001-F01 Rev2) y entregue soporte de lo que le fue entregado, como fotografías o reporte.

Ejecutantes

Asistente administrativo

1.1.1.8 ☐Elabora orden de compra y recaba las firmas de autorización

Descripción

Realiza la Orden de compra (BCC-PO-COM-001-F06 Rev2) con el soporte que le fue entregado y recaba las firmas de autorización.

Ejecutantes

Asistente administrativo

1.1.1.9  **Realiza el pago**

Descripción

Realiza el pago

1.1.1.10  **Recibe comprobante de pago y archiva**

Descripción

Recibe el comprobante de pago, realiza la evaluación a proveedores respondiendo la encuesta que se encuentra en la parte inferior de la orden de compra, el resultado de puntuación se registra en el Concentrado de compras y archiva.

Ejecutantes

Asistente administrativa

Documentos

1.1.1.11  **Requisición de materiales**

1.1.1.12  **Anexos técnicos**

1.1.1.13  **Cuadro comparativo técnico**

1.1.1.14  **Cuadro comparativo económico**

1.1.1.15  **Orden de compra**

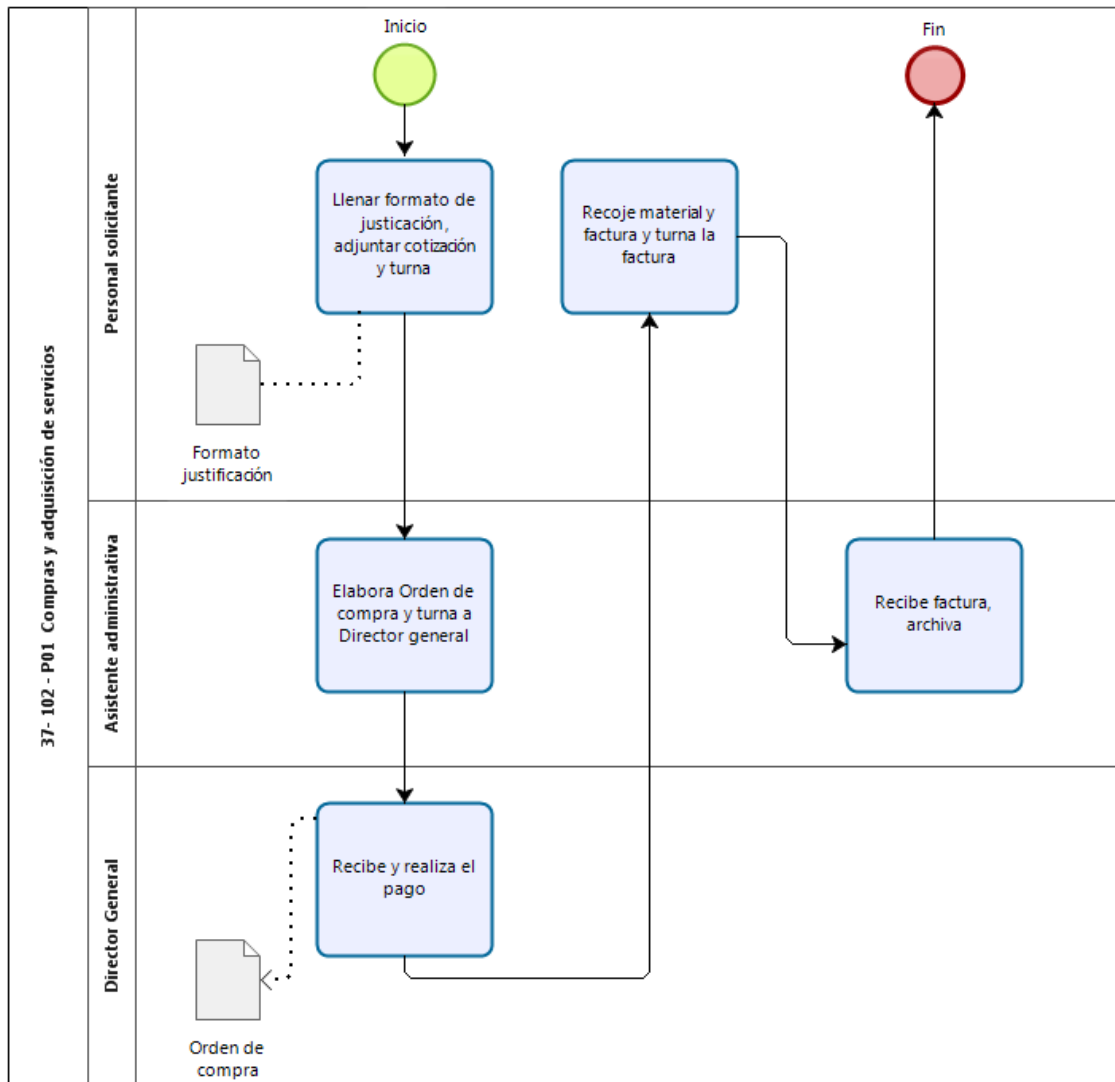
1.1.1.16  **Final**

2 RECURSOS

2.1 PERSONAL SOLICITANTE (ROL)

2.2 ASISTENTE ADMINISTRATIVO (ROL)

1 37- 102 - P01 COMPRAS Y ADQUISICIÓN DE SERVICIOS (COMPRA DE EMERGENCIA)



Descripción

Es el proceso de llevar a cabo la adquisición arrendamiento, contratación de servicio que requiera el centro de convenciones bajo los lineamientos establecidos.

Unidad responsable

Unidad administrativa

Objetivo

Cumplir con la normatividad estatal que regula las adquisiciones, arrendamientos, servicios y proveedores establecidos por el Centro. Y para la justificación de adquisición de bien o servicio buscando que el proveedor cumpla con los requisitos especificados.

Alcance

Unidades de Administración, Operaciones y Mantenimiento, Ventas y Dirección.

Políticas

1. Leyes, reglamentos y circulares de Gobierno del Estado
2. El procedimiento únicamente aplicara para adquisiciones o contrataciones que no rebasen los 4,000 salarios vigentes en la región.
3. Pagos y crédito
4. Contrato

Versión:

09 de abril de 2019 Rev2

**1.1 37-102-P01 COMPRAS Y
ADQUISICIÓN DE SERVICIOS (COMPRA
DE EMERGENCIA)**

1.1.1 ELEMENTOS DEL PROCESO

1.1.1.1 Inicio

Descripción

Inicio

1.1.1.2 Llenar formato de justificación , adjuntar cotización y turna

Descripción

Llena un formato de Justificación (BCC-PO-COM-001-F07 Rev2) en el cuál se explica brevemente la necesidad y adjunta la cotización.

Ejecutantes

Personal solicitante

1.1.1.3 Elabora Orden de compra y turna a Director general

Descripción

Elabora Orden de compra con el soporte entregado, recaba firmas y turna a Director general

Ejecutantes

Asistente Administrativa

1.1.1.4 Recibe y realiza el pago

Descripción

Recibe y realiza el pago

Ejecutantes

Director General

1.1.1.5 Recoge material y factura y turna la factura

Descripción

Recoge material y factura y turna la factura

Ejecutantes

Personal solicitante

1.1.1.6  Recibe factura, archiva

Descripción

Recibe factura, archiva

Ejecutantes

Asistente Administrativa

1.1.1.7  Fin

Formatos utilizados

1.1.1.8  Formato justificación

1.1.1.9  Orden de compra

2 RECURSOS

2.1 PERSONAL SOLICITANTE (ROL)

2.2 ASISTENTE ADMINISTRATIVA (ROL)

2.3 DIRECTOR GENERAL (ROL)

Formatos utilizados en el procedimiento



REQUISICIÓN DE MATERIALES

No. Requisición: _____ Fecha: _____

Depto. Solicitante: _____ Nombre del Solicitante: _____

Vo.Bo. Jefe Depto. _____ Vo.Bo. Director _____

Validación Administración: _____ Partida autorizada: _____

Artículo	Cantidad	Fecha de entrega Requerida	DESCRIPCION

Nombre y firma de recibido: _____ Fecha de Recibido: _____

FORMATO 1	
INSTRUCTIVO DEL LLENADO	
Nombre del formato:	Requisición de materiales
Código:	BCC-PO-COM-001-F01 Rev2
Objetivo:	Notificar a la asistente administrativa los artículos que se necesitan pedir, la cantidad y el marco de tiempo de entrega.
LLENADO DEL FORMATO 1	
N° DE CONCEPTO	SE DEBE ANOTAR
1. Número de requisición	Es el número de la requisición que está entregando ese empleado, por ejemplo, si es la tercera vez que solicita la compra de un material o contratación de un servicio el número de la requisición será 3
2. Fecha	La fecha en la que se está entregando la requisición a la asistente administrativo
3. Depto. solicitante	El nombre del departamento al que pertenece el empleado que está solicitando el material
4. Nombre del solicitante	Nombre y apellido de la persona que está solicitando el material
5. Vo.Bo Jefe Depto.	Firma del Jefe de departamento del empleado que está requiriendo el material
6. Vo.Bo Director	Firma del Director General
7. Validación administración	Firma de la Jefa de la Unidad Administrativa
8. Partida	Partida a la que corresponde el gasto en ese material o servicio según el Programa Operativo Anual (POA)
9. Artículo	Nombre del artículo o servicios que requiere
10. Cantidad	Cantidad de artículos o servicios que requieren
11. Fecha de entrega requerida	Fecha en la que necesita que sea entregado el artículo o fecha en la que necesita que se lleve a cabo el servicio
12. Descripción	Descripción detallada y específica del artículo o servicio (marca, medidas, color, etc.)
13. Nombre y firma de recibido	Nombre y apellido del empleado que recibe el material cuando este es entregado, o del empleado que supervisó el servicio
14. Fecha de recibido	Fecha del día que el empleado recibió el material o del día que terminó el servicio



ANEXOS TECNICOS

CENTRO METROPOLITANO DE CONVENCIONES TIJUANA-PLAYAS DE ROSARITO-TECATE

DESCRIPCION DEL PRODUCTO	CANTIDAD	IMAGEN DEL ARTÍCULO

FORMATO 2	
INSTRUCTIVO DEL LLENADO	
Nombre del formato:	Anexos técnicos
Código:	BCC-PO-COM-001-F02 Rev2
Objetivo:	Notificar a la asistente administrativa los artículos que se necesitan pedir, la cantidad y el marco de tiempo de entrega.
LLENADO DEL FORMATO 2	
N° DE CONCEPTO	SE DEBE ANOTAR
1. Descripción del producto	Descripción detallada y específica del artículo o servicio (marca, modelo, medidas, color, etc.)
2. Cantidad	Cantidad de artículos o servicios que requieren
3. Imagen del artículo	Imagen del artículo que se requiere



CUADRO COMPARATIVO TECNICO

CONCEPTO

CENTRO METROPOLITANO DE CONVENCIONES TIJUANA-PLAYAS DE ROSARITO-TECATE

DESCRIPCION DEL PRODUCTO	NOMBRE DE LA COMPAÑÍA	NOMBRE DE LA COMPAÑÍA	NOMBRE DE LA COMPAÑÍA
	CUMPLE/NO CUMPLE	CUMPLE/NO CUMPLE	CUMPLE/NO CUMPLE

FORMATO 3	
INSTRUCTIVO DEL LLENADO	
Nombre del formato:	Cuadro comparativo técnico
Código:	BCC-PO-COM-001-F04 Rev2
Objetivo:	Establecer las diferencias entre los artículos de 3 proveedores describiendo sus elementos y características para identificar cual cumple más con lo requerido
LLENADO DEL FORMATO 3	
N° DE CONCEPTO	SE DEBE ANOTAR
1. Concepto	El asunto del cuadro comparativo, por ejemplo, si queremos comparar 3 proveedores para la contratación del servicio de mantenimiento de áreas verdes del recinto, el concepto puede ser "Servicio de jardinería"
2. Descripción del producto	Descripción detallada y específica del artículo (marca, medidas, color, etc.) en el caso del servicio se describiré la que en necesario que abarque el mantenimiento, por ejemplo, en el servicio de jardinería puede ser: poda de pasto, aplicación de fertilizante, mantenimiento al sistema de riego
3. Nombre de la compañía	Nombre de cada empresa o proveedor, se puede poner la razón social o el nombre comercial, se requiere un mínimo de dos proveedores
4. Cumple / No cumple	Se pondrá "Sí cumple", en caso de cubrir con todo lo requerido, de lo contrario se pondrá "No cumple"



CENTRO METROPOLITANO DE CONVENCIONES TIJUANA-PLAYAS DE ROSARITO-TECATE

BCC-PO-COM-001-F05 Rev2

FORMATO 4	
INSTRUCTIVO DEL LLENADO	
Nombre del formato:	Cuadro comparativo económico
Código:	BCC-PO-COM-001-F05 Rev2
Objetivo:	Establecer las diferencias entre el precio, IVA que manejan, costo de unidad o por servicio de 3 proveedores para identificar cual es más conveniente para nosotros
LLENADO DEL FORMATO 4	
N° DE CONCEPTO	SE DEBE ANOTAR
1. Concepto	El asunto del cuadro comparativo, por ejemplo, si queremos comparar 3 proveedores para la contratación del servicio de mantenimiento de áreas verdes del recinto, el concepto puede ser "Servicio de jardinería"
2. Descripción del producto	Descripción detallada y específica del artículo (marca, medidas, color, etc.) en el caso del servicio se describiré la que en necesario que abarque el mantenimiento, por ejemplo, en el servicio de jardinería puede ser: poda de pasto, aplicación de fertilizante, mantenimiento al sistema de riego
3. Cantidad	Cantidad de artículos o servicios que requieren
4. Costo promedio unitario	Se promedia el costo unitario según las cotizaciones que se tengan
5. Costo promedio total	Se promedia el costo total según las cotizaciones que se tengan
6. Nombre de la compañía	Nombre de cada empresa o proveedor, se puede poner la razón social o el nombre comercial, se requiere un mínimo de dos proveedores
7. Importe total	El costo de la cantidad total de artículos o servicios sin incluir el IVA
8. Subtotal	El costo de la cantidad total de artículos o servicios sin incluir el IVA
9. IVA	Impuesto al valor agregado correspondiente
10. Total	El importe total incluyendo IVA



ORDEN DE COMPRA

DEPARTAMENTO		NUMERO DE ORDEN	
SOLICITA		FECHA	

APROBADO PARA TRANSFERENCIA SI _____ NO _____

PROVEEDOR:							
	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	COMPRA/DESCRIPCION	COSTO UNITARIO	SUB TOTAL	IVA	IMPORTE
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
SUMA				\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00

JUSTIFICACION			
CONTRATO		FACT. Endoso 0	

ELABORO:	REVISO:	Vo.Bo.
ASISTENTE ADMINISTRATIVO	C.P.Ma. KATIA CASTAÑEDA GARCIA JEFE DE UNIDAD ADMINISTRATIVA	LIC.JOSE MARIA NUÑEZ IBARRA DIRECTOR GENERAL SUPLENTE

PARTIDA AUTORIZADA	SUB TOTAL	CAPTURADO
	\$0.00	

EVALUACIÓN A PROVEEDOR			
PUNT.		PUNT	
¿Tiene precios competitivos para su servicio?		¿Asiste a reuniones solicitadas específicamente ?	
¿Suministra Información Técnica Apropiaada?		¿Rinde informes periodicos y especificos ?	
¿Brinda todo el asesoramiento requerido?		¿Cumple con la frecuencia establecida en el servicio ?	
¿Conoce bien su servicio ?		¿Plantea innovaciones y mejoras en su servicio, periódicamente ?	
¿Tiene certificación de Calidad ?		La calidad del servicio cumple con lo requerido ?	

EXCELENTE 96- 100	TOTAL Puntos OBTENIDOS	X 100 =	
ACEPTABLE 60 -95.9	TOTAL PTS POSIBLES 40		
DEFICIENTE 0 - 59.9			

SISTEMA Puntuación	NA NO APLICA	2 CUMPLE PARCIALMENTE
	0 NO CUMPLE	3 CUMPLE PLENAMENTE
	1 CUMPLE MINIMAMENTE	4 SUPERA EXPECTATIVAS

EVALUO: _____ FECHA EVALUACIÓN _____

BCC-PO-COM-001-F06 Rev2

FORMATO 5	
INSTRUCTIVO DEL LLENADO	
Nombre del formato:	Orden de compra
Código:	BCC-PO-COM-001-F06 Rev2
Objetivo:	Solicitar por medio de este documento la aprobación de la compra o pago a la Jefa de Unidad Administrativa y Director General
LLENADO DEL FORMATO 5	
N° DE CONCEPTO	SE DEBE ANOTAR
1. Departamento	El departamento que solicitó la requisición
2. Solicita	Nombre y apellido de la persona que solicita la requisición
3. Número de orden	Las siglas CMCADM- seguido del número consecutivo de la orden de compra que se está elaborando, por ejemplo, si anteriormente se han elaborado dos órdenes de compra, esta sería CMCADM-003
4. Fecha	Fecha en la que se está elaborando la orden de compra
5. Aprobado para transferencia	La Jefe de unidad administrativa pondrá ☐ si es el pago está aprobado para realizarse por medio de transferencia
6. Cantidad	Cantidad de artículos o servicios que se están pidiendo
7. Unidad de medida	La referencia utilizada para pedir el producto, por ejemplo: litros, kilogramos, piezas, cajas
8. Compra /descripción	Descripción breve del artículo o servicio
9. Subtotal	El costo de esa factura o cotización antes del IVA
10. IVA	Impuesto al valor agregado correspondiente de esa factura o cotización
11. Importe	El importe total de esa factura o cotización incluyendo IVA
12. Suma	La suma del costo unitario, subtotal, IVA e importe del total de las facturas
13. Justificación	Escribir la razón por la cual se requiere contratar o en qué se va a usar ese artículo/material

14. Contrato	Si es un servicio y se tiene un contrato se deberá poner qué número de servicio es, por ejemplo, si el contrato es mensual por el año 2019 (1 servicio por cada mes) y es el servicio de junio, se pondrá: 06 de 12. En el caso de la compra de un producto se pondrá: No aplica N/A
15. Fact.	El número de factura
16. Elaboró	La firma de la asistente administrativa
17. Revisó	La firma del Jefe de la Unidad Administrativa
18. Vo.Bo	Firma de Director General
19. Partida autorizada	Partida a la que corresponde el gasto en ese material o servicio según el Programa Operativo Anual (POA)
20.Subtotal	La suma de los artículos o servicios correspondientes a la misma partida sin incluir el IVA
21. Capturado	Se pondrá P si la factura ya está capturada en sistema

FORMATO DE JUSTIFICACION

Que se pretende justificar?

Como se justifica?

Cuando se requiere llevar a cabo?

Que beneficio se obtiene?

Afectaciones que atrae el no ejecutarlo?

Fecha: _____

FORMATO 6	
INSTRUCTIVO DEL LLENADO	
Nombre del formato:	Formato de justificación
Código:	BCC-PO-COM-001-F07 Rev2
Objetivo:	Explicar las razones por las que se requiere comprar el producto/material
LLENADO DEL FORMATO 6	
Nº DE CONCEPTO	SE DEBE ANOTAR
1. ¿Qué se pretende justificar?	Lo que queremos comprar, en el caso del departamento de mantenimiento, un ejemplo podría ser: La compra de herramientas menores
2. ¿Cómo se justifica?	Siguiendo con el ejemplo anterior podría ser: Se requiere para llevar a cabo las actividades del plan de trabajo (cambio de lámparas de emergencia, instalar tapas de contactos, resanar paredes, entre otras actividades)
3. ¿Cuándo se requiere llevar a cabo?	En qué fecha necesitará el material
4. ¿Qué beneficio se obtiene?	El resultado final que se espera, siguiendo el mismo ejemplo: Las actividades que lograrán cumplir con el uso de esas herramientas
5. ¿Qué afectaciones atrae el no ejecutarlo?	Las consecuencias negativas que puede traer el no realizar la compra
6. Fecha	La fecha en que se entrega el formato de justificación



FORMATO DE RESGUARDO

Fecha: _____

Nombre: _____

Firma: _____

Departamento: _____

Puesto: _____

Descripción:

Acepto de conformidad que los materiales, herramientas y/o equipo descritos antes me fueron proporcionados y serán utilizados para la realización de mis actividades en conformidad con EL BAJA CALIFORNIA CENTER, y serán devueltos de la misma manera que me están siendo entregados, si son extraviados o dañados por mal uso mientras estén bajo mi resguardo serán descontados de sueldo. Salvo el desgaste natural que por uso cotidiano pueda sufrir.

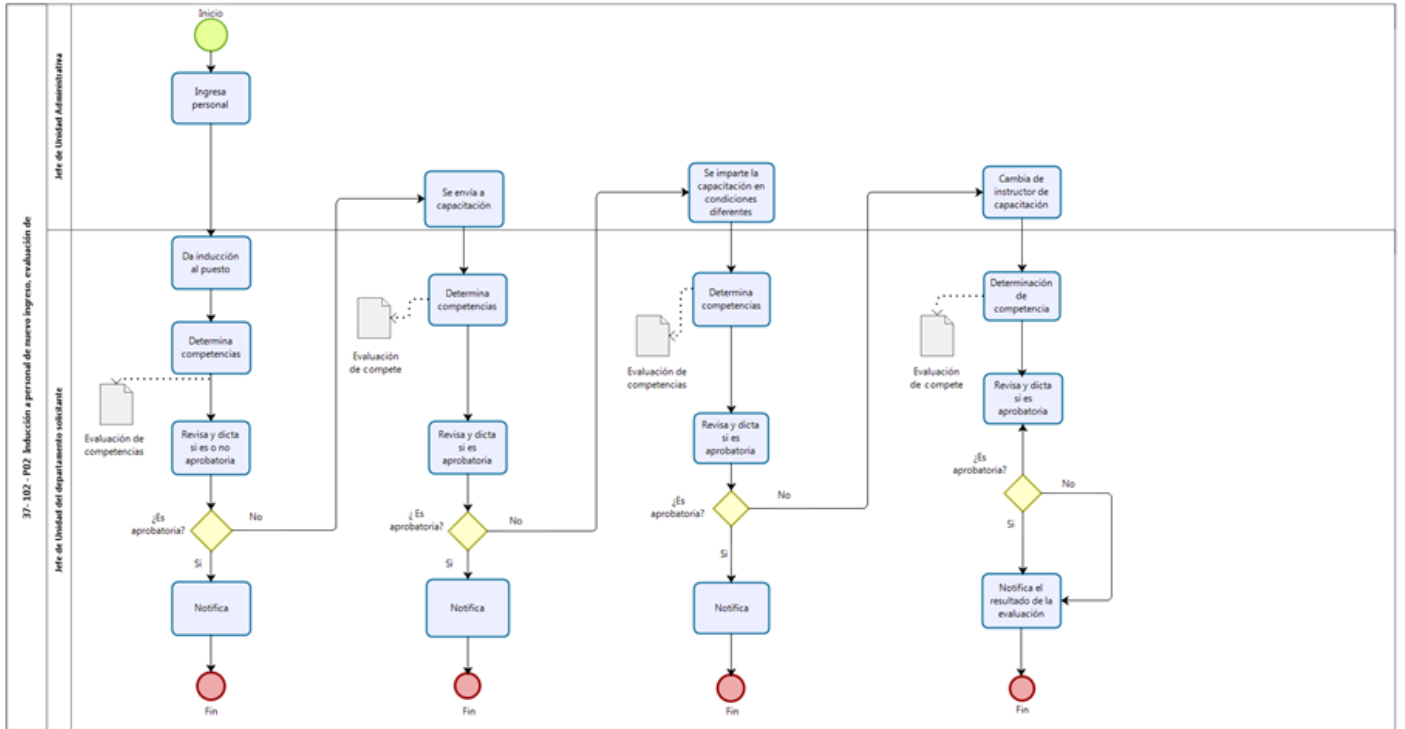
FORMATO 7	
INSTRUCTIVO DEL LLENADO	
Nombre del formato:	Formato de resguardo
Código:	BCC-PO-COM-001-F08 Rev2
Objetivo:	Asignar a una persona responsable del activo o software
LLENADO DEL FORMATO 1	
N° DE CONCEPTO	SE DEBE ANOTAR
1. Fecha	La fecha en la que se está realizando el resguardo
2. Nombre	Nombre y apellido de la persona responsable del activo o software
3. Firma	Firma de la persona responsable del activo o software
3. Departamento	El nombre del departamento al que pertenece el empleado responsable del activo o software
4. Puesto	Puesto que tiene el empleado responsable del activo o software
5. Descripción	Una foto del activo y descripción del modelo, cantidad, serie, color y especificaciones del equipo o herramienta, o lo que se está resguardando. Así como número de factura, importe antes de IVA y total.



37- 102 - P02 Inducción a personal de nuevo ingreso, evaluación de competencias y capacitación

Bizagi Modeler

1 37- 102 - P02 INDUCCIÓN A PERSONAL DE NUEVO INGRESO, EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS Y CAPACITACIÓN



Descripción

Aplicar un procedimiento estándar de inducción, evaluación de competencias, registro de capacitaciones, adquisición de competencias y evaluación de acciones tomadas al personal del CMC.

Unidad responsable

Unidad administrativa

Objetivo

Garantizar que el personal que afecta la conformidad del producto o la satisfacción del cliente cuente con la educación, formación, habilidades y experiencia requeridas.

Alcance

Dirección General y a los Jefes de Unidades.

Glosario de términos

Descripción de puesto específico: información objetiva que identifica la tarea por cumplir y la responsabilidad que implica el puesto.

Competencias: características individuales (habilidades, capacidad, conocimiento, etc.) que le permiten a una persona desempeñarse óptimamente en su puesto de trabajo.

Inducción: información sobre los antecedentes de la empresa y la información que necesitan para realizar sus actividades de manera satisfactoria.

Políticas

- 1.** Los roles, responsabilidades o autoridades se encuentran declarados en el Descripción de puesto específico (BCC-PO-RH-001-F03 Rev2).
- 2.** El Director y los Jefes Unidades son responsables de que todo colaborador que su trabajo afecte la conformidad del producto o la satisfacción del cliente posean las competencias determinadas en su puesto; recibir una inducción al puesto y a nuestro sistema de calidad; si alguna persona no puede asistir a una capacitación es responsabilidad del jefe inmediato el brindarle la capacitación y registrarla en el “Registro de capacitación por Empleado” (BCC-PO-RH-001-F02 Rev2).
- 3.** Todo personal debe conocer el listado de competencias del puesto a sustentar.
- 4.** Cuando no posea todas las competencias, la empresa le proveerá el entrenamiento y la formación necesaria y estas actividades se registrarán en el formato “Evaluación de competencias” (BCC-PO-RH-001-F01 Rev2). Durante este proceso, el empleado deberá portar el gafete de “entrenamiento” y sus actividades serán monitoreadas por su jefe inmediato hasta obtener el título de “competente”.

Versión:

09 de abril de 2019

1.1 37- 102 - P02 INDUCCIÓN A PERSONAL DE NUEVO INGRESO, EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS Y CAPACITACIÓN

1.1.1 ELEMENTOS DEL PROCESO

1.1.1.1  Inicio

1.1.1.2  Ingresa personal

Descripción

Aprueba a una persona de nuevo ingreso

Ejecutantes

Jefe de unidad administrativa

Responsable

Jefe de unidad administrativa

1.1.1.3  Da inducción al puesto

Descripción

Durante la primera semana de trabajo se otorga el curso de capacitación "Inducción al puesto".

Ejecutantes

Jefe de unidad del departamento solicitante

1.1.1.4  Determina competencias

Descripción

Cuando una persona requiera sustentar un puesto, quien será su Jefe directo deberá hacer una evaluación teórica y práctica en el formato "Evaluación de competencias" (BCC-PO-RH-001-F01 Rev2).

Ejecutantes

Jefe de unidad del departamento solicitante

1.1.1.5  Revisa y dicta si es o no aprobatoria

Descripción

Revisa la evaluación y dicta si es o no aprobatoria

Ejecutantes

Jefe de unidad del departamento solicitante

1.1.1.6  ¿Es aprobatoria?

Flujos

Si

No

1.1.1.7  Notifica

- Si procede

Descripción

Notifica que fue competente

Ejecutantes

Jefe de unidad del departamento solicitante

1.1.1.8  Fin

Descripción

Termina el proceso de capacitación para el personal que fue competente

- No procede

1.1.1.9  Se envía a capacitación

Descripción

Se envía a la persona a capacitación

Ejecutantes

Jefe de unidad administrativa

1.1.1.10  Determina competencias

Descripción

Se realiza la evaluación en el formato Evaluación de competencias (BCC-PO-RH-001-F01 Rev2).

Ejecutantes

Jefe de unidad del departamento solicitante

1.1.1.11 ☐ **Revisa y dicta si es aprobatoria**

Descripción

Revisa y valuación y dicta si es aprobatoria

Ejecutantes

Jefe de unidad del departamento solicitante

1.1.1.12 ☐ **¿Es aprobatoria?**

Flujos

No

Si

- **Si procede**

1.1.1.13 ☐ **Notifica**

Descripción

Notifica que el resultado fue aprobatorio

Ejecutantes

Jefe de unidad del departamento solicitante

1.1.1.14 ☐ **Fin**

Descripción

Termina el proceso de capacitación para el personal que fue competente

- **No procede**

1.1.1.15 ☐ **Se imparte la capacitación en condiciones diferentes**

Descripción

Se imparte nuevamente la capacitación pero en condiciones diferentes

Ejecutantes

Jefe de unidad administrativa

1.1.1.16 ☐Determina competencias

Descripción

Se realiza la evaluación en el formato Evaluación de competencias (BCC-PO-RH-001-F01 Rev2).

Ejecutantes

Jefe de unidad del departamento solicitante

1.1.1.17 ☐Revisa y dicta si es aprobatoria

Descripción

Revisa y dicta si es competente

Ejecutantes

Jefe de unidad del departamento solicitante

1.1.1.18 ☐Notifica

Descripción

Notifica que la evaluación arrojó resultado competente

Ejecutantes

Jefe de unidad del departamento solicitante

1.1.1.19 ☒Fin

1.1.1.20 ☐Cambia de instructor de capacitación

Descripción

Se imparte nuevamente la capacitación con un instructor diferente

Ejecutantes

Jefe de unidad administrativa

1.1.1.21 ☐Determinación de competencia

Descripción

Se realiza la evaluación en el formato Evaluación de competencias (BCC-PO-RH-001-F01 Rev2).

Ejecutantes

Jefe de unidad del departamento solicitante

1.1.1.22  **Revisa y dicta si es aprobatoria**

Descripción

Revisa evaluación y dicta si es competente

Ejecutantes

Jefe de unidad del departamento solicitante

1.1.1.23  **¿Es aprobatoria?**

Flujos

Si

No

- **Si procede**
- **No procede**

1.1.1.24  **Notifica**

Descripción

Notifica el resultado.

Ejecutantes

Jefe de unidad del departamento solicitante

1.1.1.25  **Fin**

Formato

1.1.1.26  **Evaluación de competencias**

1 RECURSOS

1.1 JEFE DE UNIDAD ADMINISTRATIVA (ROL)

1.2 JEFE DE UNIDAD DEL DEPARTAMENTO SOLICITANTE (ROL)

Formatos utilizados en el procedimiento

Evaluación de Competencias

Fecha de ingreso:

Puesto:

Nombre:

Evaluación de competencias y Detección de necesidades de capacitación

N°	Competencia requerida	Evaluación 1	Evaluación 2	Evaluador	Firma

Calificación	Significado	Acción recomendada
1	Aún no tiene la competencia	Requiere capacitación: se debe programar para entrenamiento
2	Tiene la competencia básica	Se debe proporcionar información escrita
3	Tiene competencia intermedia	Requiere supervisión en funciones para generar habilidad
4	Es competente	No requiere capacitación

Registro de competencias DF-PO-10-R01 Rev.02

FORMATO 1	
INSTRUCTIVO DEL LLENADO	
Nombre del formato:	Evaluación de Competencias
Código:	BCC-PO-RH-001-F01 Rev2
Objetivo:	Evaluación de competencias y detección de necesidades de capacitación
LLENADO DEL FORMATO 1	
N° DE CONCEPTO	SE DEBE ANOTAR
1. Fecha de ingreso	Fecha en la que se incorpora el trabajador a la organización
2. Puesto	Lugar que ocupa dentro de la organización
3. Nombre	Nombre del empleado
4. N°	Enumeración consecutiva de las competencias
5. Competencia requerida	La característica que requiere el empleado para realizar las actividades del puesto al que pertenece en base a la descripción de puesto específico
6. Evaluación 1	Calificación de la primera evaluación que se hará para medir la competencia del empleado
7. Evaluación 2	Calificación de la segunda evaluación que se hará en caso de que no haya sido competente en la primera evaluación y haya tomado una capacitación
8. Evaluador	Nombre de la persona que realizó la evaluación
9. Firma	Firma del evaluador

Registro de capacitación

Fecha de ingreso:

Nombre:
Puesto:

Capacitación o entrenamiento recibidos posterior a su ingreso:

N°	Nombre del curso	Duración	Fecha	Instructor	Firma instructor	¿Aprobado?	¿Competente?*

* ¿Competente? Después de un mes de observación se vuelve a calificar y si se considera competente, se indica un "Si" en el campo correspondiente; si no resulta aprobada, se tiene que volver a impartir la capacitación.

FORMATO 2	
INSTRUCTIVO DEL LLENADO	
Nombre del formato:	Registro de capacitación
Código:	BCC-PO-RH-001-F02 Rev2
Objetivo:	Tener un control del número y área de capacitaciones que tiene va adquiriendo el empleado
LLENADO DEL FORMATO 1	
N° DE CONCEPTO	SE DEBE ANOTAR
1. Fecha de ingreso	Fecha en la que se incorpora el trabajador a la organización
3. Nombre	Nombre del empleado
2. Puesto	Lugar que ocupa dentro de la organización
4. N°	Enumeración consecutiva de las capacitaciones
5. Nombre del curso	Nombre de la capacitación que recibió el empleado
6. Duración	Tiempo de duración de la capacitación
7. Fecha	Fecha en que se llevó a cabo la capacitación
8. Instructor	Nombre de la persona que impartió la capacitación
9. Firma Instructor	Firma de la persona que impartió la capacitación
10. Aprobado	Se pondrá una P si el empleado aprobó la capacitación o una x de lo contrario
11. Competente	Se pondrá "SI" si el empleado es competente, o "no" de lo contrario

CENTRO METROPOLITANO DE CONVENCIONES
TIJUANA - PLAYAS DE ROSARITO - TECATE
Cedula de descripción del Puesto Especifico

1. IDENTIFICACION DEL PUESTO

PUESTO ESPECIFICO

PUESTO TIPO

RELACION

NIVEL DE GESTION

OCUPANTES POR ENTIDAD

AMBITO DE COMPETENCIA

ENTIDAD

UNIDAD ADMINISTRATIVA

MUNICIPIO

LOCALIDAD

2. TRAMO DE CONTROL

REPORTA DE MANERA

DIRECTA:

PUESTO

SUPERVISA DE MANERA DIRECTA A:

PUESTO

CANTIDAD

3. MISION Y FUNCIONES DEL PUESTO

Misión:

No.

FUNCION ESPECIFICA:

4. ENTORNO OPERATIVO

INTERNAMENTE CON: _____

MOTIVO: _____

EXTERNAMENTE CON: _____

MOTIVO: _____

5. PERFIL DEL PUESTO

EDAD

MINIMA _____

EXPERENCIA _____

GRADO DE ESCOLARIDAD MINIMA _____

GRADO DE ESCOLARIDAD DESEABLE _____

AREA DE CONOCIMIENTO _____

AREA DE CONOCIMIENTO _____

REQUERIMIENTOS COMPLEMENTARIOS DE OCUPACION _____

6. RESPONSABILIDAD

ECONOMIC

A _____

CADENA DE MANDO _____

POR SEGURIDAD DE
OTROS _____

POR INFORMACION CONFIDENCIAL
POR RESGUARDO DE
BIENES _____

7. CONDICIONES DE TRABAJO

RIESGO

AMBIENTE

ESFUERZO FISICO

No requiere de esfuerzo

8. COMPETENCIAS

8.1
TECNICAS

8.2 DE
GESTION

Importante

Muy Importante

Critico

8.3 NORMAS TECNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

No. NORMA

No. UNIDAD DE COMPETENCIA

Formuló

Autorizó

Fecha de
elaboración

Puesto:

Puesto:

Fecha de
Actualización

FORMATO 3	
INSTRUCTIVO DEL LLENADO	
Nombre del formato:	Descripción de puesto
Código:	BCC-PO-RH-001-F03 Rev2
Objetivo:	Estipular los deberes y tareas precisas de un puesto y su relación con otros puestos específicos de la organización.
LLENADO DEL FORMATO 1	
N° DE CONCEPTO	SE DEBE ANOTAR
1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO	
Puesto específico	Nombre del puesto
Puesto tipo	Tipo de puesto según la escala de gestión de puestos específicos de confianza
Relación	Tipo de relación según la escala de gestión de puestos específicos de confianza
Nivel de gestión	Nivel de gestión según la escala de gestión de puestos específicos de confianza
Ocupantes por unidad administrativa	La cantidad de personal autorizado para ese puesto
Ámbito competencia	Área de responsabilidades o atribuciones que la ley le atribuye a ese órgano administrativo, límites y alcances de sus acciones
Dependencia	Nombre de la Dependencia
Unidad administrativa	Unidad a la que pertenece ese puesto
Municipio	Municipio en el que se encuentra la dependencia
Localidad	Localidad donde se encuentra la dependencia
2. TRAMO DE CONTROL	
Reporta de manera directa a: Puesto	Nombre del puesto del jefe inmediato
Supervisa de manera directa a: Puesto	El personal que está a su mando

3. TRAMO DE CONTROL	
Misión	Trabajo y función que el empleado debe cumplir
N° Función específica	Enumerar las funciones que el empleado debe realizar
4. ENTORNO OPERATIVO	
Internamente con	Personal con el que se desarrolla dentro de la organización
Motivo	Razón por la que interactúan
Externamente con	personas, dependencia o entidades con las que se desarrolla laboralmente fuera de la organización
Motivo	Razón por la que interactúan
5. PERFIL DEL PUESTO	
Edad mínima	La edad mínima que se requiere para el puesto
Experiencia	Conocimiento y destreza en el área
Grado mínimo de escolaridad	Nivel de estudios que se requieren
Grado de escolaridad deseable	Nivel de estudios preferente para el puesto
Área de conocimiento	La áreas que se relacionan al puesto
Requerimientos complementarios de ocupación	En caso de requerir algo adicional escribirlo, de lo contrario poner: No aplica
6. RESPONSABILIDAD	
Económica	Escribir si tiene o no tiene bajo su responsabilidad fondos o valores
Cadena de mando	Escribir la jerarquía de relación que tiene con otros puestos dentro de la organización para el desarrollo de sus funciones
Por seguridad de otros	Especificar si sus decisiones o acciones implican poner en riesgo la seguridad física, jurídica y/o patrimonial de sus colaboradores o usuarios
Por información confidencial	Especificar si es su deber reportar investigaciones realizadas de sucesos considerados absolutamente confidenciales
Por resguardo de bienes	Especificar si tiene bajo su resguardo bienes de propiedad del estado, como mobiliario o equipo de trabajo

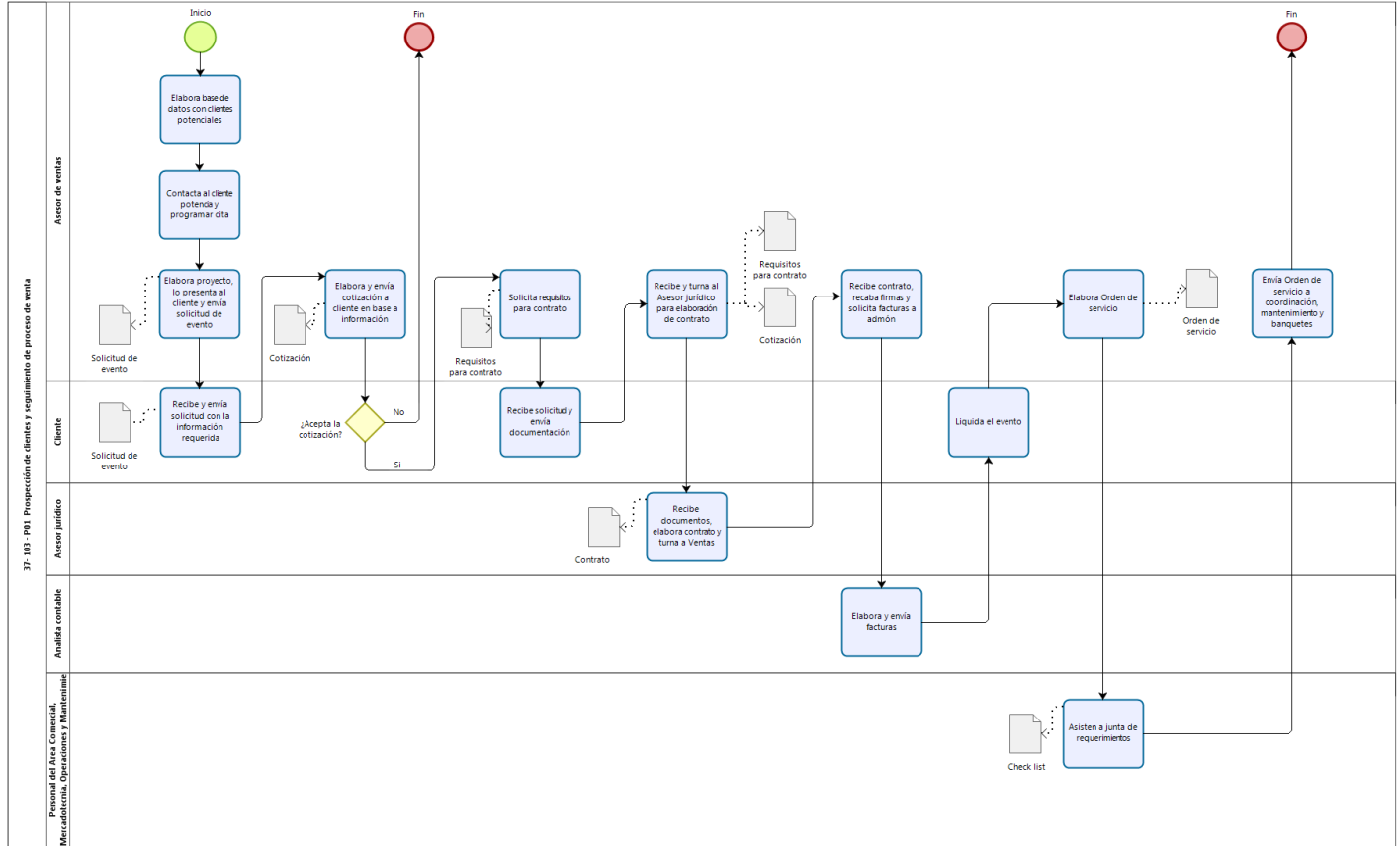
7.CONDICIONES DE TRABAJO	
Riesgo	Escribir el grado de riesgo que tiene realizar las funciones del puesto
Ambiente	Describir las condiciones del ambiente (bueno, favorable, etc.)
Esfuerzo físico	Especificar si se requiere realizar esfuerzo físico para desempeñar el puesto
8. COMPETENCIAS	
8.1 Técnicas	Enumerar las habilidades técnicas que requiere el empleado para realizar las actividades del puesto
8.2 DE GESTIÓN	
Importante	Destrezas significativas que requiere el empleado para desempeñar el puesto
Muy importante	Capacidades de gran importancia que requiere el empleado para desempeñar el puesto
8.3 ESTANDAR DE COMPETENCIA LABORAL	
Estándar	Certificado que se requiere referente a los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes requeridas, para que desempeñe su puesto, con un nivel de alto desempeño.
N° Elemento	Enumerar las competencias evaluadas en la certificación
ELABORÓ	
Nombre	Nombre de la persona que elaboró la descripción de puesto (Jefe de unidad administrativa)
Puesto	Puesto al que pertenece la persona que elaboró la descripción de puesto
AUTORIZÓ	
Nombre	Nombre de la persona que autorizó la descripción de puesto (Director General)
Puesto	Puesto al que pertenece la persona que autorizó la descripción de puesto
Fecha de elaboración	Fecha en la que se elaboró la descripción de puesto
Fecha de actualización	Fecha en que fue la última actualización de la descripción de puesto



37- 103 - P01 Prospección de clientes y seguimiento de proceso de Venta

Bizagi Modeler

1 37- 103 - P01 PROSPECCIÓN DE CLIENTES Y SEGUIMIENTO DE PROCESO DE VENTA



Descripción

Es el proceso que abarca desde la prospección del cliente hasta el cierre del evento.

Unidad responsable

Unidad comercial y ventas

Objetivo

Establecer un procedimiento para controlar las actividades de venta del producto y servicios del Centro Metropolitano de Convenciones Tijuana-Playas de Rosarito-Tecate.

Alcance

Unidades de Jurídico, Administración, Operaciones, Mercadotecnia y Dirección.

Glosario de términos

Check list: Listados de control para recolectar datos ordenadamente y de manera sistemática.

Orden de servicio: Es un documento para facilitar la comunicación entre el gestor y su colaborador, que contiene toda la información necesaria para que los demás departamentos entiendan el servicio que debe realizarse.

Políticas

1. Asignación de Fechas
2. Descuentos (eventos apoyados - organizados por gobierno, descuentos en montajes y desmontajes, descuentos facultados de acuerdo a jerarquías en Renta de Salas y Servicios adicionales).
3. Pago de Comisiones a organizadores de eventos.
4. Lineamientos de Pagos (reservación, garantía de fecha, anticipos, pagos, lineamientos de pagos especiales para entidades gubernamentales.
5. Se deberán llenar todos los campos, relacionados con el cliente y los que no le apliquen deberán cancelarse con una línea cruzada.

Versión

09 de abril de 2019

1.1 37- 103 - P01 PROSPECCIÓN DE CLIENTES Y SEGUIMIENTO DE PROCESO DE VENTA

1.1.1 ELEMENTOS DEL PROCESO

1.1.1.1 Inicio

Descripción

Inicio

1.1.1.2 Elabora base de datos con clientes potenciales

Descripción

Genera base de datos de posibles clientes potenciales que generen o participen en eventos, con la intención de poder dar a conocer las ventajas de llevar a cabo en el Baja California Center.

Ejecutantes

Asesor de ventas

1.1.1.3 Contacta al cliente potencia y programar cita

Descripción

Realiza llamadas telefónicas para contactar cita, en caso de no obtener cita, se deberá solicitar correo electrónico para envío de información comercial, en caso de tener respuesta del cliente se le deberá de invitar al BCC o bien acudir a su domicilio, como el cliente lo indique.

Ejecutantes

Asesor de ventas

1.1.1.4 Elabora proyecto, lo presenta al cliente y envía solicitud de evento

Descripción

Elabora un proyecto para el cliente de acuerdo a su perfil, con previa investigación y envía Solicitud de evento (BCC-PO-VEN-001-F01 Rev2)

Ejecutantes

Asesor de ventas

1.1.1.5  Recibe y envía solicitud con la información requerida

Descripción

Recibe y envía solicitud con la información requerida

Ejecutantes

Cliente

1.1.1.6  Elabora y envía cotización a cliente en base a información

Descripción

Recibe la Solicitud de evento (BCC-PO-VEN-001-F01 Rev2), de acuerdo a las fechas y requerimientos del cliente, se deberá elaborar una Cotización (BCC-PO-VEN-001-F05 Rev2) (EN EL SISTEMA KTS EVENTS, el código es de referencia ya que no se puede modificar el sistema).

Ejecutantes

Asesor de ventas

1.1.1.7  ¿Acepta la cotización?

Descripción

¿Acepta la cotización?

Flujos

No

Si

- No procede

Descripción

El cliente no acepta la cotización

1.1.1.8  Fin

- **Si procede**

1.1.1.9 ☐ **Solicita requisitos para contrato**

Descripción

Solicita al cliente los Requisitos para contrato (**BCC-PO-VEN-001-F06 Rev2**) y a su vez se enviara la “Ruta de actividades para el Organizador”.

Ejecutantes

Asesor de ventas

1.1.1.10 ☐ **Recibe solicitud y envía documentación**

Descripción

Recibe solicitud y envía documentación

Ejecutantes

Cliente

1.1.1.11 ☐ **Recibe y turna al Asesor jurídico para elaboración de contrato**

Descripción

Turna al Asesor jurídico junto la documentación con la Cotización (**BCC-PO-VEN-001-F05 Rev2**), para realizar un Contrato (**BCC-PO-JUR-001-F01 Rev2**) especificando las condiciones del mismo.

Ejecutantes

Asesor de ventas

1.1.1.12 ☐ **Recibe documentos, elabora contrato y turna a Ventas**

Descripción

Recibe documentos, elabora contrato y turna a Ventas

Ejecutantes

Asesor jurídico

1.1.1.13 ☐ Recibe contrato, recaba firmas y solicita facturas a administración.

Descripción

Una vez realizado el documento este deberá ser enviado al cliente para su firma, recabando las rubricas faltantes al final donde especifica NOMBRE Y CARGO de los firmantes (Firma el representante legal, el representante del ejecutivo y dos testigos, solo cuando aplica alimentos firma el banquetero), y entregar una copia al cliente, para dejar el original en el archivo físico del evento.

Se deberá considerar el cobro total o en abonos del evento, solicitando a la Analista contable las facturas correspondientes.

Ejecutantes

Asesor de ventas

1.1.1.14 ☐ Elabora y envía facturas

Descripción

Elabora y envía facturas

Ejecutantes

Analista contable

1.1.1.15 ☐ Liquidada el evento

Descripción

Liquida el evento de acuerdo a la fecha estipulada en el Contrato (BCC-PO-JUR-001-F01 Rev2). Siempre y cuando sea antes de iniciar los montajes del evento.

Ejecutantes

Cliente

1.1.1.16 ☐ Elabora Orden de servicio

Descripción

Realizara una Orden de Servicio (BCC-PO-VEN-001-F04 Rev2) (EL CODIGO DE ORDEN DE SERVICIO ES DE REFERENCIA PUES NO ES POSIBLE MODIFICARLO EN EL SISTEMA KTS EVENTS) para llevar a cabo la logística interna del evento.

Ejecutantes

Asesor de ventas

1.1.1.17 Asisten a junta de requerimientos

Descripción

Asistirán a una Junta donde el cliente interactúa y conoce al personal que estará atendiendo su evento, esta junta liderada por el Coordinador y deberá guiarse del Check List (BCC-PO-VEN-001-F03 Rev2)

Ejecutantes

Personal del área comercial, mercadotecnia, operaciones y mantenimiento

1.1.1.18 Envía Orden de servicio a coordinación, mantenimiento y banquetes

Descripción

Envía por correo a los departamentos involucrados (Coordinación, Mantenimiento, Banquetes).

Ejecutantes

Asesor de ventas

1.1.1.19 Fin

Formatos utilizados

- 1.1.1.20  **Solicitud de evento**
- 1.1.1.21  **Solicitud de evento**
- 1.1.1.22  **Cotización**
- 1.1.1.23  **Requisitos para contrato**
- 1.1.1.24  **Cotización**
- 1.1.1.25  **Requisitos para contrato**
- 1.1.1.26  **Contrato**
- 1.1.1.27  **Check list**
- 1.1.1.28  **Orden de servicio**

2 RECURSOS

- 2.1 ASESOR DE VENTAS (ROL)
- 2.2 CLIENTE (ROL)
- 2.3 ASESOR JURÍDICO (ROL)
- 2.4 PERSONAL DEL ÁREA COMERCIAL, MERCADOTECNIA, OPERACIONES Y MANTENIMIENTO (ROL)

Formatos utilizados en el procedimiento

1.- DATOS GENERALES DEL SOLICITANTE	
EMPRESA:	FECHA:
CONTACTO:	
DIRECCION:	
PAGINA WEB:	E-MAIL:
TEL. OFICINA:	TEL. MOVIL:

2.- INFORMACION DEL EVENTO	
NOMBRE EVENTO:	
RESPONSABLE DEL EVENTO:	
PERSONA / EMPRESA QUE FIRMA CONTRATO:	
FECHA MONTAJE:	HORARIO DE: A:
FECHA EVENTO:	HORARIO DE: A:
FECHA DESMONTAJE:	HORARIO DE: A:
TIPO EVENTO: CONGRESO _____ CONVENCION _____ EXPOSICION _____ CORPORATIVO _____ SOCIAL _____ DIPLOMADO: _____ OTRO: _____	
NUMERO TOTAL DE ASISTENTES: _____	
QUE PORCENTAJE CORRESPONDE A: LOCALES: ____% NACIONALES: ____% INTERNACIONALES: ____%	
CANTIDAD STANDS 3X3 m: _____	
TIPO DE MONTAJE: AUDITORIO _____ ESCUELA _____ BANQUETE _____ HERRADURA _____ RUSO _____ OTRO: _____	
TIPO DE RUIDO: APLAUSOS _____ MUSICA _____ GRITOS _____ CANTOS _____ BANDA GUERRA _____ _____	

BREVE DESCRIPCION DEL EVENTO:

3.- SERVICIOS PARA EL EVENTO:

TIPO DE ALIMENTO:

COFFEE BREAK : _____ CONTINUO _____ RECESO _____
DESAYUNO _____ COMIDA _____ CENA _____ COCTEL _____

SERVICIOS ADICIONALES:

EQUIPO DE SONIDO

ESTRADOS

PROYECTOR

UNIFILAS

PANTALLA

ROTAFOLIO

PODIUM

OTROS

MOBILIARIO: SILLAS _____ MEDIO TABLÓN _____ TABLÓN COMPLETO _____ MESA REDONDA: _____

MANTELERIA: LINEA BASICA _____ LINEA ELEGANCE _____

QUE OTRO SERVICIO Y/O PROVEEDOR REQUIERE PARA SU EVENTO:

4.- ESPACIOS A RESERVAR (MARQUE LOS RECUADROS)

PLANTA BAJA

AREA DE EXPOSICION 9,300 m²

SALA A1	1,800 m ²	☐	SALA A3	2,430 m ²	☐	PASILLO "A"	405 m ²	☐
SALA A2	2,4340 m ²	☐	SALA A4	2,205 m ²	☐			

LOBBY EXPOSICIONES 2,000 m²

EXPO LOBBY NORTE	☐		EXPO LOBBY SUR	☐
------------------	--------------------------	--	----------------	--------------------------

PLANTA ALTA

SALONES SIMULTANEOS

TIJUANA 1	56 m ²	☐	TIJUANA 4	40 m ²	☐	TIJUANA 7	56 m ²	☐
TIJUANA 2	56 m ²	☐	TIJUANA 5	56 m ²	☐	TIJUANA 8	56 m ²	☐
TIJUANA 3	40 m ²	☐	TIJUANA 6	56 m ²	☐	TIJUANA 9	56 m ²	☐

SALONES VIP

CORONADO 1	70 m ²	☐	CORONADO 2	70 m ²	☐	CORONADO 3	70 m ²	☐
------------	-------------------	--------------------------	------------	-------------------	--------------------------	------------	-------------------	--------------------------

CENTRO DE NEGOCIOS					
OFICINA 1			OFICINA 2		
			RECEPCION		
SALA DE JUNTAS CENTRO DE NEGOCIOS			70 m ²		
EDIFICIO DE NEGOCIOS					
TERRAZA CAFÉ	130 m ²		TECATE C1*	120 m ²	
TECATE C2	120 m ²		TECATE C3**	120 m ²	
ZONA SUR					
SALON CAESAR'S	110 m ²		SALON PUERTO NUEVO	200 m ²	

5.- REFERENCIAS COMERCIALES, EXPERIENCIA EN LA PLAZA Y EN EL MEDIO:		
NOMBRE:	E-MAIL:	TELEFONO:
NOMBRE:	E-MAIL:	TELEFONO:
EVENTOS REALIZADOS EN LA CIUDAD:		
EXPERIENCIA EN EL MEDIO:		

6.- DATOS DE FACTURACIÓN:

NOMBRE:

RFC:

DIRECCIÓN :

7.- ACEPTO LOS TERMINOS Y CONDICIONES DEL BAJA CALIFORNIA CENTER PARA SOLICITAR RESERVACIONES

Esta solicitud para evento deberá ser llenada por el cliente y entregada al personal del BCC para su autorización y posterior reservación de los espacios, fechas y servicios. De NO firmar el contrato correspondiente y pago de anticipo 10 días posteriores a la fecha de entrega de éste documento; será cancelada dicha reservación sin previo aviso y sin ninguna responsabilidad para el BCC. Así mismo deberá anexar copia del acta constitutiva de la empresa, poderes del representante legal y RFC para facturar.

NOMBRE DEL CLIENTE_____
FIRMA DEL CLIENTE_____
FECHA DE SOLICITUD**8.- PARA USO EXCLUSIVO DEL PERSONAL DE BAJA CALIFORNIA CENTER**_____
JEFE DE AREA COMERCIAL_____
JEFE DE ADMINISTRACIÓN_____
DIRECCIÓN GENERAL

OBSERVACIONES:

FORMATO 1	
INSTRUCTIVO DEL LLENADO	
Nombre del formato:	Solicitud de evento
Código:	BCC-PO-VEN-001-F01 Rev2
Objetivo:	Conocer las necesidades específicas del evento que quiere llevar a cabo el cliente
LLENADO DEL FORMATO 1	
N° DE CONCEPTO	SE DEBE ANOTAR
1.- DATOS GENERALES DEL SOLICITANTE	
1. Empresa	Nombre comercial o razón social del cliente
2. Fecha	Fecha en la que se entrega la solicitud
3. Contacto	Nombre de la persona que está cotizando el evento
4. Dirección	Ubicación física de la empresa
5. Página Web	Página de la organización
6. E-mail	Dirección de correo electrónico de la persona interesada
7. Tel. Oficina	Número de oficina de la persona interesada
8. Tel. Móvil	Número de celular de la persona interesada
2.- INFORMACIÓN DEL EVENTO	
9. Nombre del evento	Como se le llamará al evento
10. Responsable del evento	De los organizadores, quien será la persona responsable durante el evento
11. Persona/Empresa que firma contrato	Nombre de la persona o representante legal que firma el contrato
12. Fecha montaje	Día en que se hará el montaje (de stands, escenario o alineación de sillas, por ejemplo)
13. Horario de	Hora a la que iniciará y terminará el montaje
14. Fecha evento	Día del evento

15. Horario de	Hora a la que iniciará y terminará el evento
16. Fecha desmontaje	Día en que se hará el desmontaje (desarmar stands, escenario, dejar libre la sala)
18. Horario de	Hora a la que iniciará y terminará el desmontaje
19. Tipo evento	Marcar con una "X" el evento que desea llevar a cabo (congreso, convención, exposición, etc.)
20. Número total de asistentes	Cantidad de personas que esperan para el evento
21. Qué porcentaje corresponde a	Escribir que porcentaje de asistentes vienen de Baja California, que porcentaje de asistentes vienen de otros estados y que porcentaje de asistentes vienen de otros países
22. Cantidad stands 3x3m	Numero de stands que desean poner para su evento
Tipo de montaje	Marcar con una "X" el tipo de montaje que desea llevar a cabo (auditorio, escuela, herradura, etc.)
23. Tipo de ruido	Marcar con una "X" el tipo de ruido que se hará durante el evento (música, banda de guerra, etc.)
24. Breve descripción del evento	Escribir a grandes rasgos en que consiste el evento
3.- SERVICIOS PARA EL EVENTO	
25. Tipo de alimento	Marcar con una "X" el tipo de alimento que requiere para su evento (coffee break, desayuno, cena, coctel, etc.)
26. Servicios adicionales	Marcar con una "X" el equipo que requiere para su evento (estrados, unifilas, pantalla, etc.)
27. Mobiliario	Marcar con una "X" el mobiliario que requiere para su evento (sillas, mesa redonda, tablón.)
28. Mantelería	Marcar con una "X" el tipo de mantelería que requiere (línea básica, línea elegancia.)
29. Que otro servicio Y/O proveedor requiere para su evento	Escribir si requiere un proveedor para cubrir otro servicio

4.- ESPACIOS A RESERVAR	
30. Planta alta / Planta Baja	Aparece un cuadro con el nombre y cantidad de metros cuadrados de cada sala y a un lado un recuadro en blanco, se deberá marcar el recuadro en blanco de las salas que requerirá para el evento
5.- REFERENCIAS COMERCIALES, EXPERIENCIA EN LA PLAZA Y EN EL MEDIO	
31. Nombre	Nombre de un contacto donde el cliente haya llevado a cabo anteriormente un evento
32. E-mail	Dirección de correo electrónico
33. Teléfono	Teléfono de oficina
34. Nombre	Nombre del segundo contacto donde el cliente haya llevado a cabo anteriormente otro evento
35. E-mail	Dirección de correo electrónico del contacto
36. Teléfono	Teléfono de oficina
6.- DATOS DE FACTURACIÓN:	
37. Nombre	Nombre de la persona física o razón social de la persona jurídica que va a llevar a cabo el evento
38. RFC	Clave del Registro Federal de Contribuyentes
39. Dirección	Ubicación física de la empresa
7.- ACEPTO LOS TERMINOS Y CONDICIONES DEL BAJA CALIFORNIA CENTER PARA SOLICITAR RESERVACIONES	
40. Nombre	Nombre completo de la persona interesada y que está solicitando la cotización
41. Firma	Firma de la persona interesada y que está solicitando la cotización
42. Fecha de solicitud	Fecha de elaboración de la solicitud
8.- PARA USO EXCLUSIVO DEL PERSONAL DE BAJA CALIFORNIA CENTER	
41. Jefe de área comercial	Firma del jefe de área comercial
42. Jefe de administración	Firma del jefe de unidad administrativa
43. Dirección General	Firma del Director General
42. Observaciones	Agregar un detalle especial que quiera el cliente que considere el vendedor, por ejemplo, carpa para jardín, exhibición de vehículos, montaje nocturno, etc.)

NOMBRE DEL EVENTO:		FECHA:	
COMERCIAL		OPERACIONES	
Área a utilizar:		Servicio de limpieza:	
Fecha:		Servicio de vigilancia:	
Horarios:		Estacionamiento:	
Tipo de evento:		Permisos estatales y municipales:	
Número de personas:		Control de andenes de carga:	
Plano:		Cheque en garantía:	
*Lista de expositores:		Elevadores de carga:	
Programa del evento:		Servicio de ambulancia:	
Inauguración:		Plan de manejo de multitudes:	
Invitados especiales:		Área de autobuses:	
Señalización:		Ubicación de hidrantes:	
Costo de Entrada:		Salidas de emergencia:	
Ruido del evento:		Manejo de materiales peligrosos:	
Evento salas contiguas:		Actividades de alto riesgo:	
Reglamento de Operación BCC:		<i>Recomendación: Para prevención de robos.</i>	
Acta de uso de Logotipo y nombre BCC:			
SERVICIO AL CLIENTE		SERVICIO A EXPOSITORES	
Recepción de salas *Nombre/contacto:		Ubicación de Punto de venta de Serv. Ad.	
Radio organizador *Nombre/contacto:		Información y tarifas de Servicios Adicionales:	
Proveedor/Eq. Audiovisual:		Plática con expositores *Fecha/Horario:	
Tarimas:			
Especificaciones de escenario:		MANTENIMIENTO	
Pódium/ Unifilas:		Instalaciones eléctricas	
Áreas de registro:		Plano y consumo eléctrico:	
Montaje de alfombra:		Tipo de voltaje:	
Proveedor de stands:		Amperaje:	
Especificaciones de stands / Incluye:		Plugs:	
Proveedores varios:		Control de iluminación:	
Vozco ambiental BCC:		Aire acondicionado:	
Consumo de alcohol o ventas de alcohol:		Planta de emergencia:	

TELEFONÍA	
Teléfono oficina Organizador:	
# Internet para PC o Laptops:	
Requerimientos de internet:	
Requerimientos de telefonía:	
# Enlaces dedicados:	
Videoconferencia:	

SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	
Ubicación de cocina:	
Servicio de cafetería:	
Menús requeridos:	
Tipo Montaje:	
Horarios de montaje:	
Horarios de servicio:	
Precios de Ay B	
Fecha prueba de menú:	
Colores de manteles:	
Número de meseros:	
Garantía de platillos:	
Consumo de Alcohol:	

MERCADOTECNIA Y COMUNICACIÓN		
Autoriza a Baja California Center para:		
Tomar fotografías y vídeo para ser usados en la promoción del recinto:	☐ SÍ	☐ NO
Publicar el evento y su desarrollo en redes sociales y herramientas digitales:	☐ SÍ	☐ NO
Aplicar encuestas de satisfacción a visitantes y expositores:	☐ SÍ	☐ NO
Recepción de Acta de uso de Logotipo y nombre:		
	☐ SÍ	☐ NO

Nombre y Firma Organizador

Fecha y hora

FORMATO 3	
INSTRUCTIVO DEL LLENADO	
Nombre del formato:	Check list
Código:	BCC-PO-VEN-001-F03 Rev2
Objetivo:	Controlar el cumplimiento de requisitos ordenadamente y de manera sistemática.
LLENADO DEL FORMATO 2	
N° DE CONCEPTO	SE DEBE ANOTAR
1. Fecha	Fecha en la que se está realizando el check list
2. Nombre del evento	Como se llama el evento
COMERCIAL	
3. Área a utilizar	Escribir las áreas en las que se va a llevar acabo el evento
4. Fecha	Fecha del evento
5. Horarios	Horario del evento
6. Tipo de evento	El tipo de evento que es (congreso, convención, exposición, etc.)
7. Número de personas	Número de asistentes que se esperan
8. Plano	Especificar si se cuenta con el layout del evento
9. Lista de expositores	Especificar si se tiene un listado de los expositores
10. Programa del evento:	Se cuenta con el programa del evento?
11. Inauguración	Anotar la hora a la que será la inauguración
12. Invitados especiales	Anotar si se tiene o se requiere un listado de invitados especiales
13. Señalización	Si ya se tiene o se requerirá señalamiento de baños, cocina, etc.
14. Costo de entrada	Especificar si habrá un costo, por entrada y anotar el monto
15. Ruido del evento	Escribir que tipo de ruido habrá (música, banda de guerra, etc.)

16. Evento salas contiguas	Anotar si habrán eventos simultáneos en otras salas
17. Reglamento de operación BCC	Anotar di ya se hizo entrega del reglamento de operación BCC al cliente
18: Acta de uso de logotipo y nombre BCC	Anotar si mercadotecnia ya envió al cliente el acta de uso de logotipo y nombre BCC
OPERACIONES	
19. Servicio de limpieza	Anotar cuantos elementos de limpieza se requieren para el evento
20. Servicio de vigilancia	Anotar cuantos elementos de vigilancia se requieren para el evento
21. Estacionamiento	Indicar que si se usará estacionamiento "Norte", "Sur", o ambos
22. Permisos estatales o municipales	Especificar si el cliente ya cuenta con los permisos requeridos para llevar a cabo el evento
23.Control de andenes de carga	Anotar si ya se le indicó al cliente cómo será el uso de andenes
24. Cheque en garantía	Anotar si el cliente ya hizo entrega del cheque en garantía
25. Elevadores de carga	Anotar si ya se le explicó al cliente el uso de elevadores de carga y ubicación
26. Servicio de ambulancia	Anotar si el cliente ya cuenta con el servicio de ambulancia
27. Plan de manejo de multitudes	Anotar si el cliente cuenta con un plan de manejo de multitudes, dependiendo del tamaño del evento
28. Área de autobuses	Anotar si ya se le enseñó al cliente el área por donde llegan los autobuses
29. Ubicación de hidrantes	Anotar cuantos hidrantes hay en la zona del evento e indicar al cliente su ubicación
30. Salidas de emergencia	Anotar si ya se le indicó al cliente la ubicación de las salidas de emergencia

31. Manejo de materiales peligrosos	Especificar si se hará uso de materiales peligrosos durante el evento y mencionar los materiales
32. Actividades de alto riesgo	Anotar si se harán actividades de riesgo y mencionarlas
33. Recomendación: para prevención de robos	Anotar si ya se le dieron al cliente la recomendaciones para la prevención de robos
SERVICIO AL CLIENTE	
34. Recepción de salas Nombre/contacto	Anotar los datos de la persona que recibirá las salas
35. Radio organizador "Nombre/ contacto	Anotar los datos de la persona que uso del radio para cliente
36. Proveedor / Eq. Audiovisual	Anotar el contacto del proveedor o equipo audiovisual
37. Tarimas	Anotar el número de tarimas que requirió el cliente
38. Especificaciones de escenario	Anotar el tipo de escenario que requirió el cliente
39. Pódium / unifilas	Anotar el número de pódium y unifilas que requirió el cliente
40. Áreas de registro	Anotar la ubicación de las áreas de registro
41. Montaje alfombra	Especificar si se montará la alfombra para el evento
42. Proveedor de stand	Anotar el contacto del proveedor de stands que requirió el cliente
43. Especificaciones de stands / incluye	Escribir lo que incluye el stand (tablón, medio tablón, sillas, mantel, etc.)
44. Proveedores varios	Anotar si el cliente requirió más proveedores
45. Voceo ambiental BCC	Especificar si se necesitará voceo ambiental
46. Consumo de alcohol o ventas de alcohol	Anotar si habrá venta o consumo de alcohol

SERVICIO A EXPOSITORES	
47. Ubicación de Punto de venta de Serv. Ad	Escribir si ya se le enseñó al organizador donde se encontrará el punto de venta de servicios adicionales
48. Información y tarifas de servicios adicionales	Indicar si ya se le envió al cliente la tabla de tarifas
49. Platica con expositores Fecha/Horario	Anotar el día y la hora de la reunión con expositores
MANTENIMIENTO	
50. Instalaciones eléctricas	Escribir si el cliente requerirá instalaciones eléctricas
51. Plano y consumo eléctrico	Anotar si el cliente hizo envío del plano en el que especifica la manera en que necesitará la distribución de la energía eléctrica
52. Tipo de voltaje	Anotar el tipo de voltaje que se requiere (220v, 110v, etc.)
53. Amperaje	Anotar el tipo de amperaje que se requiere (30, 60, 100, etc.)
54. Plugs	Anotar si requerirán conexiones
55. Control de iluminación	Indicar si se requerirá iluminación
56. Aire acondicionado	Explicar al cliente que el aire acondicionado se prenderá durante el evento y no aplica para montaje y desmontaje
57. Planta de emergencia	Informar al cliente que la planta de emergencia del BCC se usa únicamente para salidas de emergencia
TELEFONÍA	
58. Teléfono Oficina Organizador	Contacto del organizador del evento
59. # Internet para PC o Laptops	Especificar si requerirá internet para un dispositivo en especial

60. Requerimientos de internet	Especificar si va a requerir internet para el evento
61. Requerimientos de telefonía	Anotar si va a requerir una línea telefónica en algunas de las salas rentadas
62. # Enlaces dedicados	Consultar si va a ocupar enlace directo al internet
63. Videoconferencia	Mencionar si va a necesitar internet para llevar a cabo una videoconferencia
MERCADOTECNIA Y COMUNICACIÓN	
64. Tomar fotografías y video para ser usados en la promoción del recinto	Marcar con una "X" si el organizador aprobó o no que se tomen fotos durante el evento
65. Publicar el evento y su desarrollo en redes sociales y herramientas digitales	Marcar con una "X" si el organizador aprobó o no que se publiquen las fotos del evento en redes sociales
66. Aplicar encuestas de satisfacción a visitantes y expositores	Marcar con una "X" si el organizador aprobó o no que se encueste a visitantes y expositores
67. Recepción de Acta de uso de Logotipo y nombre	Marcar con una "X" si el cliente recibió o no el Acta de uso de Logotipo y nombre
SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	
68. Ubicación de cocina	Anotar donde estará ubicada la cocina
69. Servicio de cafetería	Escribir si habrá servicio de coffee break
70. Menús requeridos	Especificar el menú para el evento

71. Tipo de montaje	Escribir el tipo de montaje que se requiere
72. Horarios de montaje	Anotar los horarios de montaje
73. Horarios de servicio	Anotar los servicios de servicio
74. Precios de A y B	Anotar si se cuenta con la tabla de precios de alimentos y bebidas
75. Fecha de prueba de menú	Anotar la fecha en que se hizo la degustación de menú
76. Colores de manteles	Escribir los colores de manteles que se requirieron para el evento
77. Numero de meseros	Anotar el número de meseros que se requiere
78. Garantía de platillos	Especificar si hay garantía de platillos
79. Consumo de alcohol	Especificar si habrá consumo de alcohol en el evento
80. Nombre y firma del organizador	Nombre completo y firma del organizador
81. Fecha y hora	Anotar la fecha y hora del Check list

INFORMACION GENERAL DEL EVENTO	
NOMBRE DEL EVENTO:	
FECHA DEL EVENTO:	NUMERO DE PERSONAS:
HORARIO DE APERTURA:	HORARIO DE CIERRE:
EMPRESA QUE CONTRATA EL EVENTO:	
RESPONSABLE DEL EVENTO:	
TEL. OFICINA:	TEL. MOVIL:

S A L O N: A2 Y A3					
Fecha	Hora Inicio	Hora Fin	Actividad	Tipo Montaje	# Personas
Observaciones:					

SERVICIO DE VIGILANCIA				
FECHA	CANTIDAD	SALON	HORARIO	FUNCIONES

Observaciones:

SERVICIO DE LIMPIEZA				
FECHA	CANTIDAD	SALON	HORARIO	FUNCIONES

Observaciones:

Durante montaje:

Durante el evento:

Durante desmontaje:

FORMATO 4	
INSTRUCTIVO DEL LLENADO	
Nombre del formato:	Orden de servicio
Código:	BCC-PO-VEN-001-F04 Rev2
Objetivo:	Resumir como se va a llevar a cabo la logística interna del evento
LLENADO DEL FORMATO 4	
Nº DE CONCEPTO	SE DEBE ANOTAR
1.- INFORMACIÓN GENERAL DEL EVENTO	
1. Nombre del evento	Como se nombró el evento
2. Fecha del evento	Días en los que se lleva a cabo el evento
3. Número de personas	Número de asistentes que se esperan
4. Horario de apertura	Hora a la que abren las puertas al público
5. Horario de cierre	Hora a la que termina el evento
6. Empresa que contrata el evento	Razón social de la empresa que organiza el evento
7. Responsable del evento	Organizador que será responsable durante el evento
8. Tel. oficina	Número de teléfono del organizador
9. Tel. móvil	Número de celular del organizador
10. Salón	Anotar los salones que se rentaron
11. Fecha	Día en el que se llevará a cabo el evento en esa sala
12. Hora inicio	Hora a la que se llevará a cabo el evento en esa sala
13. Hora fin	Hora a la que terminará el evento en esa sala
14. Actividad	Actividad que se llevará a cabo durante el evento
15. Tipo montaje	Montaje que se requiere
16. # de personas	Número de asistentes
17. Observaciones	Detalles adicionales como instalación de lona, etc.

SERVICIO DE VIGILANCIA	
18. Fecha	Días en los que se requieren los elementos de vigilancia por cada sala
19. Cantidad	Cantidad de elementos que se requiere por cada sala
20. Salón	Nombre de la sala en la que se requiere el servicio de vigilancia
21. Horario	Horario de los elementos de vigilancia
22. Funciones	Funciones que llevarán a cabo los elementos
23. Observaciones	Agregar un detalle extra
SERVICIO DE LIMPIEZA	
24. Fecha	Días en los que se requieren los elementos de limpieza por cada sala
25. Cantidad	Cantidad de elementos que se requiere por cada sala
26. Salón	Nombre de la sala en la que se requiere el servicio de limpieza
27. Horario	Horario de los elementos de limpieza
28. Funciones	Funciones que llevarán a cabo los elementos
29. Observaciones	Detalles adicionales sobre el evento
30. Durante el montaje	Si el montaje será de noche, por ejemplo.
31. Durante el evento	Si se dará un servicio en cortesía
32. Durante el desmontaje	Si será al terminar el evento

1.- DATOS GENERALES DEL SOLICITANTE

EVENTO:

ORGANIZACION:

CONTACTO:

TEL. OFICINA:

TEL. MOVIL: ----

E-MAIL:

2.- DOCUMENTOS PARA CONTRATACION

ACTA CONSTITUTIVA

PODER NOTARIAL

IDENTIFICACIÓN OFICIAL DEL REPRESENTANTE O APODERADO LEGAL

DOMICILIO FISCAL

DOMICILIO FÍSICO

RFC

3.- COMENTARIOS:

FORMATO 6	
INSTRUCTIVO DEL LLENADO	
Nombre del formato:	Requisitos para contrato
Código:	BCC-PO-VEN-001-F06 Rev2
Objetivo:	Recolectar la documentación necesaria para la elaboración del contrato
LLENADO DEL FORMATO 6	
Nº DE CONCEPTO	SE DEBE ANOTAR
1. DATOS GENERALES DEL SOLICITANTE	
1. Evento	Nombre del evento
2. Organización	Nombre de la empresa
3. Contacto	Nombre del organizador
4. Tel. Oficina	Número telefónico de la oficina del organizador
5. Tel. Móvil	Numero de celular de la oficina del organizador
6. E-mail	
2. DOCUMENTOS PARA CONTRATACIÓN	
7. Acta constitutiva	Poner ✓ si el cliente ya entregó el documento o estatus de la entrega
8. Poder notarial	Poner ✓ si el cliente ya entregó el documento o estatus de la entrega
9. Identificación oficial del representante o apoderado legal	Poner ✓ si el cliente ya entregó el documento o estatus de la entrega
10. Domicilio fiscal	Poner ✓ si el cliente ya entregó el documento o estatus de la entrega
11. Domicilio físico	Poner ✓ si el cliente ya entregó el documento o estatus de la entrega
12. RFC	Poner ✓ si el cliente ya entregó el documento o estatus de la entrega
3. COMENTARIOS	
13. Comentarios	Agregar un comentario adicional en relación a la documentación si así se requiere

1.- DATOS GENERALES DEL SOLICITANTE	
EMPRESA:	FECHA CIERRE:
CONTACTO:	
DIRECCION:	
PAGINA WEB:	E-MAIL:
TEL. OFICINA:	TEL. MOVIL:

2.- INFORMACION DEL EVENTO
NOMBRE EVENTO:
FECHA EVENTO:

3.- DATOS DE FACTURACIÓN:
NOMBRE: RFC:
DIRECCIÓN :

4.- CONCEPTOS A CUMPLIR POR EL EJECUTIVO

CONCEPTOS PARA CIERRE	CUMPLIDO SI / NO		COMENTARIOS
SOLICITUD FIRMADA			
CONTRATO FIRMADO			
REQUISITOS DE CONTRATO			
LINEAMIENTOS FIRMADOS			
PERMISOS DEL EVENTO			
FACTURAS EMITIDAS			
FACTURAS PAGADAS			
PAGO DE % COMISION DE A Y B			
POSTER DE LA IMAGEN DEL EVENTO			
ENCUESTA DEL ORGANIZADOR			
ENCUESTAS EXPOSIORES			
ENCUESTAS ASISTENTES			
INFORME DE RESULTADO DE ENCUESTAS			
CONVENIOS /INTERCAMBIOS			
OTROS			

5.- FIRMA DE ACUSE DE RECIBIDO DE EXPEDIENTE COMPLETO	
_____ JEFE AREA COMERCIAL	_____ JEFE DE ADMINISTRACIÓN

FORMATO 7	
INSTRUCTIVO DEL LLENADO	
Nombre del formato:	Informe de cierre de eventos
Código	BCC-PO-VEN-001-F07 Rev2
Objetivo:	Confirmar que el evento ha sido liquidado y ya se llevó a cabo, generando el expediente de cierre
LLENADO DEL FORMATO 7	
N° DE CONCEPTO	SE DEBE ANOTAR
1. DATOS GENERALES DEL SOLICITANTE	
1. Empresa	Nombre de la empresa
2. Fecha cierre	Fecha en que se dio por cerrado el evento
3. Contacto	Nombre del cliente
4. Dirección	Dirección del cliente
5. Página web	Página de la organización que llevó a cabo el evento
6. E-mail	Dirección de correo electrónico del cliente
7. Tel. Oficina	Teléfono de oficina del cliente
8. Tel. Móvil	Teléfono celular del cliente
2. INFORMACIÓN DEL EVENTO	
9. Nombre del evento	Como se le llamó al evento
10. Fecha del evento	Fecha en que se llevó a cabo el evento
3. DATOS DE FACTURACIÓN	
11. Nombre	Razón social de la empresa o nombre de la persona física
12. RFC	Clave de Registro Federal de Contribuyentes
13. Dirección	Domicilio fiscal

4. CONCEPTOS A CUMPLIR POR EL EJECUTIVO	
14. Solicitud firmada	Escribir en el recuadro en blanco que corresponde "SI" o "NO", para especificar que se llevó a cabo ese paso y agregar una descripción de ser necesario
15. Contrato firmado	Escribir en el recuadro en blanco que corresponde "SI" o "NO", para especificar que se llevó a cabo ese paso y agregar un estatus de ser necesario
16. Requisitos de contrato	Escribir en el recuadro en blanco que corresponde "SI" o "NO", para especificar que se llevó a cabo ese paso y agregar un estatus de ser necesario
17. Lineamientos firmados	Escribir en el recuadro en blanco que corresponde "SI" o "NO", para especificar que se llevó a cabo ese paso y agregar un estatus de ser necesario
18. Permisos del evento	Escribir en el recuadro en blanco que corresponde "SI" o "NO", para especificar que se llevó a cabo ese paso y agregar un estatus de ser necesario
19. Facturas emitidas	Escribir en el recuadro en blanco que corresponde "SI" o "NO", para especificar que se llevó a cabo ese paso y agregar un estatus de ser necesario
20. Facturas pagadas	Escribir en el recuadro en blanco que corresponde "SI" o "NO", para especificar que se llevó a cabo ese paso y agregar un estatus de ser necesario
21. Pago de % comisión de A y B	Escribir en el recuadro en blanco que corresponde "SI" o "NO", para especificar que se llevó a cabo ese paso y agregar un estatus de ser necesario
22. Poster de la imagen del evento	Escribir en el recuadro en blanco que corresponde "SI" o "NO", para especificar que se llevó a cabo ese paso y agregar un estatus de ser necesario
23. Encuesta del organizador	Escribir en el recuadro en blanco que corresponde "SI" o "NO", para especificar que se llevó a cabo ese paso y agregar un estatus de ser necesario
24. Encuestas expositores	Escribir en el recuadro en blanco que corresponde "SI" o "NO", para especificar que se llevó a cabo ese paso y agregar un estatus de ser necesario
25. Encuestas asistentes	Escribir en el recuadro en blanco que corresponde "SI" o "NO", para especificar que se llevó a cabo ese paso y agregar un estatus de ser necesario

26. Informe de resultado de encuestas	Escribir en el recuadro en blanco que corresponde "SI" o "NO", para especificar que se llevó a cabo ese paso y agregar un estatus de ser necesario
27. Convenio / Intercambios	Escribir en el recuadro en blanco que corresponde "SI" o "NO", para especificar que se llevó a cabo ese paso y agregar un estatus de ser necesario
28. Otros	Confirmar un punto adicional de ser necesario
5.- FIRMA DE ACUSE DE RECIBIDO DE EXPEDIENTE COMPLETO	
29. Firma del Jefe de Área Comercial	Nombre completo y firma del Jefe de la Unidad Comercial
30. Firma del Jefe de Unidad Administrativa	Nombre completo y firma del Jefe de Unidad Administrativa

1.- DATOS GENERALES DEL SOLICITANTE	
EMPRESA:	FECHA
CONTACTO:	
E-MAIL:	
TEL. OFICINA:	TEL. MOVIL:

2.- INFORMACION DEL EVENTO		
NOMBRE EVENTO:		
FECHA EVENTO:	MONTAJE:	EVENTO:

4.- CONCEPTOS A CUMPLIR POR EL EJECUTIVO

CONCEPTOS PARA CIERRE	CUMPLIDO SI / NO		COMENTARIOS
LINEAMIENTOS FIRMADOS			
PERMISOS DEL EVENTO			
PROGRAMA			
LAY OUT			
OTROS			
COSTO DE HORA EXTRA			

FIRMA DE ACUSE DE RECIBIDO DE EXPEDIENTE	
_____ JEFE AREA COMERCIAL	_____ EJECUTIVO DEL EVENTO
----- NOMBRE Y FIRMA DE COORDINADOR A CARGO:	

FORMATO 8	
INSTRUCTIVO DEL LLENADO	
Nombre del formato:	Liberación de evento a operaciones
Código:	BCC-PO-VEN-001-F08 Rev2
Objetivo:	Entregar el evento a operaciones para que puedan coordinar la logística de montaje, desarrollo del evento y desmontaje
LLENADO DEL FORMATO 7	
N° DE CONCEPTO	SE DEBE ANOTAR
1. DATOS GENERALES DEL SOLICITANTE	
1. Empresa	Nombre de la empresa
2. Fecha	Fecha en que se dio por cerrado el evento
3. Contacto	Nombre del cliente
4. E-mail	Dirección de correo electrónico del cliente
5. Tel. Oficina	Teléfono de oficina del cliente
6. Tel. Móvil	Teléfono celular del cliente
2. INFORMACIÓN DEL EVENTO	
7. Nombre evento	Como se llamó el evento
8. Fecha evento	Fecha en que se llevará a cabo el evento
9. Montaje	Especificar los días del montaje
10. Evento	Nombre del evento
3. CONCEPTOS A CUMPLIR POR EL EJECUTIVO	
11. Lineamientos firmados	Escribir en el recuadro en blanco que corresponde "SI" o "NO", para especificar que se llevó a cabo ese paso y agregar una descripción de ser necesario
12. Permisos del evento	Escribir en el recuadro en blanco que corresponde "SI" o "NO", para especificar si se cuenta con los permisos, agregar una descripción de ser necesario

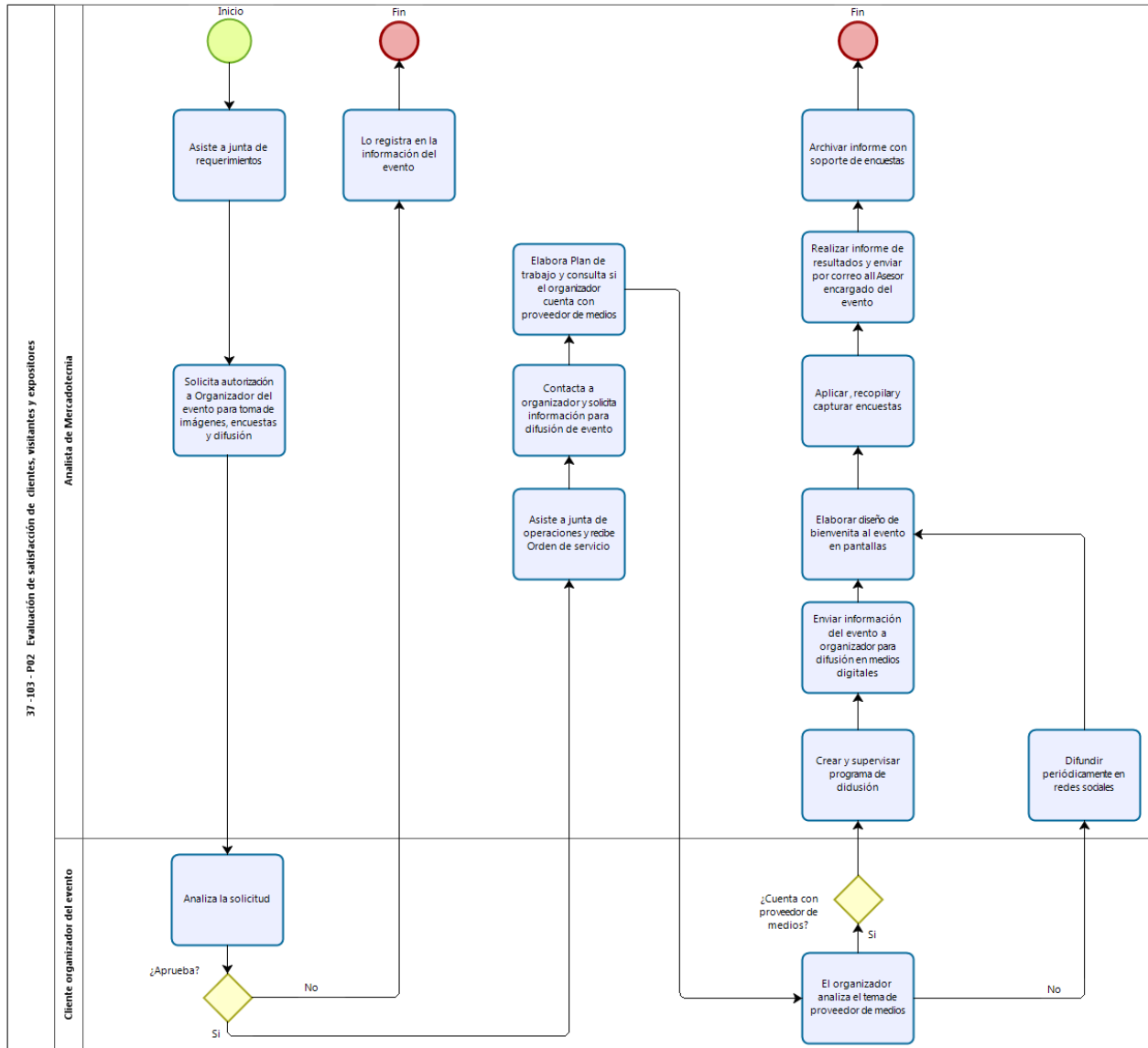
13. Programa	Escribir en el recuadro en blanco que corresponde "SI" o "NO", para especificar si se cuenta con el programa, agregar una descripción de ser necesario
14. Layout	Escribir en el recuadro en blanco que corresponde "SI" o "NO", para especificar si se cuenta con el layout, agregar una descripción de ser necesario
15. Otros	Espacio para agregar un detalle adicional
16. Costo de hora extra	Escribir en el recuadro en blanco que corresponde "SI" o "NO", para especificar si se informó al cliente del costo por hora extra de montaje
4.- FIRMA DE ACUSE DE RECIBIDO DE EXPEDIENTE	
17. Firma del Jefe de Área Comercial	Nombre completo y firma del Jefe de la Unidad Comercial
18. Firma del Ejecutivo del evento	Nombre completo y firma del Asesor de ventas que tenía el evento
19. Nombre y firma Coordinador a cargo	Nombre completo y firma del Coordinador en turno



37 -103 - P02 Evaluación de satisfacción de clientes, visitantes y Expositores

Bizagi Modeler

1 37 -103 - P02 EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES, VISITANTES Y EXPOSITORES



Descripción

Es el proceso para generar informes de resultados de los eventos que se llevan a cabo en el Baja California Center.

Unidad responsable

Unidad Comercial y ventas

Objetivo

Establecer un procedimiento estándar para conocer el nivel de satisfacción de los clientes, visitantes y expositores según sea el caso en los eventos realizados en las instalaciones de Baja California Center.

Alcance

Mercadotecnia, ventas y Operaciones.

Glosario de términos

Acciones correctivas: Es aquella que llevamos a cabo para eliminar la causa de un problema, atacan los problemas y sus causas.

Acciones preventivas: Se anticipan a la causa, y pretenden eliminarla antes de su existencia, evitan los problemas identificando los riesgos. Cualquier acción que disminuya un riesgo es una acción preventiva.

Políticas

1. Debe realizarse la aplicación de encuestas, toma de fotografías, vídeo y testimonios con previa autorización del cliente.

Versión:

09 de abril de 2019

1 37 - 103 - P02 EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES, VISITANTES Y EXPOSITORES

1.1.1 ELEMENTOS DEL PROCESO

1.1.1.1 Inicio

Descripción

Inicio

1.1.1.2 Asiste a junta de requerimientos

Descripción

Asiste a junta de requerimientos

Ejecutantes

Analista de mercadotecnia

1.1.1.3 Solicita autorización a Organizador del evento para toma de imágenes, encuestas y difusión

Descripción

Durante el desarrollo de la Junta de requerimientos se solicita autorización al organizador del evento para el levantamiento de imágenes y encuestas durante evento así como difusión del evento en medios digitales. Lo anterior integrado por el área de ventas en el formato Check list (BCC-PO-VEN-001-F03-REV02).

Ejecutantes

Analista de mercadotecnia

1.1.1.4 Analiza la solicitud

Descripción

Analiza la solicitud

Ejecutantes

Cliente organizador del evento

1.1.1.5 ¿Aprueba?

Descripción

¿Aprueba?

Flujos

Si

No

- **No procede**

1.1.1.6  Lo registra en la información del evento

1.1.1.7  Fin

Descripción

En caso de denegar la autorización se deja sin efecto este procedimiento.

- **Si procede**

1.1.1.8  Asiste a junta de operaciones y recibe Orden de servicio

Descripción

Asiste a junta de operaciones y recibe Orden de servicio Cliente Organizador del evento.

Ejecutantes

Analista de mercadotecnia

1.1.1.9  Contacta a organizador y solicita información para difusión de evento

Descripción

Mercadotecnia se contacta con el organizador de evento vía correo electrónico y/o llamada telefónica para seguimiento de la información solicitada para difusión de evento en medios digitales (redes sociales, página web y correo electrónico). En caso que el cliente autorice se harán dinámicas o concursos para regalar pases o cortesías para el evento (otorgadas por el cliente).

Ejecutantes

Analista de mercadotecnia

- 1.1.1.10 ☐ **Elabora Plan de trabajo y consulta si el organizador cuenta con proveedor de medios**

Descripción

Mercadotecnia elabora un Plan de Trabajo del evento donde se autorizó cubrir con fotos, encuestas (según sea el caso) y consulta si el organizador cuenta con proveedor de medios

Ejecutantes

Analista de mercadotecnia

- 1.1.1.11 ☐ **El organizador analiza el tema de proveedor de medios**

Descripción

El organizador analiza el tema de proveedor de medios

Ejecutantes

Cliente organizador del evento

- 1.1.1.12 ☐ **¿Cuenta con proveedor de medios?**

Descripción

¿Cuenta con proveedor de medios?

Flujos

Crear y supervisar programa de difusión

- 1.1.1.13 ☐ **Crear y supervisar programa de difusión**

Descripción

Crear y supervisar programa de difusión

Ejecutantes

Analista de mercadotecnia

1.1.1.14 ☐ Enviar información del evento a organizador para difusión en medios digitales

Descripción

Enviar información del evento a organizador para difusión en medios digitales

Ejecutantes

Analista de mercadotecnia

1.1.1.15 ☐ Difundir periódicamente en redes sociales

Descripción

Difundir periódicamente en redes sociales

Ejecutantes

Analista de mercadotecnia

1.1.1.16 ☐ Elaborar diseño de bienvenida al evento en pantallas

Descripción

Se elabora diseño para dar bienvenida al evento en pantallas electrónicas.

Ejecutantes

Analista de mercadotecnia

1.1.1.17 ☐ Aplicar , recopilar y capturar encuestas

Descripción

Aplicar, recopilar y capturar encuestas.

Ejecutantes

Analista de mercadotecnia

1.1.1.18 ☐ Realizar informe de resultados y enviar por correo al Asesor encargado del evento

Descripción

Realizar informe de resultados y enviar por correo al Asesor encargado del evento

Ejecutantes

Analista de mercadotecnia

1.1.1.19 Archivar informe con soporte de encuestas

Descripción

Archivar informe con soporte de encuestas

Ejecutantes

Analista de mercadotecnia

1.1.1.20 Fin

Descripción

Fin

2 RECURSOS

2.1 ANALISTA DE MERCADOTECNIA (ROL)

2.2 CLIENTE ORGANIZADOR DEL EVENTO (ROL)

Formatos utilizados en el procedimiento

ENCUESTA ORGANIZADOR

Nombre del evento:	Fecha:
Organizador:	Salón (es):
# Visitantes esperados:	% Visitantes foráneos esperados:

Instrucciones: Responda de acuerdo a su grado de satisfacción en escala de 5 a 10; dónde **10** es la calificación **máxima**, y **5** la más **baja**.

10 Excelente **9** Muy bueno **8** Bueno **7** Regular **6** Deficiente **5** Muy deficiente **0** N/A
(No aplica)

1.- Contratación del evento**CALIFICACIÓN**

Atención del personal de ventas	
Calidad de explicación brindada	
Velocidad de seguimiento/ respuesta	
Costo beneficio en la renta de salones y servicios	

Recomendación:

2.- Recinto**CALIFICACIÓN**

Ubicación	
Apariencia (<i>piso, paredes, techo</i>)	
Señalización Interior (<i>Salidas de emergencia, rutas de evacuación, sanitarios</i>)	
Señalización Exterior (<i>Carretera, Blvd.</i>)	
Limpieza en salas/salones y sanitarios	
Servicio de internet/ Wifi	
Estacionamiento	
Aire Acondicionado	

Recomendación:

3.- Atención al personal BCC**CALIFICACIÓN**

Personal Operativo (<i>coordinadores de evento</i>)	
Personal Mantenimiento (<i>Aire acondicionado, apoyo en manejo de grúas, electricidad, colganteo *Equipo BCC</i>)	
Personal de Seguridad de BCC	
Personal de Limpieza	

4.- Servicios de Alimentos y Bebidas		CALIFICACIÓN
Calidad		
Presentación		
Porción		
Sabor		

Recomendación:

5.- Comentarios en general

¿Qué requiere Baja California Center para mejorar sus servicios?

☐ 0. NA

¿Volvería a contratar Baja California Center para llevar a cabo su evento?

1. ☐ Sí 2. ☐ No 0. ☐ NA

¿Por qué?

☐ 0. NA

FORMATO 1	
INSTRUCTIVO DEL LLENADO	
Nombre del formato:	Encuesta de satisfacción a organizador
Código:	BCC-PO-MKT-F01-REV02
Objetivo:	Conocer el nivel de satisfacción del organizador
LLENADO DEL FORMATO 1	
N° DE CONCEPTO	SE DEBE ANOTAR
1.- ENCUESTA ORGANIZADOR	
1. Nombre del evento	Como se le llamó al evento
2. Fecha	Fecha en la que se está respondiendo la encuesta
3. Organizador	Nombre completo del organizador
4. Salón (es)	Nombre de las salas en las que se está llevando a cabo el evento
5. # Visitantes esperados	Número de asistentes que se espera vengan al evento
6. % Visitantes foráneos esperados	Qué porcentaje de asistentes que se esperan vendrán de otros estados
2.-CONTRATACIÓN DEL EVENTO	
7. Atención del personal de ventas	El organizador calificará esta variable en un rango del 01 al 10
8. Calidad de explicación brindada	El organizador calificará esta variable en un rango del 01 al 10
9. Velocidad de seguimiento/ respuesta	El organizador calificará esta variable en un rango del 01 al 10
10. Costo beneficio en la renta de salones y servicios	El organizador calificará esta variable en un rango del 01 al 10
11. Recomendación:	El organizador agregará un comentario sobre la contratación del evento si así lo desea

3. RECINTO	
12. Ubicación	El organizador calificará esta variable en un rango del 01 al 10
13. Apariencia (piso, paredes, techo)	El organizador calificará esta variable en un rango del 01 al 10
14. Señalización Interior (Salidas de emergencia, rutas de evacuación, sanitarios)	El organizador calificará esta variable en un rango del 01 al 10
15. Señalización Exterior (Carretera, Blvd.)	El organizador calificará esta variable en un rango del 01 al 10
16. Limpieza en salas/salones y sanitarios	El organizador calificará esta variable en un rango del 01 al 10
17. Servicio de internet/ Wifi	El organizador calificará esta variable en un rango del 01 al 10
18. Estacionamiento	El organizador calificará esta variable en un rango del 01 al 10
19. Aire Acondicionado	El organizador calificará esta variable en un rango del 01 al 10
20. Recomendación:	El organizador agregará un comentario sobre el recinto si así lo desea
4.- ATENCIÓN DEL PERSONAL BCC	
21. Personal Operativo (coordinadores de evento)	El organizador calificará esta variable en un rango del 01 al 10
22. Personal Mantenimiento (Aire acondicionado, apoyo en manejo de grúas, electricidad, colganteo *Equipo BCC)	El organizador calificará esta variable en un rango del 01 al 10
23. Personal de Seguridad de BCC	El organizador calificará esta variable en un rango del 01 al 10
24. Personal de Limpieza	El organizador calificará esta variable en un rango del 01 al 10

5. SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	
25. Calidad	El organizador calificará esta variable en un rango del 01 al 10
26. Presentación	El organizador calificará esta variable en un rango del 01 al 10
27. Porción	El organizador calificará esta variable en un rango del 01 al 10
28. Sabor	El organizador calificará esta variable en un rango del 01 al 10
29. Recomendaciones	El organizador agregará un comentario sobre el recinto si así lo desea
6. COMENTARIOS EN GENERAL	
30. ¿Qué requiere Baja California Center para mejorar sus servicios?	El organizador agregará un comentario sobre el recinto si así lo desea o tachará el recuadro en blanco en caso de que no aplique
31. ¿Volvería a contratar Baja California Center para llevar a cabo su evento?	El organizador responderá "SI", "NO" ó "NO APLICA" y agregará un comentario si así lo desea

ENCUESTA VISITANTE

FOLIO

Género: 1) F 2) M Edad: 1) - 18 años 2) 19-24 años 3) 25 a 34 años 4) 35 a 44 años 5) 45 a 50 años+

Instrucciones: Responda de acuerdo a su grado de satisfacción en escala de 5 a 10; dónde **10** es la calificación **máxima**, y **5** la más **baja**.

10 Excelente **9** Muy bueno **8** Bueno **7** Regular **6** Deficiente **5** Muy deficiente **0** N/A
(No aplica)

1.- Organización Evento	CALIFICACIÓN
Pre-Registro/ Registro	
Días y horarios	
Contenido general del programa	
¿Por qué medio de comunicación se enteró del evento?	
1 () Recomendación 2 () Internet 3 () Prensa 4 () Radio 5 () Volante 6 () Televisión 7 () Póster 8 () Otro:	

Recomendación:

2.- Recinto	CALIFICACIÓN
Ubicación	
Apariencia (piso, paredes, techo)	
Señalización Interior (Salidas de emergencia, rutas de evacuación, sanitarios)	
Señalización Exterior (Carretera, Blvd.)	
Limpieza en salas/salones y sanitarios	
Servicio de internet/ Wifi	
Estacionamiento	
Aire Acondicionado	

Recomendación:

3.- Atención del personal BCC	CALIFICACIÓN
Personal Operativo (Coordinadores de evento)	
Personal Mantenimiento (Aire acondicionado, apoyo en manejo de grúas, electricidad, colganteo *Equipo BCC)	
Personal de Seguridad de BCC	
Personal de Limpieza	

Recomendación:

4.- Servicios de Alimentos y Bebidas	CALIFICACIÓN
Calidad	
Presentación	
Porción	
Sabor	

Recomendación:

5.- Derrama económica

Ciudad de procedencia

**En caso de ser foráneo (quien viva fuera de BC)* ¿Por qué vía viajo a BAJA CALIFORNIA?

1. ☐ Terrestre 2. ☐ Aérea

¿Volvería a participar en este evento? 1. ☐ Sí 2. ☐ No 0. ☐ NA

¿Cuál es el gasto promedio **DIARIO** por asistir a este evento? **Transporte, gasolina, alimentos y bebidas.*

\$

6.- Lugar de hospedaje

¿Se hospedo en algún hotel?

1. ☐ Sí 2. ☐ No

Nombre del hotel

0. ☐ NA

¿Cantidad de noches de hospedaje?

0. ☐ NA

¿Cuál es la tarifa diaria de habitación?

0. ☐ NA

Hotel

CALIFICACIÓN

Servicio

0. ☐ NA

Instalaciones

0. ☐ NA

7.- Comentarios en general

¿Qué requiere Baja California Center para mejorar sus servicios?

0. ☐ NA

¿Contrataría a Baja California Center para llevar a cabo su evento?

☐ 1. Sí 2. ☐ No 0. ☐ NA

¿Por qué?

0. ☐ NA

FORMATO 2	
INSTRUCTIVO DEL LLENADO	
Nombre del formato:	Encuesta de satisfacción a visitantes
Código:	BCC-PO-MKT-F02-REV02
Objetivo:	Conocer el nivel de satisfacción del visitante
LLENADO DEL FORMATO 2	
N° DE CONCEPTO	SE DEBE ANOTAR
1.- ENCUESTA VISITANTE	
1. Variables de género / edad y rango de edades	Se marcará con una X el recuadro que corresponde al género y edad del visitante
2. ORGANIZACIÓN EVENTO	
2. Pre-Registro/ Registro	El visitante calificará esta variable en un rango del 01 al 10
3. Días y horarios	El visitante calificará esta variable en un rango del 01 al 10
4. Contenido general del programa	El visitante calificará esta variable en un rango del 01 al 10
5. ¿Por qué medio de comunicación se enteró del evento?	Se marcará con una X el recuadro que corresponde a la respuesta del visitante
6. Recomendación	El visitante agregará un comentario sobre el recinto si así lo desea

3. RECINTO	
7. Ubicación	El visitante calificará esta variable en un rango del 01 al 10
Apariencia (piso, paredes, techo)	El visitante calificará este punto en un rango del 01 al 10
8. Señalización Interior (Salidas de emergencia, rutas de evacuación, sanitarios)	El visitante calificará esta variable en un rango del 01 al 10
9. Señalización Exterior (Carretera, Blvd.)	El visitante calificará esta variable en un rango del 01 al 10
10. Limpieza en salas/salones y sanitarios	El visitante calificará esta variable en un rango del 01 al 10
11. Servicio de internet/ Wifi	El visitante calificará esta variable en un rango del 01 al 10
12. Estacionamiento	El visitante calificará esta variable en un rango del 01 al 10
13. Aire Acondicionado	El visitante calificará esta variable en un rango del 01 al 10
14. Recomendación:	El visitante agregará un comentario sobre el recinto si así lo desea
4.- ATENCIÓN DEL PERSONAL BCC	
15. Personal Operativo (coordinadores de evento)	El visitante calificará esta variable en un rango del 01 al 10
16. Personal Mantenimiento (Aire acondicionado, apoyo en manejo de grúas, electricidad, colganteo *Equipo BCC)	El visitante calificará esta variable en un rango del 01 al 10

17. Personal de Seguridad de BCC	El visitante calificará esta variable en un rango del 01 al 10
18. Personal de Limpieza	El visitante calificará esta variable en un rango del 01 al 10
19. Recomendación	El visitante agregará un comentario acerca de la atención del personal si así lo desea
5. SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	
20. Calidad	El visitante calificará esta variable en un rango del 01 al 10
21. Presentación	El visitante calificará esta variable en un rango del 01 al 10
22. Porción	El visitante calificará esta variable en un rango del 01 al 10
23. Sabor	El visitante calificará esta variable en un rango del 01 al 10
24. Recomendaciones	El visitante agregará un comentario sobre el recinto si así lo desea
6. DERRAMA ECONÓMICA	
25. Ciudad de procedencia	Se anotará la ciudad de la que viene el visitante
26. ¿Por qué vía viaje a Baja California?	Se anotará el medio de transporte que usó el visitante
27. ¿Volvería a participar en este evento?	Se marcará con una X el recuadro en blanco que corresponde a la respuesta del visitante
28. ¿Cuál es el gasto promedio DIARIO por asistir a este evento?	Se anotará el importe que el visitante gasta por día
7. LUGAR DE HOSPEDAJE	
29. ¿Se hospedó en algún hotel?	Se marcará con una X el recuadro en blanco que corresponde a la respuesta del visitante
30. Nombre del hotel	Se escribirá el nombre del hotel en el que se hospeda el visitante
31. ¿Cantidad de noches de hospedaje?	Se escribirá las noches de hospedaje que reservó el visitante
32. ¿Cuál es la tarifa diaria de habitación?	Se escribirá el costo de habitación por noche que pagó el visitante

8. HOTEL	
33. Servicio	El visitante calificará este punto en un rango del 01 al 10
34. Instalaciones	El visitante calificará este punto en un rango del 01 al 10
9. COMENTARIOS EN GENERAL	
35. ¿Qué requiere Baja California Center para mejorar sus servicios?	El visitante agregará un comentario sobre el recinto si así lo desea
36. ¿Contrataría a Baja California Center para llevar a cabo su evento?	Se escribirá el comentario del visitante, y la razón de su respuesta

ENCUESTA EXPOSITOR

Nombre del evento:	Fecha:
Nombre empresa expositor:	

Instrucciones: Responda de acuerdo a su grado de satisfacción en escala de 5 a 10; dónde **10** es la calificación **máxima**, y **5** la más **baja**.

10 Excelente **9** Muy bueno **8** Bueno **7** Regular **6** Deficiente **5** Muy deficiente **0** N/A (No aplica)

1.- Recinto**CALIFICACIÓN**

Ubicación	
Apariencia (<i>piso, paredes, techo</i>)	
Señalización Interior (<i>Salidas de emergencia, rutas de evacuación, sanitarios</i>)	
Señalización Exterior (<i>Carretera, Blvd.</i>)	
Limpieza en salas/salones y sanitarios	
Servicio de internet <i>*Aplica solo si contrató el servicio</i>	
Wifi <i>*Disponible solo en área comunes (lobbies)</i>	
Estacionamiento	
Aire Acondicionado	
Recomendación:	

2.- Atención del personal BCC**CALIFICACIÓN**

Personal Operativo (<i>coordinadores de evento</i>)	
Personal Mantenimiento (<i>Aire acondicionado, apoyo en manejo de grúas, electricidad, colganeo *Equipo BCC</i>)	
Personal de Seguridad de BCC	
Personal de Limpieza	
Recomendación:	

3.- Servicios de Alimentos y Bebidas**CALIFICACIÓN**

Calidad	
Presentación	
Porción	
Sabor	

Recomendación:

4.- Derrama económica

Ciudad de procedencia	
-----------------------	--

**En caso de ser foráneo (quien viva fuera de BC) ¿Por qué vía viaje a BAJA CALIFORNIA?*

1. ☐ Terrestre 2. ☐ Aérea

¿Volvería a participar en este evento? 1. ☐ Sí 2. ☐ No 0. ☐ NA

¿Cuál es el gasto promedio DIARIO por asistir a este evento? * Renta de stands, transportación, alimentos, hospedaje	\$
---	----

5.- Expositor

¿Concreto alguna relación de negocio?	1. ☐ Sí 2. ☐ No 0. ☐ NA
---------------------------------------	--

*Si su respuesta anterior es SI ¿Cuántas relaciones de negocio?	0. ☐ NA
---	--------------------------------

¿Cómo fue su nivel de venta?

1 ☐ Excedió lo esperado 2 ☐ Cumplió la meta 3 ☐ Por debajo de lo esperado
4 ☐ No hubo venta

0. ☐ NA

Su rango de venta fue entre:

1. ☐ \$0 – \$2,000 2.- ☐ \$2,001 – 4,000 3.- ☐ \$4,001 – 6,000 4. ☐ \$6,001 – 8,000
5.- ☐ \$8,001 – 10,000 6.- ☐ \$10,001 o más 0.- ☐ NA

0. ☐ NA

6.- Comentarios en general

¿Qué requiere Baja California Center para mejorar sus servicios?

	0. ☐ NA
--	--------------------------------

¿Volvería a contratar Baja California Center para llevar a cabo su evento?

1. ☐ Sí 2. ☐ No 3. ☐ NA

¿Por qué?

	0. ☐ NA
--	--------------------------------

FORMATO 3	
INSTRUCTIVO DEL LLENADO	
Nombre del formato:	Encuesta de satisfacción a expositor
Código:	BCC-PO-MKT-F03-REV02
Objetivo:	Conocer el nivel de satisfacción del expositor
LLENADO DEL FORMATO 3	
N° DE CONCEPTO	SE DEBE ANOTAR
1.- ENCUESTA EXPOSITOR	
1. Nombre del evento	Escribir como se llama el evento
2. Fecha	Fecha del evento
3. Nombre empresa expositor	Nombre del expositor, nombre comercial de la empresa o razón social
2. RECINTO	
4. Ubicación	El expositor calificará esta variable en un rango del 01 al 10
5. Apariencia (piso, paredes, techo)	El expositor calificará esta variable en un rango del 01 al 10
6. Señalización Interior (Salidas de emergencia, rutas de evacuación, sanitarios)	El expositor calificará esta variable en un rango del 01 al 10
7. Señalización Exterior (Carretera, Blvd.)	El expositor calificará esta variable en un rango del 01 al 10
8. Limpieza en salas/salones y sanitarios	El expositor calificará esta variable en un rango del 01 al 10
9. Servicio de internet (Aplica solo si contrató el servicio)	El expositor calificará esta variable en un rango del 01 al 10

10. Wifi / Disponible solo en área comunes (lobbies)	El expositor calificará esta variable en un rango del 01 al 10
11. Estacionamiento	El expositor calificará esta variable en un rango del 01 al 10
12. Aire Acondicionado	El expositor calificará esta variable en un rango del 01 al 10
13. Recomendación:	El expositor agregará un comentario sobre el recinto si así lo desea
3.- ATENCIÓN DEL PERSONAL BCC	
14. Personal Operativo (coordinadores de evento)	El expositor calificará esta variable en un rango del 01 al 10
15. Personal Mantenimiento (Aire acondicionado, apoyo en manejo de grúas, electricidad, colganteo *Equipo BCC)	El expositor calificará esta variable en un rango del 01 al 10
16. Personal de Seguridad de BCC	El expositor calificará esta variable en un rango del 01 al 10
17. Personal de Limpieza	El expositor calificará esta variable en un rango del 01 al 10
18. Recomendación	El expositor agregará un comentario acerca de la atención del personal si así lo desea
4. SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	
19. Calidad	El expositor calificará esta variable en un rango del 01 al 10
20. Presentación	El expositor calificará esta variable en un rango del 01 al 10
21. Porción	El expositor calificará esta variable en un rango del 01 al 10
22. Sabor	El expositor calificará esta variable en un rango del 01 al 10
23. Recomendaciones	El expositor agregará un comentario sobre el recinto si así lo desea

5. DERRAMA ECONÓMICA	
24. Ciudad de procedencia	Se anotará la ciudad de la que viene el expositor
25. ¿Por qué vía viaje a Baja California?	Se anotará el medio de transporte que usó el expositor
26. ¿Volvería a participar en este evento?	Se marcará con una X el recuadro en blanco que corresponde a la respuesta del expositor
27. ¿Cuál es el gasto promedio DIARIO por asistir a este evento? (Renta de stands, transportación, alimentos, hospedaje)	Se anotará el importe que el expositor gasta por día
6. EXPOSITOR	
28. ¿Concreto alguna relación de negocio?	Se marcará con una X el recuadro en blanco que corresponde a la respuesta del expositor
29. Si su respuesta anterior es SI ¿Cuántas relaciones de negocio?	Se escribirá la respuesta del expositor
30. ¿Cómo fue su nivel de venta?	Se marcará con una X el recuadro en blanco que corresponde a la respuesta del expositor
31. Su rango de venta fue entre:	Se marcará con una X el recuadro en blanco que corresponde a la respuesta del expositor
7. COMENTARIOS EN GENERAL	
32. ¿Qué requiere Baja California Center para mejorar sus servicios?	El expositor agregará un comentario sobre el recinto si así lo desea
33. ¿Volvería a contratar Baja California Center para llevar a cabo su evento?	Se marcará con una X el recuadro en blanco que corresponde a la respuesta del expositor y se escribirá la razón de su respuesta

ENCUESTA EVENTOS SOCIALES

Folio

Género: 1) F 2) M Edad: 1) - 18 años 2) 19-24 años 3) 25 a 34 años 4) 35 a 44 años 5) 45 a 50 años+

1.- Recinto	CALIFICACIÓN
Ubicación	
Apariencia (piso, paredes, techo)	
Señalización Interior (Salidas de emergencia, rutas de evacuación, sanitarios)	
Señalización Exterior (Carretera, Blvd.)	
Limpieza en salas/salones y sanitarios	
Servicio de internet/ Wifi	
Estacionamiento	
Aire Acondicionado	
Recomendación:	

2.- Atención del personal BCC	CALIFICACIÓN
Personal Operativo (Coordinadores de evento)	
Personal Mantenimiento (Aire acondicionado, apoyo en manejo de grúas, electricidad, colganteo *Equipo BCC)	
Personal de Seguridad de BCC	
Personal de Limpieza	
Recomendación:	

3.- Servicios de Alimentos y Bebidas	CALIFICACIÓN
Calidad	
Presentación	
Porción	
Sabor	
Recomendación:	

4.- Derrama económica	
Ciudad de procedencia	
¿Cuál es el gasto promedio DIARIO por asistir a este evento? *Transporte, gasolina, alimentos y bebidas.	\$

5.- Comentarios en general

¿Qué requiere Baja California Center para mejorar sus servicios?

--	----------------------

FORMATO 4	
INSTRUCTIVO DEL LLENADO	
Nombre del formato:	Encuesta de satisfacción en eventos sociales
Código:	BCC-PO-MKT-F04-REV02
Objetivo:	Conocer el nivel de satisfacción del asistente al evento
LLENADO DEL FORMATO 4	
N° DE CONCEPTO	SE DEBE ANOTAR
1.- ENCUESTA EVENTOS SOCIALES	
1. Variables de género / edad y rango de edades	Se marcará con una X el recuadro que corresponde al género y edad del asistente al evento
2. RECINTO	
2. Ubicación	El asistente calificará esta variable en un rango del 01 al 10
3. Apariencia (piso, paredes, techo)	El asistente calificará esta variable en un rango del 01 al 10
4. Señalización Interior (Salidas de emergencia, rutas de evacuación, sanitarios)	El asistente calificará esta variable en un rango del 01 al 10
5. Señalización Exterior (Carretera, Blvd.)	El asistente calificará esta variable en un rango del 01 al 10
6. Limpieza en salas/salones y sanitarios	El asistente calificará esta variable en un rango del 01 al 10
7. Servicio de internet/ Wifi	El asistente calificará esta variable en un rango del 01 al 10
8. Estacionamiento	El asistente calificará esta variable en un rango del 01 al 10
9. Aire Acondicionado	El asistente calificará esta variable en un rango del 01 al 10

10. Recomendación:	El asistente agregará un comentario sobre el recinto si así lo desea
3.- ATENCIÓN DEL PERSONAL BCC	
11. Personal Operativo (coordinadores de evento)	El asistente calificará esta variable en un rango del 01 al 10
12. Personal Mantenimiento (Aire acondicionado, apoyo en manejo de grúas, electricidad, colganteo *Equipo BCC)	El asistente calificará esta variable en un rango del 01 al 10
13. Personal de Seguridad de BCC	El asistente calificará esta variable en un rango del 01 al 10
14. Personal de Limpieza	El asistente calificará esta variable en un rango del 01 al 10
15. Recomendación	El asistente agregará un comentario acerca de la atención del personal si así lo desea
4. SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	
16. Calidad	El asistente calificará esta variable en un rango del 01 al 10
17. Presentación	El asistente calificará esta variable en un rango del 01 al 10
18. Porción	El asistente calificará esta variable en un rango del 01 al 10
19. Sabor	El asistente calificará esta variable en un rango del 01 al 10
20. Recomendaciones	El asistente agregará un comentario sobre el recinto si así lo desea
5. DERRAMA ECONÓMICA	
21. Ciudad de procedencia	El asistente anotará su ciudad de procedencia
22. ¿Cuál es el gasto promedio DIARIO por asistir a este evento?	El asistente anotará el importe que gasta por día

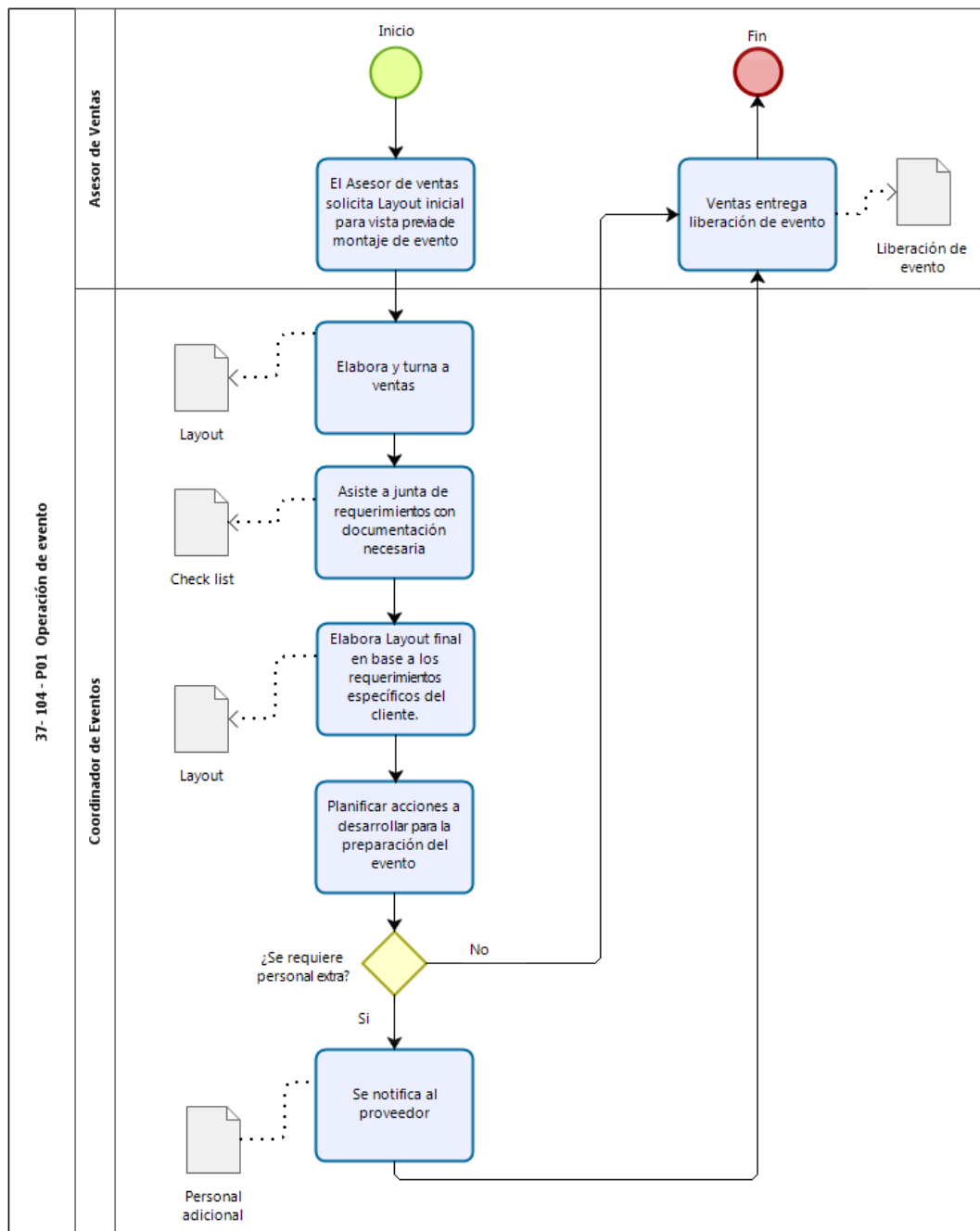
6. COMENTARIOS EN GENERAL	
23. ¿Qué requiere Baja California Center para mejorar sus servicios?	El asistente agregará un comentario sobre el recinto si así lo desea



37- 104 - P01 Operación de evento

Bizagi Modeler

37- 104 - P01 Operación de evento



Descripción

Asegurarse de que el evento se lleve a cabo bajo los lineamientos establecidos, así como el buen funcionamiento de los servicios y equipos contratados por el cliente durante el evento, y demás necesidades que se puedan presentar.

Unidad responsable

Unidad de operaciones y mantenimiento

Objetivo

El propósito de este procedimiento es planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del evento.

Alcance

Unidades de Ventas, Mantenimiento, Mercadotecnia, Sistemas y Administración.

Glosario de términos

Layout: Esquema de distribución de los elementos dentro un diseño (plano del evento)

Políticas

1. Ver Acuerdo de la Junta Directiva de "Facultad de cortesía servicios adicionales"

Versión

09 de abril de 2019

1.1 37 - 104 - P01 OPERACIÓN DE EVENTO

1.1.2 ELEMENTOS DEL PROCESO

1.1.2.1 Inicio

Descripción

Inicio

1.1.2.2 El Asesor de ventas solicita Layout inicial para vista previa de montaje de evento

Descripción

El Asesor de ventas solicita Layout (BCC-PO-OPE-001-F06 Rev02) inicial para vista previa de montaje de evento.

Ejecutantes

Asesor de ventas

1.1.2.3 Elabora y turna a ventas

Descripción

Elabora y turna a ventas el Layout (BCC-PO-OPE-001-F06 Rev02)

Ejecutantes

Coordinador de eventos

1.1.2.4 Asiste a junta de requerimientos con documentación necesaria

Descripción

Asiste a junta de requerimientos con el objetivo de analizar los requerimientos específicos y programa del evento. Se utiliza el formato Check list (BCC-PO-VEN-001-F03 Rev02).

Ejecutantes

Coordinador de eventos

- 1.1.2.5 ☐ **Elabora Layout final en base a los requerimientos específicos del cliente.**

Descripción

Elabora Layout final en base a los requerimientos específicos del cliente.

Ejecutantes

Coordinador de eventos

- 1.1.2.6 ☐ **Planificar acciones a desarrollar para la preparación del evento**

Descripción

Planificar las acciones a desarrollar para la preparación de horarios de coordinadores, equipo, mobiliario, suministros y solicitud de personal adicional (seguridad, limpieza y montadores).

Ejecutantes

Coordinador de eventos

- 1.1.2.7 ☐ **¿Se requiere personal extra?**

Descripción

¿Se requiere personal extra?

Flujos

Si

No

- **Si procede**

- 1.1.2.8 ☐ **Se notifica al proveedor**

Descripción

Se notifica al proveedor la cantidad de elementos extra por medio del formato Personal adicional (BCC-PO-OPE-001-F01 Rev02)

Ejecutantes

Coordinador de eventos

- **No procede**

1.1.2.9 Ventas entrega liberación de evento

Descripción

Deberá entregar el formato liberación de evento BCC-PO-VEN-001-F08 Rev02 Posterior a la entrega de la orden de servicio y hasta 24 horas antes del inicio de montaje, adjuntando los permisos correspondientes tramitados por el Cliente. El coordinador en cualquier momento podrá solicitar mediante correo electrónico del status que guarda la liberación.

Solicitar a los clientes que la entrega de bebidas (vino, licor, etc.) sea entregado un día antes de la celebración el evento.

Ejecutantes

Asesor de ventas

1.1.2.10 Fin

Formatos utilizados

1.1.2.11 Layout

1.1.2.12 Check list

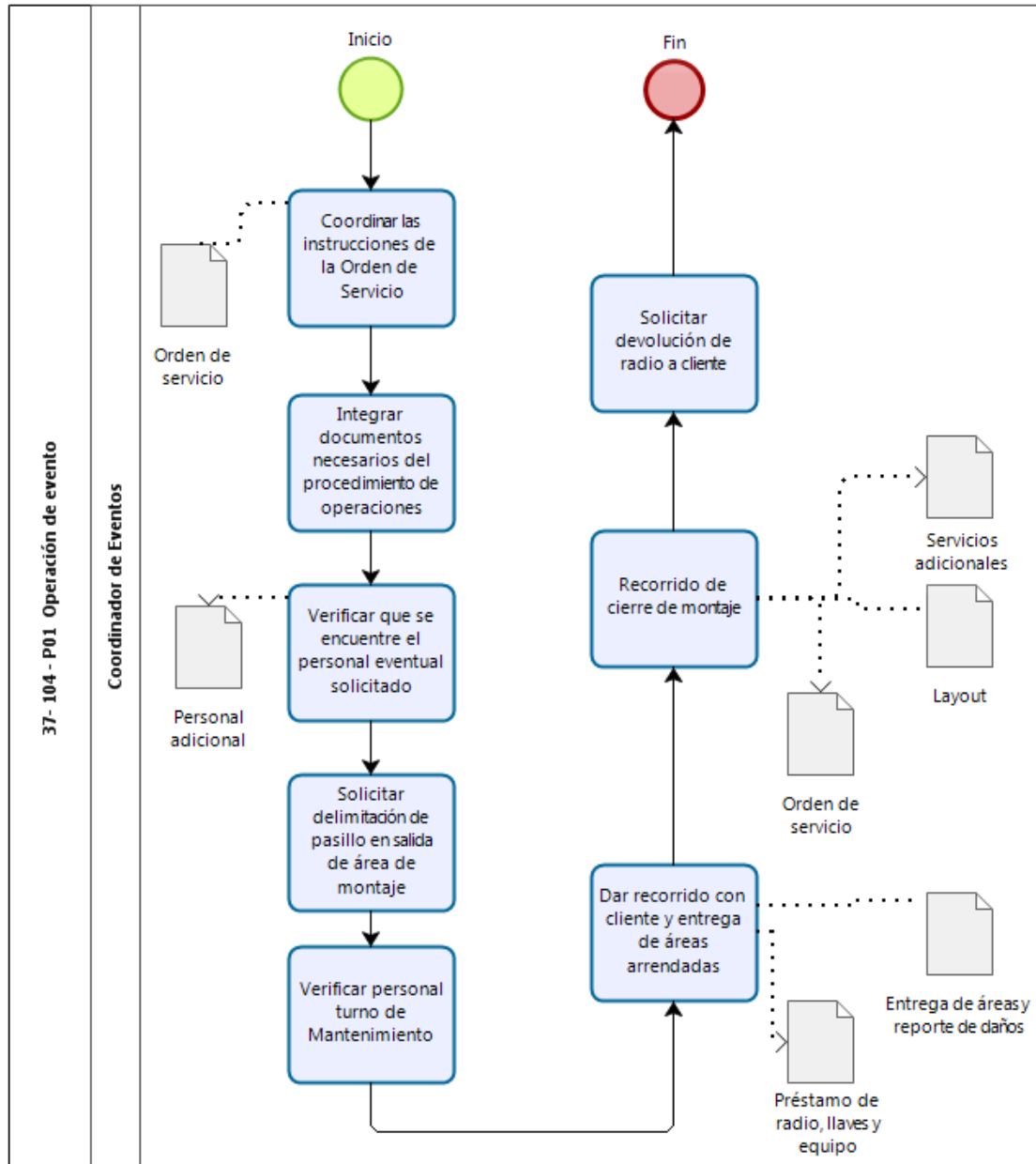
1.1.2.13 Liberación de evento

2 RECURSOS

2.1 ASESOR DE VENTAS (ROL)

2.2 COORDINADOR DE EVENTOS (ROL)

1 37- 104 - P01 OPERACIÓN DE EVENTO (PROCEDIMIENTO DURANTE EL MONTAJE DEL EVENTO)



Descripción

Asegurarse de que el evento se lleve a cabo bajo los lineamientos establecidos, así como el buen funcionamiento de los servicios y equipos contratados por el cliente durante el evento, y demás necesidades que se puedan presentar.

Unidad responsable

Unidad de operaciones y mantenimiento

Objetivo

El propósito de este procedimiento es planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del evento.

Alcance

Unidades de Ventas, Mantenimiento, Mercadotecnia, Sistemas y Administración.

Glosario de términos

Layout: Esquema de distribución de los elementos dentro un diseño (plano del evento)

Políticas

1. Ver Acuerdo de la Junta Directiva de "Facultad de cortesía servicios adicionales"

Versión:

09 de abril de 2019

1.2 37- 104 - P01 OPERACIÓN DE EVENTO (PROCEDIMIENTO DURANTE EL MONTAJE DEL EVENTO)

1.2.1 ELEMENTOS DEL PROCESO

1.2.1.1 Inicio

Descripción

Inicio

1.2.1.2 Coordinar las instrucciones de la Orden de Servicio

Descripción

Coordinar las instrucciones determinadas en la Orden de servicio (BCC-PO-VEN-001-F04 Rev02) para el proceso de montaje.

Ejecutantes

Coordinador de eventos

1.2.1.3 Integrar documentos necesarios del procedimiento de operaciones

Descripción

Integrar los documentos necesarios y formatos que hacen relación al presente procedimiento.

Ejecutantes

Coordinador de eventos

1.2.1.4 Verificar que se encuentre el personal eventual solicitado

Descripción

Verificar que el personal eventual solicitado para el montaje de acuerdo a la orden de servicio BCC-PO-VEN-001-F04 Rev02 y orden de Solicitud de personal adicional (BCC-PO-OPE-001-F01 Rev02), se encuentren de acuerdo a los requerimientos.

Ejecutantes

Coordinador de eventos

1.2.1.5 ☐ **Solicitar delimitación de pasillo en salida de área de montaje**

Descripción

Solicitar al departamento de seguridad la delimitación del pasillo de seguridad en la salida próxima al área de montaje.

Ejecutantes

Coordinador de eventos

1.2.1.6 ☐ **Verificar personal turno de Mantenimiento**

Descripción

Verificar con personal en turno de mantenimiento de conformidad a lo establecido en la orden de servicio de los siguientes sistemas: Aire acondicionado, iluminación, servicios sanitarios y energía eléctrica.

Ejecutantes

Coordinador de eventos

1.2.1.7 ☐ **Dar recorrido con cliente y entrega de áreas arrendadas**

Descripción

Dar recorrido con el cliente para hacer entrega del espacio arrendado. Se aplica el formato de Entrega recepción de área afectaciones o daños (BCC-PO-OPE-001-F04 Rev02), y Préstamo de radio, llaves y equipo (BCC-PO-OPE-001-F02 Rev02).

Ejecutantes

Coordinador de eventos

1.2.1.8 ☐ **Recorrido de cierre de montaje**

Descripción

Dar recorrido de cierre de montaje verificando que los requerimientos solicitados correspondan a la Orden de servicio (BCC-PO-VEN-001-F04 Rev02), Layout (BCC-PO-OPE-001-F06 Rev02), y Servicios adicionales (BCC-PO-OPE-001-F10 Rev02) (en su caso).

Ejecutantes

Coordinador de eventos

1.2.1.9 Solicitar devolución de radio a cliente

Descripción

Solicitarle al cliente la devolución de radio de comunicación y ponerlo a cargar de energía y tenerlo disponible para el desarrollo del evento. Préstamo de llaves y radio (BCC-PO-OPE-001-F02 Rev02)

Ejecutantes

Coordinador de eventos

1.2.1.10 Fin

1.2.1.11 Personal adicional

1.2.1.12 Orden de servicio

1.2.1.13 Préstamo de radio, llaves y equipo

1.2.1.14 Entrega de áreas y reporte de daños

1.2.1.15 Orden de servicio

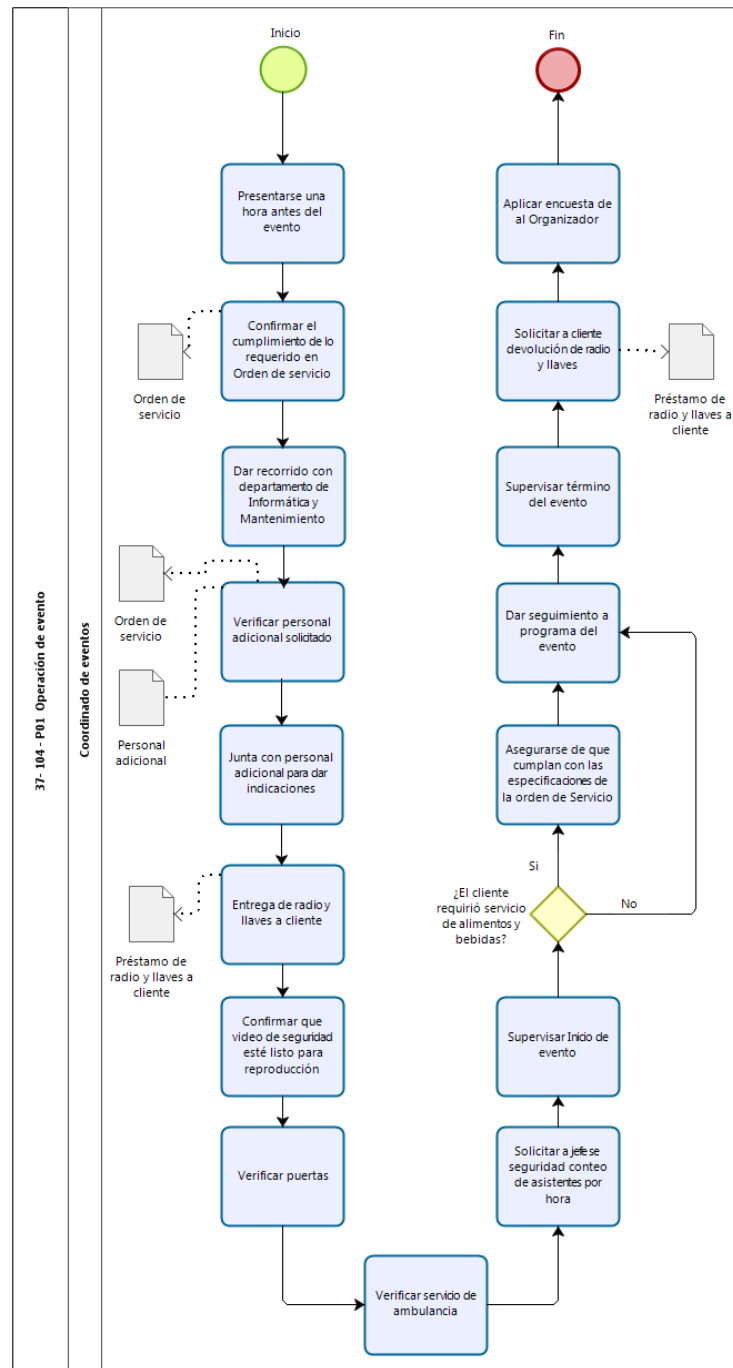
1.2.1.16 Layout

1.2.1.17 Servicios adicionales

2 RECURSOS

2.1 COORDINADOR DE EVENTOS (ROL)

1 37- 104 - P01 OPERACIÓN DE EVENTO (PROCEDIMIENTO DURANTE EVENTO)



Descripción

Asegurarse de que el evento se lleve a cabo bajo los lineamientos establecidos, así como el buen funcionamiento de los servicios y equipos contratados por el cliente durante el evento, y demás necesidades que se puedan presentar.

Asegurarse de que el evento se lleve a cabo bajo los lineamientos establecidos, así como el buen funcionamiento de los servicios y equipos contratados por el cliente durante el evento, y demás necesidades que se puedan presentar.

Unidad responsable

Unidad de operaciones y mantenimiento

Objetivo

El propósito de este procedimiento es planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del evento.

Alcance

Unidades de Ventas, Mantenimiento, Mercadotecnia, Sistemas y Administración.

Glosario de términos

Layout: Esquema de distribución de los elementos dentro un diseño (plano del evento)

Políticas

Ver Acuerdo de la Junta Directiva de “Facultad de cortesía servicios adicionales”

Versión:

09 e abril de 2019

1.1 37- 104 - P01 OPERACIÓN DE EVENTO (PROCEDIMIENTO DURANTE EVENTO)

1.1.1 ELEMENTOS DEL PROCESO

1.1.1.1  Inicio

1.1.1.2  Presentarse una hora antes del evento

Descripción

Presentarse con una hora de antelación.

Ejecutantes

Coordinador de eventos

1.1.1.3  Confirmar el cumplimiento de lo requerido en Orden de servicio

Descripción

Dar cumplimiento a las instrucciones determinadas en la Orden de servicio (BCC-PO-VEN-001-F04 Rev02) para el desarrollo del evento.

Ejecutantes

Coordinador de eventos

1.1.1.4  Dar recorrido con departamento de Informática y Mantenimiento

Descripción

Dar recorrido con personal del área de MANTENIMIENTO e INFORMATICA para verificar que los requerimientos del cliente cumplan con las especificaciones solicitadas.

Ejecutantes

Coordinador de eventos

1.1.1.5 ☐ **Verificar personal adicional solicitado**

Descripción

Verificar que el personal eventual solicitado para el desarrollo del evento de acuerdo a la Orden de servicio (BCC-PO-VEN-001-F04 Rev02) y Solicitud de personal adicional (BCC-PO-OPE-001-F01 Rev02) se encuentre de acuerdo a requerimientos.

Ejecutantes

Coordinador de eventos

1.1.1.6 ☐ **Junta con personal adicional para dar indicaciones**

Descripción

Realizar junta por separado con todo el personal eventual y/o contratado por el cliente de limpieza y seguridad para dar las especificaciones del evento, así como instrucciones específicas para cada área.

Ejecutantes

Coordinador de eventos

1.1.1.7 ☐ **Supervisar Inicio de evento**

Descripción

Supervisar Inicio de evento

Ejecutantes

Coordinador de eventos

1.1.1.8 ☐ **¿El cliente requirió servicio de alimentos y bebidas?**

Descripción

¿El cliente requirió servicio de alimentos y bebidas?

Flujos

No

Si

- **Si procede**

- 1.1.1.9 ☐ **Asegurarse de que cumplan con las especificaciones de la orden de Servicio**

Descripción

Asegurarse que cumplan con las especificaciones de la Orden de servicio (BCC-PO-VEN-001-F04 Rev02).

Ejecutantes

Coordinador de eventos

- **No procede**

- 1.1.1.10 ☐ **Dar seguimiento a programa del evento**

Descripción

Dar seguimiento al programa del evento previendo acciones para su correcto desarrollo. (Incluyendo revisión de limpieza, guardias, mantenimiento, informática).

Ejecutantes

Coordinador de eventos

- 1.1.1.11 ☐ **Supervisar término del evento**

Descripción

Supervisar término del evento

Ejecutantes

Coordinador de eventos

- 1.1.1.12 ☐ **Solicitar a cliente devolución de radio y llaves**

Descripción

Solicitar al cliente la devolución del radio y llaves y registrar en formato Préstamo de radio, llaves y equipo (BCC-PO-OPE-001-F02 Rev02).

Ejecutantes

Coordinador de eventos

1.1.1.13 ☐ Entrega de radio y llaves a cliente

Descripción

Abordar al Cliente para ver pendientes de último momento y entregarle el radio de comunicación de acuerdo al formato de Préstamo de llaves y radio (BCC-PO-OPE-001-F02 Rev02).

Ejecutantes

Coordinador de eventos

1.1.1.14 ☐ Confirmar que video de seguridad esté listo para reproducción

Descripción

Asegurarse de que el video de seguridad esté cargado en la computadora central de la cabina de control, (pasarlo del usb al disco duro).

Ejecutantes

Coordinador de eventos

1.1.1.15 ☐ Verificar puertas

Descripción

Verificar que las puertas de acceso aledañas al evento se encuentren sin seguro y libres de obstáculos.

Ejecutantes

Coordinador de eventos

1.1.1.16 ☐ Verificar servicio de ambulancia

Descripción

Verificar que el servicio de ambulancia se encuentre en las áreas destinadas para su colocación, así como que lleguen a la hora y en cantidad contratados por el cliente.

Ejecutantes

Coordinador de eventos

1.1.1.17  **Solicitar a jefe de seguridad conteo de asistentes por hora**

Descripción

Solicitar al Jefe de seguridad cada hora a partir de la apertura de las puertas el conteo de los asistentes, para llenar el formato Conteo de asistentes a eventos (BCC-PO-OPE-001-F07 Rev02).

Ejecutantes

Coordinador de eventos

1.1.1.18  **Aplicar encuesta de al Organizador**

Descripción

Aplicar encuesta al organizador (BCC-PO-MK-001-F01 Rev02).

Ejecutantes

Coordinador de eventos

1.1.1.19  **Fin**

1.1.1.20  **Orden de servicio**

1.1.1.21  **Orden de servicio**

1.1.1.22  **Personal adicional**

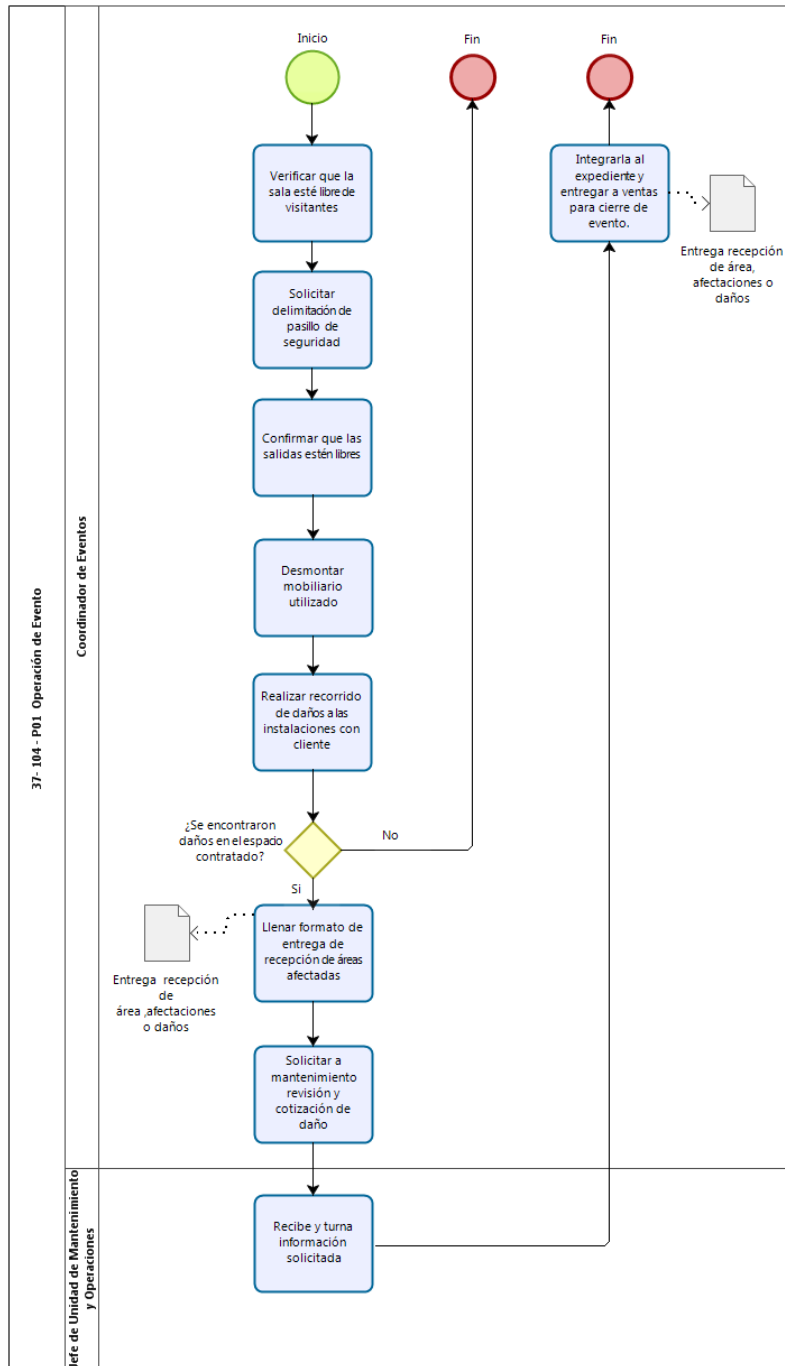
1.1.1.23  **Préstamo de radio y llaves a cliente**

1.1.1.24  **Préstamo de radio y llaves a cliente**

2 RECURSOS

2.1 COORDINADOR DE EVENTOS (ROL)

1 37- 104 - P01 OPERACIÓN DE EVENTO (PROCESO DURANTE DESMONTAJE)



Descripción

Asegurarse de que el evento se lleve a cabo bajo los lineamientos establecidos, así como el buen funcionamiento de los servicios y equipos contratados por el cliente durante el evento, y demás necesidades que se puedan presentar.

Unidad responsable

Unidad de operaciones y mantenimiento

Objetivo

El propósito de este procedimiento es planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del evento.

Alcance

Unidades de Ventas, Mantenimiento, Mercadotecnia, Sistemas y Administración.

Glosario de términos

Layout: Esquema de distribución de los elementos dentro un diseño (plano del evento)

Políticas

1. Ver Acuerdo de la Junta Directiva de "Facultad de cortesía servicios adicionales"

Versión:

09 de abril de 2019

1.1 37-104 - P01 OPERACIÓN DE EVENTO (PROCESO DURANTE DESMONTAJE)

1.1.1 ELEMENTOS DEL PROCESO

1.1.1.1 Inicio

Descripción

Inicio

1.1.1.2 Verificar que la sala esté libre de visitantes

Descripción

Verificar que la sala esté libre de visitantes

Ejecutantes

Coordinador de eventos

1.1.1.3 Solicitar delimitación de pasillo de seguridad

Descripción

Solicitar al departamento de seguridad la delimitación del pasillo de seguridad en la salida próxima al área de desmontaje.

Ejecutantes

Coordinador de eventos

1.1.1.4 Confirmar que las salidas estén libres

Descripción

Supervisar que se le dé buen uso a las instalaciones, equipamiento y mobiliario propio, por parte del CLIENTE, Expositores y/o sus proveedores y del personal interno. Dejando en todo momento libres las salidas.

Ejecutantes

Coordinador de eventos

1.1.1.5 Desmontar mobiliario utilizado

Descripción

Desmontar el mobiliario utilizado en el desarrollo del evento (tablones, sillas, mantelería, etc.) y retornarlo a la bodega correspondiente.

Ejecutantes

Coordinador de eventos

1.1.1.6 Realizar recorrido de daños a las instalaciones con cliente

Descripción

Dar recorrido de daños a las instalaciones con el cliente.

Ejecutantes

Coordinador de eventos

1.1.1.7 ¿Se encontraron daños en el espacio contratado?

Descripción

¿Se encontraron daños en el espacio contratado?

Flujos

Si

No

- **No procede**

1.1.1.8 Fin

Descripción

Fin

- **Si procede**

1.1.1.9 ☐ **Llenar formato de entrega de recepción de áreas afectadas**

Descripción

En caso de daños en el espacio contratado llenar el formato de Entrega recepción de área afectaciones o daños (BCC-PO-OPE-001-F04 Rev02).

Ejecutantes

Coordinador de eventos

1.1.1.10 ☐ **Solicitar a mantenimiento revisión y cotización de daño**

Descripción

Solicitar al área de mantenimiento la cotización para su reparación.

Ejecutantes

Coordinador de eventos

1.1.1.11 ☐ **Recibe y turna información solicitada**

Descripción

Recibe y turna información solicitada

Ejecutantes

Jefe de unidad de mantenimiento y operaciones

1.1.1.12 ☐ **Integrarla al expediente y entregar a ventas para cierre de evento.**

Descripción

Integrarla al expediente que se entrega a ventas para cierre de evento.

Ejecutantes

Coordinador de eventos

1.1.1.13 ☒ **Fin**

Formatos Utilizados

1.1.1.14  **Entrega recepción de área ,afectaciones o daños**

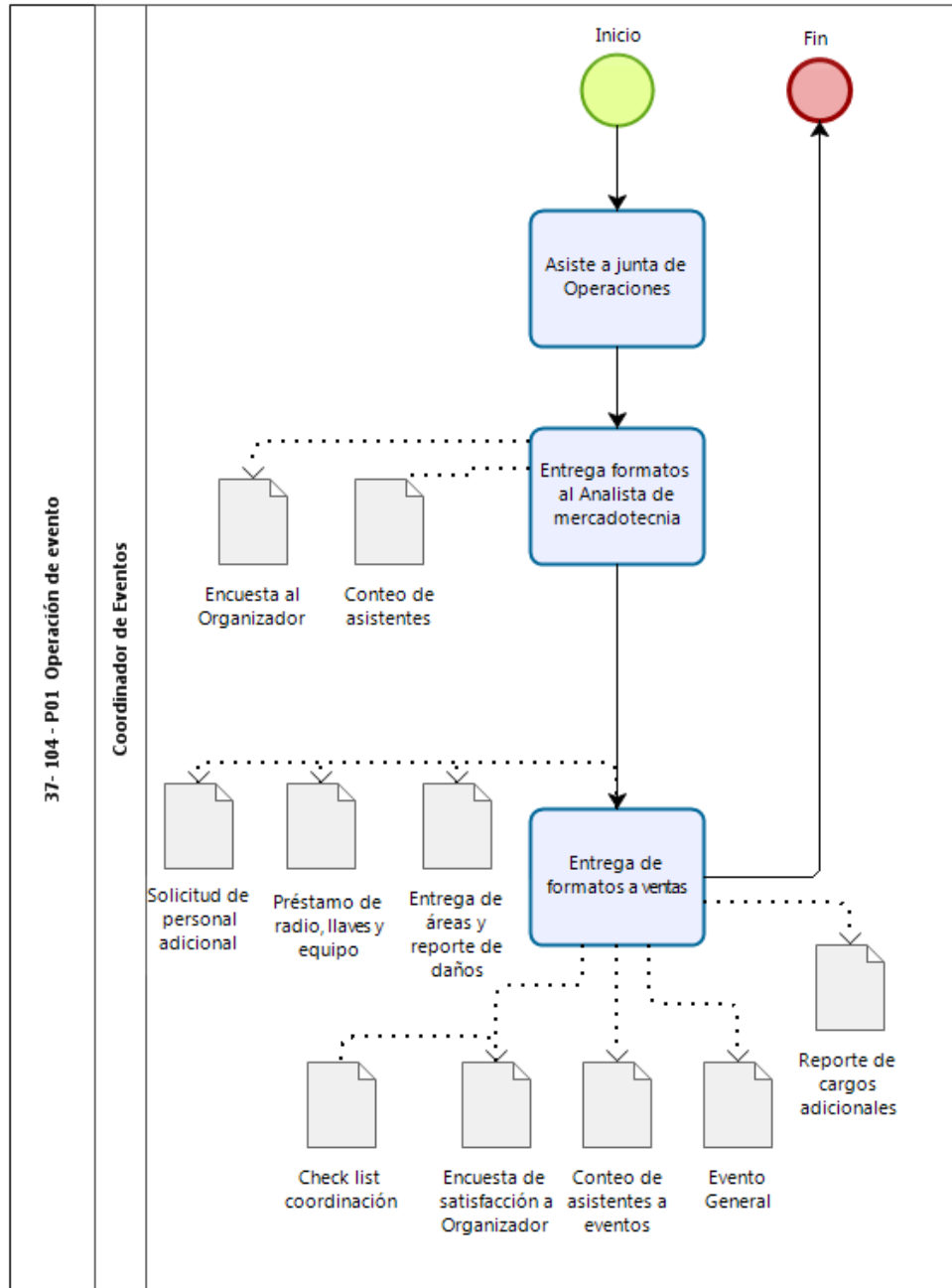
1.1.1.15  **Entrega recepción de área, afectaciones o daños**

2 RECURSOS

2.1 COORDINADOR DE EVENTOS (ROL)

2.2 JEFE DE UNIDAD DE MANTENIMIENTO Y OPERACIONES (ROL)

1 37- 104 - P01 OPERACIÓN DE EVENTO (PROCEDIMIENTO DURANTE CIERRE DEL EVENTO)



Descripción

Asegurarse de que el evento se lleve a cabo bajo los lineamientos establecidos, así como el buen funcionamiento de los servicios y equipos contratados por el cliente durante el evento, y demás necesidades que se puedan presentar.

Unidad responsable

Unidad de operaciones y mantenimiento

Objetivo

El propósito de este procedimiento es planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del evento.

Alcance

Unidades de Ventas, Mantenimiento, Mercadotecnia, Sistemas y Administración.

Glosario de términos

Layout: Esquema de distribución de los elementos dentro un diseño (plano del evento)

Políticas

1. Ver Acuerdo de la Junta Directiva de "Facultad de cortesía servicios adicionales"

Versión:

09 de abril de 2019

1.1 37- 104 - P01 OPERACIÓN DE EVENTO (PROCEDIMIENTO DURANTE CIERRE DEL EVENTO)

1.1.1 ELEMENTOS DEL PROCESO

1.1.1.1  Inicio

1.1.1.2  Asiste a junta de Operaciones

Descripción

Asiste a junta de Operaciones

Ejecutantes

Coordinado de eventos

1.1.1.3  Entrega formatos al Analista de mercadotecnia

Descripción

En la junta de operaciones próxima al evento se entrega al Analista de mercadotecnia la copia de la Encuesta al organizador (BCC-PO-MK-001-F01 Rev02) y el Conteo de asistentes a eventos (BCC-PO-OPE-001-F07 Rev02).

Ejecutantes

Coordinado de eventos

1.1.1.4  Entrega de formatos a ventas

Descripción

Entrega al Asesor de ventas los formatos: Solicitud de personal adicional (BCC-PO-OPE-001-F01 Rev02), Préstamo de radio, llaves y equipo (BCC-PO-OPE-001-F02 Rev02), Entrega de áreas y reporte de daños (BCC-PO-OPE-001-F04 Rev02), Check list coordinación (BCC-PO-OPE-001-F11 Rev02), Encuesta de satisfacción a organizador (BCC-PO-MK-001-F01 Rev02), Conteo de asistentes a eventos (BCC-PO-OPE-001-F07 Rev02), Evento general (BCC-PO-OPE-001-F09 Rev02) y Reporte de cargos adicionales (BCC-PO-OPE-001-F10-Rev2)

Ejecutantes

Coordinado de eventos

1.1.1.5  Fin

Formatos utilizados

- 1.1.1.6  Encuesta al Organizador
- 1.1.1.7  Conteo de asistentes
- 1.1.1.8  Solicitud de personal adicional
- 1.1.1.9  Préstamo de radio, llaves y equipo
- 1.1.1.10  Entrega de áreas y reporte de daños
- 1.1.1.11  Conteo de asistentes a eventos
- 1.1.1.12  Evento General
- 1.1.1.13  Reporte de cargos adicionales
- 1.1.1.14  Check list coordinación
- 1.1.1.15  Encuesta de satisfacción a Organizador

2 RECURSOS

2.1 COORDINADO DE EVENTOS (ROL)

Formatos utilizados en el procedimiento

DATOS DEL EVENTO	
Nombre Evento:	Fecha de solicitud:
Empresa que Solicita el Servicio:	
Nombre de la Empresa prestadora del Servicio:	

Fecha de solicitud:

Empresa que Solicita el Servicio:

Nombre de la Empresa prestadora del Servicio:

[illegible]

FORMATO 1	
INSTRUCTIVO DEL LLENADO	
Nombre del formato:	Solicitud de personal adicional
Código:	BCC-PO-OPE-001-F01 Rev02
Objetivo:	Tener la cantidad de elementos necesarios para cubrir un servicio durante evento
LLENADO DEL FORMATO 1	
N° DE CONCEPTO	SE DEBE ANOTAR
1. DATOS DEL EVENTO	
1. Nombre evento	Como se llama el evento
2. Fecha solicitud	Fecha en la que se elaboró la solicitud
3. Empresa que solicita el servicio	Razón social de la organización que solicita el servicio
4. Nombre de la empresa prestadora del servicio	Razón social de la empresa que cubrirá el servicio
5. Cantidad	Cantidad de elementos que se requieren
6. Día	La fecha en que se requieren los elementos
7. Horario	El horario en el que se requieren los elementos
8. Descripción	Escribir la actividad principal que harán
2. FIRMAS	
9. Coordinador	Nombre completo y firma del coordinador en turno
10. Jefe de operaciones y mantenimiento	Nombre completo y firma del Jefe de Unidad de Operaciones y Mantenimiento

DATOS DEL EVENTO	
Nombre Evento:	Fecha:
Nombre Cliente:	
Ejecutivo BCC:	Salones:

PRESTAMO DE RADIOS Y LLAVES		FECHA:
CANTIDAD	DESCRIPCION DEL ARTICULO	

Firma del Solicitante
(Acepto los puntos al reverso de este formato)

Nombre y Firma
Entrega BCCENTER

PRESTAMO DE EQUIPO		FECHA:
CANTIDAD	DESCRIPCION DEL ARTICULO	

Firma del Solicitante
(Acepto los puntos al reverso de este formato)

Nombre y Firma
Entrega BCCENTER

PRÉSTAMO DE RADIOS Y/O LLAVES

De no regresar el equipo y/o llaves en la cantidad estipulada en el presente documento o bien en condiciones diferentes a las entregadas y que impida su buen funcionamiento, se deberá pagar la reposición del radio equivalente a \$ 6,500 pesos más IVA cada uno y \$500 pesos más IVA, por las llaves.

El BCC da en calidad de préstamo estos radios con la finalidad de facilitar la comunicación y responder con agilidad a las necesidades de sus clientes durante la operación de los eventos en su recinto, dichos equipos se recibirán a primera hora de cada día y deberán ser devueltos al cierre del mismo para la re-carga de batería quedando prohibido el llevárselos consigo fuera de las instalaciones.

La persona solicitante de estos radios es responsable de la adecuada operación de los mismos así como el cederlos a personas propias o ajenas a su equipo de trabajo quienes deberán ser respetuosos del lenguaje expresado a través del mismo liberando al BCC de falta o mal uso de los mismos. Asimismo de las llaves que se quedan en calidad de préstamo.

Todo entrada y salida de materiales y equipos a los salones y lobbies de cualesquier nivel para los eventos dentro del BCC deberá ser a través de los andenes ubicados en la parte posterior del edificio y solo podrán usar escaleras y/o montacargas de las áreas de servicio, todo daño ocasionado a la instalación del recinto durante estas maniobras serán sujetas de cobro y/o reposición de lo dañado.

PRÉSTAMO DE EQUIPO

De no regresar el equipo o materiales en la cantidad estipulada en el presente documento o bien en condiciones diferentes a las entregadas y que impida su buen funcionamiento, se deberá pagar la reposición o reparación según el costo de mercado siendo este por \$ pesos más IVA cada uno.

La persona solicitante de este equipo es responsable de la administración y adecuada operación de las mismas así como el cederlas a personas propias o ajenas a su equipo de trabajo ya sean expositores, montadores, compañero o proveedores en general quienes deberán tener el cuidado en el uso del mismo liberando al BCC de todo accidente y/o daño que lleguen a ocasionar a terceros.

Derivado de que estos equipos son en calidad de préstamo durante el evento, o el solicitante se compromete a NO cobrar renta por el uso de las mismas ya que este derecho solo lo tiene el BCC cuando el Organizador NO desee hacerse responsable por la administración de estas.

OBSERVACIONES

FORMATO 2	
INSTRUCTIVO DEL LLENADO	
Nombre del formato:	Préstamo de radio, llaves y equipo
Código:	BCC-PO-OPE-001-F02 Rev02
Objetivo:	Tener un control sistematizado del equipo del BCC
LLENADO DEL FORMATO 2	
N° DE CONCEPTO	SE DEBE ANOTAR
1. DATOS DEL EVENTO	
1. Nombre evento	Como se llama el evento
2. Fecha	Fecha en la que se elaboró el formato
3. Nombre cliente	Nombre completo del cliente
4. Ejecutivo BCC	Asesor de venta que coordinó la contratación del evento
5. Salones	Salones que se rentaron para el evento
2. PRÉSTAMO DE RADIOS Y LLAVES	
6. Fecha	Fecha en la que se requiere el equipo
7. Cantidad	Cantidad de llaves o controlador de frecuencia
8. Descripción del artículo	Anotar modelo, serie, y número de inventario
2. FIRMAS	
9. Firma del solicitante	Firma del cliente
10. Nombre y firma entrega BCC	Nombre completo y firma del Coordinador que entrega
3. PRESTAMO DE EQUIPO	
11. Fecha	Fecha en la que se requiere el equipo
12. Cantidad	Cantidad de unidades que se requieren
13. Descripción del artículo	Modelo, serie, y número de inventario

4. FIRMAS	
9. Firma del solicitante	Firma del cliente
10. Nombre y firma entrega BCC	Nombre completo y firma del Coordinador que entrega
1. PRÉSTAMO DE EQUIPO	
11. Importe por reposición o reparación	Costo del equipo o material en el mercado
12. Observaciones	De ser necesario se agregará un comentario adicional sobre el préstamo del equipo.

DATOS DEL EVENTO	
Nombre Evento:	Fecha:
Nombre Cliente:	
Ejecutivo BCC:	Salones:

ENTREGA / RECEPCION DE AREAS		FECHA:
AREA	DESCRIPCION	

Nombre y firma
CLIENTE

Nombre y Firma
Coordinador BCCENTER

REPORTE DE AFECTACIONES O DAÑOS		FECHA:
AREA	DESCRIPCION	

Nombre y firma
CLIENTE

Nombre y Firma
Mantenimiento BCCENTER

Nombre y Firma
Coordinador BCCENTER

FORMATO 4	
INSTRUCTIVO DEL LLENADO	
Nombre del formato:	Entrega de áreas y reporte de daños
Código	BCC-PO-OPE-001-F04 Rev02
Objetivo:	La buena sistematización del evento y cuidado de las instalaciones del BCC
LLENADO DEL FORMATO 4	
N° DE CONCEPTO	SE DEBE ANOTAR
1. DATOS DEL EVENTO	
1. Nombre evento	Como se llama el evento
2. Fecha	Fecha en la que se elaboró el formato
3. Nombre cliente	Nombre completo del cliente
4. Ejecutivo BCC	Asesor de venta que coordinó la contratación del evento
5. Salones	Áreas en las que se va a llevar a cabo el evento
2. ENTREGA / RECEPCIÓN DE AREAS	
6. Fecha	Fecha en la que se hizo entrega de las áreas
7. Área	Salones que se rentaron
8. Descripción	Entrega de llaves y servicios solicitados al cliente
2. FIRMAS	
9. Firma del solicitante	Firma del cliente
10. Nombre y firma entrega BCC	Nombre completo y firma del Coordinador que entrega
3. REPORTE DE AFECTACIONES O DAÑOS	
11. Fecha	Fecha en la que se registraron los daños
12. Área	Áreas afectadas
13. Descripción	Describir el tipo de afectación que hubo y que lo generó

4. FIRMAS	
14. Firma del solicitante	Firma del cliente
15. Nombre y firma de Mantenimiento	Nombre y firma del personal de mantenimiento que evaluó las afectaciones
16. Nombre y firma entrega BCC	Nombre completo y firma del Coordinador que entrega

LINEAMIENTOS AL QUE DEBERAN SUJETARSE TERCEROS QUE ARRENDEN AREAS, EQUIPO Y SERVICIOS AL CENTRO METROPOLITANO DE CONVENCIONES TIJUANA-PLAYAS DE ROSARITO-TECATE.

El presente documento tiene como objetivo establecer las reglas para el buen funcionamiento y segura operación de cada evento que se realice, por parte de los **"CLIENTES"** en el **"CENTRO METROPOLITANO DE CONVENCIONES TIJUANA-PLAYAS DE ROSARITO-TECATE"** que en lo sucesivo se identificará como **"BAJA CALIFORNIA CENTER"**.

"EL CLIENTE" son todas aquellas personas que arrende un espacio del **"BAJA CALIFORNIA CENTER"** para la realización de eventos.

Los presentes lineamientos se deben cumplir por parte de **"EL CLIENTE"** para el uso adecuado de las instalaciones para garantizar un desarrollo íntegro de las Operaciones de Montaje, Evento y Desmontaje en los Congresos, Convenciones, Exposiciones y todo tipo de eventos culturales, deportivos, educativos, tecnológicos, de negocios y sociales, entre otros, así como el salvaguardar y conservar la integridad de los visitantes, del mobiliario, equipo y del recinto, por lo que cualquier mal uso que se de por parte de **"EL CLIENTE"** causará responsabilidad civil y jurídica correspondiente.

Todas las disposiciones de los presentes lineamientos son de carácter obligatorio para **"EL CLIENTE"**, el incumplimiento de estas normas y lineamientos lo puede hacer acreedor de multas y/o pagos de los daños y perjuicios que se ocasionen en el desarrollo de las diferentes actividades dentro y fuera de las instalaciones del **"BAJA CALIFORNIA CENTER"** sin importar que se tengan responsabilidades propias del tipo de evento que se esté celebrando.

Así mismo, es de suma importancia que en caso de que **"EL CLIENTE"** contrate a un organizador y/o promotor de eventos ya sea público o privado, estos deberán cumplir con las disposiciones citadas en los presentes lineamientos, lo anterior en virtud de que cualquier incumplimiento puede ocasionar multas y/o pagos en contra de **"EL CLIENTE"**. Por lo que a su vez es responsabilidad de **"EL CLIENTE"** dar a conocer el presente a todos y cada uno de los expositores y/o proveedores sub-contratados para el desarrollo de los eventos que se celebran en las instalaciones del **"BAJA CALIFORNIA CENTER"** siendo obligación conocer, aplicar y respetar este documento sin ninguna excepción en el momento de ingresar al recinto.

En cada uno de los contratos de arrendamiento que se celebren, el **"BAJA CALIFORNIA CENTER"** informará y entregará a los usuarios del recinto una copia de los presentes lineamientos, firmando de recibido para su formal conocimiento y aceptación.

I. CONDICIONES GENERALES.

1.- Las disposiciones contenidas en el presente son parte integral del contrato de arrendamiento celebrado por las partes, quien deberá observar todas y cada una de ellas durante la realización del evento dentro de las instalaciones del inmueble **"BAJA CALIFORNIA CENTER"**.

2.- Con la finalidad de asegurar el éxito de su evento, el **"CLIENTE"** se obliga a informar a **"BAJA CALIFORNIA CENTER"** a través del Coordinador a cargo del evento de **"EL CLIENTE"**, todo lo relacionado en cuanto a montajes, tiempos, proveedores, programa, asistentes, colocación de pendones, contrataciones de grupos musicales, señalización del evento, etc., mínimo con diez días de anticipación a la realización del montaje, a través de la junta de requerimientos que **"EL CLIENTE"** o personal contratado por él pide llevar a cabo.

II. CAMBIOS O MEJORAS A LAS INTALACIONES.

1.- **"EL CLIENTE"** no podrá hacer modificaciones a las instalaciones del recinto, toda modificación que requiera realizar, será previa solicitud por escrito dirigida al **"BAJA CALIFORNIA CENTER"** con por lo menos quince días hábiles de anticipación a la fecha de montaje del evento y deberá contar con la aprobación de este último para poder llevarla cabo.

2.- En caso de obtener la autorización por escrito para llevar a cabo algún cambio o mejora dentro del **"RECINTO"** será por cuenta del **"CLIENTE"**, y toda modificación será en beneficio de los espacios del **"RECINTO"**, sin que el **"BAJA CALIFORNIA CENTER"** pague indemnización alguna por este concepto.

3.- Cualquier daño causado a las instalaciones y equipos, ya sea por **"EL CLIENTE"**, su personal o los participantes al evento, lo determinará el **"BAJA CALIFORNIA CENTER"** para que sea cubierto su importe, más una penalización de 3 veces el costo de reposición y/o reparación, que representa el costo por la ejecución de los trabajos, así como los daños y perjuicios ocasionados por la oportunidad de rentar los espacios en forma posterior.

III. ACTIVIDADES DE CARGA Y DESCARGA.

1.- Con el fin de mantener una buena imagen del evento y del **"BAJA CALIFORNIA CENTER"** toda maniobra de montaje y desmontaje debe hacerse por los andenes de servicio, ubicados en la parte posterior del recinto.

2.- Para evitar al máximo interferir con otros eventos no está permitida la obstrucción de andenes, o dejar en esta área vehículos de transporte una vez que hayan terminado su carga o descarga.

3.- **"EL CLIENTE"** deberá contar con personal de apoyo para el traslado e instalación de su equipo, así como con carritos o plataformas para acarreo de materiales. En caso de no contar con ellos puede solicitar su arrendamiento con el Coordinador de su evento, con un costo ya establecido por el **"BAJA CALIFORNIA CENTER"** y considerando su disponibilidad según el inventario del **"EQUIPO"**.

4.- **"BAJA CALIFORNIA CENTER"** no acepta mercancía por adelantado de cualquier producto, sea de expositores o de **"EL CLIENTE"** del evento, esta deberá ser ingresada únicamente durante el periodo contratado. En caso de requerir enviar mercancía en los términos del presente punto, **"EL CLIENTE"** deberá solicitar por escrito al **"BAJA CALIFORNIA CENTER"** una bodega y una vez confirmado su

disponibilidad **"EL CLIENTE"** deberá cubrir un costo adicional a lo presupuestado, por el resguardo y utilización de la bodega.

5.- Los horarios de montaje/evento/desmontaje serán los establecidos previamente en el contrato, en caso de solicitar tiempo adicional se estará sujeto a lo establecido en las tarifas para este concepto que tiene establecido el **"BAJA CALIFORNIA CENTER"**, sujeto a disponibilidad del espacio.

6.- Con el fin de mantener un mejor control durante el montaje y desmontaje las puertas principales de los salones permanecerán cerradas y de requerir mantenerlas abiertas de manera obligatoria se deberá contratar y colocar un guardia de seguridad.

7.- No está permitido clavar, perforar, pegar y/o engrapar dentro o fuera de los salones, de lo contrario pagara los daños causados.

8.- Queda prohibido el uso de cintas adhesivas, pegamentos o cualquier otro material sobre superficies pintadas, señalamientos o cristales que formen parte del inmueble. De no atender a esta disposición se aplicará un cargo económico por los trabajos que implique la limpieza o reparación de las instalaciones.

9.- El **"BAJA CALIFORNIA CENTER"** autoriza al **"CLIENTE"** a contratar por su cuenta y riesgo a terceros para que realicen los trabajos inherentes a su evento, como pueden ser proveedores de equipo de audio y video, decoradores de stand, montadores de mampara y alfombra, traducción simultánea, edecanes y/o algún otro relacionado. Con excepción de Alimentos y Bebidas, Grupo de Seguridad y Limpieza.

10.- Todos los proveedores deberán apegarse a las áreas y a los tiempos de montaje y desmontaje que les han sido asignados para llevar a cabo sus actividades, así como deberán tener su propio equipo y herramientas, mismas que deberá estar bajo su resguardo y cuidado, el **"BAJA CALIFORNIA CENTER"** no se hace responsable de robos o extravíos en el interior o exterior de los salones rentados.

11.- Cuando **"EL CLIENTE"** solicite un cambio de montaje, salón, orientación, número pax, equipo A/V, etc. ya instalado el servicio, éste se realizará siempre y cuando las condiciones de tiempo, espacio y forma lo permitan, haciéndose acreedora a una penalización del 30% del total del mobiliario y servicio contratado.

12.- En caso de autorizarse la exhibición de vehículos de combustión dentro del salón, éstos deberán mantenerse apagados durante el evento y podrán contener el mínimo indispensable de combustible, es decir, menos de una cuarta parte de la capacidad del tanque.

13.- No se podrá utilizar el pasillo de servicios para ninguna actividad que no sea para el tránsito de las personas que participen en el desarrollo del evento como organizadores, proveedores de Alimentos y Bebidas, o similares.

14.- Durante los periodos de montaje, desmontaje o dentro del evento, **"EL CLIENTE"** se hará responsable de que todo el personal involucrado en su evento porte visiblemente un gafete de identificación. Quedando prohibido para **"EL CLIENTE"**, contratar a personal que sean menores de edad (18 años) para todo tipo de trabajos o servicios dentro del recinto.

15.- Queda estrictamente prohibido fumar e ingerir cualquier tipo de bebidas alcohólicas, durante las maniobras de montaje, celebración del evento y el

desmontaje, de lo contrario, personal de seguridad del **"BAJA CALIFORNIA CENTER"**, solicitará la salida del lugar. Salvo que dentro del evento contratado se sirvan bebidas alcohólicas expedidas por los organizadores o bien adquiridas al proveedor de alimentos y bebidas. En ningún caso se permite fumar o tomar a personal que opere maquinaria, herramienta, estructura, etc., así como dentro de los cuartos de máquinas del recinto.

IV. LIMPIEZA

1.- El personal del **"BAJA CALIFORNIA CENTER"** se encargará de la limpieza y remoción de basura de áreas comunes (no rentadas), así como de la limpieza y el abastecimiento de consumibles de todos los sanitarios ubicados en el recinto.

2.- Para todo evento el servicio de limpieza de las áreas rentadas corre por cuenta de **"EL CLIENTE"**, siendo obligación de **"EL CLIENTE"**, contratar a la empresa que presta los servicios en el **"BAJA CALIFORNIA CENTER"** tomando en cuenta los estándares descritos a continuación:

a) Eventos tipo Exposiciones: 1 persona por cada pasillo largo según lay-out por día de evento.

b) Evento tipo Banquetes: 1 persona por cada 200 invitados por día de evento.

c) Evento tipo Congreso: 1 persona por cada 300 invitados por día de evento.

Para el caso de montajes y desmontajes en los conceptos antes mencionado se deberá duplicar el número de personas de limpieza. Para los casos en donde sea menor el número de invitados a lo señalado, se evaluará con el cliente el tipo y alcance de su evento para definir el número de elementos.

3.- Es responsabilidad de **"EL CLIENTE"** retirar todas las marcas y/o residuos dejados en el piso (cinta adhesiva, alfombra, pintura, etc.), cualquiera que estos fueran. En caso de requerirse el uso de líquidos especiales, estos no deberán dañar el piso, de no hacerlo el **"BAJA CALIFORNIA CENTER"** cargará un importe de dicho servicio a **"EL CLIENTE"**.

4.- Si **"EL CLIENTE"** olvida o deja cualquier bien en las instalaciones del **"BAJA CALIFORNIA CENTER"**, este quedará en resguardo solamente por 15 días en las bodegas del **"RECINTO"** generando un costo adicional por su uso. Una vez transcurridos los 15 días naturales no es reclamado será destruido o donado. Para poder reclamar el bien olvidado deberá cubrir el costo que se haya generado por su resguardo.

V. ESTACIONAMIENTO.

1.- Con el objeto de garantizar el libre flujo de vehículos y la seguridad de los peatones, por ningún motivo se permite el estacionamiento de vehículos en el acceso principal; si por razones de maniobra o volumen es indispensable usar otros accesos se debe notificar por anticipado al coordinador de su evento para tomar las precauciones, medidas y cuidados correspondientes a fin de evitar posibles daños al edificio o instalaciones.

2.- En caso de necesitar dejar su vehículo durante toda la noche, favor de dirigirse al personal de seguridad para registro y reporte. No obstante lo anterior, el **"BAJA**

CALIFORNIA CENTER" no se hace responsable por robo, daño total o parcial, ya sea del vehículo o de objetos que estén dentro de este.

3.- Los vehículos deberán ser estacionados en un solo cajón del estacionamiento, sin utilizar doble espacio, y se deberá respetar la zona exclusiva para personas con discapacidad, en caso contrario se dará aviso a la instancia municipal correspondiente para remolcar su vehículo.

4. El **"BAJA CALIFORNIA CENTER"** se reserva el derecho de aplicar cobro en el estacionamiento a todos los vehículos que ingresen a las instalaciones de esta, ya sea para labores de montaje, desarrollo del evento y/o desmontaje. Las tarifas que sean aplicadas para este fin podrán ser utilizadas y definidas por el **"BAJA CALIFORNIA CENTER"**.

VI PROTECCION CIVIL Y CONTROL.

1. Sin embargo es obligación de **"EL CLIENTE"** el contratar los servicios de seguridad adicional para sus espacios rentados.

2. La seguridad especificada dentro de las áreas del evento, así como las instalaciones propias de éstos, con todos sus materiales, artículos y productos así como de las personas, son responsabilidad de **"EL CLIENTE"** día y noche, incluidas las áreas de registro y acceso. Para dicho fin es obligación de **"EL CLIENTE"** contar con una póliza de seguro de Responsabilidad Civil que garantice la reparación de daños y lesiones a las instalaciones y personas respectivamente durante el desarrollo de su evento la cual deberá ser entregada al **"BAJA CALIFORNIA CENTER"** previo ingreso del evento al recinto. Lo anterior de conformidad con el contrato de servicios firmado por las partes.

3. El **"BAJA CALIFORNIA CENTER"** no tiene responsabilidad en el control de ingreso y salida de materiales, productos o equipos propios del evento de las áreas rentadas; por tal motivo, **"EL CLIENTE"** deberá de implementar las acciones convenientes para atender estos aspectos.

4. Es responsabilidad de **"EL CLIENTE"**, tener conocimiento de donde se encuentran las salidas de emergencia, instalaciones y servicios de seguridad, así como las recomendaciones de protección civil, con el objeto de responder adecuadamente ante cualquier emergencia.

5. Queda totalmente prohibida la introducción y portación de toda clase de armas tanto blancas, eléctricas, aerosoles y de fuego, exceptuándose a aquellas que pertenezcan al personal de seguridad facultado para su portación, debiendo avisar del hecho con antelación a la Dirección Ejecutiva del **"BAJA CALIFORNIA CENTER"** y teniendo su debida autorización por parte del mismo.

6. En caso de construcción de stand de dos niveles, deberán contar con la carta de responsabilidad estructural previo al montaje del evento.

7. Se debe considera un espacio de 50 centímetros de separación entre los muros de recinto y cualquier elemento instalado dentro del mismo, en las puertas y salidas de emergencia, considerando al menos un metro a partir del límite de estas, los pasillos deben de contar con al menos 3 metros de ancho, en el entendido que una vez establecidos estos y autorizados por el Jefe de Mantenimiento y Operaciones de **"BAJA CALIFORNIA CENTER"** deberá mantenerse libres de obstáculos y/o instalaciones adicionales en toda su longitud.

8. Durante los montajes y desmontajes, en el área de andenes se deberá establecer un pasillo de seguridad, mismo que deberá contener por lo menos 3 metros de ancho, en el cual no se deberá dejar carga, vehículos, herramientas ni objeto alguno que obstruya el libre tránsito peatonal o vehicular.

9. Responsabilidad por sobrecupo del espacio y/o salón.- El **"BAJA CALIFORNIA CENTER"** se reserva el derecho de no permitir el acceso de personas o invitados a las áreas rentadas para el evento, con el fin de no sobrepasar el cupo máximo permitido establecido en el contrato de referencia, de conformidad a las disposiciones y normas emitidas por la autoridad competente, liberándose el **"BAJA CALIFORNIA CENTER"** de cualquier responsabilidad civil o penal por los daños y perjuicios que pudiera ocasionar a **"EL CLIENTE"** y/o algunos de sus dependientes.

10. Solo se permitirá el colgado de elementos de las estructura del **"BAJA CALIFORNIA CENTER"**, previa autorización del Departamento de Mantenimiento y Operaciones.

11. El **"BAJA CALIFORNIA CENTER"**, cuenta con un sistema contra incendios a base de detectores de humo, aspersores y extintores en distintas áreas. Los accesos a estos equipos, así como las salidas de emergencia no podrán por ningún motivo ser obstruidos. Cuando las autoridades competentes, consideren que existe algún peligro dentro de las instalaciones o eventos, lo comunicarán al Organizador con el fin de que se elimine o mitigue. El evento no podrá ser inaugurado o continuar mientras persista el peligro. Lo anterior sin responsabilidad para el **"BAJA CALIFORNIA CENTER"**.

12. Los eventos que por su naturaleza incluyan actividades que ponen en riesgo la salud de las personas o puedan alterar el orden y la seguridad con juegos diversos, mismos que de una manera enunciativa mas no limitativa se enuncian los de tiro al blanco, pelotas, aros y otras actividades similares, deberán contar con la protección adecuada para evitar riesgos y podrán solo utilizar el espacio previamente asignado para dicha actividad. Para el desarrollo de dichas actividades deberán obtener una autorización por escrito del **"BAJA CALIFORNIA CENTER"**, previa solicitud en el mismo sentido a la cual se le deberán anexar copias de los permisos correspondientes. De realizar estas actividades sin autorización, el **"BAJA CALIFORNIA CENTER"** se reserva el derecho de cerrar el stand u área donde se estén llevando a cabo, inclusive el evento de ser necesario, sin que exista responsabilidad para el **"BAJA CALIFORNIA CENTER"**.

13. **"EL CLIENTE"** deberá acudir a la Dirección Municipal Protección Civil para solicitar su visto bueno para la celebración de su evento y entregar una copia al personal del **"BAJA CALIFORNIA CENTER"** con 4 días naturales de anticipación a la fecha de ingreso a las áreas rentadas.

14. **PIROTECNIA Y EXPLOSIVOS EN EVENTOS**, De conformidad con lo establecido en el artículo 40 y 41 fracciones III, IV y V de la Ley Federal de Armas de Fuego y Explosivos, por tal motivo no se permite el manejo y/o utilización de pirotecnia caliente, explosivos, velas o fuego en el recinto.

Cualquier daño ocasionado por negligencia, dolo e impericia a las personas visitantes, al inmueble y accesorios, **"EL CLIENTE"** asume la total responsabilidad civil o penal por los daños ocasionados, así como a la reparación y pago de los mismos.

15. **CONTRATACION DE AMBULANCIAS PARA EVENTOS MASIVOS**, En la actualidad, toda persona está expuesta a sufrir un accidente o una enfermedad súbita que

puede amenazar su vida o su estado de salud, para lo cual, de conformidad a lo establecido en las Normas Vigentes en materia de Salud y demás relacionadas en el contrato de arrendamiento referentes a este rubro, se obliga a **"EL CLIENTE"** contratar para la cobertura de su evento, el servicio de atención médica en unidades móviles tipo ambulancia, equipadas con equipo pre-hospitalario, con personal paramédico con experiencia en urgencias médicas.

16. Queda estrictamente prohibido utilizar y exhibir maquinaria, equipo o sustancia peligrosa que sean corrosivas, reactivas, explosivas, tóxicas, nocivas para la salud o inflamables. Así mismo los globos o similares que se requieran inflar con gas, deberán utilizar gas no inflamable y no tóxico, solo así se permitirá el acceso y estancia dentro del inmueble, el inflado de los mismo se realizará en las áreas que se asignen previamente para dicha actividad. Para lograr la anuencia por parte de **"BAJA CALIFORNIA CENTER"** para que **"EL CLIENTE"** pueda utilizar áreas para los fines establecidos en este punto deberá constar por escrito.

17. No está permitido hacer trabajos de herrería, usar sierras, pistolas de aire, spray, etc., así como usar productos que afecten al medio ambiente, dentro y fuera del recinto.

18. En el supuesto de requerir el uso de pintura, madera, telas, alfombras, etc. dentro de los salones, **"EL CLIENTE"** deberá notificarlo al coordinador del evento, éste último se reserva el derecho de autorizar o no dicha petición, de aceptarse el uso de los materiales, estos deberán ser tratados con un retardante de fuego, así como cubrir las alfombras del salón para evitar algún daño sobre estas. Tanto la solicitud como la respuesta deberán obrar por escrito.

19. Se prohíbe exhibir, vender, obsequiar, colocar algún producto, material, publicidad o propaganda fuera del espacio rentado por **"EL CLIENTE"**, tales como baños, pasillos, muros, paredes, columnas, estacionamiento, cafetería, puertas y vidrios, así como en cualquier otro espacio del **"BAJA CALIFORNIA CENTER"**.

20. En ningún momento del evento (durante montaje y desmontaje) se podrá 8 de 12 acceso de mascota vivas de cualquier especie, salvo autorización expresa, por escrito del **"BAJA CALIFORNIA CENTER"**, y cumplir con las condiciones de higiene fitosanitarias u otras establecidas en las Normas Oficiales.

21. Para el caso de dejar equipo dentro de los salones afuera de los horarios de actividades se deberá contratar servicio de seguridad privada para:

- La custodia de los mismos.
- El cuidado de las áreas o equipo específico, ya sea de su propiedad o rentado.
- No permitir el acceso de personas no autorizadas durante los recesos del evento.
- Llevar a cabo los procedimientos de control.
- Verificar el número de personas que asisten al evento, sin excederse de la capacidad señalada por el **"BAJA CALIFORNIA CENTER"** y autorizadas en su caso por la autoridad correspondiente.

22. EL **"BAJA CALIFORNIA CENTER"** no se hace responsable por daños o extravíos de bienes, material o equipo propiedad de **"EL CLIENTE"** o de personas participantes dentro del evento.

23. Queda prohibido realizar dentro del recinto juegos de azar y sorteos, salvo la existencia de los permisos, licencias y autorizaciones por escrito, emitidos por parte de la Autoridad correspondiente y en apego a las leyes y normas aplicables, de lo contrario es causal de rescisión del contrato de arrendamiento previamente

celebrado con **"EL CLIENTE"**, deslindándose el **"BAJA CALIFORNIA CENTER"** de los daños y perjuicios que esto pudiera ocasionar. En caso de tener los permisos pertinentes deberá entregar copia de los mismos al **"BAJA CALIFORNIA CENTER"**.

VII. ELECTRICIDAD.

1. Los sistemas de iluminación y sonido podrán ser instalados y/o conectados a los registros del **"BAJA CALIFORNIA CENTER"** únicamente por personal o proveedores autorizados y bajo la supervisión del personal del **"BAJA CALIFORNIA CENTER"** de lo contrario éste se reserva el derecho de retirar dichas instalaciones y/o desconectar los equipos que hubieran sido conectados sin autorización y con cargo adicional a **"EL CLIENTE"** del evento.

2. Para instalaciones eléctricas externas deberá utilizarse cable de uso rudo y las uniones de cables deberán ser aisladas con cinta especializada para este fin, utilizando siempre cajas de distribución.

3. Los interruptores que se usen deberán ser termo-magnéticos, según las capacidades de carga eléctricas a manejarse.

4. Queda prohibido bloquear tableros de suministro eléctrico o cajas de contactos instalados.

5. El **"BAJA CALIFORNIA CENTER"** facilitará en caso de tener en su inventario los conectores tipo "plugs" para voltajes de 220 y 480 a los organizadores y/o montadores previa entrega del plano de distribución eléctrica y llenado de formato de préstamos. Los consumos derivados de todas las instalaciones en el piso de exposiciones serán cobrados a **"EL CLIENTE"** sin excepción.

6. En el caso de que el equipo que instale exceda de los 1500 watts o requiere un mayor número de amperaje, deberá comunicarlo por escrito al organizador del evento con 4 días hábiles a la celebración del evento para destinar el equipamiento necesario para el buen funcionamiento de la energía de **"BAJA CALIFORNIA CENTER"** y tendrá que cubrir un costo adicional.

7. El **"BAJA CALIFORNIA CENTER"** no se hace responsable por daños causados a maquinaria y/o equipo debido a variaciones de voltaje, por lo tanto, es indispensable que el Expositor instale reguladores de voltaje, unidades de respaldo de energía (no breaks) o plantas generadoras de energía eléctrica para protección de sus bienes y del desarrollo del evento.

8. El abasto de materiales eléctricos adicionales para los stand, registros y otras instalaciones de la exposición o evento, tales como cables, interruptores, contactos, extensiones, lámparas, etc., serán proveídos invariablemente por **"EL CLIENTE"**. La instalación de ellos será efectuada por personal contratado por los mismos, por lo que será responsabilidad de **"EL CLIENTE"** atender cualquier eventualidad que se suscite durante el desarrollo del evento.

VIII. TELECOMUNICACIONES.

1. El **"BAJA CALIFORNIA CENTER"**, está en posibilidades de otorgar un servicio de internet proporcionado por Telnor llamado Infinitum que oscila entre 1M a 10M de Velocidad para bajar archivos de internet esa velocidad varia por ser una tecnología DSL, (que la velocidad es asincrónica para archivos de bajada como de subida de archivos) para enviar archivos de subida la velocidad de internet es de 1mb.

2. Se requiere que con diez días naturales antes de la realización del evento se informe al coordinador de su evento, la necesidad de la contratación del mismo debiendo incluir un día de anticipación para las pruebas que se requieran realizar en virtud de las características especiales que presenta el servicio ante la empresa proveedora, por los conflictos de banda que estos llegaran a suceder de manera impredecible.
3. Las computadoras deberán tener su propia tarjeta de Red como primer requisito. En dado caso que el equipo con el que cuenten, presente un mal funcionamiento en su desempeño no nos haremos responsables de dichas fallas y será por parte de **"EL CLIENTE"** solucionar la falla de su equipo.
4. En caso de tener o necesitar varias computadoras, se deberá avisar previamente si hay una entrada de equipo a nuestra red como por ejemplo: Concentradores o Swithc. No se aceptaran Routers.
5. El cobro del servicio de Internet será por un modem instalado y configurado con los datos que **"EL CLIENTE"** indique.
6. Telefonía. Para el caso de la contratación de líneas telefónicas, es importante mencionar que las llamadas salen por conmutador digitando el número "9" Troncal, cuando se tiene contratado el servicio de salida de llamadas.
7. En caso de requerir una línea directa para terminal bancaria se cotizara de manera adicional.

IX. USO DEL NOMBRE E IMAGEN DE "BAJA CALIFORNIA CENTER"

1. **"EL CLIENTE"** deberá presentar previamente para su revisión y aprobación todo el material relacionado con las promociones y publicidad de su evento, ya sea impreso, grabado y/o hablado, para preservar las marcas, nombres, diseños y demás registros propiedad del **"BAJA CALIFORNIA CENTER"**, este último se reserva el derecho de autorizar o no el material y diseños a utilizar en las promociones y publicidad del evento.
2. **"EL CLIENTE"** deberá apegarse al Manual de Identidad del **"BAJA CALIFORNIA CENTER"** para el uso adecuado de su logotipo.
3. **"EL CLIENTE"** podrá autorizar o no a **"BAJA CALIFORNIA CENTER"** a proporcionar los datos generales e información para efectos de difundir aspectos inherentes a la organización del evento, y de conocer el registro de participantes, registro de posibles clientes, patrocinadores o proveedores, señalar el evento en la cartelera, informe anual, página de internet y boletines del **"BAJA CALIFORNIA CENTER"**, así como en diferentes medios de comunicación.
4. En caso de venta de boletos para la entrada al evento, será necesario que **"EL CLIENTE"** gestione ante la Autoridad competente, el sello y autorización correspondiente, recomendado si es posible, insertar en su publicidad o promoción del evento, el costo de admisión.

X. BODEGAS

1. El **"BAJA CALIFORNIA CENTER"** cuenta con áreas de almacén. Le sugerimos la renta de una bodega si requiere guardar material (sujeto a disponibilidad). Quien rente la bodega, deberá contratar personal de vigilancia para asegurar su mercancía y así controlar el acceso.

Quedan excluidos para poder guardar en las bodegas cualquier tipo de explosivo, combustibles o cualquier producto químico que sea de combustión, o corrosión.

El **"BAJA CALIFORNIA CENTER"** se reserva el derecho para permitir el uso ingreso a las bodegas de cualquier artículo.

XI. COLOCACION DE PENDONES.

1. Para colocar pendones o mantas del evento, estos deberán ser entregados de preferencia un día antes del evento, una vez iniciado no se podrán colocar sino hasta el término del primer día de evento.

2. La colocación de mantas al interior y exterior del **"BAJA CALIFORNIA CENTER"** la autoriza personal del **"BAJA CALIFORNIA CENTER"** y el costo se aplica por las horas o fracción que se ocupen a través de la grúa requerida para dicha actividad. Este servicio es exclusivo del recinto y solo su personal podrá desarrollar dicha actividad quedando prohibido que **"EL CLIENTE"** ingrese con sus propias grúas o andamios para el colgado de mantas o cualquier publicidad colgante

XII. OBJETOS OLVIDADOS.

1. Tratándose de vehículos o maquinaria utilizados dentro del evento que no haya sido posible retirar del área o espacio rentado, **"EL CLIENTE"** se obliga a cubrir el valor total de dicha área o espacio ocupado, según la tabla de precios establecida por el **"BAJA CALIFORNIA CENTER"**.

XIII. ALIMENTOS Y BEBIDAS.

1. La prestación del servicio de ALIMENTOS Y BEBIDAS **es exclusivo** del **"BAJA CALIFORNIA CENTER"**, salvo casos excepcionales, podrá ser brindado por patrocinadores del evento, reservándose el **"BAJA CALIFORNIA CENTER"** el derecho de autorizar o no dicha prestación.

2. En caso de que participe en el evento como Expositor, Venta o Proveedor del servicio de alimentos y bebidas o requiera de este, será necesario dirigirse hasta con veinte días previos al evento, con personal del **"BAJA CALIFORNIA CENTER"** adscrita a su evento para la entrega y firma de los lineamientos internos aplicables.

XIV. MONTAJE DEL EVENTO

1. El **"BAJA CALIFORNIA CENTER"** otorga la libertad de rentar por **"EL CLIENTE"** las mamparas para sus stands, por lo que **"EL CLIENTE"** solo podrá contratar o rentar con un proveedor externo aquellas mampara que cumplan con las características y especificaciones técnicamente establecidas, lo anterior, siempre y cuando el **"BAJA CALIFORNIA CENTER"** confirme que no cuenta con el numero solicitado de ellas.

2. **"EL CLIENTE"** no podrá comercializar los espacios o stand de un evento sin contar antes con la autorización vía contrato y plano correspondiente por parte del **"BAJA CALIFORNIA CENTER"**.

3. **"EL CLIENTE"** deberá entregar el plano definitivo del evento con stands y eléctrico, por lo menos una semana antes de iniciar el evento.

4. EL **"BAJA CALIFORNIA CENTER"** cuenta con una oficina de servicios en donde se podrá contratar y pagar los servicios de piso que requiera para su stand previo llenado del formato correspondiente y pago del servicio.

XV. DIRECTORIO DE SERVICIOS.

1.- EL **"BAJA CALIFORNIA CENTER"** pone a disposición de **"EL CLIENTE"** un Directorio de servicios como apoyo y facilitación para la realización de su evento, quedando en libertad de contratar al proveedor que más le convenga, esté o no en el Directorio mencionado, en ambos casos, se deberán sujetar a las disposiciones señaladas mediante el presente.

XVI. VARIOS.

EL **"BAJA CALIFORNIA CENTER"** tiene la facultad de solicitar y acordar con **"EL CLIENTE"** del evento, todo lo no previsto en el presente según convenga a los intereses del propio **"BAJA CALIFORNIA CENTER"** y formará parte de los anexos.

Cualquier incumplimiento del **"CLIENTE"** a cualquiera de los puntos o disposiciones que forman parte integral de estos lineamientos, será causa de rescisión del contrato sin que **"EL CLIENTE"** pueda reclamar indemnización alguna por daños o perjuicios, debiendo cubrir al **"BAJA CALIFORNIA CENTER"** los gastos que pudiera derivarse de las acciones tomadas para resolverlas.

Para todos aquellos acuerdos tomados con **"EL CLIENTE"** y/o establecidos por disposiciones no contempladas en este curso y/o documentos normativos del **"BAJA CALIFORNIA CENTER"** que no fueran respetados por **"EL CLIENTE"**, el **"BAJA CALIFORNIA CENTER"** se reserva el derecho de tomar todas aquellas medidas adicionales que considere procedentes.

Cualquier situación que no esté contemplada por el presente, **"EL CLIENTE"** está obligado a solicitarlo previamente por escrito al **"BAJA CALIFORNIA CENTER"** para la autorización correspondiente.

FORMATO 5	
INSTRUCTIVO DEL LLENADO	
Nombre del formato:	Lineamiento de operaciones
Código:	BCC-PO-OPE-001-F05 Rev02
Objetivo:	Asegurarse de que el cliente tenga conocimiento las medidas y normas que deben respetarse en el BCCENTER
LLENADO DEL FORMATO 5	
N° DE CONCEPTO	SE DEBE ANOTAR
1. LINEAMIENTO DE OPERACIONES	
1. Lineamiento de operaciones	Se entregará el lineamiento de operaciones al cliente para que lo lea y tenga conocimiento de las normas y medidas que se deben respetarse. Este documento no tiene sección de firmas pero deberá firmarse en un costado derecho como confirmación de recibido.

	BAJA CENTER
	CENTRO DE CONVENCIONES MICROPOLIS PASEO PLAYAS DE ROSARITO
	UBICACION: PLAYAS DE ROSARITO BAJA CALIFORNIA

FORMATO 6	
INSTRUCTIVO DEL LLENADO	
Nombre del formato:	LAYOUT
Código:	BCC-PO-OPE-001-F06 Rev02
Objetivo:	Tener un plano del evento
LLENADO DEL FORMATO 6	
N° DE CONCEPTO	SE DEBE ANOTAR
1. LINEAMIENTO DE OPERACIONES	
1. LAYOUT	Si el tamaño del evento lo amerita el coordinador elaborará un diseño en Autocat con la información que envía el departamento de ventas y lo pasará a autorización del Director General, esto para tener una imagen gráfica de las dimensiones del montaje respetando las medidas de pasillos y lineamientos.

EVENTO _____ FECHA _____

HORA	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4
07:00 a 08:00				
08:00 a 09:00				
09:00 a 10:00				
10:00 a 11:00				
11:00 a 12:00				
12:00 a 13:00				
13:00 a 14:00				
14:00 a 15:00				
15:00 a 16:00				
16:00 a 17:00				
17:00 a 18:00				
18:00 a 19:00				
19:00 a 20:00				
20:00 a 21:00				
21:00 a 22:00				
Total				
Coordinador				

GRAN TOTAL:_____.

FORMATO 7	
INSTRUCTIVO DEL LLENADO	
Nombre del formato:	Conteo de asistentes a eventos
Código:	BCC-PO-OPE-001-F07 Rev02
Objetivo:	Saber el número de personas que asistieron al evento por día
LLENADO DEL FORMATO 7	
N° DE CONCEPTO	SE DEBE ANOTAR
1. CONTEO DE ASISTENTES A EVENTOS	
1. Evento	Nombre del evento
2. Fecha	Fecha en la que se va a llevar acabo el evento
3. Hora	Horario del evento
4. Día (1) (2) (3) (4)	Anotar en número de asistentes que hubo por día dentro del horario del evento
5. Total	Total de asistentes por días de evento
6. Coordinador	Coordinador responsable del conteo de asistentes
7. Gran total	Número total de asistentes al evento

REPORTE GENERAL DEL EVENTO

EVENTO:				FECHA:	
DATOS DE CONTACTO (NOMBRE,CORREO Y TEL):					
HORARIO DE EVENTO	HORA DE INICIO		HORA TERMINO		HORA FINAL
ASISTENTES ESPERADOS	DIA 1		DIA 2		DIA 3
ASISTENTES (CONTEO O REGISTRO DEL ORGANIZADOR)					
ASISTENTES (CONTEO DE SEGURIDAD)					
AREAS UTILIZADAS	TIJUANA 1 2 3	TIJUANA 4 5 6	TIJUANA 7 8 9	CORONADO 1 2 3	TECATE 1 2 3
CENTRO DE NEGOCIOS	SALA A	SALA A1 A1-A A1-B A2 A3 A4	PUERTO NUEVO	CESAR	JARDIN ROSARITO
PASILLO JARDIN PLANTA ALTA	LOBBY NORTE	LOBBY SUR	PLAZA NORTE	PLAZA SUR	TERRAZA TECATE
OBSERVACIONES					
SERVICIOS ADICIONALES					
CONCESIÓN DE ALIMENTOS					

COORDINADOR DEL EVENTO

FORMATO 9	
INSTRUCTIVO DEL LLENADO	
Nombre del formato:	Evento general
Código:	BCC-PO-OPE-001-F09 Rev02
Objetivo:	Llevar a cabo un resumen de los requerimientos del evento
LLENADO DEL FORMATO 9	
N° DE CONCEPTO	SE DEBE ANOTAR
1. REPORTE GENERAL DEL EVENTO	
1. Evento	Nombre del evento
2. Fecha	Fecha en la que se va a llevar acabo el evento
3. Datos de contacto	Horario del evento
4. Hora de inicio	Total de asistentes por días de evento
5. Hora término	Coordinador responsable del conteo de asistentes
6. Hora final	Número total de asistentes al evento
7. Asistentes esperados Día 1	Los asistentes que se esperan el primer día del evento
8. Asistentes esperados Día 2	Los asistentes que se esperan el segundo día del evento
9. Asistentes esperados Día 3	Los asistentes que se esperan el tercer día del evento
10. Asistentes (Conteo o registro del organizador) Día 1	Asistentes que registró el organizador el primer día
11. Asistentes (Conteo o registro del organizador) Día 2	Asistentes que registró el organizador el segundo día

12. Asistentes (Conteo o registro del organizador) Día 3	Asistentes que registró el organizador el tercer día
13. Asistentes (Conteo de seguridad) Día 1	Asistentes que registró el seguridad el primer día
14. Asistentes (Conteo de seguridad) Día 2	Asistentes que registró el seguridad el segundo día
15. Asistentes (Conteo de seguridad) Día 3	Asistentes que registró el seguridad el tercer día
16. Áreas utilizadas	Marcar con una X las áreas que se utilizaron durante el evento
17. Observaciones	Se agregará un comentario adicional sobre el conteo si se requiere
18. Servicios adicionales	Se registrará lo que se vendió extra, durante el evento
19. Concesión de alimentos	Se pondrá el nombre o razón social del proveedor de alimentos y lo que se vendió en general
20. Coordinador del evento	Nombre y firma del coordinador

DATOS DEL EVENTO	
Nombre Evento:	Fecha:
Nombre Cliente:	
Ejecutivo BCC:	Salones:

Cantidad	Días	Precio	Descripción del Servicio	Total

Forma de pago	
Efectivo	
Tarjeta de crédito	
Transferencia	
Otra	

Solicita	
Cliente	
Expositor	
Proveedor	
Otro	

Sub-Total	
8 % de IVA	
GRAN TOTAL	

Coordinador	Cliente	Mantenimiento	Administración
Nombre y Firma	Nombre y Firma	Nombre y Firma	Nombre y Firma

FORMATO 10	
INSTRUCTIVO DEL LLENADO	
Nombre del formato:	Reporte de cargos adicionales
Código:	BCC-PO-OPE-001-F10-Rev2
Objetivo:	Registrar la venta de servicios adicionales
LLENADO DEL FORMATO 10	
N° DE CONCEPTO	SE DEBE ANOTAR
1. DATOS DEL EVENTO	
1. Nombre evento	Escribir como se llama el evento
2. Fecha	Fecha de la venta del servicio adicional
3. Nombre cliente	Nombre del solicitante
4. Ejecutivo BCC	Asesor de venta que llevó las gestiones del evento
5. Salones	Salas en las que se lleva a cabo el evento
6. Cantidad	Cantidad que se requiere del mismo tipo de servicio adicional
7. Días	Cantidad de días que solicita el servicio adicional
8. Precio	Precio unitario por el servicio solicitado
9. Descripción del servicio	Especificar el nombre del servicio adicional (silla, tablón, internet inalámbrico, internet alámbrico)
10. Total	Resultado de multiplicar la cantidad de servicios por el total de días, por el precio unitario
11. Subtotal	Suma de todos los servicios solicitados
12. IVA	Agregar el importe de IVA correspondiente
13. Gran total	Resultado de sumar el subtotal más el IVA
14. Forma de pago	Marcar con una X el cuadro correspondiente a la forma de pago del cliente (efectivo, tarjeta de crédito, transferencia, otro)
15. Solicita	Marcar con una X el recuadro correspondiente al tipo de solicitante (cliente, expositor, proveedor, otro)
16. Coordinador	Firma del coordinador en turno

17. Cliente	Firma del cliente que compra el servicio adicional
18. Mantenimiento	Firma del Jefe de unidad de mantenimiento
19. Administración	Firma de la Jefa de Unidad Administrativa

NOMBRE DEL
EVENTO: _____

FECHA: _____

ORGANIZADOR: _____
COORDINADOR: _____
BCCENTER: _____

OPERACIONES				
MONTAJE				
RECORRIDO CON CLIENTE				
ENTREGA DE RADIO Y LLAVES				
FORMATOS FC1FC2,FC3, FC6, FC7,FC8,FC10 EN KIT DEL COORDINADOR				
ENTREGA DEL KIT DEL ORGANIZADOR				
PERMISOS DEL EVENTO				
SUPERVISION DE LIMITE DE AREAS RENTADAS LA Y OUT				
MOBILIARIO DE ACUERDO A LA Y OUT				
MANTELERIA DE ACUERDO A ORDEN DE SERVICIO				
SALIDAS DE EMERGENCIA DESPEJADAS				
AREA DE REGISTRO				
PROTECCION DEL PISO				
SUPERVISION DE LIMPIEZA EN SALAS CONTRATADAS				
SUPERVISION DE MONTAJE DEL BCCENTER				
VIDEO DE SEGURIDAD				
VERIFICACION DE PUBLICIDAD				
RECOGER RADIO DEL CLIENTE PARA PONERLO A CARGAR				
EVENTO				
PRESENTARSE CON EL CLIENTE				
ENTREGARLE EL RADIO AL CLIENTE				
REVISION DEL MONTAJE EN AREAS CONTRATADAS				
AMBULANCIA EN ANDENES				
REVISAR PROGRAMA DE EVENTO				
VERIFICAR CAMBIOS DE ULTIMO MINUTO CON CLIENTE ANTES DE LA APERTURA				
VERIFICAR QUE EL AIRE ACONDICIONADO ESTE EN TEMPERATURA ADECUADA				
PRESENTACION DEL VIDEO DE SEGURIDAD				
ESTAR EN COMUNICACIÓN CONSTANTE CON EL CLIENTE POR RADIO MINIMO CADA HORA				
APLICAR ENCUESTA DE ORGANIZADOR				
RECOGER RADIO Y LLAVES AL ORGANIZADOR				
DESMONTAJE				
RECORRIDO CON CLIENTE PARA VERIFICACION DE DAÑOS APLICAR FORMATO F08				
SUPERVISION DEL CORRECTO DESMONTAJE POR PARTE DE LOS PROVEEDORES				
EQUIPO EN LAS BODEGAS INDICADAS				

MANTENIMIENTO				
MONTAJE				
RECORRIDO CON PERSONAL DE MANTENIMIENTO				
VERIFICACION DE DISTRIBUCION DE CARGAS				
SUPERVISION DE CONEXIONES DE PROVEEDORES				
SUPERVISION DE AREAS SANITARIAS				
ILUMINACION AL 50% Y A/C APAGADO				
SUPERVISION Y COLOCACION DE COLGANTEO				
EVENTO				
VALIDACION CON JEFE EN TURNO DE ILUMINACION, A/C, INSTALACIONES SANITARIAS, AGUA Y CONEXIONES ELECTRICAS				
SUPERVISAR AL FINALIZAR EL EVENTO EL APAGADO DE ILUMINACION Y A/C				
DESMONTAJE				
ILUMINACION AL 50% Y A/C APAGADO				
LEVANTAR TODAS LAS CONEXIONES ELECTRICAS Y/O INSTRUMENTOS DE SU AREA				
VOZ Y DATOS				
MONTAJE				
TELEFONO DEL ORGANIZADOR				
REQUERIMIENTOS DE INTERNET Y TELEFONIA				
REVISION DE CAPACIDAD DE ANCHO DE BANDA				
ENLACES DEDICADOS				
VIDEOCONFERENCIA				
EVENTO				
SUPERVISAR QUE NO HAYA FALLAS DE COMUNICACIÓN				
MUSICA AMBIENTAL EN LOBBYS Y PANTALLAS ENCENDIDAS				
DESMONTAJE				
LEVANTAR TODAS LAS CONEXIONES Y/O INSTRUMENTOS DE SU AREA				
A Y B				
MONTAJE				
LLEGADA EN TIEMPO Y FORMA				
UBICACION DE AREA DE TRABAJO				
CANTIDAD DE MESEROS COMPLETOS				
JUNTA OPERATIVA CON MESEROS				
MONTAJE CORRECTO				

EVENTO				
MANEJO HIGIENICO DE LOS ALIMENTOS Y UNIFORMES				
EVITAR RUIDO EN TODO MOMENTO				
SERVICIO EFICIENTE Y RAPIDO EN LA SERVIDA DE LOS ALIMENTOS				
TEMPERATURA APROPIADA DE LOS ALIMENTOS				
DESMONTAJE				
LIMPIEZA TOTAL DE SU AREA DE TRABAJO				
LIMPIEZA DEL EQUIPO PRESTADO DEL BCCENTER Y ACOMODADO EN SUS				
SEGURIDAD				
LLEGADA DE TODOS LOS ELEMENTOS DE SEGURIDAD				
JUNTA OPERATIVA				
UNIFORMIDAD DE TODOS LOS ELEMENTOS				
UBICACIÓN DE TODOS LOS ELEMENTOS				
SUPERVISION DE CONTEO DE INVITADOS C/HORA				
SUPERVISION DE ACTIVIDADES				
SEGUROS DE PUERTAS ABIERTOS				
LIMPIEZA				
LLEGADA DE TODOS LOS ELEMENTOS DE LIMPIEZA				
JUNTA OPERATIVA				
UNIFORMIDAD DE TODOS LOS ELEMENTOS				
UBICACIÓN DE TODOS LOS ELEMENTOS				
SUPERVISION DE ACTIVIDADES				
MERCADOTECNIA				
ENCUESTA DEL ORGANIZADOR				
ENCUESTAS A INVITADOS				
ENCUESTAS A EXPOSITORES				
FOTOGRAFIAS Y/O VIDEO				
MONTAJE DE MESA DE INFORMACION				
ROLL UPS DISTRIBUIDOS				
MARCO DE FOTOGRAFIA				

FORMATO 11	
INSTRUCTIVO DEL LLENADO	
Nombre del formato:	Check list coordinación
Código:	BCC-PO-OPE-001-F11 Rev02
Objetivo:	Llevar un control de los puntos importantes en el desarrollo del evento
LLENADO DEL FORMATO 10	
N° DE CONCEPTO	SE DEBE ANOTAR
1. OPERACIONES	
1. Montaje	Se agregará una ✓ por los puntos revisados en tema de operaciones en cada día de montaje
2. Evento	Se agregará una ✓ por los puntos revisados en tema de operaciones en cada día de evento
3. Desmontaje	Se agregará una ✓ por los puntos revisados en tema de operaciones en cada día de desmontaje
2. MANTENIMIENTO	
1. Montaje	Se agregará una ✓ por los puntos revisados en tema de mantenimiento en cada día de montaje
2. Evento	Se agregará una ✓ por los puntos revisados en tema de mantenimiento en cada día de evento
3. Desmontaje	Se agregará una ✓ por los puntos revisados en tema de mantenimiento en cada día de desmontaje
3. VOZ Y DATOS	
4. Montaje	Se agregará una ✓ por los puntos revisados en tema de sistemas en cada día de montaje
5. Evento	Se agregará una ✓ por los puntos revisados en tema de sistemas en cada día de evento
6. Desmontaje	Se agregará una ✓ por los puntos revisados en tema de sistemas en cada día de desmontaje

4. A Y B	
7. Montaje	Se agregará una ✓ por los puntos revisados en tema de alimentos y bebidas en cada día de montaje
8. Evento	Se agregará una ✓ por los puntos revisados en tema de alimentos y bebidas en cada día de evento
9. Desmontaje	Se agregará una ✓ por los puntos revisados en tema de alimentos y bebidas en cada día de desmontaje
10. Seguridad	Se agregará una ✓ por los puntos revisados en tema de seguridad en cada día de evento
11. Limpieza	Se agregará una ✓ por los puntos revisados en tema de limpieza en cada día de evento
12. Mercadotecnia	Se agregará una ✓ por los puntos revisados en tema de mercadotecnia en cada día de evento

Información del Evento	
NOMBRE DEL EVENTO:	
FECHA DEL EVENTO:	

CONCEPTOS PARA CIERRE (OPERACIONES)	CUMPLIDO SI / NO		COMENTARIO
Conteo de asistentes			
Formato de Evento General			
Encuesta a Organizador			
Entrega de área			
Reporte de daños			
Entrega de Radio y Llaves			
Cargos adicionales			
COMENTARIOS			

Nota: Todos los documentos originales están en el expediente del evento con el ejecutivo de ventas correspondiente.

Nombre y Firma de quien recibe <i>(Ventas)</i>	Nombre y Firma Coordinador
--	---

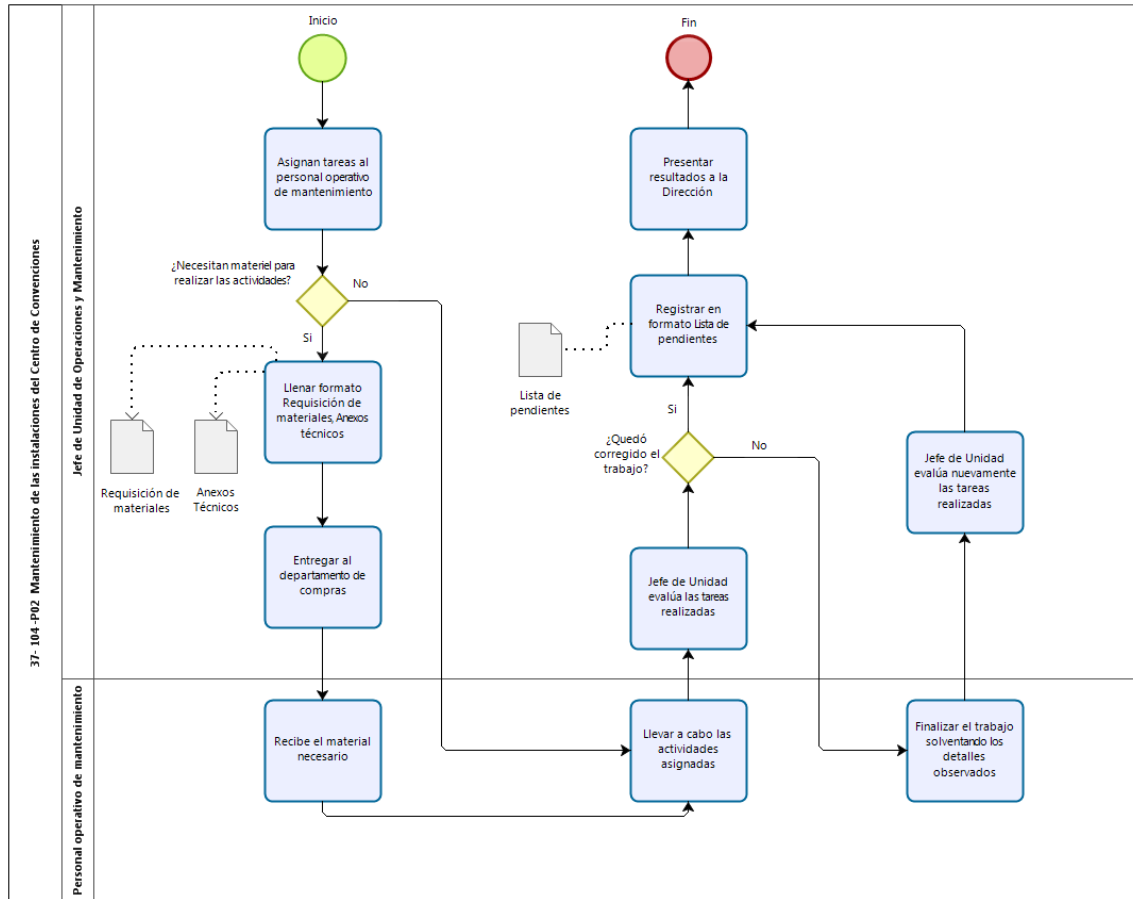
FORMATO 12	
INSTRUCTIVO DEL LLENADO	
Nombre del formato:	Cierre de evento (operaciones)
Código:	BCC-PO-OPE-001-F12 Rev02
Objetivo:	Asegurar que se haya cumplido con el llenado de formatos antes de cerrar el evento
LLENADO DEL FORMATO 12	
N° DE CONCEPTO	SE DEBE ANOTAR
1. REPORTE GENERAL DEL EVENTO	
1. Nombre del evento	Como se llama el evento
2. Fecha del evento	Días en que se llevó a cabo el evento
3. Conteo de asistentes	Anota "SI" o "NO" si se cumplió con este formato y agregar un comentario de ser necesario
4. Formato de evento general	Anota "SI" o "NO" si se cumplió con este formato y agregar un comentario de ser necesario
5. Encuesta a organizador	Anota "SI" o "NO" si se cumplió con este formato y agregar un comentario de ser necesario
6. Entrega de área	Anota "SI" o "NO" si se cumplió con este formato y agregar un comentario de ser necesario
7. Reporte de daños	Anota "SI" o "NO" si se cumplió con este formato y agregar un comentario de ser necesario
8. Entrega de radio y llaves	Anota "SI" o "NO" si se cumplió con este formato y agregar un comentario de ser necesario
9. Cargos adicionales	Anota "SI" o "NO" si se cumplió con este formato y agregar un comentario de ser necesario
10. Comentarios	Si se requiere agregar un comentario adicional
11. Nombre y firma de quien recibe (ventas)	Nombre y firma del ejecutivo de ventas
12. Nombre y firma coordinador	Nombre y firma del coordinador que entrega



37- 104 -P02 MANTENIMIENTO A LAS INSTALACIONES DEL CENTRO DE CONVENCIONES

Bizagi Modeler

1 37- 104 -P02 MANTENIMIENTO A LAS INSTALACIONES DEL CENTRO DE CONVENCIONES





Descripción

Llevar a cabo actividades que aseguren la conservación y buenas condiciones de las instalaciones del BCC, reportando los avances con un informe semanal de actividades.

Unidad responsable

Unidad de operaciones y mantenimiento

Objetivo

Garantizar el óptimo funcionamiento del mobiliario, equipo e instalaciones del Baja California Center.

Alcance

Este procedimiento aplica a la Unidad de Operaciones y Mantenimiento, Unidad Administrativa y Dirección.

Glosario de términos

Adquisición: El acto de obtener o comprar bienes y servicios.

Políticas

1. Las actividades de mantenimiento deben estar anotadas en el formato **“Lista de Pendientes” BCC-PO-MTO-001-R02 Rev2.**

Versión:

09 de abril de 2019

1.1 37-104-P02 MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES DEL CENTRO DE CONVENCIONES

1.1.1 ELEMENTOS DEL PROCESO

1.1.1.1 Inicio

Descripción

Inicio

1.1.1.2 Asignan tareas al personal operativo de mantenimiento

Descripción

Asignar tareas a los técnicos de manera semanal en el formato Lista de pendientes (BCC-PO-MTO-001-R02 Rev2) señalando las actividades como: A= Alta prioridad, B= importante y C= No urgente, se da un informe de actividades semanal, y se prevén los suministros que se requieran para el desarrollo de las mismas.

Ejecutantes

Jefe de unidad de operaciones y mantenimiento

1.1.1.3 Llenar formato Requisición de materiales, Anexos técnicos

Descripción

Llenar los formatos **Requisición de materiales, (BCC-PO-COM-001-F01 Rev2) y Anexos técnicos (BCC-PO-COM-001-F02 Rev2)** con las firmas correspondientes.

Ejecutantes

Jefe de unidad de operaciones y mantenimiento

1.1.1.4 Entregar al departamento de compras

Descripción

Entrega al Asistente administrativo para que este pueda llevar a cabo el proceso de adquisición.



Ejecutantes

Jefe de unidad de operaciones y mantenimiento

1.1.1.5 ☐ **Recibe el material necesario**

Descripción

Recibe el material requerido

Ejecutantes

Personal operativo de mantenimiento

1.1.1.6 ☐ **Llevar a cabo las actividades asignadas**

Descripción

Llevar a cabo las actividades asignadas

Ejecutantes

Personal operativo de mantenimiento

1.1.1.7 ☐ **Jefe de Unidad evalúa las tareas realizadas**

Descripción

Jefe de Unidad evalúa las tareas realizadas

Ejecutantes

Jefe de unidad de operaciones y mantenimiento

1.1.1.8 ☐ **¿Quedó corregido el trabajo?**

Descripción

¿Quedó corregido el trabajo?

Flujos

No

Si

- **No procede**

1.1.1.9 ☐ **Finalizar el trabajo solventando los detalles observados**

Descripción

Finalizar el trabajo solventando los detalles observados

Ejecutantes

Personal operativo de mantenimiento

1.1.1.10 ☐ **Jefe de Unidad evalúa nuevamente las tareas realizadas**

Descripción

Jefe de Unidad evalúa nuevamente las tareas realizadas

Ejecutantes

Jefe de unidad de operaciones y mantenimiento

- **Si procede**

1.1.1.11 ☐ **Registrar en formato Lista de pendientes**

Descripción

Registrar en el formato **Lista de Pendientes (BCC-PO-MTO-001-R02 Rev2)**.

Ejecutantes

Jefe de unidad de operaciones y mantenimiento

1.1.1.12 ☐ **Presentar resultados a la Dirección**

Descripción

Presenta resultados y nuevas necesidades en la siguiente junta con la Dirección

Ejecutantes

Jefe de unidad de operaciones y mantenimiento

1.1.1.13  **Fin**



Formatos utilizados

1.1.1.14  **Requisición de materiales**

1.1.1.15  **Anexos Técnicos**

1.1.1.16  **Lista de pendientes**

2 RECURSOS

2.1 JEFE DE UNIDAD DE OPERACIONES Y MANTENIMIENTO (ROL)

2.2 PERSONAL OPERATIVO DE MANTENIMIENTO (ROL)



Formatos utilizados en el procedimiento

	LISTA DE PENDIENTES		Fecha:
	BCC-PO-MTO-001-R02 Rev2.		Periodo:
	PERSONAL INTERNO		Semana:
CENTRO METROPOLITANO DE CONVENCIONES TIJUANA-PLAYAS DE ROSARITO-TECATE			
Autopista Tijuana Ensenada Escenica 1029 Ejido Mazatlán			
Rosarito Baja California C.P 22710			
R.F.C CMC121005PW5			
Jefatura de Mantenimiento: ING. JESUS MIGUEL CAMPOS HUMBERT		Área: Mantenimiento.	
LISTA DE PENDIENTES.		Técnico asignado	Prioridad
NOTA: A=ALTA PRIORIDAD B= IMPORTANTE DURANTE SEMANA C=NO URGENTE			
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
Realizado Por:		Superviso:	



FORMATO 1	
INSTRUCTIVO DEL LLENADO	
Nombre del formato:	Lista de pendientes
Código:	BCC-PO-MTO-001-R02 Rev2
Objetivo:	Garantizar la conservación y buenas condiciones de las instalaciones del BCC
LLENADO DEL FORMATO 1	
N° DE CONCEPTO	SE DEBE ANOTAR
1. Lista de pendientes	Se enumerarán las actividades de mantenimiento que deben realizarse
2. Técnico asignado	Se escribirá el nombre del técnico que debe llevar a cabo cada actividad
3. Prioridad	En escala del 01% al 100% se anotará el porcentaje de urgencia que tiene la actividad a realizarse en comparación con las demás
4. Realizado por	Se escribe el nombre del Jefe de la Unidad de Operaciones y Mantenimiento que realizó el reporte
5. Supervisó	Se escribe el nombre del Jefe de la Unidad de Operaciones y Mantenimiento que supervisó las actividades



Disposiciones complementarias

Primera.- El presente Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano de Convenciones Tijuana-Playas de Rosarito-Tecate entrará en vigor a partir del día siguiente de su aprobación por el Órgano de gobierno.

Segunda.- Este documento tendrá vigencia a partir de su autorización en Junta Directiva y deja sin efecto a los expedidos en las fechas anteriores, así como aquellos documentos que se opongan al mismo.

Tercera.- El presente Manual se dará a conocer por medios electrónicos a través de la página de internet www.bccenter.mx.

Dado en Playas de Rosarito, Baja California, en la Sala de Juntas de esta Entidad Paraestatal, a los 25 días del mes de julio del año dos mil diecinueve.

ATENTAMENTE

**CENTRO METROPOLITANO DE CONVENCIONES
TIJUANA-PLAYAS DE ROSARITO-TECATE.**



**LIC. JOSE MARIA NUÑEZ IBARRA
DIRECCIÓN GENERAL**