RESOLUCIÓN 270/2021

El infrascrito Secretario de la Junta Directiva ad. Ínterim del Comité Permanente de Exposiciones -COPEREX-, Lic. Byron Azmitia Pereira, ***CERTIFICA:*** *Haber tenido a la vista el Libro de Actas de Sesiones de Junta Directiva, correspondiente al año dos mil veintiuno en el que se encuentra inscrita el Acta cincuenta y ocho guion dos mil veintiuno, de fecha tres de agosto de dos mil veintiuno, que en su punto noveno se transcribe literalmente:*

NOVENO: *Junta Directiva tuvo la visita programada de la Lcda. Wendi Cardona, Jefe del Departamento de Promoción, Mercadeo y Ventas, para continuar con la presentación del Manual de Procesos de su Departamento, en el cual incluyó la siguiente información: Objetivos Generales y Específicos, Alcance, Base Legal, Normativa Aplicable y Descripción de todos los procesos que se desarrollan en su Departamento. Junta Directiva en base al Manual de Procesos elaborado por la Lcda. Wendi Cardona, Jefe de Promoción, Mercadeo y Ventas, el cual fue revisado por Lic. Carlos Shol, Coordinador Administrativo y Financiero, y por el Lic. Byron Azmitia, Sub Gerente,* ***RESUELVE 270/2021*** *Junta Directiva en base al Manual de Procesos elaborado por la Lcda. Wendi Cardona, Jefe de Promoción, Mercadeo y Ventas, revisado por el Lic. Carlos Shol, Coordinador Administrativo Financiero y por el Lic. Byron Azmitia, Sub Gerente, resuelve aprobar el Manual de Procesos del Departamento de Promoción, Mercadeo y Ventas, al cual de considerarse necesario se le podrán realizar modificaciones o actualizaciones previa autorización de Junta Directiva.*

Y para los usos que convenga, extiendo la presente Certificación a los diez días del mes de agosto de dos mil veintiuno.

COPEREX
Comité Permanente de Exposiciones
SECRETARIO a.i. JUNTA DIRECTIVA

000553

MANUAL DE PROCESOS DE EVENTOS FERIALES

DEPARTAMENTO DE MERCADEO Y VENTAS

COPEREX
Comité Permanente De Exposiciones

PARQUE DE LA INDUSTRIA
CIUDAD DE GUATEMALA
Un lugar para no olvidar

Guatemala, Julio de 2021

00055

ÍNDICE

CONTENIDO **PÁG.**

1. INTRODUCCIÓN.....5
2. OBJETIVOS.....5
2.1. Objetivos Generales según el Decreto 67-73.....5
2.2. Objetivos Específicos.....6
2.3. Objetivos Financieros.....6
2.4. Objetivos Sociales.....6
3. ALCANCE.....7
4. BASE LEGAL.....7
5. NORMAS, PROHIBICIONES y SANCIONES GENERALES.....8
5.1. Normas.....8
5.2. Prohibiciones.....11
5.3. Sanciones.....12
6. El Proceso: LOGÍSTICA DE LA FERIA consta de los siguientes Sub procesos....12
6.1. Planificación de la feria.....12
6.1.1 Diagrama del sub proceso: planificación de la feria.....13
6.2. Habilitación del sistema PMV para la venta ferial.....14
6.2.1 Diagrama del sub proceso: habilitación del sistema PMV para la de venta ferial.....16
6.3. Planes para atención de emergencias y de seguridad para ferias.....17
6.3.1 Diagrama del sub proceso: Planes para atención de emergencias y de seguridad para ferias.....19
6.4. Contratación y compra de productos y servicios para el desarrollo del evento ferial.....20
6.5. Elaboración de Requerimientos de Almacén.....21
6.5.1 Diagrama del sub proceso: Elaboración de Requerimientos de Almacén.....22
6.6. Coordinación de montaje de stands.....23
6.6.1 Diagrama del sub proceso: Coordinación de montaje de stands.....24
6.7. Contratación de personal para ferias.....25
6.7.1 Diagrama del sub proceso: Contratación de personal para ferias.....26
6.8. Habilitación de taquillas para feria.....27
6.8.1 Diagrama del sub proceso: Habilitación de taquillas para feria.....29

6.9 Aprobación de imagen gráfica del evento ferial.....29
6.9.1 Diagrama del sub proceso: Aprobación de imagen gráfica del evento ferial.....30
6.10 Aprobación de formato del contrato y reglamento del evento ferial.....31
6.10.1 Diagrama del sub proceso: Aprobación de formato del contrato y reglamento del evento ferial.....32
6.11 Registro de ingresos de visitantes al evento ferial.....33
6.11.1 Diagrama del sub proceso: Registro de ingresos de visitantes al evento ferial.....35
6.12 Reporte estadístico de visitantes al evento ferial.....36
6.12.1 Diagrama del sub proceso: Reporte estadístico de visitantes al evento ferial.....37
7. El Proceso: ARRENDAMIENTO DE STANDS Y/O ÁREAS ESPECÍFICAS consta de los siguientes sub procesos.....38
7.1. Parametrización del sistema de computación.....38
7.1.1 Diagrama del sub proceso: Parametrización del sistema de computación.....42
7.2. Arrendamiento de stands y/o áreas específicas.....43
7.2.1 Diagrama del sub proceso: Arrendamiento de stands y/o áreas específicas.....48
7.3. Cancelación de reservas y anulación del contrato antes del pago.....49
7.3.1 Diagrama del sub proceso: Cancelación de reservas y anulación del contrato antes del pago.....50
7.4. Anulación del contrato por modificaciones después del pago sin devolución de dinero..51
7.4.1 Diagrama del sub proceso: Anulación del contrato por modificaciones después del pago sin devolución de dinero.....53
7.5. Anulación del contrato después del pago y cancelación de reservas con solicitud de devolución del dinero a requerimiento del cliente.....53
7.5.1 Diagrama del sub proceso: Anulación del contrato después del pago y cancelación de reservas con solicitud de devolución del dinero a requerimiento del cliente.....56
7.6. Anulación del contrato después del pago y cancelación de reservas con solicitud de devolución del dinero a requerimiento del Departamento de Mercadeo y Ventas.....56
7.6.1 Diagrama del sub proceso: Anulación del contrato después del pago y cancelación de reservas con solicitud de devolución del dinero a requerimiento del Departamento de Mercadeo y Ventas.....57
7.7. Generación de los reportes de los eventos feriales.....58
7.7.1 Diagrama del sub proceso: Generación de los reportes de los eventos feriales.....59

00055

7.7.2 Tabla de reportes de eventos feriales....59
7.8. Redefinición de metas (stands o precios) y modificación de precios en el sistema de computación durante la feria....61
7.8.1 Diagrama del sub proceso: Redefinición de metas (stands o precios) y modificación de precios en el sistema de computación durante la feria....62
7.9 Entrega de gafetes de identificación a arrendatarios de stands....63
7.9.1 Diagrama del sub proceso: Entrega de gafetes de identificación a arrendatarios de Stands....63
7.10 Venta y emisión de gafetes para empleados de arrendatarios....64
7.10.1 Diagrama del sub proceso: Venta y emisión de gafetes para empleados de Arrendatarios....65
7.11. Creación de stands o áreas adicionales para eventos feriales....65
7.11.1 Diagrama del sub proceso: Creación de stands o áreas adicionales para eventos feriales....67
7.12 Venta de tickets VIP de acceso a parqueo para montaje o desmontaje de evento ferial...67
7.12.1 Diagrama del sub proceso: Venta de tickets VIP de acceso a parqueo para montaje o desmontaje de evento ferial....69
7.13 Cobro por consumo de energía eléctrica a arrendatarios....70
7.13.1 Diagrama del sub proceso: Cobro por consumo de energía eléctrica a arrendatarios....71
7.14 Instalación de energía eléctrica adicional a arrendatarios....71
7.14.1 Diagrama del sub proceso: Instalación de energía eléctrica adicional a arrendatarios...72
7.15 Devolución de depósito liquidable por participación en evento ferial....72
7.15.1 Diagrama del sub proceso: Devolución de depósito liquidable por participación en evento ferial....74
7.16 Aviso del cheque de depósito liquidable por participación en evento ferial....74
7.16.1 Diagrama del sub proceso: Aviso del cheque de depósito liquidable por participación en evento ferial....75
7.17 Solicitud de Descuentos, cortesías y autorizaciones especiales de clientes....75
7.17.1 Diagrama del sub proceso: Solicitud de Descuentos, cortesías y autorizaciones especiales de clientes....78
8. GLOSARIO....79

1. INTRODUCCIÓN

El Comité Permanente de Exposiciones COPEREX es el administrador de uno de los recintos feriales más grandes de Guatemala, su objeto fundamental es la realización de ferias y exposiciones nacionales e internacionales de productos industriales, artesanales, agropecuarios o de otra naturaleza que estimulen y desarrollen su comercialización, mercadeo, producción y promoción.

Su Reglamento Orgánico Interno permite organizar espectáculos y atracciones populares que contemplen sus diferentes actividades, dar en arrendamiento edificaciones y demás bienes de su propiedad; por lo que es necesario elaborar un Manual de Procesos de eventos feriales como instrumento técnico y administrativo con la finalidad de contribuir a la optimización de los recursos y a la coordinación de acciones de los distintos grupos de trabajo para alcanzar los objetivos establecidos, apoyar el buen funcionamiento de las actividades, regular todos los eventos feriales que organiza en cumplimiento de su mandato y en aporte a la economía de Guatemala, promoviendo la participación de micro, pequeños, medianos y grandes empresarios actividades comerciales.

En el presente manual se detallan los procesos de los eventos feriales organizados por el Comité Permanente de Exposiciones. Los eventos denominados feriales son aquellos que COPEREX organiza y promueve, en cumplimiento a sus funciones para lo cual fue creado.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivos Generales según el Decreto 67-73

En el artículo No. 3 de su objeto. El objeto fundamental de COPEREX será:

A) La realización de ferias y exposiciones nacionales e internacionales de productos industriales, artesanales, agropecuarios o de otra naturaleza que estimulen y desarrollen su comercialización, mercadeo, producción y promoción.

C) La promoción de ferias, exposiciones o cualquier otro evento, de acuerdo con las funciones que le asigna la presente ley.

000556

En el artículo No. 8 De las funciones de COPEREX. Son atribuciones del Comité Permanente de Exposiciones por medio de su Junta Directiva.

F) Organizar espectáculos y atracciones populares que completen sus diferentes actividades.

En el artículo No. 10 Su patrimonio. Constituyen el patrimonio de COPEREX:

B) Los ingresos que perciba por el arrendamiento de los edificios, locales y demás bienes de su propiedad.

2.2 Objetivos Específicos:

- Contar con un documento de referencia que rija todos los procesos y sub procesos de los eventos feriales que COPEREX organice y promueva.
- Servir como medio de inducción y orientación al personal de nuevo ingreso y facilitar su incorporación a las distintas actividades que le sean delegadas y/o asignadas.
- Precisar las actividades a realizar en cada proceso para establecer responsabilidades, evitar duplicidad de funciones y detectar omisiones del personal del Departamento de Promoción, Mercadeo y Ventas.
- Contribuir en la ejecución correcta de las labores asignadas al personal y propiciar uniformidad en el trabajo.

2.3 Objetivos Financieros:

- Los ingresos por la venta de stands ubicados en diferentes áreas del Parque de la Industria, principalmente en los salones existentes. La "venta" consiste en el arrendamiento de un stand o área específica a los denominados ARRENDATARIO durante el período de la feria para la venta de diferentes productos o servicios al público.
- Los ingresos generados por el público que asiste a la feria y que se recaudan en las taquillas del Parque.
- El ingreso generado por los parqueos de los vehículos del público que asiste a la feria.
- El patrocinio de diferentes entidades públicas o privadas.

2.4 Objetivos Sociales

- Promover la participación de pequeños empresarios en una actividad comercial.

- Que las familias puedan compartir en un ambiente de sano esparcimiento y realizar compras en un espacio seguro.

3. ALCANCE

El contenido del Manual de Procesos de Eventos Feriales, se proyecta a todos los Departamentos, secciones y Unidades del Comité Permanente de Exposiciones, clientes y/o arrendatarios.

4. BASE LEGAL

El Comité Permanente de Exposiciones –COPEREX- es una entidad estatal descentralizada con Patrimonio Propio, personalidad jurídica y capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones; es la entidad responsable de la administración del Parque de la Industria creado con el Decreto No. 67-73 de fecha 25 de septiembre de 1973 y su reglamento contenido en el Acuerdo Gubernativo 783-94 el cual es derogado y sustituido por Acuerdo Gubernativo 5-2021 de fecha 7 de enero de 2021.

De las funciones de COPEREX, Artículo 3:
Numeral 2) Organizar las ferias y exposiciones nacionales e internacionales especialmente de carácter centroamericano, así como cualquier otro evento que, a juicio de la Junta Directiva, se considere conveniente para el país y los objetivos de la entidad.

Numeral 3) Asesorar cuando se considere conveniente y necesario para el desarrollo económico del país, las ferias y exposiciones que se organicen a nivel departamental o regional, por otras instituciones públicas o privadas.

Numeral 5) Dar en arrendamiento las instalaciones, edificaciones y demás bienes de su propiedad; estableciendo tarifas para uso de estas.

Numeral 7) Elaborar instrumentos técnicos para la aplicación de la presente ley orgánica del Comité Permanente de Exposiciones y para la mejor realización de sus fines, los cuales deberán ser aprobados por el Organismo Ejecutivo.

000557

Numeral 14) Promover y divulgar sus actividades, en el país y en el extranjero, a fin de obtener el mayor beneficio para la economía de la nación y el mejor resultado de los eventos que organice.

Normativa Aplicable:

- Constitución Política de la República de Guatemala
- Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento
- Decreto No. 67-73, Ley Orgánica del Comité Permanente de Exposiciones
- Reglamento Orgánico Interno del Comité Permanente de Exposiciones -COPEREX- Acuerdo Gubernativo 5-2021
- Normas aplicables a las Entidades Descentralizadas en General.

5. NORMAS, PROHIBICIONES Y SANCIONES GENERALES

5.1 Normas

- Cumplir y velar por el cumplimiento de las leyes fiscales del país.
- COPEREX se reserva el derecho de admisión al Parque.
- Se prohíbe el uso, consumo o distribución de todo tipo de estupefacientes atendiendo a la ley, y será motivo suficiente para cancelar cualquier tipo de evento o persona señalada de infringir lo estipulado donde se tenga el reporte de seguridad interna.
- COPEREX se libera de responsabilidad por disposición Gubernamental para cancelar cualquier evento público por estado de necesidad o calamidad pública, así como casos fortuitos o de fuerza mayor, debidamente acreditado y debidamente oficializado
- COPEREX, no es responsable de los resultados comerciales obtenidos por el ARRENDATARIO, en la prestación de sus servicios en general aunque el mismo corresponda a un evento de COPEREX ya que, por el presente acto, COPEREX asume única y exclusivamente el arrendamiento de espacios físicos, los cuales, son recibidos a entera satisfacción por el arrendatario
- El arrendatario se obliga a tramitar por su cuenta y bajo su responsabilidad, las autorizaciones y permisos que se requieran para la comercialización de productos, servicios o mercancías que se vendan, distribuyan o exhiban dentro de las instalaciones de COPEREX, debiendo cumplir estrictamente con leyes laborales, mercantiles, tributarias, comerciales y cualesquiera

otra que sea aplicable, en la venta y distribución de aquellos productos sujetos a regularizaciones específicas, por lo cual COPEREX en su calidad de arrendante no asume responsabilidad alguna.

- COPEREX no asume responsabilidad alguna por daños causados a terceras personas que pudieren ocurrir en el interior de las instalaciones del Parque o en sus alrededores así como al personal contratado por EL ARRENDATARIO.
- Por ningún concepto se responsabiliza por daños, destrucción, pérdida, total o parcial de los bienes del arrendatario dentro o fuera de recinto ferial, así como tampoco se responsabiliza por daños personales o materiales causados a terceros o propiedad de terceros, que por cualquier motivo o razón, se encuentren dentro de las instalaciones de la feria, por lo que la calidad que asume es estrictamente de arrendante y como tal su único compromiso u obligación, es garantizar el espacio arrendado al arrendatario, bajo las condiciones establecidas en el presente contrato; al mismo tiempo no garantiza el éxito económico de EL ARRENDATARIO en la participación de este evento, ya que EL ARRENDANTE organiza el evento y renta los espacios existiendo únicamente relación de ARRENDATARIO
- El arrendatario, por medio del presente se compromete y declara bajo juramento, que el uso o fin específico para el cual utilizará el espacio arrendado es para la comercialización.
- El arrendatario podrá hacer uso del local, locales, áreas arrendadas dentro del plazo establecido en el contrato, siempre y cuando haya cubierto el valor total del arrendamiento.
- El arrendatario se compromete a no depositar en el local arrendado sustancias salitrosas, corrosivas, inflamables o explosivas que amenacen con el deterioro o destrucción del local propio, locales vecinos y áreas aledañas. En caso contrario éste será responsable por los daños y perjuicios que cause durante el evento, por lo que el área arrendada puede ser clausurada de forma inmediata, sin necesidad de orden administrativa o judicial, para lo cual será suficiente el reporte del Área de Seguridad de COPEREX, cerrando el local hasta la fecha en que termine la feria, momento en el cual podrán ser retirados los artículos de su propiedad.
- El arrendatario debe concluir debidamente el acondicionamiento del local o locales en la fecha que COPEREX lo indique y deberán estar totalmente terminados el primer día del evento, después de este lapso de tiempo, no se permitirá construir nada.
- El arrendatario debe desocupar y devolver a COPEREX el espacio arrendado en buen estado, de la misma forma recibida, después de terminado el evento, en las fechas y horas establecidas por COPEREX. De no ser así se cobrará un monto por almacenaje diario y hasta

000558

por un máximo de cinco días calendario. Transcurridos los cinco días, faculta de manera expresa a COPEREX a disponer el traslado o retiro de los bienes o insumos que luego de las prórrogas no hubiesen sido retirados, por lo que no puede responsabilizarse a COPEREX por pérdida, sustracción o deterioro de lo que el local contenga.

- Los locales arrendados no pueden ser REVENDIDOS O SUBARRENDADOS, únicamente la persona o empresa que hace la contratación debe ser quien utilice, en caso contrario será causal de recisión u orden de cierre del local.
- El arrendatario deberá de respetar los días y horarios establecidos para montaje y desmontaje establecidos para la feria.
- El arrendatario debe de cumplir con la atención del stand con el horario establecido de la feria.
- EL ARRENDANTE se reserva el derecho de retener bienes que EL ARRENDATARIO tenga dentro del recinto ferial para garantizar el pago de cualquier adeudo que EL ARRENDANTARIO tenga pendiente de pago durante el evento, condición que queda aceptada por EL ARRENDATARIO. EL ARRENDATARIO renuncia al fuero de su domicilio y se somete a los tribunales del orden común de la ciudad de Guatemala y en forma expresa en la calidad en que actúa releva a EL ARRENDANTE de cualquier responsabilidad tanto civil como penal que pudiera surgir, inclusive de los daños y perjuicios que pudieran ser sujetas terceras personas.
- Toda persona estaciona su vehículo en las instalaciones Parque de la Industria lo hace por su y riesgo, aceptando pagar la tarifa establecida de parqueo.
- Para el desmontaje, en caso de incumplimiento del horario establecido EL ARRENDANTE procederá sin responsabilidad alguna a desmontar el stand y cobrará AL ARRENDATARIO los gastos que ello ocasione, sin perjuicio ni responsabilidad por bienes que fueran propiedad de EL ARRENDATARIO y que vencido el plazo no lo hubiera retirado.
- Para expositores ubicados dentro de los salones se otorga energía eléctrica en cada stand o área arrendada que incluye un toma corriente de 7.5 amperios a 750 watts en 110 voltios y la iluminación adecuada, para lo cual se le hará una inspección ocular temporal por parte del departamento técnico, para determinar si el consumo de watts está dentro del margen establecido, de lo contrario se le notificará al arrendatario que requiere una cometida especial, la cual el departamento técnico le realizará la estimación del costo adicional no se autoriza por seguridad la instalación de equipos de alto consumo eléctrico.

- Para expositores de restaurantes se instalará un contador de energía eléctrica del cual al finalizar el evento se hará lectura para determinar el consumo generado, dicho consumo se descontará del depósito liquidable, si este no fuera suficiente para cubrir el consume generado el arrendatario está obligado a pagar la diferencia.
- Todo expositor, sus colaboradores, personal de COPEREX deben de estar identificados con gafete emitido por COPEREX.
- Toda bebida de degustación deberá entregarse en envases desechable adecuados para su consumo.
- Nuestros precios no incluyen el Impuesto al Valor Agregado -IVA- por cada pago recibido se extenderá un recibo de forma sesenta y tres A (63A) autorizados por la Contraloría General de Cuentas para el ingreso.

5.2 Prohibiciones

- Uso, consumo o distribución de todo tipo de estupefacientes
- El sub arrendamiento de stands o área arrendada.
- Ingreso de armas de fuego, armas blancas u otros objetos corto punzantes.
- Clavar al piso, paredes, salones, stand o áreas arrendadas.
- Pintar o modificar paredes de los salones, stand, o áreas arrendadas.
- Trabajos de albañilería en los salones, stand, o áreas arrendadas.
- Demostraciones con equipo que utilice gas u otro tipo de combustible.
- Ingreso y quema de pirotecnia en los salones, stand, o áreas arrendadas.
- Colgar producto o cualquier elemento alusivo a la marca del expositor en estructuras del stand arrendado y/o decoración de los salones y áreas.
- Uso de bocinas, altoparlantes u otro medio de promoción ambiental.
- Obstruir las salidas de emergencia con cualquier tipo de exhibición, mercadería o mobiliario.
- Colocar objetos, mercadería, exhibiciones u otro tipo de objeto en la cenefa de identificación del stand, que cubra o bloquee visualmente el número y nombre stand.
- Construcción de estructuras adicionales que sobrepasen el espacio del stand o área arrendada.
- Colocación, volanteo y/o comercialización de productos fuera del espacio del stand arrendado.
- Vender productos distintos a lo autorizado en el salón donde arrendo el stand o área.

000559

- El ingreso y comercialización de mascotas.
- Impulsar o generar como actividad comercial cualquier tipo de juego de azar.
- Arrastrar cualquier tipo de mercadería, mobiliario u otro tipo de estructura que dañe las instalaciones del recinto.

6.2 Sanciones:

Por incumplimiento a las normas y prohibiciones COPEREX procederá de la siguiente manera:

1) Primer aviso: llamada la atención en forma verbal.

2) Segundo aviso: llamada de atención escrita.

3) Tercer aviso: notificación del cobro de penalización del 50% del valor total del depósito de arrendamiento.

4) Cuarto aviso: notificación del cobro de penalización del 100% del valor total del depósito de arrendamiento.

PROCESOS Y SUB PROCESOS

El Proceso de EVENTOS FERIALES consta de los siguientes Sub Procesos:

- ✓ Logística de la feria
- ✓ Arrendamiento de stands y áreas específicas

6 Proceso: LOGÍSTICA DE LA FERIA consta de los siguientes Sub procesos:

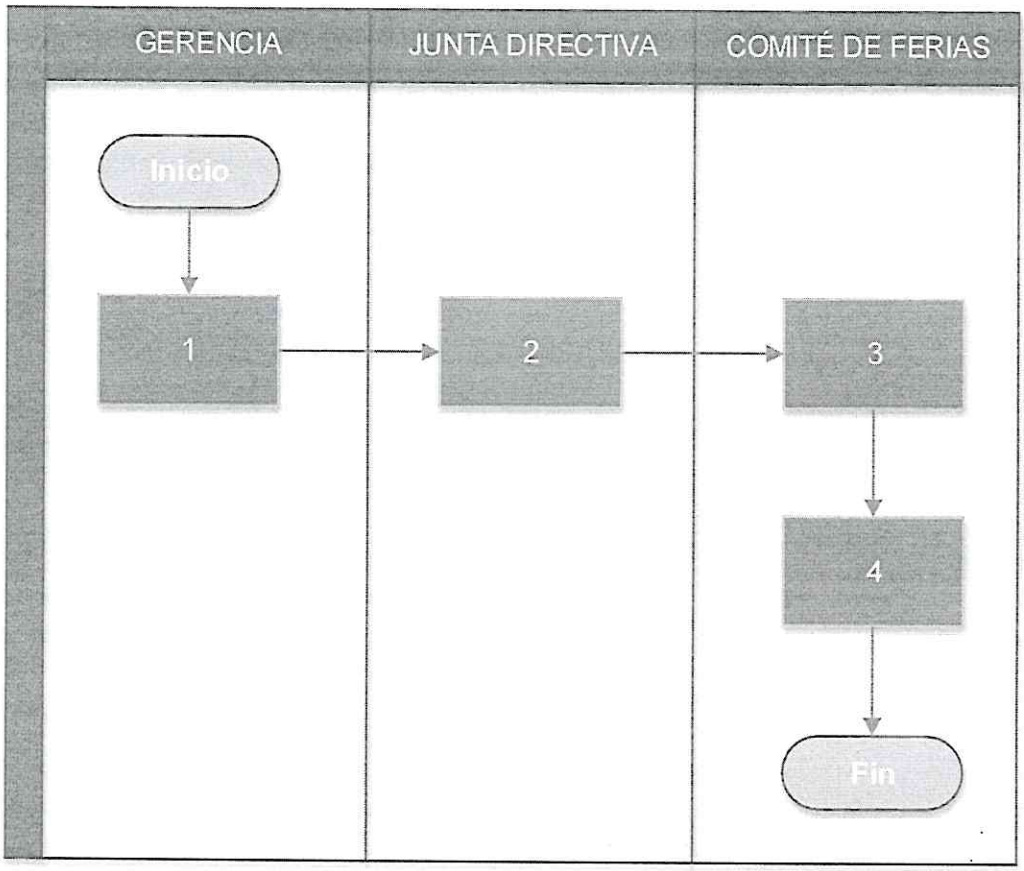
6.1. Planificación de la feria.

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Gerencia	1	Propone a los integrantes del Comité de Ferias ante Junta Directiva
Junta Directiva	2	Nombra al Comité de Ferias
Comité de ferias	3	Elabora un PLAN DE FERIA*
Comité de ferias	4	Designa responsabilidades a las Jefaturas correspondientes.
FIN DEL SUB PROCESO		

***El PLAN DE FERIA incluye:**

1. El nombre de la Feria
2. Las fechas de la Feria
3. Los horarios de la Feria
4. Precios de ingreso al público
5. El Slogan de la Feria (si se tiene definido)
6. La imagen del Slogan de la Feria
7. El número de taquillas para el público
8. La decoración propuesta
9. Conjunto de planos feriales
10. Precios de las áreas a arrendar
11. Las cotizaciones o licitaciones que deberán elaborarse
12. Funciones de cada jefe del departamento
13. Cualquier otro elemento necesario que debe contemplar el plan

6.1.1 Diagrama del sub proceso: planificación de la feria.



000560

6.2 Habilitación del sistema PMV para la venta ferial

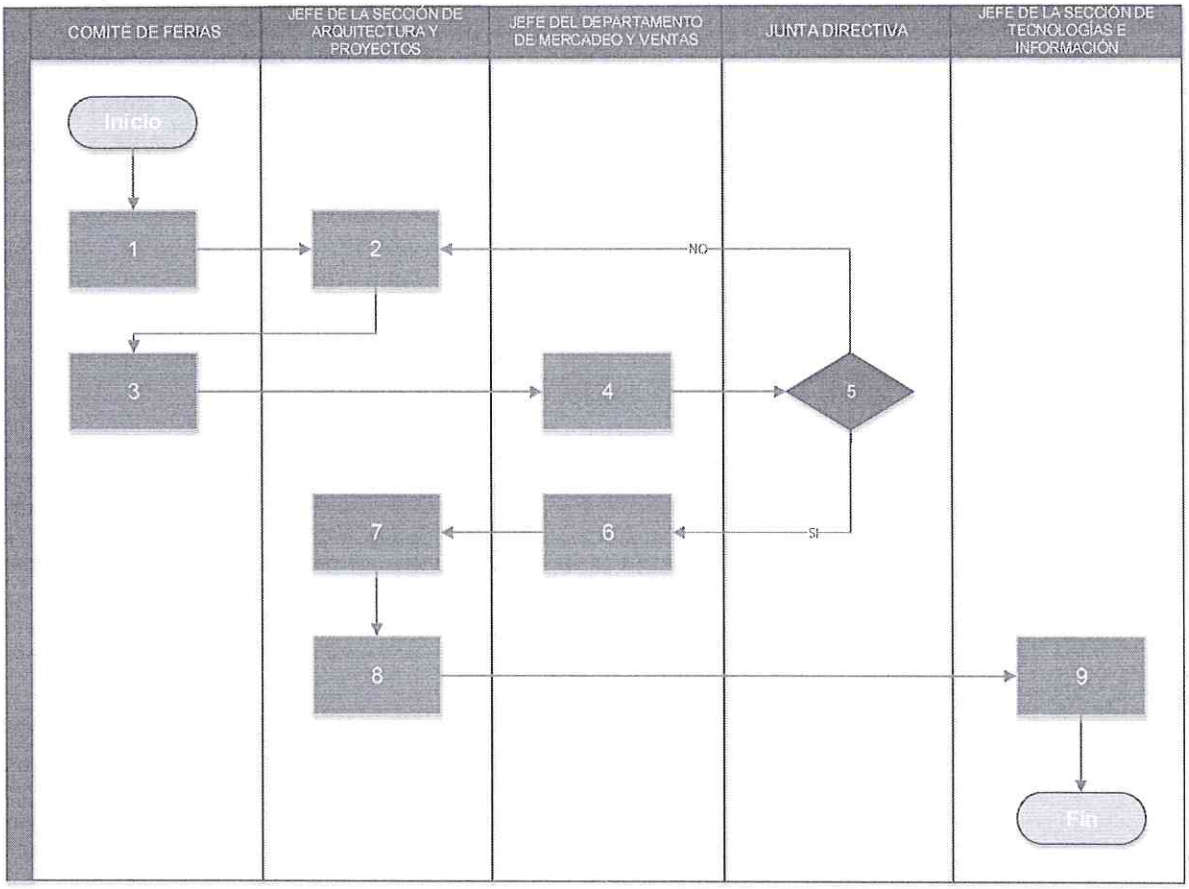
RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Comité de Ferias	1	Solicita al Jefe de la Sección de Arquitectura y Proyectos y al Jefe del Departamento de Mercadeo y Ventas la elaboración de propuesta de planos.
Jefe de la Sección de Arquitectura y Proyectos	2	Elabora el CONJUNTO DE PLANOS FERIALES en base al análisis realizado en coordinación con la Jefe del Departamento, Mercadeo y Ventas.
Comité de Ferias	3	Revisan el CONJUNTO DE PLANOS FERIALES. Si existen modificaciones regresa al Paso No. 2
Jefe del Departamento de Mercadeo y Ventas.	4	Realiza una propuesta de feria a la Junta Directiva, en base a lo discutido en el Comité de Ferias y precios para la feria.
Junta Directiva	5	Aprueba, modifica o no aprueba la propuesta de feria. Si no se aprueba la propuesta debe de regresar al Paso 2 Si se aprueba pasa a denominarse PLAN DE LA FERIA que incluye punto resolutivo autorizando: 1. Stand o áreas de arrendamiento y precios. 2. Planos feriales.
Jefe del Departamento de Mercadeo y Ventas	6	Informa al Comité de Ferias de la resolución de Junta Directiva.
Jefe de la Sección de Arquitectura y Proyectos	7	Procede a actualizar el registro de control de versiones de planos y a distribuir el conjunto de planos feriales autorizados en formato .PDF a todos los involucrados. Y al Jefe del Departamento de Mercadeo y Ventas una copia impresa en formato de doble carta.

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Jefe de la Sección de Arquitectura y Proyectos	8	Genera el CONJUNTO DE PLANOS FERIALES AUTORIZADOS en formato .JPG que se utilizan en el Sistema PMV para la venta de los stand por parte de los Gestores de Servicio al Cliente y los envía al Jefe de Sección de Tecnologías e Información.
Jefe de Sección de Tecnologías e Información.	9	Programa en el Sistema PMV (1) en base a las plantillas del conjunto de planos feriales autorizados.
FIN DEL SUB PROCESO		

(1) Por programa del sistema PMV se le llama al lugar en donde se registran las ventas de los espacios feriales.

000561

6.2.1 Diagrama del sub proceso: Habilitación del sistema para la venta ferial.



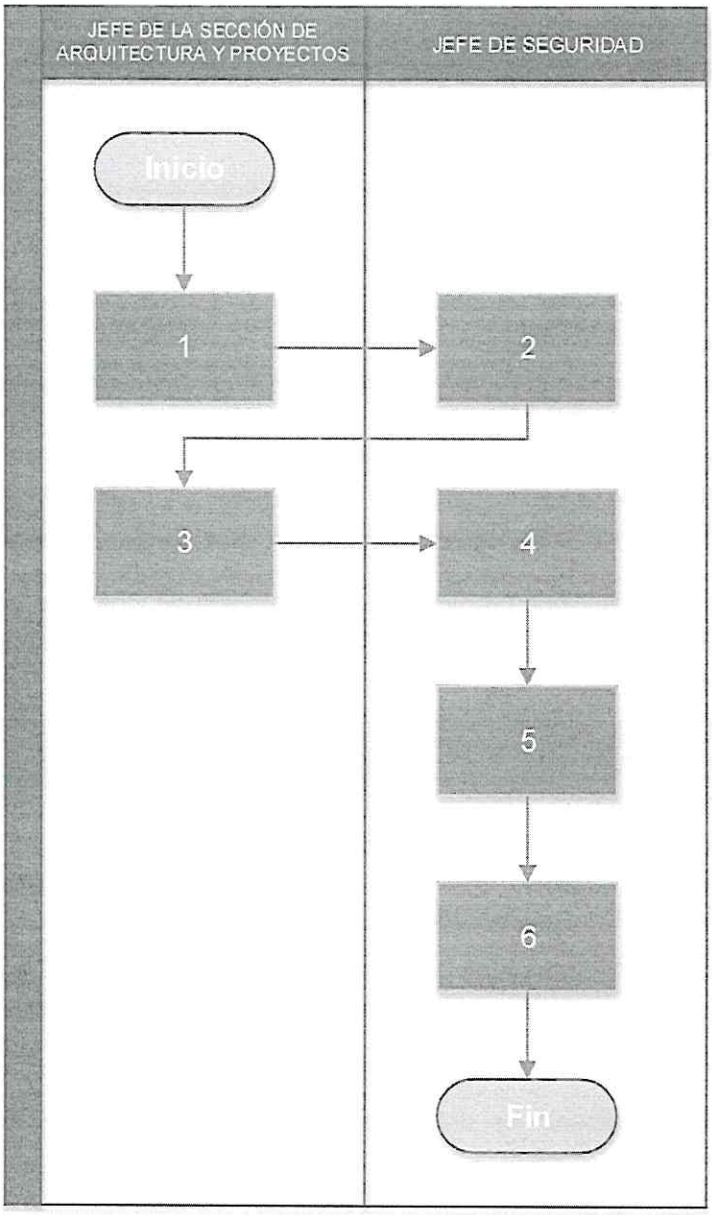
6.3 Planes para atención de emergencias y de seguridad para ferias

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Jefe de la Sección de Arquitectura y proyectos	1	Traslada el CONJUNTO DE PLANOS FERIALES AUTORIZADOS impresos en doble carta y en PDF al Jefe de Seguridad.
Jefe de Seguridad	2	Realiza el PLAN DE EVACUACIÓN (CONRED), PLAN DE PROCEDIMIENTO INTEGRAL OPERATIVO PARA ATENCIÓN DE EMERGENCIAS Y PLAN DE PROCEDIMIENTO INTEGRAL OPERATIVO DE SEGURIDAD y cualquier otro plan de disposición Gubernamental con base a planos finales autorizados el cual debe contener la coordinación con las instituciones de Seguridad y Auxilio con apoyo del Coordinador del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional de COPEREX. Los cuales incluyen coordinaciones con: • CONRED • PMT • PNC • MINDEF • MINGOB • IGSS • CRUZ ROJA • AERONÁUTICA CIVIL • CUERPOS DE SOCORRO Y AUXILIO • HOSPITALES PRIVADOS Y PÚBLICOS Y lo traslada al Jefe de la Sección de Arquitectura y Proyectos.
Jefe de la Sección de Arquitectura y proyectos	3	Elabora los planos del el PLAN DE EVACUACIÓN (CONRED), PLAN DE PROCEDIMIENTO INTEGRAL OPERATIVO PARA ATENCIÓN DE EMERGENCIAS Y del PLAN DE PROCEDIMIENTO INTEGRAL OPERATIVO DE SEGURIDAD y cualquier otro plan de disposición Gubernamental y traslada al Jefe de Seguridad.

000562

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Jefe de Seguridad	4	Revisa los Planos Preliminares y realiza los cambios necesarios con la Jefe de la Sección de Arquitectura y proyectos.
Jefe de Seguridad	5	Presenta a Junta Directiva los protocolos del conjunto de PLANES.
Jefe de Seguridad	6	Traslada a todos los Jefes de Departamentos de Coperex los PLANES FERIALES Para que sea socializados entre el personal subalterno de cada Departamento.
FIN DEL SUB PROCESO		

6.3.1 Diagrama del sub proceso: Planes para atención de emergencias y de seguridad para ferias



000563

6.4 Contratación y compra de productos y servicios para el desarrollo del evento ferial:

Para el desarrollo del evento, es necesario gestionar compras y contrataciones de distintos productos y servicios entre los cuales están:

- Servicio de campaña publicitaria
- Servicios artísticos, culturales y de entretenimiento
- Servicios de escenarios, sonido e iluminación
- Servicios de shows pirotécnicos
- Servicio de alimentación para inauguración, conferencia de prensa, personal colaborador del evento y artistas
- Servicio de impresión de material publicitario e informativo
- Servicios de decoraciones varias
- Servicios varios de desinfección
- Cualquier otro servicio o producto necesario según la naturaleza del evento

El Comité Permanente de exposiciones por ser una entidad descentralizada del Estado de Guatemala está sujeto a la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento la cual tiene por objeto normar las compras, ventas, contrataciones, arrendamiento o cualquier otra modalidad de adquisición pública.
Consultar Manual de Adquisiciones realizado por la Sección de Compras para seguir procesos de compras y contrataciones dependiendo del monto de las compras se podrá aplicar distintas modalidades siendo las siguientes:

MODALIDAD DE COMPRA	MONTOS	
· **Compra de Baja Cuantía** Aplica los procedimientos siguientes por medio de: Caja Chica Q. 0.01 – Q. 2,000.00 Cuadro Compras Q. 1.00 – Q. 25,000.00	De Q. 0.01	Hasta Q. 25,000.00
· **Compra Directa Oferta Electrónica** Ingresa también por Cuadro de Compras.	Arriba de Q. 25,000.00	Hasta Q. 90,000.00
· **Cotización** Se deben hacer las publicaciones del expediente en el portal de Guatecompras.	Arriba de Q. 90,000.00	Hasta Q. 900,000.00
· **Licitación** Se deben hacer las publicaciones del expediente en el portal de Guatecompras.	Arriba de Q. 900,000.00	

MODALIDAD DE COMPRA	MONTOS	
· **Contrato Abierto** Es una de las formas especiales de la contratación. Mediante la cual el Ministerio de Finanzas Públicas –a través de la DNCAE- escoge uno o varios proveedores para que le proporcionen bienes o suministros de uso general que utilicen dos o más instituciones del Estado exonera los requisitos de licitación y cotización, que lleven a cabo las entidades a las que se refieren el artículo 1 de la Ley de Contrataciones del Estado.	Sin Límite de Monto	
· **Casos de Excepción** Contratación de Servicios Técnicos y Profesionales.	Sin Límite de Monto	

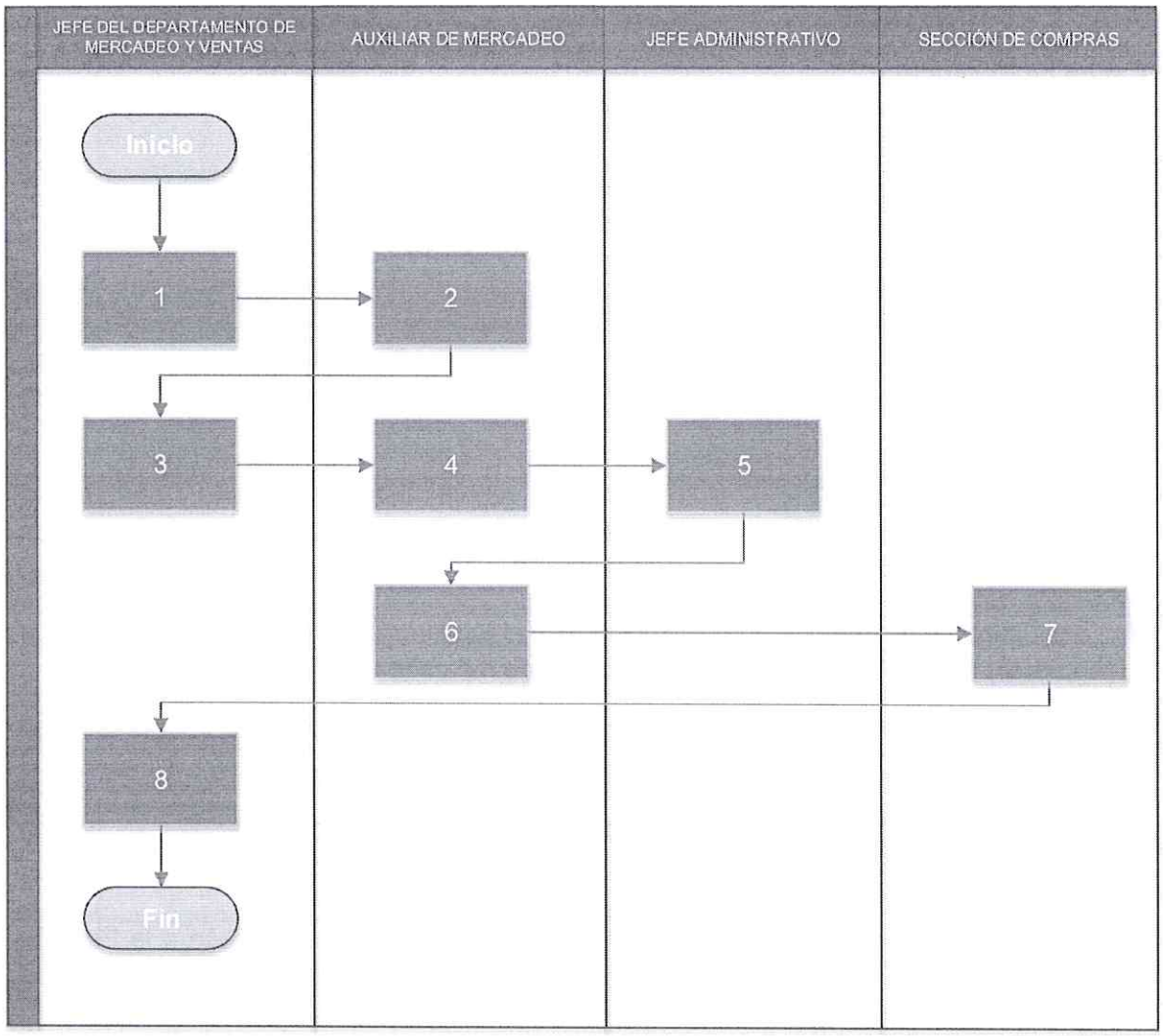
6.5 Elaboración de Requerimientos de Almacén

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Jefe del Departamento de Mercadeo y Ventas	1	Solicita a Auxiliar de mercadeo realice requerimiento de almacén según Planificación de la Feria.
Auxiliar de mercadeo	2	Elabora requerimiento de almacén y traslada a la Jefe del Departamento de Mercadeo y Ventas para validación y firma.
Jefe del Departamento de Mercadeo y Ventas	3	Autoriza el requerimiento de almacén y devuelve a Auxiliar de mercadeo
Auxiliar de mercadeo	4	Traslada requerimiento de almacén a Jefe administrativo para autorización.
Jefe administrativo	5	Autoriza y firma requerimiento de almacén y devuelve a Auxiliar de mercadeo
Auxiliar de mercadeo	6	Traslada requerimiento de almacén a la Sección de Compras para la elaboración del pedido de almacén.
Sección de Compras	7	Elabora pedido de almacén.

000564

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Jefe del Departamento de Mercadeo y Ventas	8	Da seguimiento al pedido de los insumos para la feria.
FIN DEL SUB PROCESO		

6.5.1 Diagrama del proceso: Elaboración de Requerimientos de Almacén

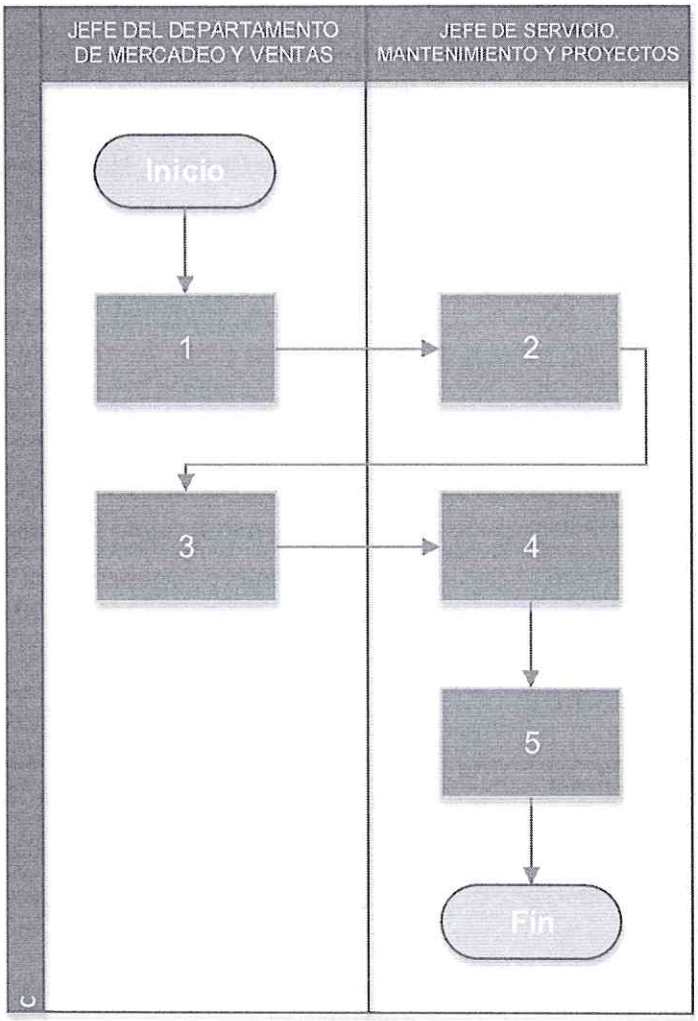


6.6 Coordinación de montaje de stands

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Jefe del Departamento de Mercadeo y Ventas	1	Traslada el Conjunto de Planos Feriales Autorizados y la calendarización para montaje de stand al Jefe Servicio, Mantenimiento y Proyectos.
Jefe de Servicio, Mantenimiento y Proyectos.	2	Coordina al personal a su cargo para la elaboración del montaje; revisa inventario de planchas de durpanel, seguros de aluminio, lámparas, perfilería de aluminio, pintura, insumos eléctricos. Si faltara algún insumo deberá realizar el proceso correspondiente de requerimiento de almacén.
Jefe del Departamento de Mercadeo y Ventas	3	Notifica por escrito al Jefe de Servicio, Mantenimiento y Proyectos. si se requiere algún montaje específico requerido por los clientes.
Jefe de Servicio, Mantenimiento y Proyectos.	4	Coordina con el Jefe de Recursos Humanos el personal temporal que se necesitará para su contratación y con el persona a su cargo para que el montaje se realice de la forma correcta y solicitada.
Jefe de Servicio, Mantenimiento y Proyectos	5	Coordina con Jefe del Departamento de Mercadeo y Ventas recorrido para la revisión final de montaje de stands según Conjunto de Planos Feriales Autorizados.
FIN DEL SUB PROCESO		

000565

6.6.1 Diagrama del proceso: Coordinación de montaje de stands

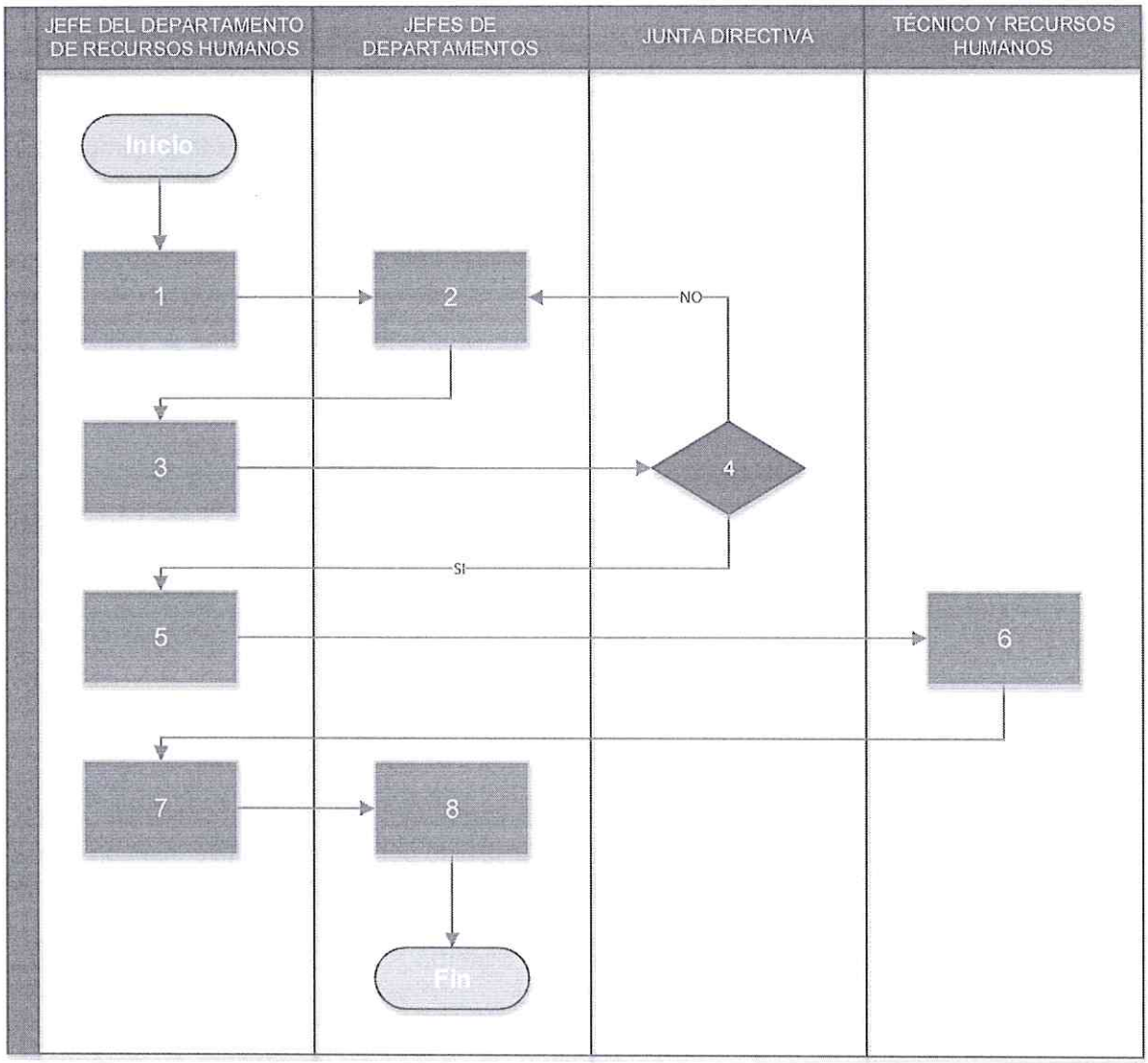


6.7 Contratación de personal para ferias

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Jefe del Departamento de Recursos Humanos	1	Solicita a los Jefes de los diferentes Departamentos, el listado de personal temporal que se necesitará para su contratación, indicando perfil (Si fuera plaza nueva) y fechas de contratación.
Jefes de Departamentos	2	Planifican y programan el personal a contratar para el evento ferial. Envían solicitud al Departamento de Recursos Humanos con la información requerida.
Jefe del Departamento de Recursos Humanos	3	Consolida información y presenta a Junta Directiva para aprobación.
Junta Directiva	4	Aprueba o rechaza solicitud de contratación de personal para evento ferial Si es rechazado regresa a paso 2 Si es aprobada continúa proceso
Jefe del Departamento de Recursos Humanos	5	Realiza reclutamiento del personal solicitado, con base a lo instruido por Junta Directiva, así como la realización de las contrataciones.
Técnico de Recursos Humanos	6	Ingresa al Sistema ADQ información del personal contratado.
Jefe del Departamento de Recursos Humanos	7	Coordinan la inducción necesaria al personal contratado con cada Jefe de Departamento.
Jefes de Departamentos	8	Asigna y supervisa actividades necesarias al personal contratado.
FIN DEL SUB PROCESO		

000566

6.7.1 Diagrama del proceso: Contratación de personal para ferias



6.8 Habilitación de taquillas para feria

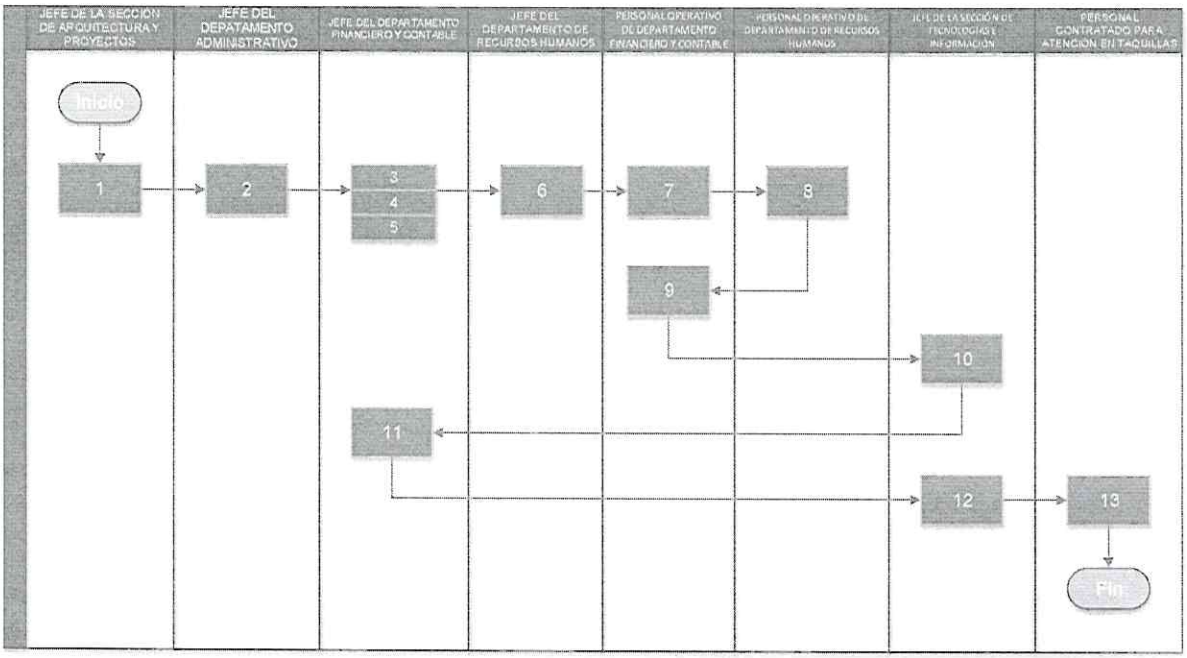
RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Jefe Sección Arquitectura y Proyectos	1	Traslada los PLANOS FERIALES AUTORIZADOS a todos los involucrados (jefaturas, Secciones, PLANOS FERIALES AUTORIZADOS (Formato .PDF por correo electrónico)
Jefe de Departamento Administrativo	2	Coordina con el Jefe Financiero y Contable para tramitar las series de los tickets en la Contraloría General de Cuentas, de acuerdo al número de taquillas que se tendrán disponibles. (1)
Jefe del Departamento Financiero y Contable	3	Tramita las series de los tickets para ingreso en taquillas ante la Contraloría General de Cuentas.
Jefe del Departamento Financiero y Contable	4	Notifica al Departamento de Recursos Humanos el personal para taquillas que debe contratar para el evento. (2)
Jefe del Departamento Financiero y Contable	5	Notifica al Jefe de la Sección de Tecnologías e Información que gestione la adquisición de equipo de computación para las taquillas.
Jefe del Departamento de Recursos Humanos	6	Registra en el Sistema ADQ la información del personal contratado para atención de las taquillas.
Personal operativo del Departamento Financiero y Contable	7	Ingresa la información necesaria en el Sistema ADQ: • Resoluciones de la Contraloría General de Cuentas • Crea taquillas • Crea horarios
Personal operativo de Departamento de Recursos Humanos	8	Registra en el Sistema ADQ la información del personal contratado como taquilleros con los horarios correspondientes según programación.
Personal operativo del Departamento Financiero y Contable	9	Ingresa la información necesaria en el Sistema ADQ: • Asigna turnos a los taquilleros a cada taquilla.

000567

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Jefe de la Sección de Tecnologías e Información	10	Instala el equipo necesario y software en cada taquilla a utilizar.
Jefe del Departamento Financiero y Contable	11	Proporciona la inducción necesaria a los taquilleros en los temas relacionados al manejo de los clientes y el dinero y solicita al Jefe de la Sección de Tecnologías e Información inducción del software a utilizar en taquillas al personal contratado.
Jefe de la Sección de Tecnologías e Información	12	Brinda inducción del software a utilizar en taquillas al personal contratado.
Personal contratado para atención en taquillas	13	Recibe inducción.
FIN DEL SUB PROCESO		

(1) Esta gestión debe de realizarse como mínimo 120 días de anticipación de las fecha de inicio del evento ferial.
(2) Ver procedimiento de contratación de personal para ferias.

6.8.1 Diagrama del Proceso: Habilitación de taquillas para feria



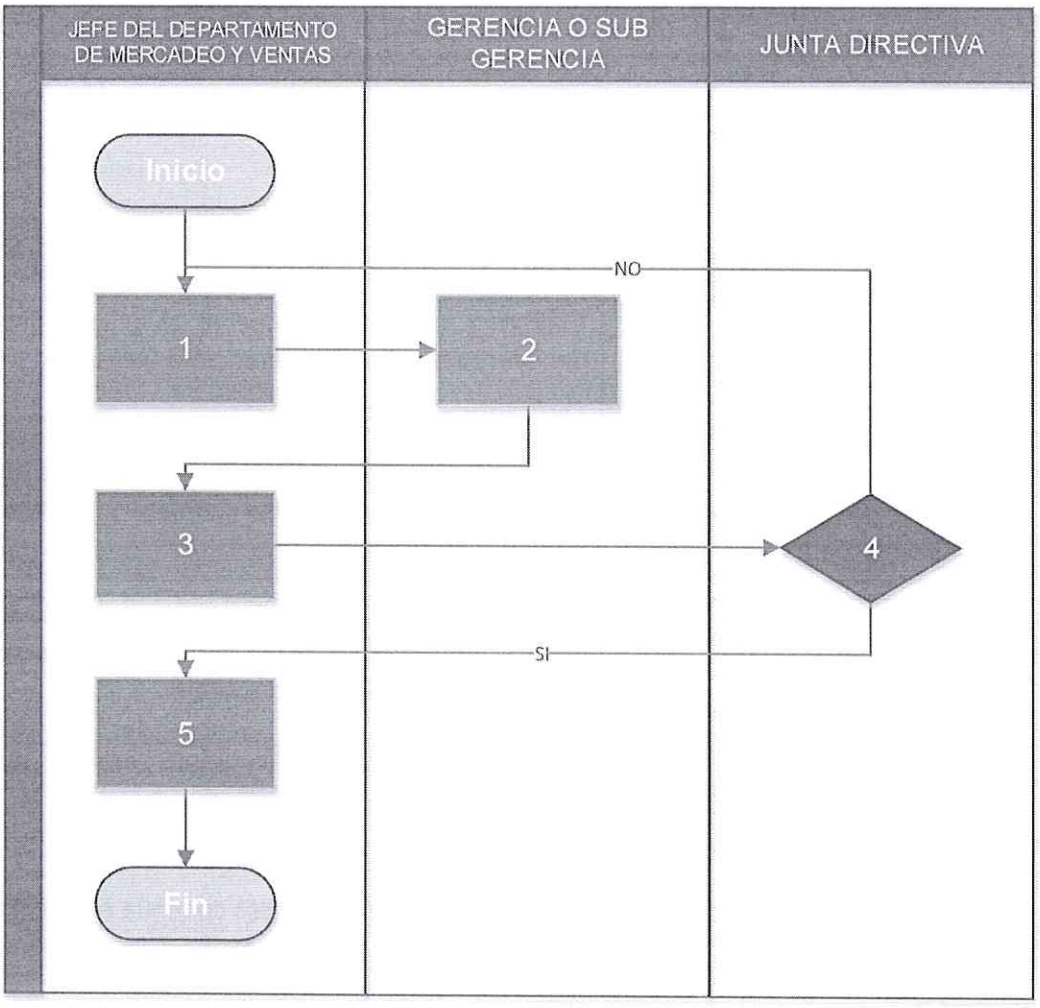
6.9 Aprobación de imagen gráfica del evento ferial

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Jefe del Departamento de Mercadeo y Ventas	1	Elabora y presenta propuestas de imagen gráfica del evento ferial a Sub gerencia o Gerencia
Gerencia O Sub gerencia	2	Aprueba propuestas de imagen gráfica del evento ferial para presentación a Junta Directiva y agenda visita para que Jefe de Ventas y Mercadeo presente propuestas.
Jefe del Departamento de Mercadeo y Ventas	3	Presenta a Junta Directa las propuestas de imagen gráfica del evento ferial con sus respectivas conclusiones y recomendaciones.
Junta Directiva	4	Evalúan opciones presentadas, emiten punto resolutivo. Si son rechazadas regresa al paso No. 1 Si es aprobada la propuesta continúa el proceso.

000568

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Jefe del Departamento de Mercadeo y Ventas	5	Coordina con Agencias de publicidad y/o diseñador gráfico para que todo el material gráfico de la feria sea elaborado bajo la línea gráfica aprobada por Junta Directiva, debe de atender a todo descrito del Manual de Identidad gráfica del evento ferial y Manual de Identidad gráfica de la Marca COPEREX.
FIN DEL SUB PROCESO		

6.9.1 Diagrama del sub proceso: Aprobación de imagen gráfica del evento ferial



6.10 Aprobación de formato del contrato y reglamento del evento ferial

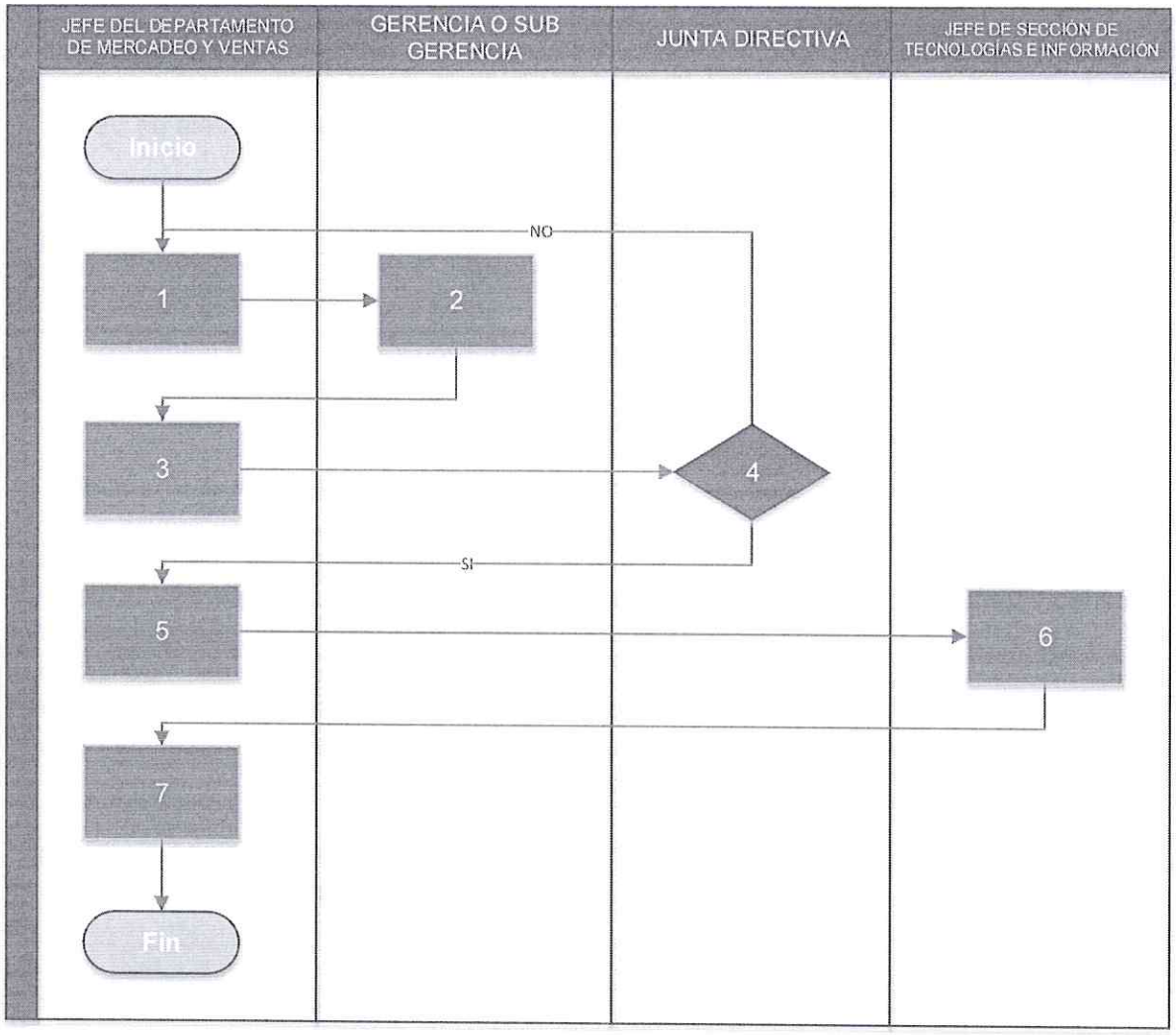
RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Jefe del Departamento Mercadeo y Ventas	1	Elabora y presenta propuestas del contrato y reglamento del evento ferial a Sub gerencia o Gerencia
Gerencia o Sub Gerencia	2	Aprueba propuestas del contrato (1) y reglamento del evento ferial para presentación a Junta Directiva y agenda visita para que Jefe de Ventas y Mercadeo presente propuestas.
Jefe del Departamento Mercadeo y Ventas	3	Presenta a Junta Directa del contrato y reglamento del evento ferial
Junta Directa	4	Analiza información y emiten punto resolutivo. Si son rechazadas regresa al paso No. 1 Si es aprobada la propuesta continúa el proceso.
Jefe del Departamento Mercadeo y Ventas	5	Entrega a Jefe de Sección de Tecnologías e Información el Contrato aprobado para su inclusión al sistema PMV, Menú de Ferias; con el propósito de que el mismo pueda ser generado automáticamente para entrega al cliente para firma de aceptación al momento de realizarse una venta de stand o área. (2)
Jefe de Sección de Tecnologías e Información	6	Carga contrato autorizado por Junta Directiva al sistema de PMV, Menú de Ferias.
Jefe del Departamento Mercadeo y Ventas	7	Verifica que el contrato del evento ferial pueda ser generado automáticamente por el sistema PMV.
FIN DEL SUB PROCESO		

(1) El contrato del evento ferial debe de incluir dictamen técnico favorable emitido por el Asesor Legal de COPEREX.

000569

(2) El Reglamento del evento ferial debe de ser entregado a los Gestores de Servicio al Cliente para que cuando se atiendan a los clientes sea proporcionada la información general que se les brinda y firmado de aceptado.

6.10.1 Diagrama del sub proceso: Aprobación de formato del contrato del evento ferial



6.11 Registro de ingresos de visitantes al evento ferial

Antes de iniciar cualquier actividad se debe contar con los documentos que servirán para el control del cobre de las admisiones al Parque, los cuales deben estar previamente autorizados por la Contraloría General de Cuentas.

Por medio de este proceso se persigue describir las actividades que se realizan para controlar la cantidad de personas afectas y no afectas al pago de admisiones, así como su composición de acuerdo al género y edad; toda la información relacionada con los ingresos al Parque y su composición de acuerdo a los datos capturados por el taquillero, queda grabada en forma electrónica en el Sistema Computarizado de Taquillas para su consulta y uso posterior. Cada taquillero tiene asignado un monto de dinero en sencillo para responder por los vueltos a los clientes.

Los taquilleros contratados y autorizados para el efecto ingresan con su usuario y password a la computadora que se asigna para alojar el programa de Taquillas por medio del cual funciona la aplicación que permite generar los recibos e información necesaria para que el cliente pueda acceder al Parque.

Los taquilleros verifican en forma visual la cantidad y tipo de personas que van a ingresar al Parque, seguidamente proceden a digitar los datos requeridos en la opción del Sistema Computarizado de Taquillas destinada para el efecto: hombre, mujer, niño y persona de tercera edad, de acuerdo a cuyo parámetro el sistema asigna el monto a pagar por los visitantes.

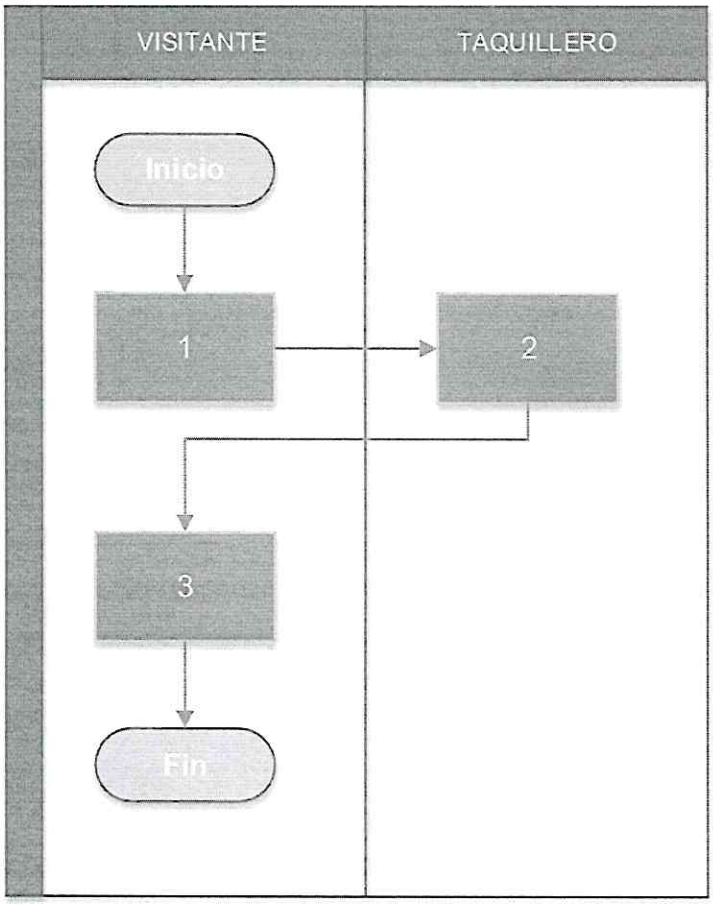
Los taquilleros entregan el ticket a la persona como comprobante de pago, que contiene la cantidad y descripción generacional de las personas que lo acompañan y el monto que paga, una vez pagado, permiten el acceso de la persona o personas indicadas en el ticket.

Al concluir su turno o efectuar el corte del mismo, liquida a Tesorería de COPEREX el efectivo recaudado, que debe corresponder con el corte que genera el tesorero al momento de presentarse el taquillero a liquidación respectiva.

000570

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD	OPCIONES DE MENÚ DEL SISTEMA COMPUTARIZADO
Visitante	1	Se presente al evento ferial	
Taquillero	2	Ingresa con usuario y Password a la computadora Atiende a los visitantes al parque que se sitúan en su taquilla, observando y digitando lo siguiente: - Cantidad de personas afectas al cobro (hombres, mujeres) - Identificando edades estimadas (niños, adultos mayores. Obtiene en pantalla el monto a cobrar y lo indican al visitante Reciben el efectivo, cuentan y si aplica entregan el cambio que corresponda. Entregan el ticket equivalente al monto pagado y permiten el acceso al Parque de las personas correspondientes.	SISTEMA DE TAQUILLAS Menú: FERIAS Opción: Emisión de Tickets Colocar número de taquilla (Desplegará pantalla) Colocar datos según Codificación asignada para identificación de datos demográficos solicitados Opción Imprimir y cobrar
Visitante	3	Ingresa al evento ferial.	
FIN DEL SUB PROCESO			

6.11.1 Diagrama del sub proceso: Registro de ingresos de visitantes al evento



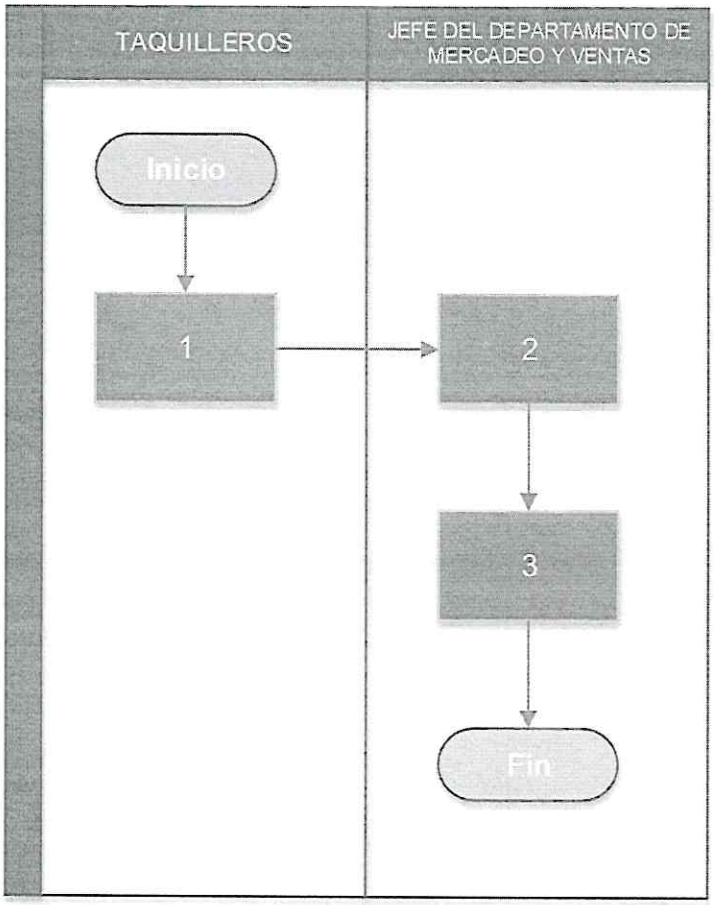
000571

6.12 Reporte estadístico de visitantes al evento ferial

Antes de iniciar cualquier actividad se debe contar con los documentos que servirán para el control del cobre de las admisiones al Parque, los cuales deben estar previamente autorizados por la Contraloría General de Cuentas.

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD	OPCIONES DE MENÚ DEL SISTEMA COMPUTARIZADO
Taquilleros	1	Ingresan información de datos estadísticos solicitados en el Sistema Computarizado de Taquilla	SISTEMA DE TAQUILLAS Menú: FERIAS Opción: Emisión de Tickets Colocar número de taquilla (Desplegará pantalla) Colocar datos según Codificación asignada para identificación de datos demográficos solicitados Opción Imprimir y cobrar.
Jefe del Departamento de Mercadeo y ventas	2	Ingresa con usuario y Password al Sistema Computarizado ADQ Completa la información solicita en el sistema y automáticamente se visualiza los datos estadísticos actualizados.	SISTEMA ADQ Menú Procesos departamentales Taquillas feriales (35) Consulta interactiva de visitantes a feria (357) Ingresar año de la feria Opción de visualizar
Jefe del Departamento de Mercadeo y ventas	3	Informa Sub gerencia, gerencia y Junta Directiva. Utiliza información con fines estadísticos, promocionales y para la toma de decisiones.	
FIN DEL SUB PROCESO			

6.12.1 Diagrama del sub proceso: Reporte estadístico de visitantes al evento ferial



000572

7 El Proceso: ARRENDAMIENTO DE STANDS Y ÁREAS ESPECÍFICAS consta de los siguientes sub procesos:

7.1 Parametrización del sistema de computación (Incluye clasificadores de productos, habilitación de salones y stand, ingreso de tarifas de arrendamiento y contrato).

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD	OPCIONES DE MENÚ DEL SISTEMA COMPUTARIZADO
Jefe del Departamento de Mercadeo y Ventas	1	Se crea el Evento Ferial en ficha del COPEREX (1)	MENÚ PMV Operaciones de Ventas Operaciones Diarias (31) Registro de Clientes y Eventos (311) Mantenimiento de clientes de arrendamiento -Forma PMV311-
Jefe del Departamento de Mercadeo y Ventas	2	Ingresa parámetros de la Feria	MENÚ PMV Ferias Administración de Ferias (51) Establecer Parámetros de la Feria (511) -Forma PMV311B2- Reporte RPMV32 Cotización por arrendamiento
Jefe del Departamento de Mercadeo y Ventas	3	Si no está definida un área en el Sistema PMV (2), debe crearse una nueva en la opción respectiva del Sistema.	MENÚ PMV Administración de Ventas Clasificadores de Productos (41) Áreas para Arrendamiento (412) -Forma PMV412- (2)
Jefe del Departamento de Mercadeo y Ventas	4	Procede a seleccionar en el Sistema PMV el evento ferial que se creó en el paso 1, para el ingreso de los parámetros de la feria (3).	Punto resolutivo de autorización de feria. MENÚ FERIAS Establecer Parámetros para la Feria (511) –Forma PMV511(3)

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD	OPCIONES DE MENÚ DEL SISTEMA COMPUTARIZADO
Jefe del Departamento de Mercadeo y Ventas	5	Se habilitan en el Sistema PMV las áreas para Venta	Punto resolutivo de autorización de feria MENÚ FERIAS Habilitar Áreas para la venta en la Feria (512) -Forma PMV512-
Jefe del Departamento de Mercadeo y Ventas	6	Si no existe un Clasificador de Productos (4) en el Sistema PMV, se procede a crearlo, en la opción respectiva.	Punto resolutivo de autorización de feria MENÚ FERIAS Definir Clasificadores de Productos (513) –Forma PMV513-
Jefe del Departamento de Mercadeo y Ventas	7	Ingresar los espacios o áreas para la venta. (5)	Punto resolutivo de autorización de feria MENÚ FERIAS Generar Stands por Área (514) –Forma PMV514-
Jefe del Departamento de Mercadeo y Ventas y Jefe Administrativo	8	Se Imprime el reporte de stands disponibles para la venta y se revisa contra el conjunto de planos feriales autorizados y el punto resolutivo de autorización de feria. Si todo está correcto, se firma de responsabilidad.	Conjunto de planos feriales autorizados. Punto resolutivo de autorización de feria MENÚ FERIAS Generar Stands por Área (514) -Forma PMV514 Reporte RPMV44 Reporte stands iniciales disponibles para la venta

000573

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD	OPCIONES DE MENÚ DEL SISTEMA COMPUTARIZADO
Jefe del Departamento de Mercadeo y Ventas	9	Cierra la carga inicial de venta para liberar el sistema a los Gestores de Servicio al Cliente	MENÚ FERIAS Cierre de la Carga Inicial - Jefe de Ventas (518) -Forma PMV518-
Jefe del Departamento Administrativo	10	Autoriza la carga inicial de venta para liberar el sistema a los Gestores de Servicio al Cliente	MENÚ FERIAS Cierre de la Carga Inicial Jefe Administrativo Financiero (CAF) (519) -Forma PMV519-
Gerencia o Sub Gerencia	11	Libera el Sistema PMV para que se proceda con la Venta Ferial.	MENÚ FERIAS Cierre de la Carga Inicial – Gerente (520) -Forma PMV520-
FIN DEL SUB PROCESO			

(1) El Cliente COPEREX es un cliente creado en el Sistema para la generación y operación de todas las actividades internas; en este caso para la generación de un evento ferial. El propósito de generar la cotización es poder determinar costos de operación por costo de oportunidad en el arrendamiento de espacios del Parque.

(2) Las áreas dentro del sistema se identifican con una codificación. Estos Códigos se utilizan exclusivamente para eventos feriales de COPEREX; no para eventos de arrendamientos de salones u otros espacios. (En esta etapa el evento se encuentra en un estatus de COTIZACIÓN FINAL)

(3) Se ingresan las tarifas o precios que estarán vigentes durante la venta del evento ferial:
Los parámetros son:

1. Nombre de la feria
2. Versión de feria
3. Año de operación
4. Número de evento
5. Imagen y eslogan Feria
6. Porcentaje de depósito para venta de stands
7. Tipo de Feria
8. Tarifas de la Feria
9. Nombre de la tarifa (Si existiera)

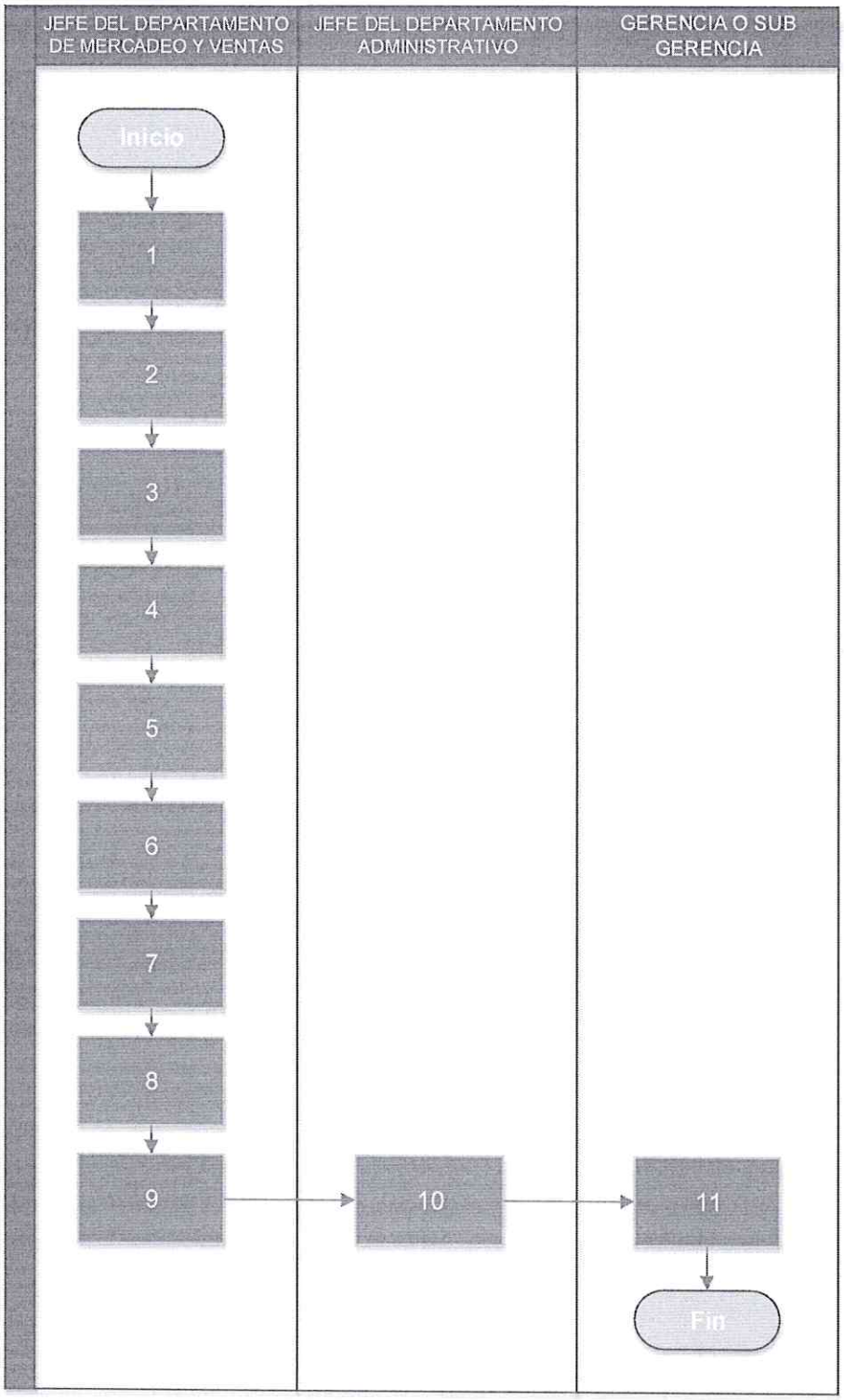
10. Fecha de inicio de la Tarifa
11. Fecha final de la Tarifa

(4) Estos clasificadores se utilizan para determinar los productos que podrán venderse en las áreas de stands.

(5) La información a ingresar es la siguiente:
1. La tarifa que se estará aplicando
2. El espacio que se está arrendando
3. La cantidad de stands por cada uno de los espacios (áreas)
4. El precio base por stand para cada una de los espacios (áreas)
5. El área para cada uno de los stands que se están arrendando

000574

7.1.1 Diagrama del sub proceso: Parametrización del sistema de computación (Incluye clasificadores de productos, habilitación de salones y stand, ingreso de tarifas de arrendamiento y contrato).



7.2 Arrendamiento de stands y/o áreas específicas

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD	OPCIONES DE MENÚ DEL SISTEMA COMPUTARIZADO
Jefe de Mercadeo y Ventas	1	Solicitar publicidad para informar a la sociedad guatemalteca o internacional (según tipo de evento ferial) la disponibilidad de stand o áreas dentro de la feria para su arrendamiento.	
Jefe de Mercadeo y Ventas	2	Debe girar instrucciones y herramientas de ventas a su equipo de Gestores de Servicio al Cliente y plan de atención y recepción al cliente para que inicien a vender las áreas definidas de feria. Dar instrucciones a encargado de montaje para la instalación de las distintas muestras de los servicios a ofrecer (Stand completo que incluya conexiones eléctricas, cenefa y mostrador).	
Cliente	3	Se presenta al Departamento Mercadeo y Ventas, donde se le asigna un gestor para que proceda con la operación de venta de las áreas definidas de feria.	
Gestor de servicio al Cliente	4	Informa al cliente de todas las disposiciones generales de la feria, incluyendo formas de pago y responsabilidades.	Entrega de material publicitario. Manual del expositor.

000575

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD	OPCIONES DE MENÚ DEL SISTEMA COMPUTARIZADO
Gestor de Servicio al Cliente	5	Procede a revisar en el sistema PMV si el cliente ya existe en la base de datos y su estatus.	MENÚ PMV FERIAS Operaciones Diarias de FERIAS (53) Venta de stands (531) -Forma PMV531-
	6	Si existe el cliente en la base de datos del sistema PMV, actualiza datos. Si no existe el cliente en la base de datos del sistema PMV, procede a crear un nuevo cliente completando todos los datos que requiere el Sistema PMV.	MENÚ PMV FERIAS Operaciones Diarias de FERIAS (53) Venta de stands (531) -Forma PMV531A-
	7	Pregunta al cliente el producto o servicios que quiere vender, le informa las áreas disponibles para la venta de su producto, le muestra el plano en el Sistema PMV con los stands disponibles.	MENÚ PMV FERIAS Operaciones Diarias de FERIAS (53) Venta de stands (531) -Forma PMV531B1-
	8	Reserva en el Sistema PMV la(s) área(s) disponible(s) que requiere el cliente, procediendo a completar también el nombre y número de cenefas **(1)** requeridas. Si el cliente está interesado en stands en más de un salón, de igual forma realiza las reservas correspondientes.	MENÚ PMV FERIAS Operaciones Diarias de FERIAS (53) Venta de stands (531) -Forma PMV531B1-
	9	Genera e imprime la SOLICITUD DE ÁREAS FERIALES, y la entrega al cliente para su revisión y firma	MENÚ PMV FERIAS Operaciones Diarias de FERIAS (53) Venta de stands (531)

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD	OPCIONES DE MENÚ DEL SISTEMA COMPUTARIZADO
		de consentimiento de arrendamiento de las áreas que se desean arrendar.	-Forma PMV531B1- SOLICITUD DE ÁREAS FERIALES (Reporte RPMV31) (*) Este documento queda en el archivo del Gestor
Gestor de servicio al Cliente	10	Genera e imprime el contrato de evento ferial y se lo proporciona al cliente para su firma. Si el cliente solicita contrato de evento ferial, se debe entregar copia del mismo.	MENÚ PMV FERIAS Operaciones Diarias de FERIAS (53) Venta de Stands (531) -Forma PMV531B1- (*) El Contrato será posteriormente firmado por el Presidente de la Junta Directiva y autenticado por el Asesor Legal.
	11	Genera e imprime la carta de devolución del depósito liquidable de ferias y se la entrega al cliente para su firma.	MENÚ PMV FERIAS Operaciones Diarias de FERIAS (53) Venta de stands (531) -Forma PMV531B1- Carta de devolución del depósito liquidable de ferias (Reporte RPMV31) Esta Carta es posteriormente trasladada por Caja al Departamento de Contabilidad.
	12	Entrega el reglamento de feria.	
	13	Entrega el(los) ticket(s) para gafete(s) de arrendamiento y le explica que la adquisición	.

000576

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD	OPCIONES DE MENÚ DEL SISTEMA COMPUTARIZADO
Gestor de servicio al Cliente		de gafetes adicionales tiene un costo y que se venden bajo solicitud del cliente (arrendatario) indicando por escrito los nombres y DPI de las personas que van a adquirirlo.	
Gestor de servicio al Cliente	14	Le indica al cliente que pase a Caja para el pago respectivo, con: 1. Copia de carta de devolución del depósito liquidable de ferias, anotándole el número de contrato del cliente.	
Cliente	15	Se dirige a Caja con los documentos indicados en el paso No. 14 y procede a realizar el pago. (2)	
Cajero	16	El número de contrato que lleva la copia de carta de devolución del depósito liquidable de ferias, lo ingresa al sistema pmv en la opción de cobro y procede a emitir automáticamente los dos recibos de pago F63A y procede con el cobro: • F63A por el arrendamiento • F63A por el depósito liquidable. (3)	MENÚ PMV Operaciones Financieras Operaciones de Caja para Ferias (62) Cobro por Venta Stands (621) Recibo de pago F63A (Reporte F63A). (*) Ambos recibos se emiten simultáneamente.

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD	OPCIONES DE MENÚ DEL SISTEMA COMPUTARIZADO
Cliente	17	Regresa con Gestor de servicio al cliente para que verificación de reserva de stand.	
Gestor de servicio al cliente	18	Saca copia de los recibos F63A por el pago del arrendamiento y depósito para su archivo correspondiente.	
Gestor de servicio al cliente	19	Traslada expediente completo del cliente para el registro, control y trámite de firma de Junta Directiva correspondiente.	
FIN DEL SUB PROCESO			

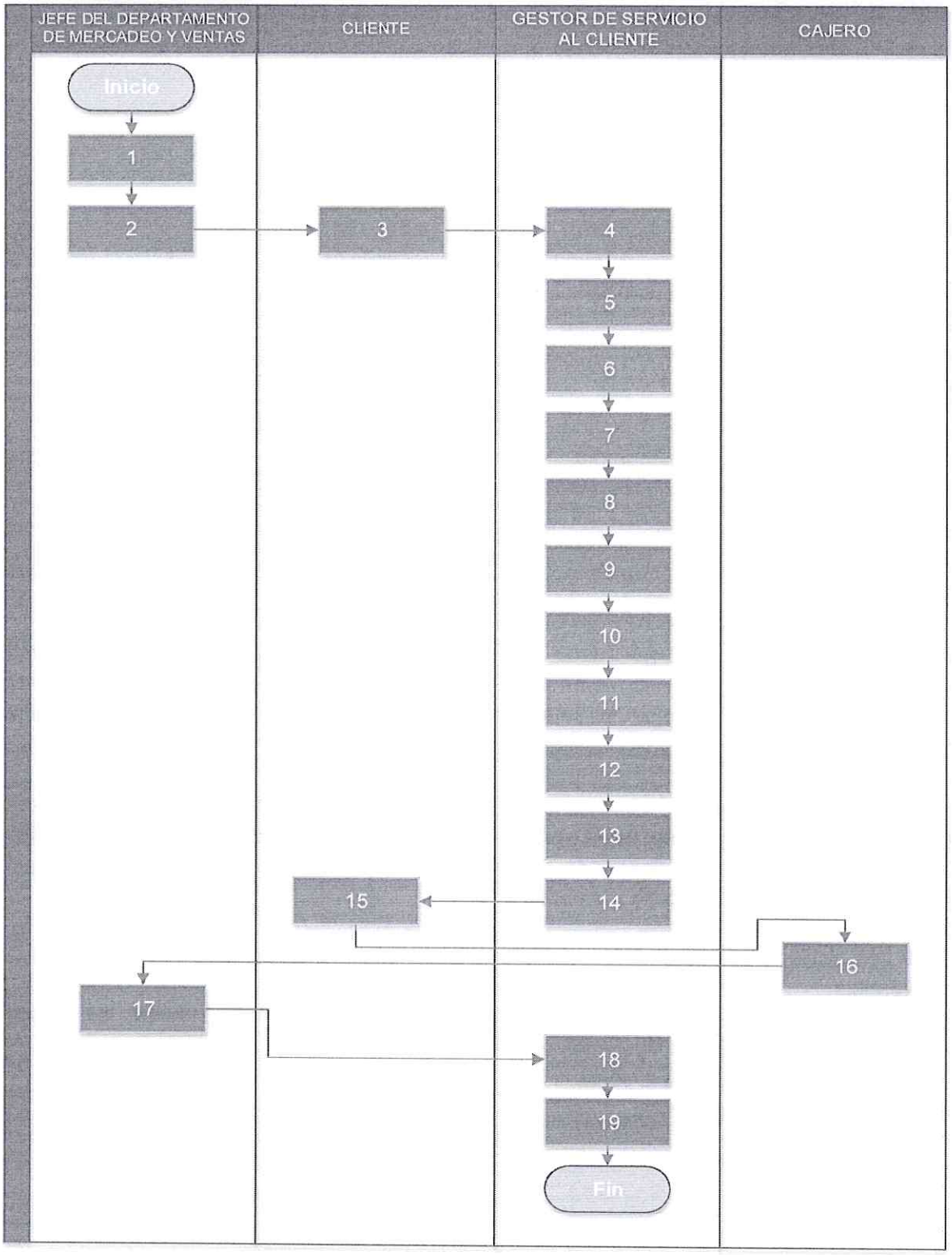
(1) Ver GENERACIÓN DE LOS REPORTES DE LOS EVENTOS FERIALES
Una vez reservada un área, no puede ser vendida por algún otro vendedor y la misma CANCELACIÓN DE RESERVAS se realizará automáticamente al final del día. En casos especiales, el Jefe de PMV evaluará si se extiende la reserva con previa autorización de la Junta Directiva.

(2) El pago puede realizarse en efectivo, cheque de caja, tarjeta de crédito o débito. No existen pagos parciales y el pago total es la sumatoria del arrendamiento del stand y del depósito liquidable. Casos especiales deben de ser autorizados únicamente por la Gerencia o sub gerencia y la Jefatura de Mercado y Ventas.

(3) Una vez emitidos los recibos F63A el Sistema automáticamente identifica el área reservada como vendida.
OBSERVACIONES: En el Sistema PMV, en las diferentes opciones de venta, los stands aparecen identificados con los siguientes colores:
VERDE: Stand disponible para la venta.
AMARILLO: Stand pre-reservado.
ROJO: Stand vendido.

00057

7.2.1 Diagrama del proceso: Arrendamiento de stands y/o áreas específicas



7.3 Cancelación de reservas y anulación del contrato antes del pago

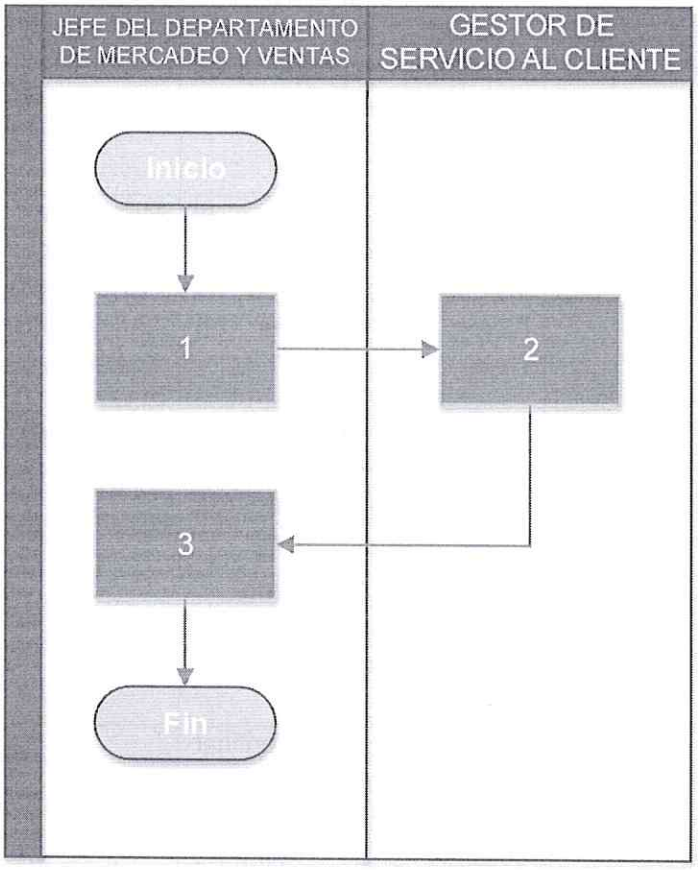
RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD	OPCIONES DE MENÚ DEL SISTEMA COMPUTARIZADO
Jefe del Departamento de Ventas y/o Coordinador de Servicio al Cliente	1	Gira instrucciones a Gestores de Servicio al Cliente para que anulen en el sistema PMV cualquier solicitud o contrato pendiente de pago para liberar stands o áreas para la venta	
Gestor de Servicio al Cliente	2	Procede a anular el Contrato para cada una de las operaciones que no fueron completadas en Caja. Se anula el Contrato por las siguientes acciones: • Errores del Gestor de Servicio al Cliente • Decisión del cliente • Problemas en el Sistema PMV. (1)	MENÚ PMV FERIAS Operaciones Diarias de FERIAS (53) Cancelación de Reservas y Anulación de Contratos (533) -Forma PMV533-
Jefe del Departamento de Ventas y/o Coordinador de Servicio al Cliente	3	Supervisar y/o verificar que fueron anulados en el sistema PMV cualquier solicitud o contrato pendiente de pago para liberar stands o áreas para la venta. Diariamente y al final de la jornada se debe liberar del Sistema de PMV las reservas que no tengan Punto Resolutivo. (2)	
FIN DEL SUB PROCESO			

000578

(1) Al realizar la ANULACIÓN del Contrato, automáticamente se liberan las áreas que fueron reservadas. Únicamente pueden anularse Contratos cuyo pago no haya sido realizado.

(2) Se refiere a Punto Resolutivo por casos especiales de reserva.

7.3.1 Diagrama del proceso: Cancelación de reservas y anulación del contrato antes del pago



7.4 Anulación del contrato por modificaciones después del pago sin devolución de dinero

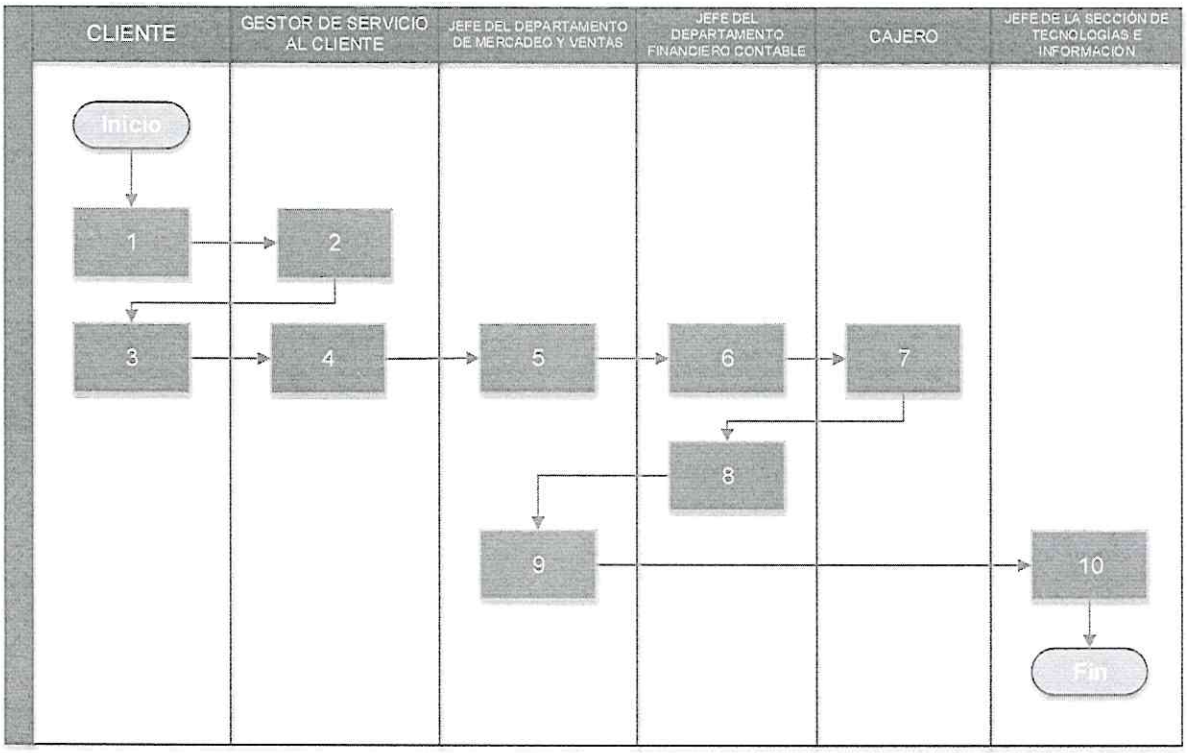
Esta anulación se podrá realizar si el cliente manifiesta su intensión de modificación a la compra realizada,
Al realizar la anulación del contrato, automáticamente se debe de solicitar el apoyo del Jefe de la Sección de Tecnologías e Información para que se liberen las áreas que fueron reservadas y están bloqueadas.

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Cliente	1	Manifiesta su intención de modificación a la compra realizada.
Gestor de Servicio al Cliente	2	Procede a analizar el caso para evaluar si se anula Contrato, tomando en cuenta se pueden anular o cancelar por: • Cambio en la ubicación del espacio arrendado. • Cambio en la información de registro del cliente. • Error del cliente al proporcionar la información.
Cliente	3	Debe de realizar un oficio dirigido a Señores Coperex en donde justifica la anulación o cancelación del Contrato adjuntando el original del F63A y entrega a Gestor de Servicio al Cliente.
Gestor de Servicio al Cliente.	4	Traslada la solicitud del cliente a Jefe de Mercadeo y Ventas para visto bueno.
Jefe del Departamento de Mercadeo y Ventas	5	Autoriza la documentación e instruye inmediatamente al asesor para que realice la reserva de la nueva ubicación o cancelación de la compra. Debe enviar oficio para informar al Jefe Financiero y Contable del cambio solicitado por el cliente adjuntado solicitud del cliente y del recibo F63A original.

000579

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Jefe del Departamento Financiero y Contable	6	Al recibir documentación, analiza y autoriza la anulación de los documentos generados por dicha compra y girar instrucciones al cajero para que sean anulados los recibos F63A generados.
Cajero	7	Anula recibos F63A generados e informa al Jefe Financiero Contable.
Jefe del Departamento Financiero y Contable	8	Informa al Jefe de Mercadeo y Ventas que ya se procedió a la anulación del contrato y recibos F63A.
Jefe del Departamento de Mercadeo y Ventas	9	Solicita al Jefe de la Sección de Tecnologías e Información liberar en el sistema PMV las áreas que fueron reservadas
Jefe de la Sección de Tecnologías e Información	10	Libera espacios arrendados para que se encuentren nuevamente en status disponible para la venta.
FIN DEL SUB PROCESO		

7.4.1 Diagrama del proceso: Anulación del contrato por modificaciones después del pago sin devolución de dinero



7.5 Anulación del contrato después del pago y cancelación de reservas con solicitud de devolución del dinero a requerimiento del cliente.

Se puede anular cuando el cliente rescinde participación en el evento ferial por cualquier circunstancia, se aplicará penalización por cancelación según contrato aceptado al realizar la compra.

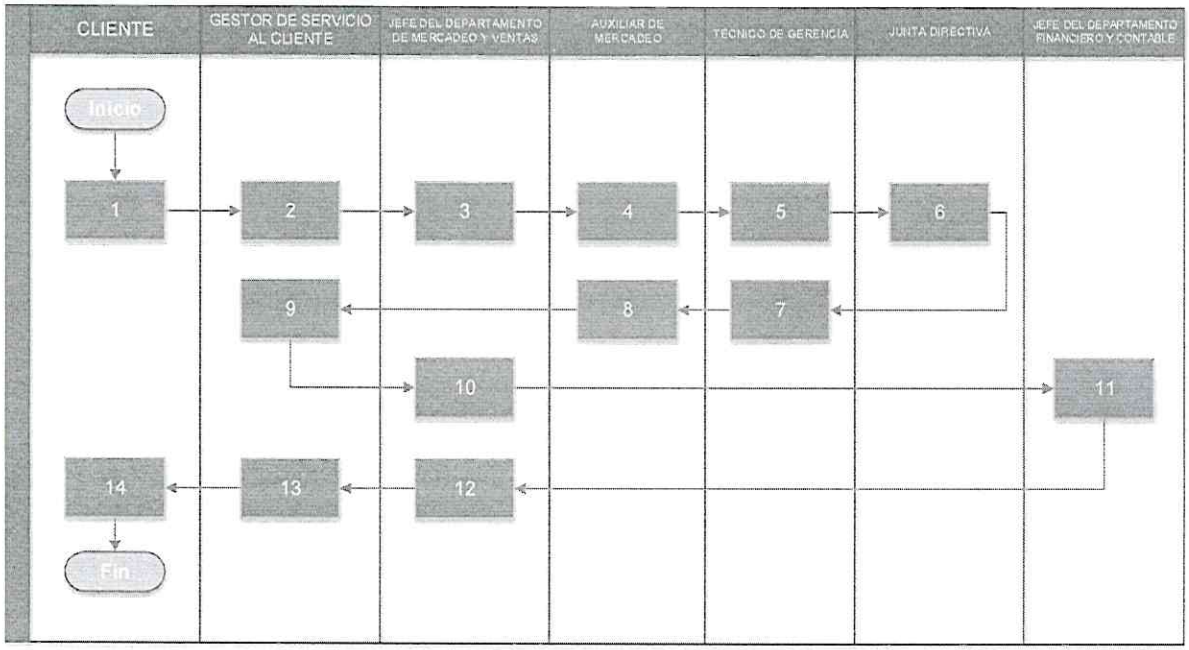
RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Cliente	1	Deberá presentar a Gestor de Servicio al Cliente oficio solicitando la cancelación de la compra realizada y devolución del dinero adjuntando los recibos originales F63A generados por la compra.
Gestor de Servicio al Cliente	2	Traslada documentación a Jefe de Mercadeo y ventas.

000580

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Jefe de Mercadeo y Ventas	3	Gira instrucciones a Auxiliar de Mercadeo para la emisión de un oficio dirigido a Junta Directiva autorizando la anulación del contrato y emisión de los cheque de devolución correspondientes.
Auxiliar de Mercadeo	4	Elabora oficio y traslada a Técnico de Gerencia para aprobación y conocimiento de Junta Directiva.
Técnico de Gerencia	5	Traslada oficio a Junta Directiva
Junta Directiva	6	Aprueba la anulación del contrato y emisión de los cheques de devolución correspondientes y emite punto resolutivo.
Técnico de Gerencia	7	Traslada punto resolutivo a Auxiliar de Mercadeo.
Auxiliar de Mercadeo	8	Al recibir punto resolutivo informa a Jefe de Mercadeo y Ventas y al Gestor de Servicio al Cliente.
Gestor de Servicio al Cliente.	9	Notifica al cliente la resolución de Junta Directiva.
Jefe de Mercadeo y Ventas	10	Solicita a Jefe Financiero y Contable la emisión de los cheques de devolución correspondientes adjuntando punto resolutivo de aprobación y al Jefe de Sección de Tecnologías e Información liberar espacios arrendados para que se encuentren nuevamente en status disponible para la venta.
Jefe Financiero y Contable	11	Gira instrucciones a su personal a cargo para la emisión de cheques, al cumplirse el proceso de emisión de cheques notifica a Jefe de Ventas y Mercadeo que informen al cliente.
Jefe de Mercadeo y Ventas	12	Gira instrucciones al Gestor de Servicio al cliente para que notifique al cliente que puede pasar a recoger sus cheques correspondientes.

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Gestor de Servicio al cliente	13	Contacta al cliente, deberá asesorar con horarios de caja y documentación que debe de presentar para retirar cheques.
Cliente	14	Retira cheques de devolución correspondientes de caja de Coperex.
FIN DEL SUB PROCESO		

7.5.1 Diagrama del proceso: Anulación del contrato después del pago y cancelación de reservas con solicitud de devolución del dinero a requerimiento del cliente.



000581

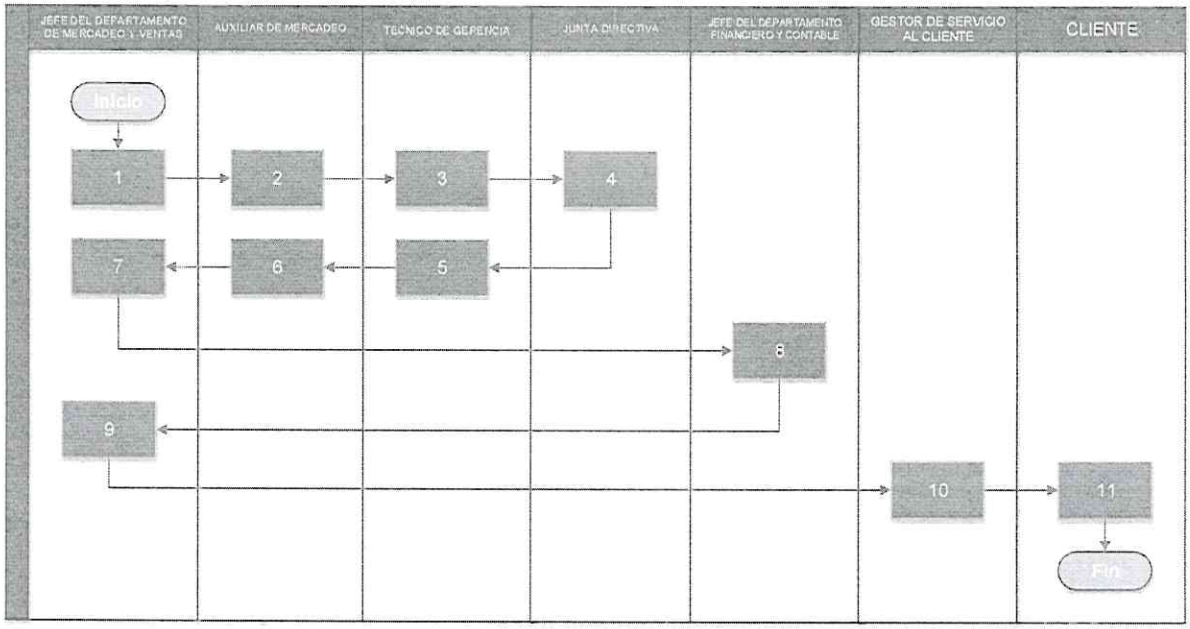
7.6 Anulación del contrato después del pago y cancelación de reservas con solicitud de devolución del dinero a requerimiento del Departamento de Mercadeo y Ventas.

Se pueden anular cuando se detecta que el cliente brindó información falsa para participar y por decisión de Coperex por no convenir a sus intereses.

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Jefe de Mercadeo y Ventas	1	Gira instrucciones a Auxiliar de Mercadeo para elaboración de oficio dirigido a Junta directiva solicitando la cancelación de participación del cliente en el evento ferial.
Auxiliar de Mercadeo	2	Elabora oficio y traslada a Técnico de Gerencia para aprobación o no y conocimiento de Junta Directiva.
Técnico de Gerencia	3	Traslada oficio a Junta Directiva
Junta Directiva	4	Aprueba o rechaza la solicitud y emite punto resolutivo. Si es aprobada continúa el proceso Si es rechazada regresa a paso 1
Técnico de Gerencia	5	Traslada punto resolutivo a Auxiliar de Mercadeo.
Auxiliar de Mercadeo	6	Al recibir punto resolutivo informa a Jefe de Mercadeo y Ventas la decisión.
Jefe de Mercadeo y Ventas	7	Solicita a Jefe Financiero y Contable la emisión de los cheques de devolución correspondientes adjuntando punto resolutivo de aprobación y al Jefe de Sección de Tecnologías e Información liberar espacios arrendados para que se encuentren nuevamente en status disponible para la venta.
Jefe Financiero y Contable	8	Gira instrucciones a su personal a cargo para la emisión de cheques, al cumplirse el proceso de emisión de cheques notifica a Jefe de Ventas y Mercadeo que informen al cliente.

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Jefe de Mercadeo y Ventas	9	Gira instrucciones al Gestor de Servicio al cliente para que notifique al cliente que puede pasar a recoger sus cheques correspondientes.
Gestor de Servicio al cliente	10	Contacta al cliente, deberá asesorar con horarios de caja y documentación que debe de presentar para retirar cheques.
Cliente	11	Retira cheques de devolución correspondientes de caja de Coperex.
FIN DEL SUB PROCESO		

7.6.1 Diagrama del proceso: Anulación del contrato después del pago y cancelación de reservas con solicitud de devolución del dinero a requerimiento del Departamento de Mercadeo y Ventas.



000582

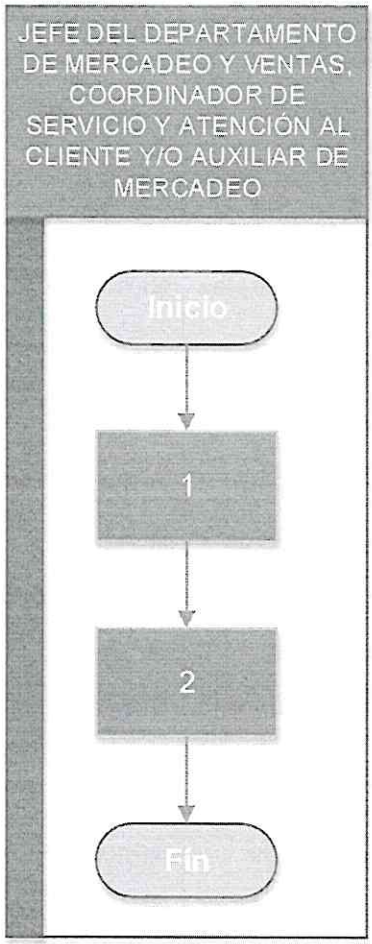
7.7 Generación de los reportes de los eventos feriales

Existe diversidad de reportes que genera el sistema PMV ferias, los cuales pueden ser generados por 3 responsables según se requiera, siendo los siguientes puestos de trabajo las personas autorizadas para emitirlos:

1. Jefe de Mercadeo y Ventas
2. Coordinador de Servicio al Cliente
3. Auxiliar de Mercadeo

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Jefe de Mercadeo y Ventas, Coordinador de Servicio al Cliente y/o Auxiliar de Mercadeo	1	MENÚ PMV FERIAS (REPORTES)
Jefe de Mercadeo y Ventas, Coordinador de Servicio al Cliente y/o Auxiliar de Mercadeo	2	Generar el reporte necesitado. (Ver Tabla de Reportes)
FIN DEL SUB PROCESO		

7.7.1 Diagrama del proceso: Generación de los reportes de los eventos feriales



7.7.2 Tabla de reportes de eventos feriales

No.	REPORTE	IDENTIFICACIÓN	OPCIÓN DE MENÚ EN SISTEMA PMV
1	Reporte de stands Iniciales para la Venta	RPMV 13	551
2	Reporte Total de stands Arrendados	RPMV 14	552
3	Cartera de Clientes Feriales	RPMV 15	553
4	Reporte de Venta de stands por Vendedor	RPMV 16	554
5	Reporte de CENEFAS requeridas	RPMV 17	555

000583

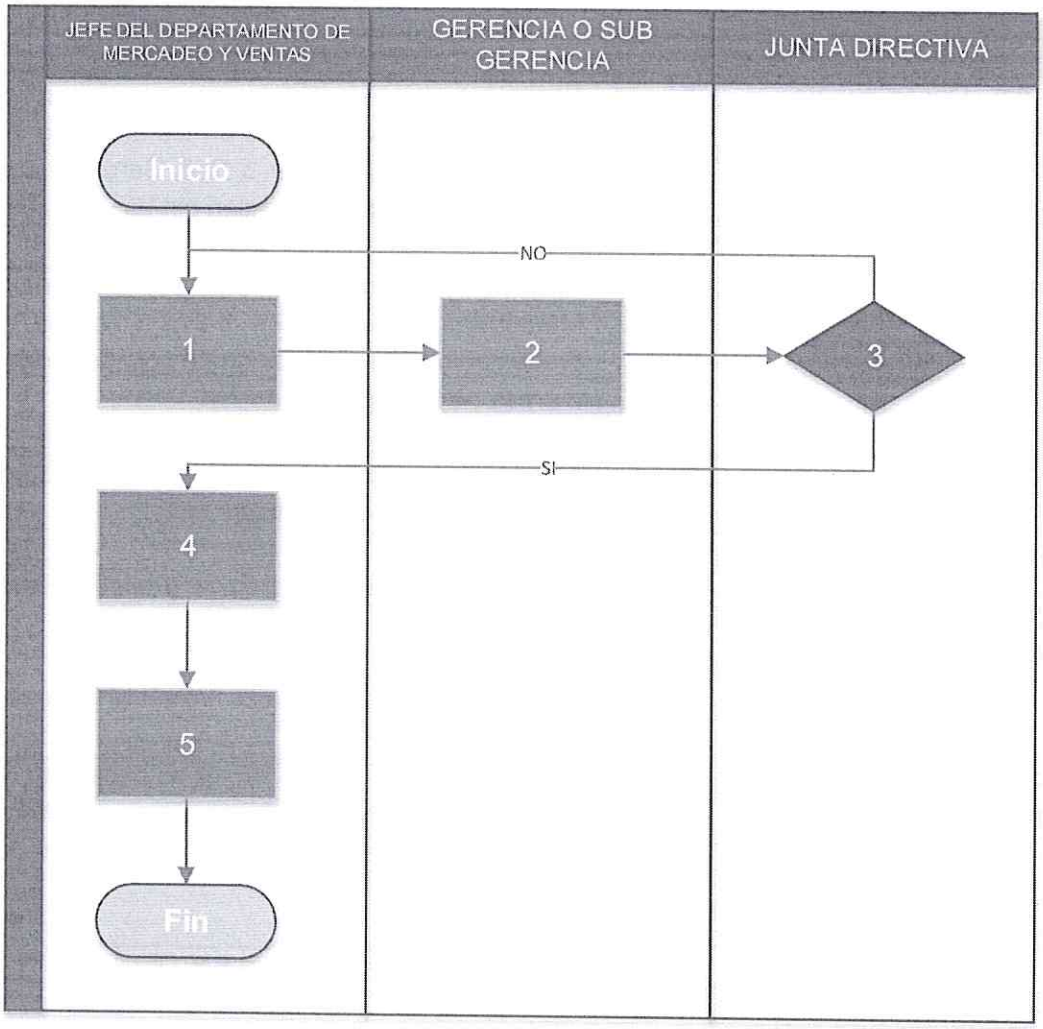
No.	REPORTE	IDENTIFICACIÓN	OPCIÓN DE MENÚ EN SISTEMA PMV
6	Reporte de cheques por Depósitos Liquidables	RPMV 18	556
7	Reporte de Venta Acumulada de la Feria	RPMV 19	557
8	Reporte de Arrendatarios para la SAT	RPMV 20	558
9	Reporte de cenefas por salón	RPMV 21	559
10	Reporte de Contratos Feriales Anulados	RPMV 22	560
11	Reporte de metros cuadrados vendidos	RPMV 23	561
12	Reporte de stands disponibles a la fecha	RPMV 52	563
13	Reporte de Reservas por Vendedor	RPMV 61	564
14	Reporte de Clientes Feriales Nuevos	RPMV	565
15	Reporte de Efectividad de la publicidad	RPMV63	566
16	Reporte de Contratos Generados	RPMV62	567
17	Reporte de Clientes que han comprado en la Feria Actual	RPMV	568
18	Consulta de stands vendidos por cliente		569
19	Reporte de Modificación de stands	RPMV71	570
20	Reporte de Tickets de Propietarios por salón	RPMV72	571
21	Reporte de Tickets de Colaboradores por salón	RPMV73	572
22	Reporte de Tickets Entregados al Propietario	RPMV75	573
23	Reporte de Tickets Entregados a Colaboradores	RPMV76	574
24	Reporte de Carga Inicial Ferial	RPMV74	575
25	Reporte para la SAT por salón	RPMV78	576
26	Venta Histórica Ferial	RPMV125	578
27	Reporte de stands por Cliente	RPMV126	579

7.8 Redefinición de metas (stands o precios) y modificación de precios en el sistema de computación durante la feria

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Jefe del Departamento de mercadeo y ventas	1	Según ejecución de las ventas, presenta solicitud de modificación de precios de los stands o áreas no vendidas a Gerencia o Sub Gerencia con la finalidad de que no se queden sin vender.
Gerencia o Sub Gerencia	2	Agenda visita de Jefe del Departamento de Mercadeo y Ventas con Junta Directiva para presentación de modificación de precios de stands o áreas no vendidas.
Junta Directiva	3	Aprueba o rechaza la solicitud presentado por la Jefe de Mercadeo y Ventas Si la Junta Directiva aprueba, se procede a realizar Plan de Acción Si la Junta Directiva rechaza, volver al Paso No. 1.
Jefe del Departamento de mercadeo y ventas	4	Ejecuta PLAN DE ACCIÓN. Si es necesario debe de realizar los cambios en el sistema de PMV que correspondan según lo aprobado por la Junta Directiva.
Jefe del Departamento de mercadeo y ventas	5	Presenta resultados del PLAN DE ACCIÓN a la Junta Directiva
FIN DEL SUB PROCESO		

000584

7.8.1 Diagrama del proceso: Redefinición de metas (stands o precios) y modificación de precios en el sistema de computación durante la feria

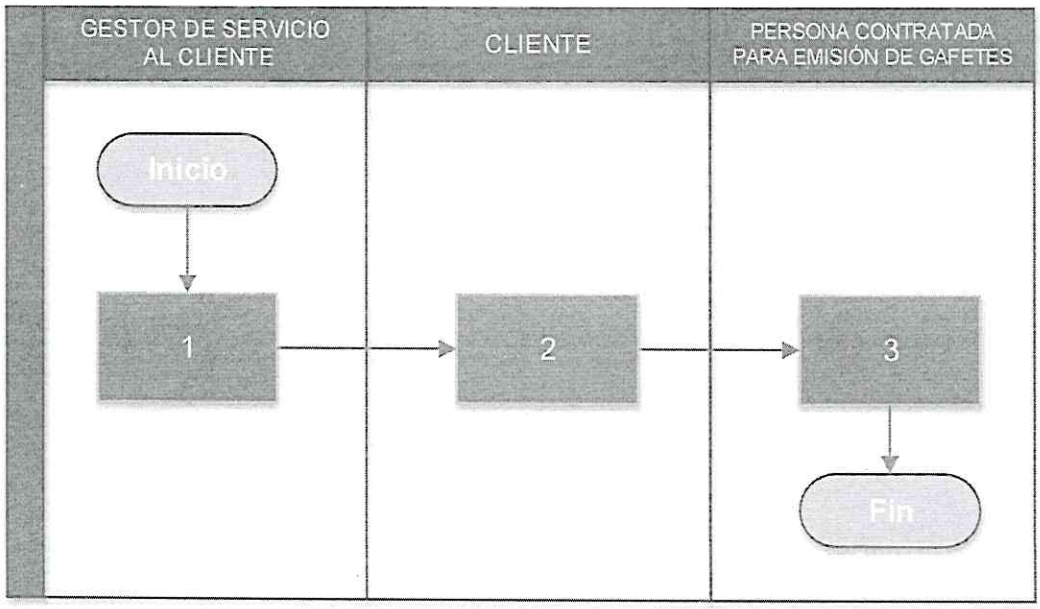


7.9 Entrega de gafetes de identificación a arrendatarios de stands

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Gestor de Servicio al Cliente	1	Entrega ticket (s) de gafetes de cortesía al cliente (1)
Cliente	2	Se dirige al área de emisión de gafetes para la toma de fotografías. Entrega a la persona responsable de tomar la fotografía, sus ticket (s) de cortesía e indica los datos generales de su arrendamiento
Persona contratada para emisión de gafetes	3	Toma fotografía del cliente y emite carné de expositor.
FIN DEL SUB PROCESO		

(1) En el Departamento de Mercadeo y Ventas se debe de llevar un control interno de entrega de tickets de cortesía o incluidos por la venta del stands o áreas arrendadas.

7.9.1 Diagrama del sub proceso: Entrega de gafetes de identificación a arrendatarios de stands.

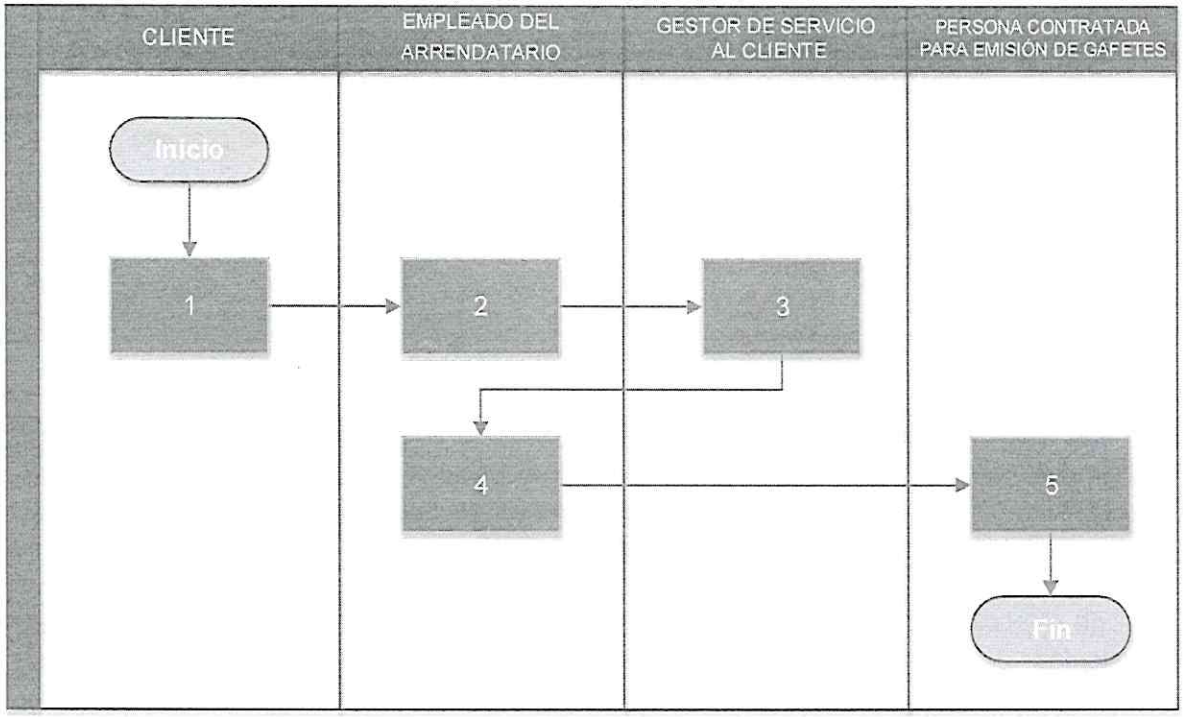


000585

7.10 Venta y emisión de gafetes para empleados de arrendatarios

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Cliente	1	Envía el listado por escrito al Gestor de Servicio al cliente con la siguiente información: • Nombre y apellido completos (según lo tenga registrado en su DPI) • Número de DPI o Certificado de Nacimiento si es menor de edad, o Pasaporte. • Salón en el que se encuentra ubicado el stand • Número de stand
Empleado del cliente	2	Se dirige con el asesor de servicio al cliente o Asistente Administrativo para tramitar su(s) gafete(s)
Gestor de Servicio al Cliente	3	Procede a entregarle el ticket para venta de los Gafetes respectivos.
Empleado del cliente	4	Se dirige al área de emisión de gafetes para la toma de fotografías.
Persona contratada para emisión de gafetes	5	• Identifica al empleado del cliente por su DPI, Certificado de Nacimiento o Pasaporte. • Registra los datos de la persona en el sistema PMV. • Emite los gafetes • Entrega los gafetes al empleado del cliente.
FIN DEL SUB PROCESO		

7.10.1 Diagrama del sub proceso: Venta y emisión de gafetes para empleados de arrendatarios



7.11 Creación de stands o áreas adicionales para eventos feriales.

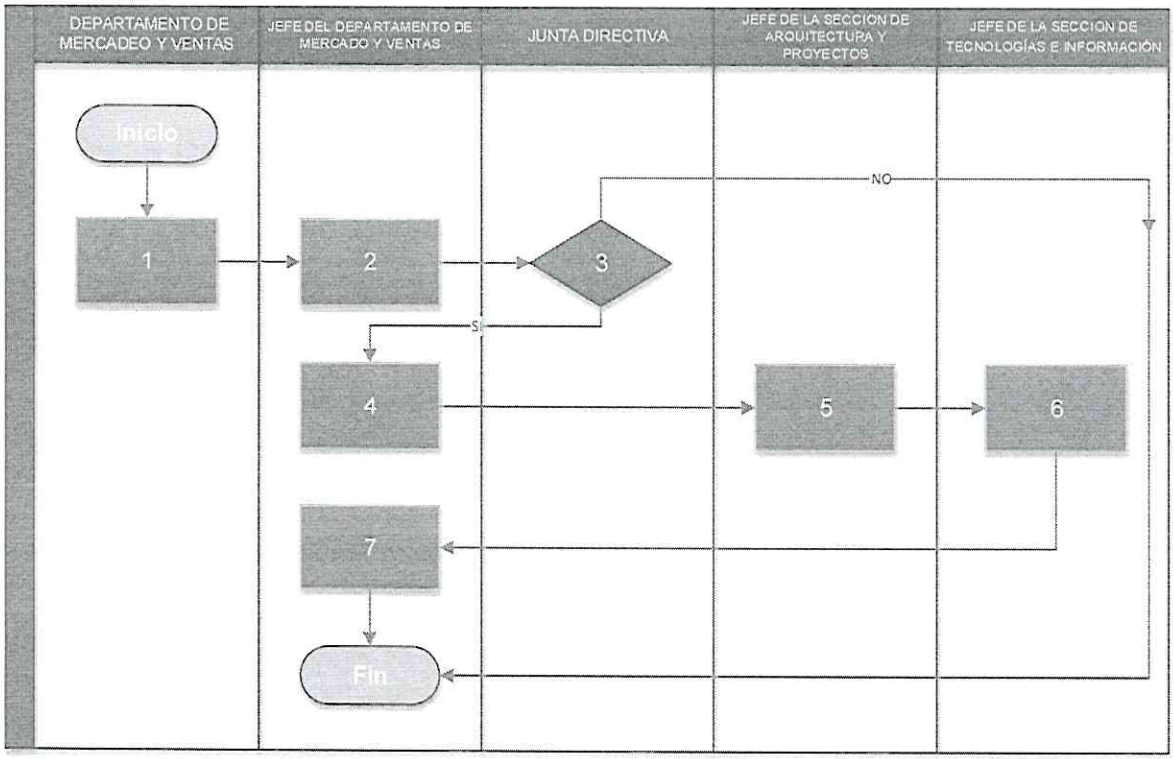
Este sub proceso se aplicará cuando ya está parametrizado el evento ferial y se observa en el montaje o durante el desarrollo del evento ferial que existe algún lugar idóneo disponible para habilitar otro stand o área para venta.

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Departamento de Mercadeo y Ventas	1	Observa un área idónea disponible para agregar un nuevo stand o área para la venta.
Jefe del Departamento de Mercadeo y Venta	2	Emite oficio a Junta Directiva para aprobación de habilitación de nuevo espacio para la venta y su tarifa correspondiente.

000566

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Junta Directiva	3	Aprueba o se rechaza la solicitud, emitiendo punto resolutivo. Si se aprueba la solicitud avanza el proceso. Si es rechazada la solicitud finaliza el proceso.
Jefe del Departamento de Mercadeo y Venta	4	Si se aprueba la solicitud ingresa al Sistema PMV el nuevo stand o área para la venta, solicita a Jefe de Sección de Arquitectura y Proyectos agregar el stand o área para actualizar y generar planos nuevos del evento ferial.
Jefe de Sección de Arquitectura y Proyectos	5	Actualiza planos del evento ferial y entrega en formato JPG a Jefe de Sección de Tecnologías e Información para la nueva carga y actualización en el sistema PMV de ferias.
Jefe de Sección de Tecnologías e Información	6	Coloca en nuevo plano ferial y realiza actualizaciones en el sistema PMV para que los stands o áreas nuevas estén habilitadas para la venta.
Jefe del Departamento de Mercadeo y Venta	7	Verifica en el sistema PMV, en el menú de Ferias que estén habilitadas correctamente las nuevas áreas para la venta.
FIN DEL SUB PROCESO		

7.11.1 Diagrama del sub proceso: Creación de stands o áreas adicionales para eventos feriales.



7.12 Venta de tickets VIP de acceso a parqueo para montaje o desmontaje de evento ferial

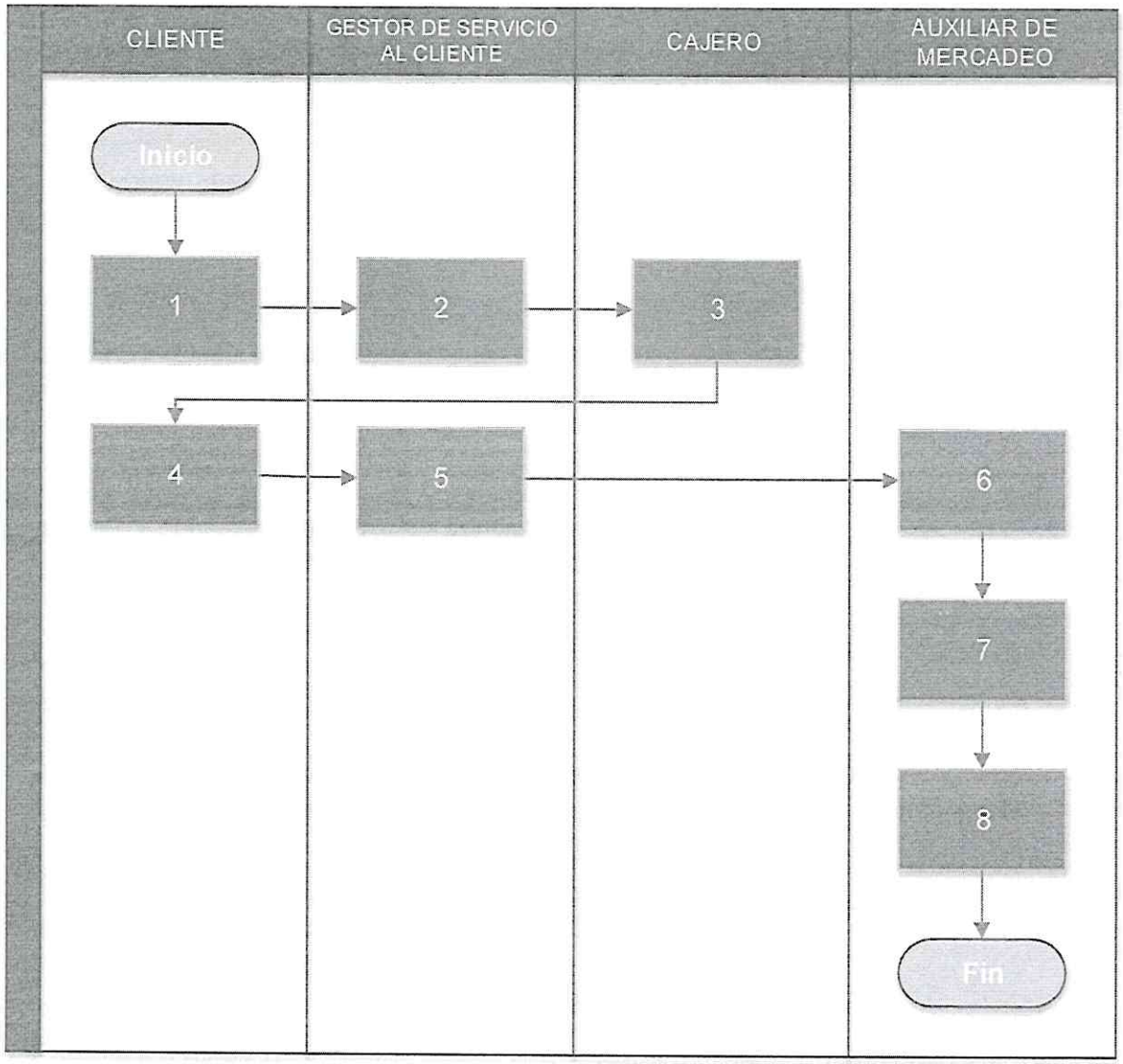
La finalidad de este tickets de parqueo es otorgar la ventaja de que por un precio fijo por día el cliente podrá utilizar el parqueo de vehículos para ingresos y egresos libres durante todo el día en cualquiera de las talanqueras o accesos en donde se realiza el evento ferial, se podrán vender únicamente para actividades de montaje y desmontaje, sin embargo el Gerente, el Sub Gerente, el Jefe de Ventas y/o Coordinador de Servicio al Cliente, puede autorizar la su venta durante la ejecución de la feria a discreción según casos especiales expuestos por los clientes.

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Cliente	1	Se dirige con el Gestor de Servicio al Cliente a solicitarlo los tickets de parqueo a utilizar

00058

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Gestor de Servicio Al Cliente	2	Ingresa al sistema PMV para hacer el requerimiento de los tickets VIP que le soliciten. Ingresa la información requerida para elaboración del requerimiento digital Imprime requerimiento digital y traslada a Jefe de Departamento Mercadeo y Ventas para firma y sello de autorización Entrega a cliente requerimiento digital y lo dirige con el cajero para que pueda realizar su pago
Cajero	3	Recibe requerimiento digital, emite el recibo del pago, una copia donde firma el cliente de recibido y el original que entrega al cliente
Cliente	4	Regresa con el Gestor de Servicio Al Cliente y entrega recibo de pago realizado
Gestor de Servicio Al Cliente	5	Revisa en el sistema de PMV que el pago se haya registrado correctamente y traslada recibo de pago al Auxiliar de mercadeo para emisión de los tickets solicitados
Auxiliar De Mercadeo	6	Recibe recibo F63A de pago Verifica que el pago este correcto En el equipo de parqueo ingresa al sistema para programar e impresión de los tickets de acceso solicitados
Auxiliar De Mercadeo	7	Imprime ticket vip de acceso, sella el ticket con la fecha programada Registra el ticket venido en su control interno
Auxiliar De Mercadeo	8	Entrega al cliente el o los tickets VIP solicitados y firma en el recibo del cliente de entregado.
FIN DEL SUB PROCESO		

7.12.1 Diagrama del sub proceso: Venta de tickets VIP de acceso a parqueo para montaje o desmontaje de evento ferial



000583

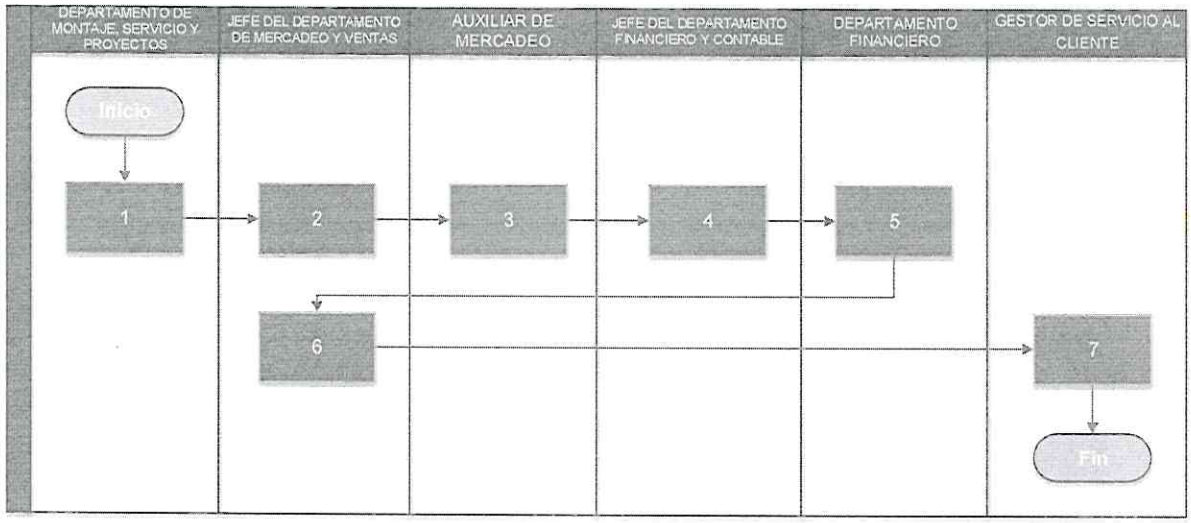
7.13 Cobro por consumo de energía eléctrica a arrendatarios

El presente cobro aplica a los arrendatarios de restaurantes y/o a arrendatarios que hayan solicitado instalación de energía eléctrica adicional en sus stands o áreas arrendadas según sus necesidades específicas.

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Departamento de Montaje, Servicio y Proyectos	1	Traslada a Jefe de Mercadeo y Ventas reporte de consumo de energía eléctrica de cada arrendatario de restaurante y/o a arrendatarios que hayan solicitado instalación de energía eléctrica adicional.
Jefe del Departamento de Mercadeo y Ventas	2	Revisa reportes presentados, verificar a que clientes se les puede aplicar el descuento por consumo de energía y a que clientes se debe de llamar para realizar el cobro del monto excedente a pagar si en caso no alcanza el valor de depósito liquidable. (1) Gira instrucciones a Auxiliar de Mercadeo y Ventas para elaboración de oficio dirigido a Jefe Financiero y Contable solicitando que sean ejecutados los descuentos correspondientes de depósito liquidable.
Auxiliar de Mercadeo	3	Elabora oficio y traslada a Jefe Financiero y Contable
Jefe del Departamento Financiero y Contable	4	Gira instrucciones a su personal a cargo para que del depósito liquidable del cliente descuente el valor total de energía eléctrica.
Departamento Financiero Contable	5	Emite cheque de devolución e informa a Jefe de Mercadeo y Ventas cuando ya esté listo para que el cliente lo recoja en la caja central ubicada en las oficinas de COPEREX.
Jefe del Departamento de Mercadeo y Ventas	6	Notifica a Gestor de Servicio al Cliente para que contacte al cliente y le comunique que su cheque está disponible para que pueda recogerlo.
Gestor de Servicio al Cliente	7	Se contacta con el cliente para comunicarle que su cheque está disponible para que pueda recogerlo.
FIN DEL SUB PROCESO		

(1) Cuando el depósito liquidable es menor al valor total de consumo de energía eléctrica, gira instrucciones a Gestores de Servicio al Clientes para que contacten al cliente y realicen el cobro correspondiente por el excedente.

7.13.1 Diagrama del sub proceso: Cobro por consumo de energía eléctrica a arrendatarios



7.14 Instalación de energía eléctrica adicional a arrendatarios.

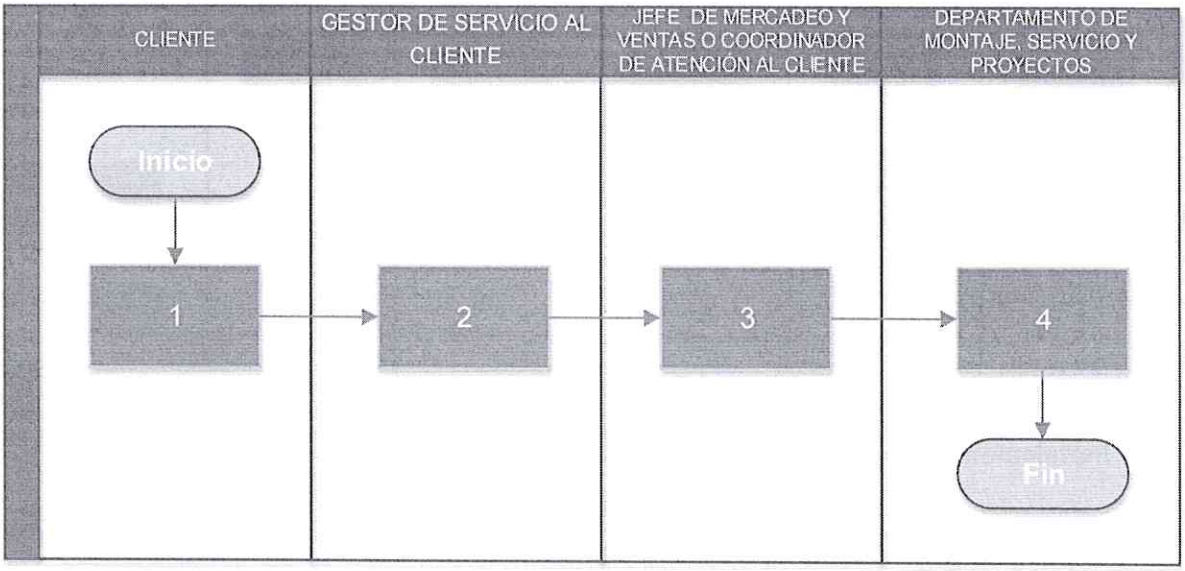
Este proceso se da cuando la instalación de energía eléctrica que incluye el stand o área arrendada no le es suficiente al cliente debido a mayor potencia que requieren los aparatos eléctricos que trae, y cuando el cliente necesita energía eléctrica continua fuera del horario de atención de la feria e ingreso de expositores.

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Cliente	1	Realiza solicitud al Gestor de Servicio al Cliente.
Gestor de Servicio al Cliente.	2	Traslada solicitud a Coordinador de Servicio al Cliente y/o Jefe del Departamento de Mercado y Ventas
Coordinador de Servicio al Cliente y/o Jefe del Departamento de Mercado y Ventas	3	Traslada solicitud a Departamento de Montaje, Servicio y Proyectos

000589

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Departamento de Montaje, Servicio y Proyectos	4	Instala energía eléctrica adicional en stand o área solicitada
FIN DEL SUB PROCESO		

7.14.1 Diagrama del sub proceso: Instalación de energía eléctrica adicional a arrendatarios



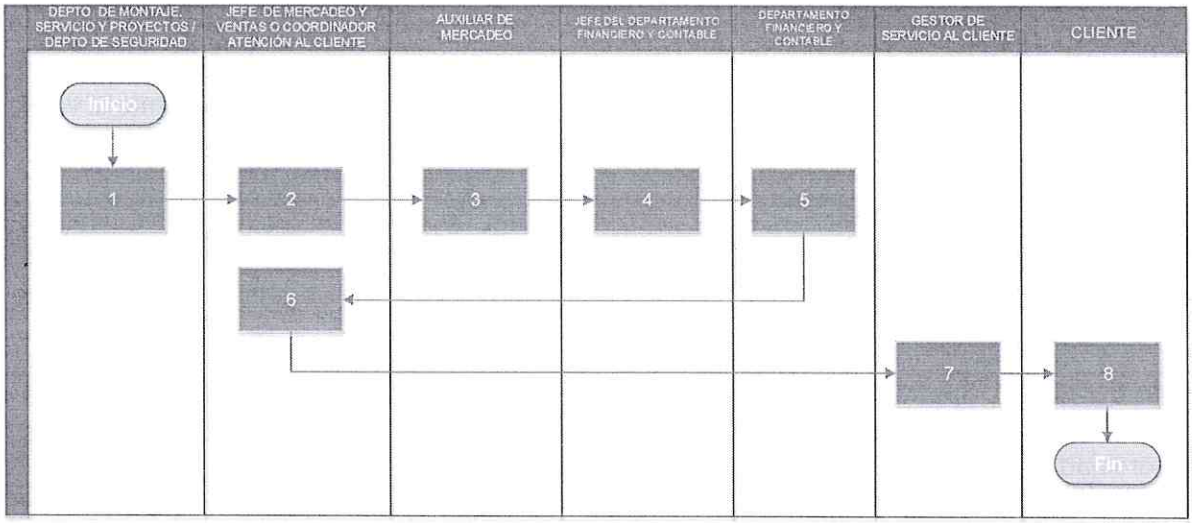
7.15 Devolución de depósito liquidable por participación en evento ferial

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Departamento de Seguridad y/o Departamento de Montaje, Servicio y Proyectos	1	Traslada a Jefe de Mercadeo y Ventas reporte de daños o faltas ocasionadas por el cliente según reglamento de evento ferial
Jefe del Departamento de Mercadeo y Ventas y/o Coordinador de Servicio y Atención al cliente	2	Revisa reportes presentados y gira instrucciones a Auxiliar de Mercadeo y Ventas para elaboración de oficio dirigido a Jefe Financiero y Contable solicitando que sean ejecutados los descuentos correspondientes.

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Auxiliar de Mercadeo	3	Elabora oficio y traslada a Jefe Financiero y Contable.
Jefe del Departamento Financiero y Contable	4	Gira instrucciones a su personal a cargo para que del depósito liquidable del cliente descuente el valor total de los daños o faltas ocasionadas.
Departamento Financiero Contable	5	Emite cheque de devolución e informa a Jefe de Mercadeo y Ventas cuando ya esté listo para que el cliente lo recoja en la caja central ubicada en las oficinas de Coperex.
Jefe del Departamento de Mercadeo y Ventas y/o Coordinador de Servicio y Atención al cliente	6	Notifica a Gestor de Servicio al Cliente para que contacte al cliente y le comunique que su cheque está disponible para que pueda recogerlo.
Gestor de Servicio al Cliente	7	Se contacta con el cliente para comunicarle que su cheque está disponible para que pueda recogerlo.
Cliente	8	Recoge en caja el cheque correspondiente.
FIN DEL SUB PROCESO		

000590

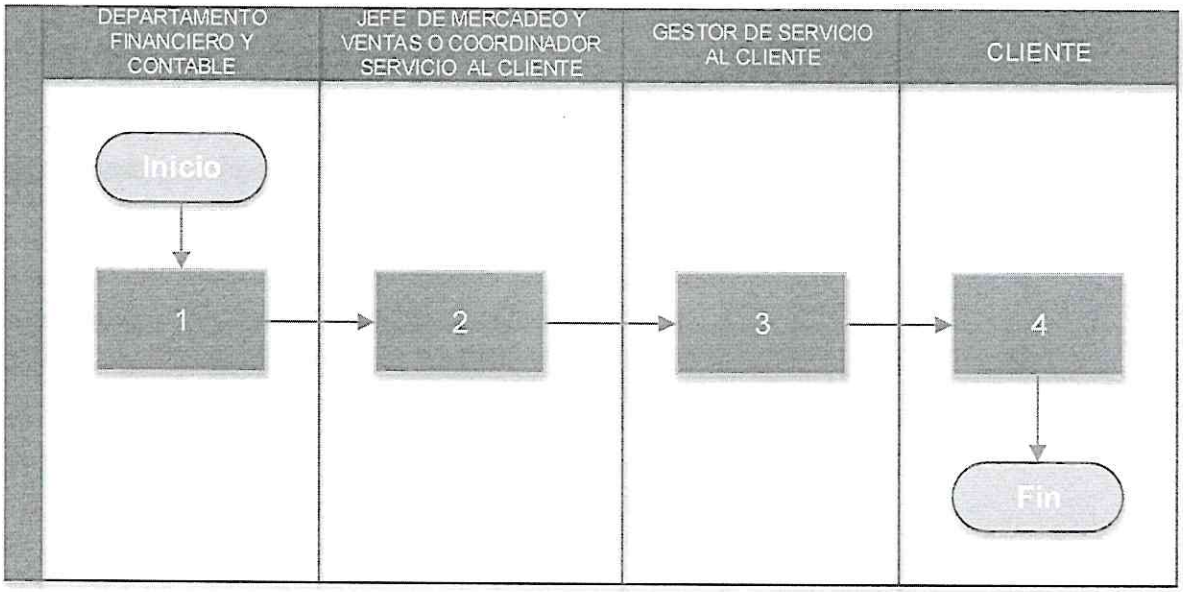
7.15.1 Diagrama del sub proceso: Devolución de depósito liquidable por participación en evento ferial



7.16 Aviso del cheque del depósito liquidable

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Departamento Financiero y Contable	1	Entrega listado de cheques de depósito liquidable listos para recoger en caja de COPEREX a Jefe de Mercadeo y Ventas y/o Coordinador de Servicio al Cliente.
Jefe de Mercadeo y Ventas y/o Coordinador de Servicio al Cliente	2	Traslada información a Gestores de Servicio al Cliente para que contacten a sus respectivos clientes para que les notifiquen que pueden recoger su cheque de depósito liquidable correspondiente.
Gestor de servicio al cliente	3	Contactan al cliente por vía correo electrónico o llamada para notificarle sobre la disponibilidad de su cheque. Deberá otorgarle al cliente la información completa sobre horarios y días y días de atención de caja y la papelería que deben de presentar para retirarlo.
Cliente	4	Se presenta a oficinas centrales para retirar su cheque de devolución correspondiente.
FIN DEL SUB PROCESO		

7.16.1 Diagrama del sub proceso: Aviso del cheque del depósito liquidable



7.17 Solicitud de Descuentos, cortesías y autorizaciones especiales de clientes

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Cliente	1	Por alguna situación en especial si se diera el caso puede presentar una solicitud por escrito de descuento o cortesía en relación a la cotización presentada, pudiendo ser sobre el valor de arrendamiento o algún servicio adicional cotizado. Traslada solicitud a su Gestor de Servicio Al Cliente
Gestor de Servicio Al Cliente	2	Recibe solicitud y analiza lo solicitado, realiza el análisis y sugerencias correspondientes Traslada al Jefe de Departamento MV para revisión y aprobación

000591

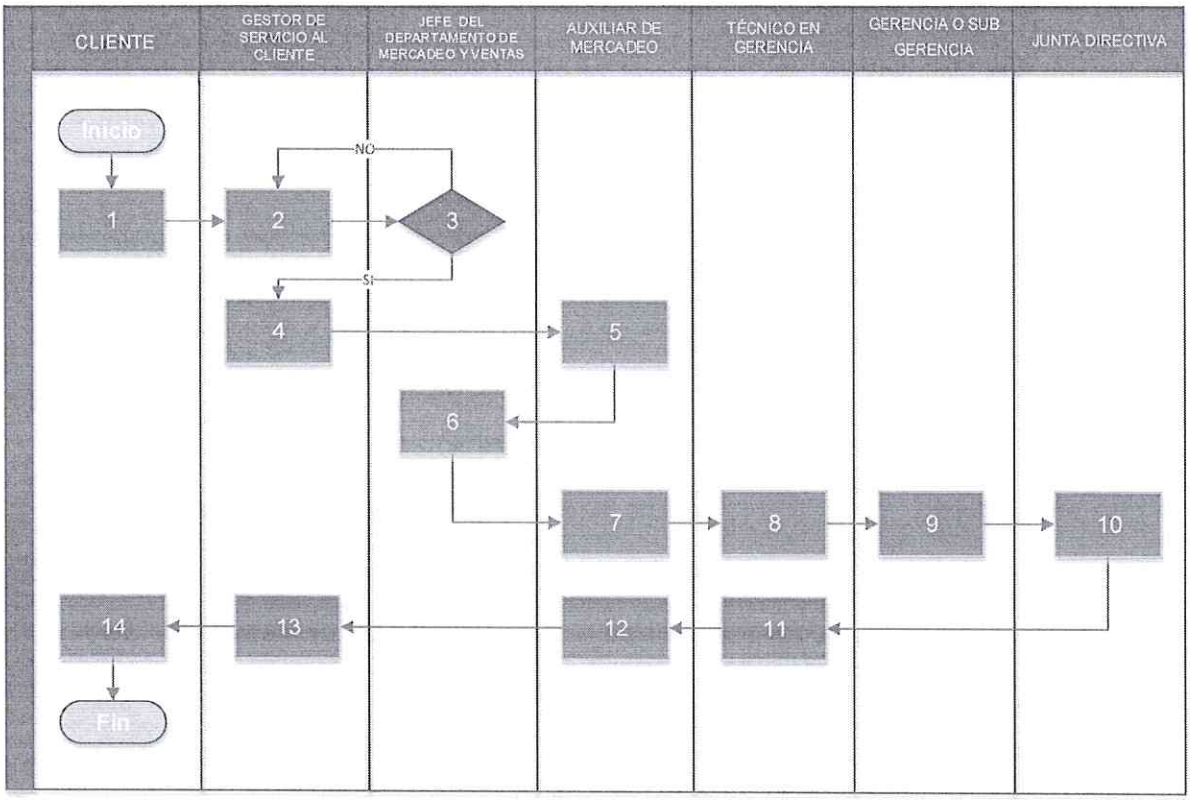
RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Jefe del Departamento de Mercadeo y Ventas	3	Recibe solicitud, analiza y revisa la información con el Gestor de Servicio al Cliente Analiza si es viable o no gestionar la solicitud del cliente, si no procede informa al Gestor de Servicio al cliente para que informe al cliente, regresa a paso 2. Si la solicitud se gestiona o procede, informa al Gestor de Servicio al Cliente que se autoriza de forma Internamente bajo su criterio dependiendo los costos que tiene autorizados o es necesario trasladar a Junta Directiva para aprobación En caso procede de forma internamente firma y sella de autorizado la solicitud y/o cotización generada y devuelve a Gestor de Servicio al Cliente En caso sea necesario trasladar para conocimiento y aprobación de Junta Directiva, traslada solicitud a el Auxiliar de Mercadeo para trasladar a Junta Directiva
Gestor de Servicio al Cliente	4	Recibe solicitud En caso procede a someterla la solicitud a Junta Directiva, traslada la solicitud al Auxiliar De Mercadeo con los datos del cliente e información de la solicitada
Auxiliar de Mercadeo	5	Recibe solicitud Elabora un oficio con correlativo interno para Junta Directiva con los datos del cliente, evento, solicitud y sugerencia del Departamento Mercadeo y Ventas Traslada oficio a Jefe de Departamento Mercadeo y Ventas para revisión
Jefe del Departamento de Mercadeo y Ventas	6	Recibe oficio, verifica los datos, solicitudes y sugerencias planteadas. Firma, sella y regresa oficio al Auxiliar de Mercadeo

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Auxiliar de Mercadeo	7	Recibe oficio revisado, firmado y sellado por Jefe de Departamento de Mercadeo y Ventas Genera una copia del oficio Departamento de Mercadeo y Ventas y solicitud del cliente para traslado al Técnico de Gerencia para su recepción
Técnico de Gerencia	8	Recibe oficio del Departamento de MV y solicitud del cliente Firma de recibido a la Auxiliar De Mercadeo una copia del oficio y solicitud del cliente Traslada a Sub Gerente el oficio y documentos recibidos para revisión.
Gerencia o Sub Gerencia	9	Recibe oficio y solicitud, dentro de los puntos de agenda de la reunión presenta dicha solicitud ante Junta Directiva para su aprobación o rechazo.
Junta Directiva	10	Evalúa, analiza y se da por enterada de la solicitud y toman la decisión de aprobar o no lo solicitado Emite resolución de lo resuelto a dicha solicitud
Técnico de Gerencia	11	Traslada la resolución a la solicitud presentada a la Auxiliar de Mercadeo
Auxiliar de Mercadeo	12	Recibe la resolución a la solicitud presentada Registra y archiva la resolución. Traslada resolución al Gestor de Servicio Al Cliente.
Gestor de Servicio al Cliente	13	Recibe la notificación y/o resolución de la solicitud presentada Informa al cliente de lo resuelto Ingresa al sistema PMV en la cotización del cliente para realizar el cambio en los costos autorizados para actualizar la cotización.

000592

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
		Revisa que los datos y costos sean los correctos según lo autorizado Procede a congelar cotización final
Cliente	14	Se presenta a oficinas centrales para firma de la cotización final actualizada con los datos autorizados
FIN DEL SUB PROCESO		

7.17.1 Diagrama del sub proceso: Solicitud de Descuentos, cortesías y autorizaciones especiales de clientes



8 GLOSARIO

Área o stand para arrendar:

Espacio delimitado que se otorga por un precio determinado en donde se encuentran se encuentran expuestos los productos de un país, región o empresa, en una feria o exposición.

Arrendador:

Es quien da u ofrece algo en arrendamiento. El verbo arrendar, por su parte, hace referencia a conceder o adquirir el aprovechamiento temporal de una cosa a partir de un pago.

Arrendatario:

Persona que toma una determinada cosa o servicio en arrendamiento.

Arrendar:

Significa ceder, hacer una transferencia o asumir el aprovechamiento temporario de algo a cambio del abono de una determinada tarifa. Esto significa, por lo tanto, que arrendar funciona como sinónimo de alquilar, por lo que el arrendatario es el sujeto que toma algo en arrendamiento.

Área para arrendar

Espacio delimitado que se otorga por un precio determinado en donde se puede realizar una actividad o evento comercial o social.

Adeudo

Obligación que tiene una persona de pagar, devolver o dar una cantidad de dinero u otra cosa a otra persona.

Agente de Seguridad

Persona encargada de velar y cumplir con los requerimientos básicos en vigilancia y control con la finalidad de resguardar las instalaciones y a los empleados.

000593

Arrendante

Persona que da, ofrece o concede un área, salón, cosa o servicio en arrendamiento, a partir de un pago.

Arrendatario

Persona que toma, adquiere o recibe un área, salón, cosa o servicio en arrendamiento, a partir de un pago.

Arrendar

Significa ceder, hacer una transferencia o asumir el aprovechamiento temporario de algo a cambio de una determinada tarifa o pago. Esto significa, por lo tanto, que arrendar funciona como sinónimo de alquilar.

Caja

Lugar o espacio físico dentro de la institución donde la persona o cliente realiza sus pagos y/o recoge cheques.

Contrato de arrendamiento:

Documento en donde el arrendador se compromete a traspasar la utilización y el aprovechamiento de un elemento (que puede ser, de acuerdo con cada circunstancia, inmueble o mobiliario) de manera temporal, al arrendatario. Éste, por su parte, asume el compromiso de abonar un determinado precio por habitar o hacer uso de un área u objeto determinado; El pago de esta tarifa puede acordarse de distintas formas entre los involucrados: puede consistir en una obligación periódica (denominada renta o alquiler) o en una única transacción. El pago también puede concretarse con cosas equivalentes al precio del producto, sin dinero de por medio.

Conred

Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres -CONRED-

Coperex

Comité Permanente de Exposiciones

Cotización

Documento donde se establece un precio de un bien, instalación y/o servicios solicitados.

Cliente

Persona individual o jurídica que utiliza o requiere los servicios de una empresa regularmente.

Decreto

Un decreto es toda disposición administrativa que provenga de una autoridad o poder superior compuesto por normas o reglamentos. Dependiendo de la legislación de cada país, un decreto puede ser emanado directamente por el presidente, por el primer ministro o por el Consejo de Estado.

Desmontaje

Operación de desarmar las piezas de una máquina, instalación o estructura.

Evento

Acontecimiento o acción programada, que se puede realizar en un lugar abierto o cerrado, al que se acude y puede ser de índole comercial, educativo, religioso, político o social.

Eventos feriales o feria:

Lugar al que se acude para hacer negocios. Actividad que se celebra en unas fechas determinadas y en el que se compran y se venden todo tipo de productos para su promoción y venta.

Expediente Físico

Conjunto de documentos o papelería donde se lleva el control del proceso de una actividad o evento programado de un cliente.

Gestor De Servicio Al Cliente

Persona encargada y responsable de la atención, servicio y venta con el cliente

000394

Impuesto al Valor Agregado -IVA-

El impuesto al valor agregado (IVA) es un impuesto o tasa que se cobra sobre la adquisición de productos y servicios o sobre otras operaciones en distintos países del mundo.

Junta Directiva:

Es la máxima autoridad conformada por representantes de los diferentes sectores económicos, es la que ha de coordinar el funcionamiento ordinario de la entidad y es elegida por la asamblea según los criterios que marquen los estatutos.

IGSS

Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

Local:

Espacio delimitado donde se establecer un comercio o negocio.

Logística

Es el conjunto de los medios y métodos que permiten llevar a cabo la organización de una empresa o de un servicio. La logística empresarial implica un cierto orden en los procesos que involucran a la producción y la comercialización de mercancías.

Montaje

El montaje engloba, por un lado, la disposición del equipo y los recursos técnicos, humanos y materiales que se utilizaran en el lugar donde se realizará el evento. Por otro, constituye las bases estéticas, estructurales y funcionales sobre las que se desarrolla el evento.

MINGOB

Ministerio de Gobernación

MINDEF

Ministerio de la Defensa Nacional

Organizador

Persona individual o jurídica que planifica, organiza, negocia, coordina y promueve la realización del evento o actividad.

Penalización

Una penalización es una sanción o un castigo impuesto por una autoridad determinada ante una infracción.

Plano del área o salón

Es un plano de la planta de un área, salón, cosa o servicio determinado a escala, con medidas, divisiones y ubicación en que ha sido proyectada la instalación.

PMT

Policía Municipal de Tránsito

PNC

Policía Nacional Civil

PMV

Promoción, Mercadeo y Ventas

Recibo De Pago F63A

Documento legal que se le entrega al arrendatario que adquiere o recibe un área, salón, cosa o servicio en arrendamiento, a partir de un pago.

Receptor Pagador

Persona del área de caja que se encarga de recibir los pagos y emisión de recibos F63A

Salón

Espacio delimitado con techo, paredes y servicios básicos que se otorga por un precio determinado en donde se puede realizar una actividad o evento comercial o social.

00059

Sanción

El concepto refiere a un castigo que se aplica a la persona que viola una norma o una regla.

Sistema PMV

Programa utilizado por el Departamento de Promoción, Mercadeo y Ventas para para registrar las actividades relacionadas a los eventos feriales, control de clientes y emisión de reportes.

Servicio Adicional

Cualquier bien mueble, área, equipo o mobiliario adicional arrendable que solicite el cliente como complemento para la realización de su evento.

Tarifa

Es el monto de dinero que un consumidor paga por la utilización de un servicio.

Tarjeta Electrónica de acceso vehicular

Tarjeta con sensor que funciona en las máquinas de acceso colocadas en las entradas a los parqueos, se brinda la cantidad acordad en calidad de préstamo mientras dure su montaje, evento y desmontaje. La pérdida de cada tarjeta brindara tiene un costo que el cliente deberá cancelar.

Ticket VIP

Ticket pre validado con validez por día comprado anticipadamente en el área de mercadeo y ventas para uso días de montaje o desmontaje por el cliente o proveedores, con la finalidad de tener acceso a las instalaciones únicamente para el día que se soliciten.