RESOLUCIÓN 810/2023

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 veintitrés en el que se encuentra inscrita el Acta Ochenta y Tres guion dos mil veintitrés, de fecha diecinueve de octubre del dos mil veintitrés, que en su punto décimo cuarto se transcribe literalmente:*

DÉCIMO CUARTO: *Junta Directiva tuvo a la vista el Oficio C 0318-1461-2023 emitido por el Licenciado Abel Navas Nájera, Jefe Departamento Financiero y Contable, por medio del cual da a conocer el Oficio CGC-DAS-06-COPEREX-AP-003-2023 de fecha 25 de septiembre del 2023 en relación a un enfoque preventivo con los Manuales de diferentes secciones y/o departamentos cuyas resoluciones no coinciden con los nombres que identifican cada Manual. Junta Directiva se da por enterada y* ***RESUELVE 810/2023*** *En base al Oficio C 0318-1461-2023 emitido por el Licenciado Abel Navas Nájera, Jefe Departamento Financiero y Contable, y del Oficio CGC-DAS-06-COPEREX-AP-003-2023 de fecha 25 de septiembre del 2023, aprobar con efecto inmediato el cambio de nombre de los Manuales de diferentes secciones y/o departamentos, que se describen a continuación:*

NOMBRE DEL MANUAL	NOMBRE QUE DEBE SER APROBADO EN LA RESOLUCIÓN EL MANUAL	DEPARTAMENTO, SECCIÓN Y/O UNIDAD A LA QUE CORRESPONDE CADA MANUAL
Manual de Descripción y Especificación de Puestos	Manual de Descripción y Especificación de Puestos	Departamento de Recursos Humanos
Manual de Procedimientos Departamento de Servicios, Mantenimiento y Proyectos	Manual de Procedimientos Departamento de Servicios, Mantenimiento y Proyectos	Departamento de Servicios, Mantenimiento y Proyectos
Procesos de Arrendamiento Departamento de Mercadeo y Ventas	Procesos de Arrendamiento Departamento de Mercadeo y Ventas	Departamento de Mercadeo y Ventas
Manual de Procesos de la Sección de Compras	Manual de Procesos de la Sección de Compras	Sección de Compras.
Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Inventario de Activos Fijos	Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Inventario de Activos Fijos	Unidad de Inventarios y Activos Fijos
Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Almacén de Materiales y Suministros	Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Almacén de Materiales y Suministros	Unidad de Almacén Materiales y Suministros
Manual de Normas y Procedimientos para el Control de Cupones de Combustible	Manual de Normas y Procedimientos para el Control de Cupones de Combustible	Unidad de Almacén Materiales y Suministros
Manual de Procesos de la Sección de Tecnología e información	Manual de Procesos de la Sección de Tecnología e información	Sección de Tecnologías e Información

Y para los usos que convenga, extiendo la presente Certificación a los diecinueve días del mes de octubre del dos mil veintitrés.

Comité Permanente de Exposiciones
SECRETARIO a.i. JUNTA DIRECTIVA

Procesos de Arrendamiento Departamento de Mercadeo y Ventas

GUATEMALA, JULIO DE 2021

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN…….....06

2. OBJETIVOS…….....07

2.1 Objetivos Generales (Decreto 67-73).....
2.2 Objetivos Específicos.....
2.3 Objetivos Financieros…….....
2.4 Objetivos Sociales……...

3. ALCANCE…….....08

4. BASE LEGAL…….....08

5. NORMAS Y PROHIBICIONES GENERALES….....10

5.1 Normas……..……..
5.2 Prohibiciones……....13

6. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS…….....14

6.1 ATENCIÓN AL CLIENTE VÍA TELEFÓNICA……...……..…14

6.1.1 Diagrama de flujo del proceso: Atención Al Cliente Vía Telefónica…....……15

6.2 ATENCIÓN AL CLIENTE VÍA CORREO ELECTRÓNICO……..…16

6.2.1 Diagrama de flujo del proceso: Atención Al Cliente Vía Correo Electrónico……17

6.3 ATENCIÓN AL CLIENTE EN OFICINAS……..…18

6.3.1 Diagrama de flujo del proceso: Atención Al Cliente en Oficinas……19

6.4 RECEPCIÓN DEL CLIENTE……..……..20

6.4.1 Diagrama de flujo del proceso: Recepción del cliente……..……21

6.5 EMISIÓN DE COTIZACIÓN……..……..……22

6.5.1 Diagrama de flujo del proceso: Emisión de Cotización……..……...24

6.6 SOLICITUD DE DESCUENTOS, CORTESÍAS Y AUTORIZACIONES ESPECIALES DE CLIENTES……..……...……..…….25

6.6.1 Diagrama de flujo del proceso: Solicitud De Descuentos, Cortesías y Autorizaciones especiales de clientes……..……..……28

6.7 REQUERIMIENTO DE PAGO DE RESERVA……..……..……29

6.7.1 Diagrama de flujo del proceso: Requerimiento de pago de Reserva……..….30

6.8 PAGO DE RESERVA……..……..……..31

6.8.1 Diagrama de flujo del proceso: Pago de reserva..……..…..32

6.9 SEGUIMIENTO, ARCHIVO Y CONTROL AL PAGO DE RESERVA……..……...33

6.9.1 Diagrama de flujo del proceso: Seguimiento, Archivo y Control al pago De Reserva…….....34

6.10 PAGO FINAL DE ARRENDAMIENTO……..……..……....35

6.10.1 Diagrama de flujo del proceso: Pago Final de Arrendamiento……..……37

6.11 SEGUIMIENTO, ARCHIVO Y CONTROL AL PAGO FINAL……..…....38

6.11.1 Diagrama de flujo del proceso: Seguimiento, Archivo y Control al Pago Final…39

6.12 CONTRATO DE ARRENDAMIENTO……..……..……40

6.12.1 Diagrama de flujo del proceso: Contrato de Arrendamiento……..41

6.13 APROBACIÓN DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO……..…..42

6.13.1 Diagrama de flujo del proceso: Aprobación del Contrato de Arrendamiento…..44

6.14 TARJETAS ELECTRÓNICAS DE ACCESO……..……...45

6.14.1 Diagrama de flujo del proceso: Tarjetas Electrónicas de Acceso……..46

6.15 REUNIÓN DE PRE MONTAJE……..……..……47

6.15.1 Diagrama de flujo del proceso: Reunión de Pre Montaje…..……..49

6.16 ENTREGA Y REVISIÓN DE LAS INSTALACIONES……..…50

6.16.1 Diagrama de flujo del proceso: Entrega y Revisión de las Instalaciones..……..52

6.17 TICKET VIP DE ACCESO.……...53

6.17.1 Diagrama de flujo del proceso: Ticket VIP de Acceso……..……..55

6.18 MONTAJE DEL EVENTO……..……56

6.18.1 Diagrama de flujo del proceso: Montaje del Evento…..……..57

6.19 EJECUCIÓN DEL EVENTO……..……...……....58

6.19.1 Diagrama de flujo del proceso: Ejecución del Evento……..59

6.20 DESMONTAJE DEL EVENTO……..……....60

6.20.1 Diagrama de flujo del proceso: Desmontaje del Evento……..61

6.21 RECEPCIÓN Y REVISIÓN DE LAS INSTALACIONES……..……..……62

6.21.1 Diagrama de flujo del proceso: Recepción y Revisión de las Instalaciones…….63

6.22 SOLVENCIA DEL EVENTO……..……..…64

6.22.1 Diagrama de flujo del proceso: Solvencia del evento...……..66

6.23 CHEQUE DE DEPÓSITO LIQUIDABLE……..……..……..67

6.23.1 Diagrama de flujo del proceso: Cheque de Depósito Liquidable……..……..68

6.24 AVISO DEL CHEQUE DE DEPÓSITO LIQUIDABLE AL CLIENTE.……..……69

6.24.1 Diagrama de flujo del proceso: Aviso del cheque de depósito liquidable Al Cliente……....70

6.25 ENTREGA DEL CHEQUE DE DEPÓSITO LIQUIDABLE……..…..……71

6.25.1 Diagrama de flujo del proceso: Entrega del cheque de depósito liquidable…….72

6.26 CIERRE DEL ARRENDAMIENTO……..……....73

6.26.1 Diagrama de flujo del proceso: Cierre del arrendamiento……..74

6.27 SOLICITUDES A JUNTA DIRECTIVA DEL DEPARTAMENTO DE MERCADEO Y VENTAS……..……75

6.27.1 Diagrama de flujo del proceso: Solicitudes a Junta Directiva del Departamento de Mercadeo y Ventas……..……....76

6.28 GENERACIÓN DE REPORTES DEL SISTEMA PMV……..……77

6.28.1 Diagrama de flujo del proceso: Generación de Reportes del Sistema PMV…....78

6.28.2 Tabla de reportes del sistema PMV……..79

6.29 RECOPILACIÓN DE DATOS ESTADISTICOS DE EVENTOS……..……80

6.29.1 Diagrama de flujo del proceso: Recopilación De Datos Estadísticos De Eventos.....81

6.30 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE……..……..……82

6.30.1 Diagrama de flujo del proceso: Encuesta de Satisfacción Al Cliente.....83

7. GLOSARIO…….....84

1. INTRODUCCIÓN

El Comité Permanente de Exposiciones COPEREX es el administrador de uno de los recintos feriales más grandes de Guatemala, su objeto 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 dar en arrendamiento edificaciones y demás bienes de su propiedad; por lo que es necesario elaborar un Manual de Procesos de Arrendamiento 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 para apoyar el buen funcionamiento de las actividades.

En el presente manual se detallan los procesos de arrendamiento de salones y servicios propiedad del Comité Permanente de Exposiciones.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivos Generales

En el artículo No. 2 de su objeto. El objeto fundamental de COPEREX será:

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

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

- 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 de arrendamiento de los bienes de COPEREX.
- 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 procedimiento para establecer responsabilidades, evitar duplicidad de funciones y detectar omisiones del personal del Departamento de 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 arrendamiento de salones y servicios propiedad del Comité Permanente de Exposiciones.
- El ingreso generado por los parqueos de los vehículos del público que asiste a los distintos eventos por arrendamiento de los salones y servicios del Parque de la Industria.
- El patrocinio de diferentes entidades públicas o privadas.

2.4 Objetivos sociales

- Promover la participación de pequeños empresarios en actividades comerciales.
- Que las empresas, organizaciones y 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 Arrendamiento, se proyecta a todos los departamentos, secciones y unidades del Comité Permanente de Exposiciones, así como también el cliente, abarcando las actividades que cada uno realiza o se involucra en el proceso de arrendamiento.

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 de 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.

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 Y PROHIBICIONES 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**,** por el presente acto, COPEREX asume única y exclusivamente el arrendamiento del área, salón o servicio, 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 del evento, 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 realización de su evento.

- 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 el indicado al momento de confirmar la realización su evento.

- El arrendatario podrá hacer uso del área, salón, espacio o servicio 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 área, salón o servicio arrendado sustancias salitrosas, corrosivas, inflamables o explosivas que amenacen con el deterioro o destrucción del área, salón, servicio 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 área, salón o servicio.

- El arrendatario debe concluir debidamente el acondicionamiento del área, salón, cosa o servicio en la fecha y tiempo establecido en el contrato de arrendamiento.

- El arrendatario debe desocupar y devolver a COPEREX el área, salón, cosa o servicio 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 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 área, salón, cosa o servicio contenga.

- El arrendatario deberá de respetar los días y horarios establecidos para montaje y desmontaje establecidos por COPEREX.

- 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 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 retirar cualquier bien u objeto 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 el ARRENDATARIO dentro del área, salón, cosa o servicio COPEREX otorga iluminación, tarjetas de acceso, servicios sanitarios con personal y suministros, adicional para el consumo eléctrico se instala un contador del cual se toma la lectura inicial al entregar las instalaciones al ARRENDANTE y de la misma manera al recibir las instalaciones o finalizar el evento se toma la lectura final del contador, determinando así el consumo eléctrico generado del evento, dato que se descuenta del depósito liquidable pagado por el ARRENDATARIO.

- Todo colaborador o personal de COPEREX deben de estar identificados con gafete emitido por COPEREX

- Nuestros precios no incluyen el Impuesto al Valor Agregado -IVA- por estar exentos a cualquier pago de impuestos.

5.2 PROHIBICIONES

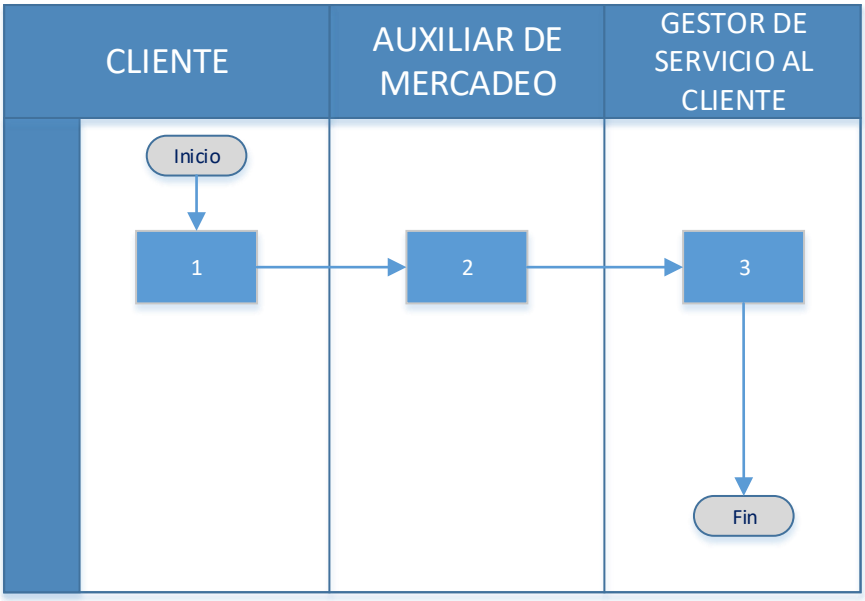
- Ingreso de armas de fuego, armas blancas u otros objetos corto punzantes.
- Clavar al piso o paredes del área, salón, estructura o servicio arrendado.
- Pintar o modificar paredes en el área, salón, estructura o servicio arrendado.
- Demostraciones con equipo que utilice gas u otro tipo de combustible inflamable.
- Ingreso y quema de pirotecnia en el área, salón, estructura o servicio arrendado
- Uso de bocinas, altoparlantes u otro medio de promoción ambiental fuera del límite de sonido establecido
- Obstruir las salidas de emergencia con cualquier tipo de exhibición, mercadería o mobiliario.
- Arrastrar cualquier tipo de mercadería, mobiliario u otro tipo de estructura que dañe las instalaciones del recinto.

6. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS

6.1 ATENCIÓN AL CLIENTE VÍA TELEFÓNICA

Responsable	Paso	Actividad
Cliente	1	Realiza el contacto vía telefónica con la institución
Auxiliar de Mercadeo	2	Recibe, atiende y registra la visita del cliente. Asigna a un Gestor de Servicio Al Cliente de manera programada, según disponibilidad o directamente si el cliente desea que un Gestor de Servicio Al Cliente en específico le atienda.
Gestor de Servicio Al Cliente	3	Recibe llamada y brinda información al cliente

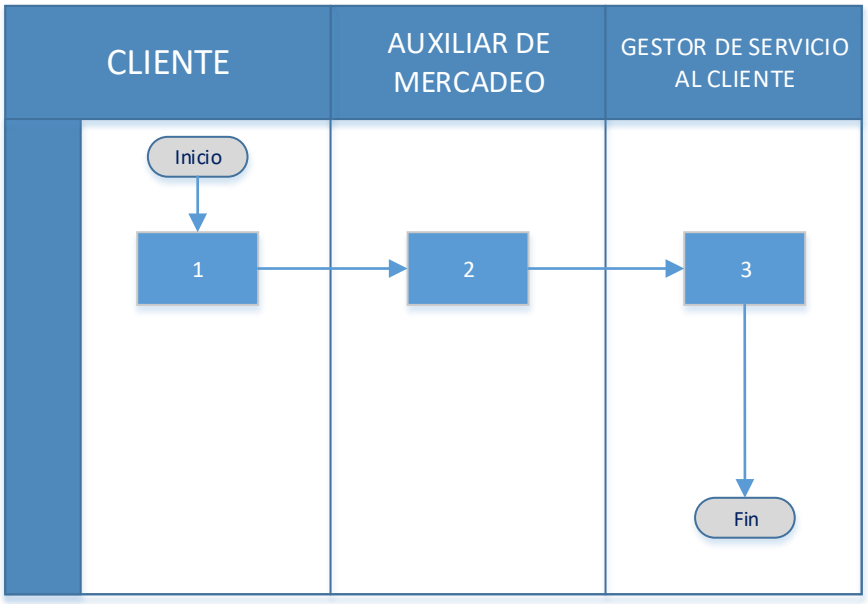
6.1.1 Diagrama de flujo del proceso: ATENCIÓN AL CLIENTE VÍA TELEFÓNICA



6.2 ATENCIÓN AL CLIENTE VÍA CORREO ELECTRÓNICO

Responsable	Paso	Actividad
Cliente	1	Realiza el contacto enviando vía correo electrónico la información que requiere
Auxiliar De Mercadeo	2	Recibe, atiende, revisa su correo electrónico y registra el cliente. Asigna a un Gestor de Servicio Al Cliente de manera programada o según disponibilidad y le envía vía correo los datos del cliente y sus requerimientos para que sea atendido
Gestor de Servicio Al Cliente	3	Recibe correo con la información del cliente y sus requerimientos para su atención

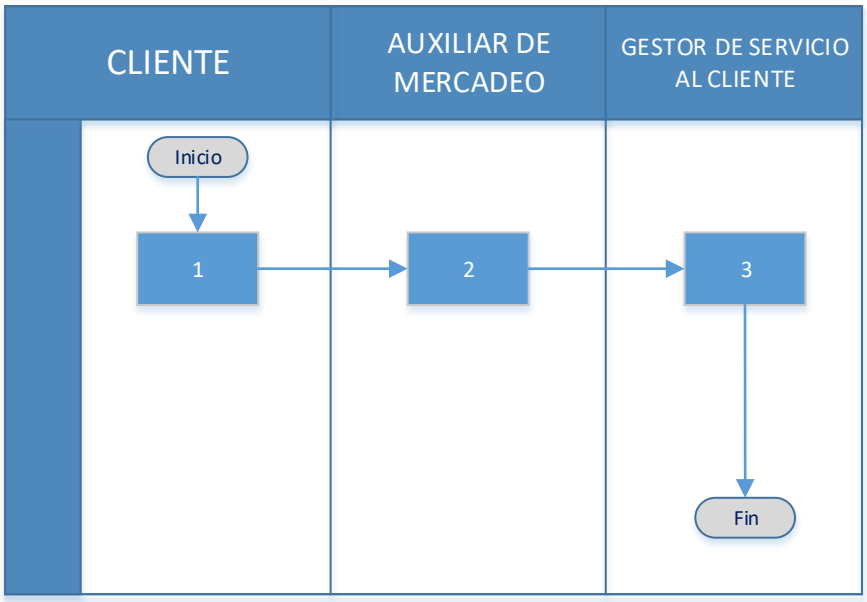
6.2.1 Diagrama de flujo del proceso: ATENCIÓN AL CLIENTE VÍA CORREO ELECTRÓNICO



6.3 ATENCIÓN AL CLIENTE EN OFICINAS

Responsable	Paso	Actividad
Cliente	1	Se presenta a oficinas centrales al departamento de Mercadeo y Ventas. Indica que desea obtener información
Auxiliar De Mercadeo	2	Recibe, atiende y registra visita del cliente. Asigna a un Gestor de Servicio Al Cliente de manera programada o según disponibilidad
Gestor de Servicio Al Cliente	3	Recibe al cliente

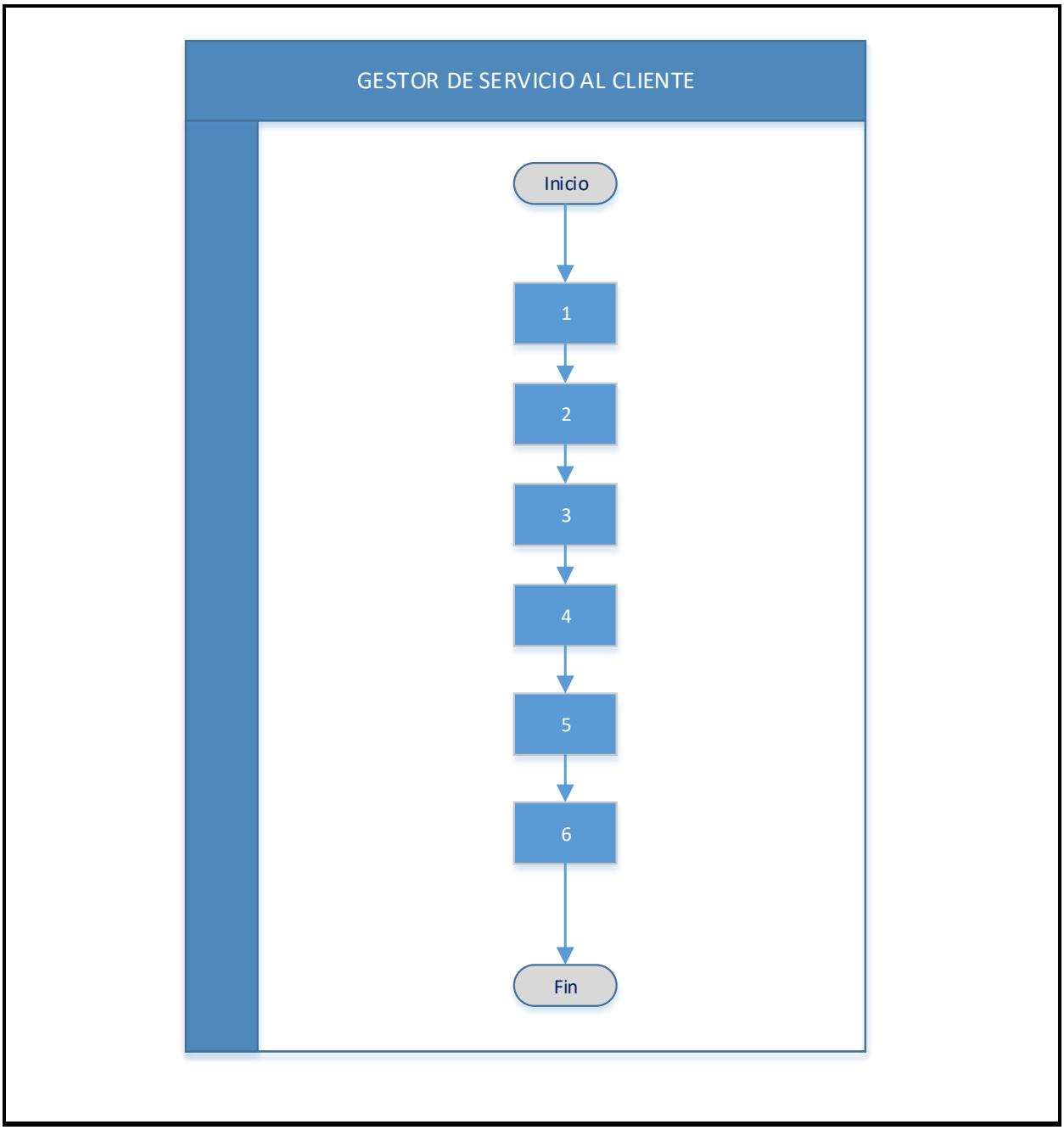
6.3.1 Diagrama de flujo del proceso: ATENCIÓN AL CLIENTE EN OFICINAS



6.4 RECEPCIÓN DEL CLIENTE

Responsable	Paso	Actividad
Gestor de Servicio Al Cliente	1	Recibe y atiende los requerimientos del Cliente
Gestor de Servicio Al Cliente	2	Revisa en el sistema PMV si el cliente es de cartera o nuevo, si es de cartera verifica y actualiza toda la información solicitada, de ser nuevo ingresa y registra la información necesaria del cliente
Gestor de Servicio Al Cliente	3	Consulta datos sobre el evento o actividad que desea realizar el cliente, tipo de evento o actividad, fecha, horario, cantidad de personas, distribuciones, logística y verifica la disponibilidad de fechas
Gestor de Servicio Al Cliente	4	Con la información obtenida brinda asesoría de las áreas o salones y servicios adicionales que se ajustan a lo que necesita, capacidad, plano, ubicación, brinda recorrido de las instalaciones Revisa disponibilidad de las instalaciones
Gestor de Servicio Al Cliente	5	Brinda información sobre las formas de registrar su arrendamiento: Particular, empresa o sociedad. Solicita la papelería correspondiente Brindar información sobre las formas de pago
Gestor de Servicio Al Cliente	6	Brinda al cliente la información correspondiente al proceso, permisos, requerimientos especiales y del formulario de recopilación de datos estadísticos del evento que debe llenar al entregar las instalaciones

6.4.1 Diagrama de flujo del proceso: RECEPCIÓN DEL CLIENTE

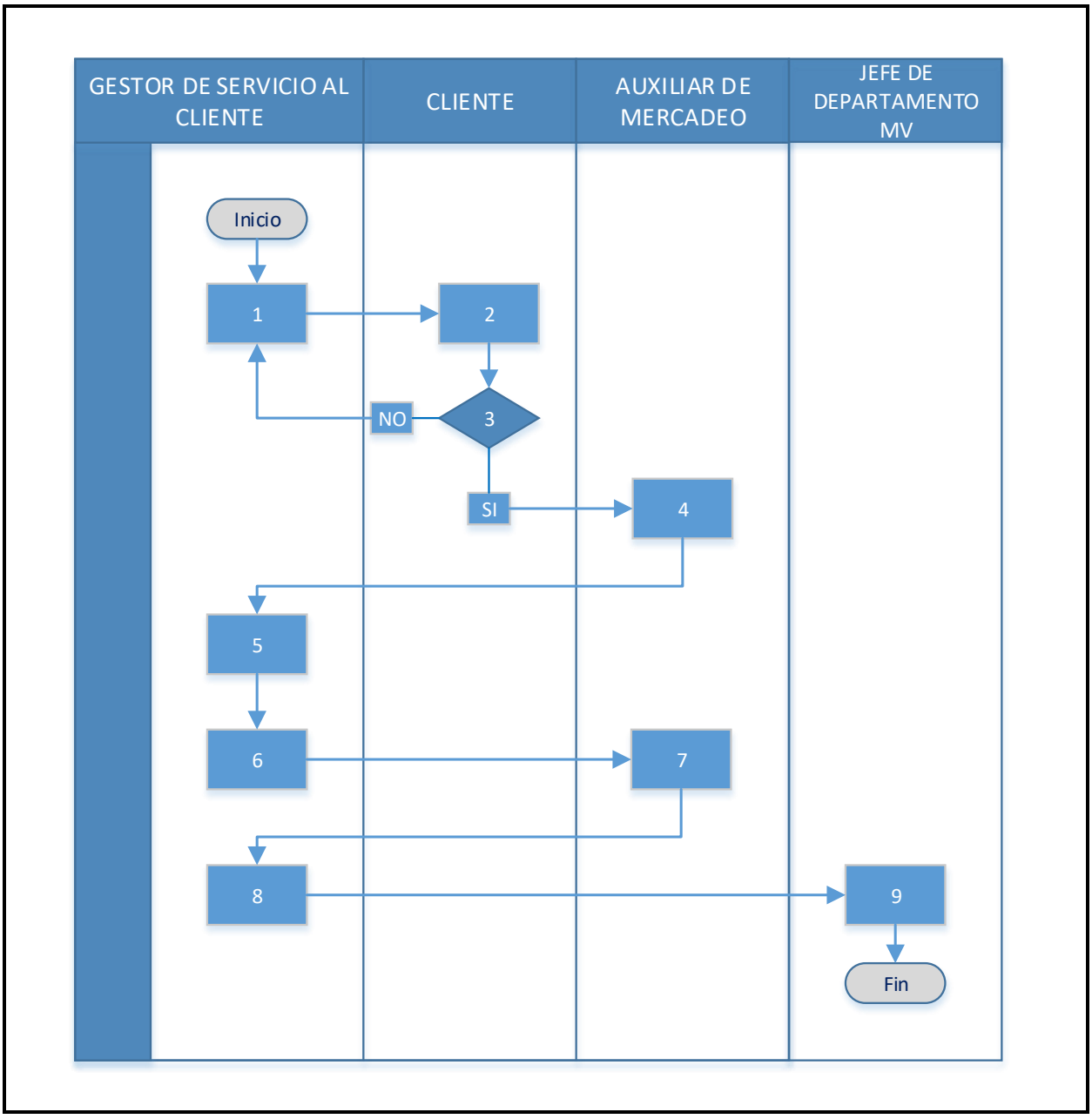


6.5 EMISIÓN DE COTIZACIÓN

Responsable	Paso	Actividad
Gestor de Servicio Al Cliente	1	Define una propuesta conjuntamente con el cliente de las instalaciones y servicios adicionales que se cotizara Ingresa al sistema en la ficha del cliente, verifica datos, revisa datos, consulta o agrega evento. Elabora la cotización del área o salón requerido, graba cotización Explica al cliente la cotización realizada para posteriormente imprimir y entregar la cotización.
Cliente	2	Cliente revisa la cotización y analiza su aceptación o confirmación de su evento inmediata o posteriormente En caso su aceptación o confirmación se realiza posteriormente, dicha cotización está sujeta a disponibilidad Cliente de retira
Cliente	3	Revisa, analiza, acepta la cotización dentro del tiempo necesario y se presenta a oficinas para confirmar su evento
Auxiliar De Mercadeo	4	Recibe, atiende y registra la visita del cliente Traslada al cliente con el Gestor de Servicio Al Cliente que tiene el seguimiento a su evento

Responsable	Paso	Actividad
Gestor de Servicio Al Cliente	5	Recibe al cliente, ingresa al sistema de PMV, revisa datos e información conjuntamente de la cotización con el cliente y si todo está bien congela la cotización e imprime la cotización final para firma del cliente
Gestor de Servicio Al Cliente	6	Traslada cotización final a la Auxiliar De Mercadeo para verificación de la disponibilidad
Auxiliar De Mercadeo	7	Verifica la disponibilidad del área o salón y fecha cotizada, firma y sella de revisada la cotización y devuelve al Gestor de Servicio Al Cliente
Gestor de Servicio Al Cliente	8	Recibe cotización final firmada y sellada por la Auxiliar de Mercadeo y luego traslada a Jefe de Departamento MV para verificación.
Jefe de Departamento MV	9	Recibe cotización final, verifica datos y disponibilidad de los servicios contratados Firma, sella y devuelve al Gestor de Servicio Al Cliente la cotización final.

6.5.1 Diagrama de flujo del proceso: EMISIÓN DE COTIZACIÓN



6.6 SOLICITUD DE DESCUENTOS, CORTESÍAS y AUTORIZACIONES ESPECIALES DE CLIENTES

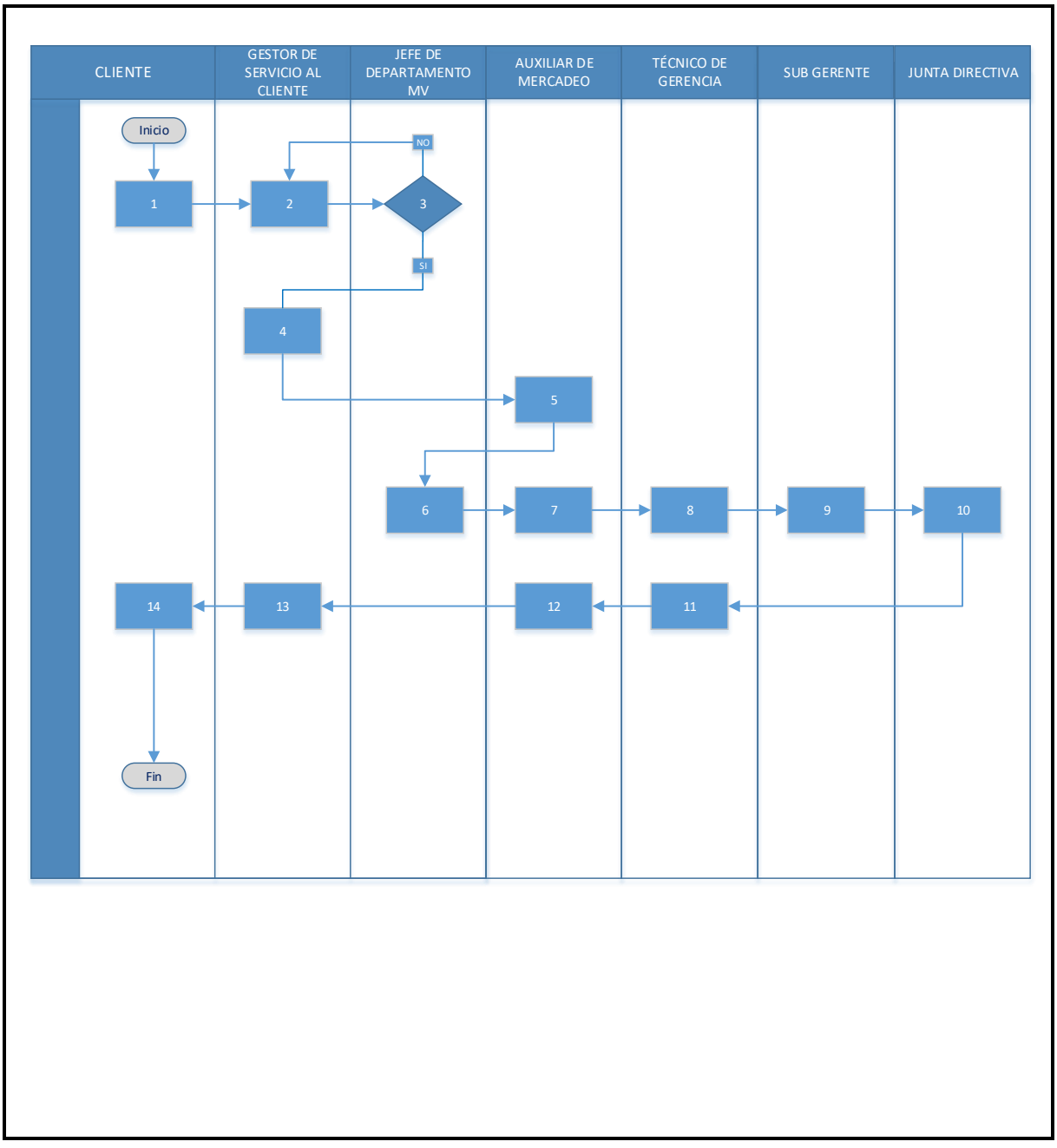
Responsable	Paso	Actividad
Cliente	1	Por alguna situación en especial si se diera el caso puede presentar una solicitud por escrito de descuento o cortesía en relación a la cotización presentada, pudiendo ser sobre el valor de arrendamiento o algún servicio adicional cotizado. Traslada solicitud a su 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
Jefe de Departamento MV	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 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

Responsable	Paso	Actividad
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 solicitud
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 MV Traslada oficio a Jefe de Departamento MV para revisión
Jefe de Departamento MV	6	Recibe oficio, verifica los datos, solicitudes y sugerencias planteadas. Firma, sella y regresa oficio al Auxiliar De Mercadeo
Auxiliar De Mercadeo	7	Recibe oficio revisado, firmado y sellado por Jefe de Departamento MV Genera una copia del oficio Departamento de MV 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.

Responsable	Paso	Actividad
Sub Gerente	9	Recibe oficio y solicitud, dentro de los puntos de agenda de la reunión presenta dicha solicitud ante Junta Directiva para su aprobación o no
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 Caso la resolución a la solicitud es negativa, informa al cliente. Caso la resolución a la solicitud es positiva, informa al cliente Ingresa al sistema PMV en la cotización del cliente para realizar el cambio en los costos autorizados para actualizar la cotización. 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

6.6.1 Diagrama de flujo del proceso:

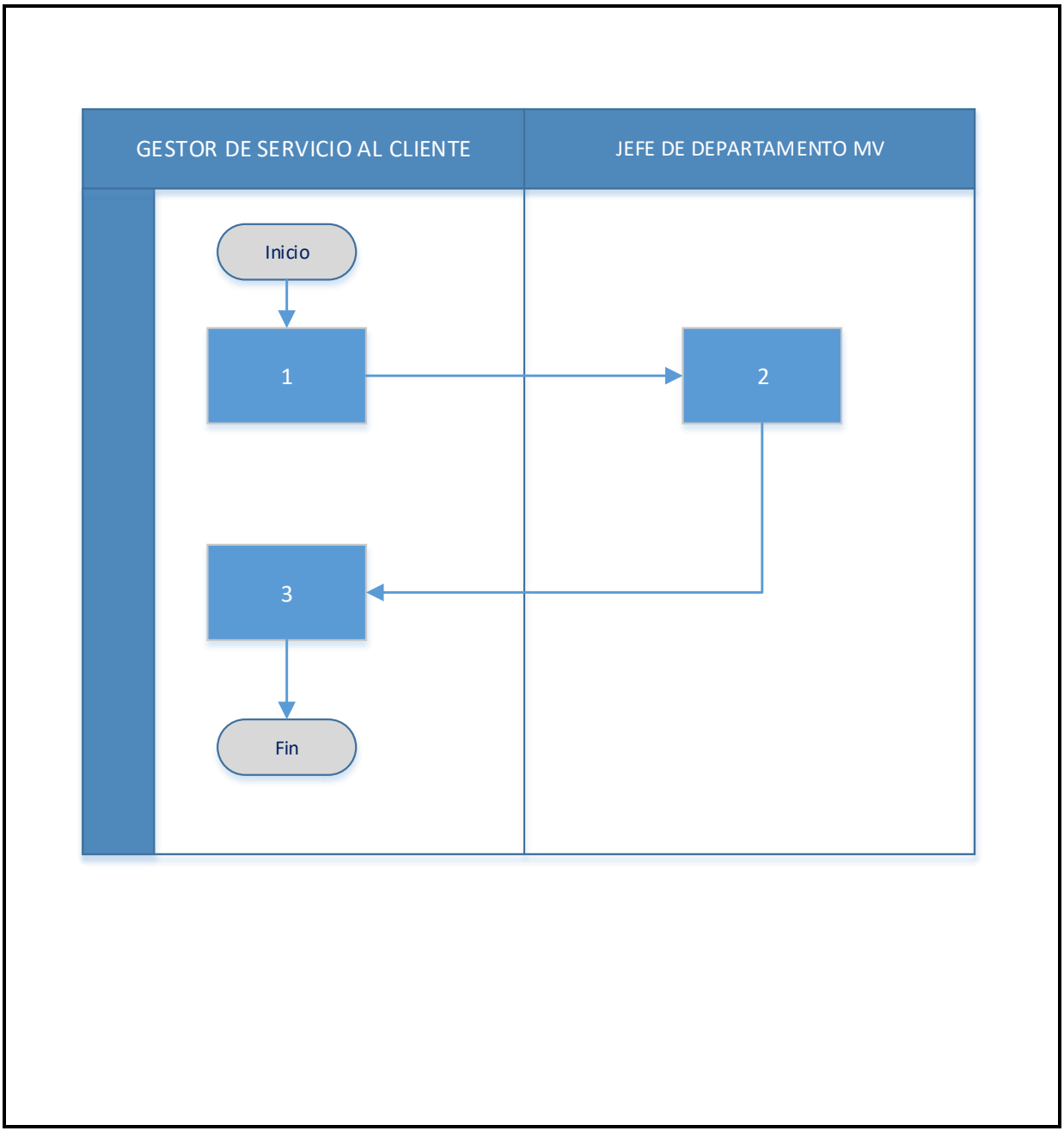
SOLICITUD DE DESCUENTOS, CORTESÍAS y AUTORIZACIONES ESPECIALES DE CLIENTES



6.7 REQUERIMIENTO DE PAGO PARA RESERVA

Responsable	Paso	Actividad
Gestor de Servicio Al Cliente	1	Con la cotización final firmada y sellada por el cliente, Auxiliar de Mercadeo y por el Jefe de Departamento MV, procede al llenado del requerimiento de pago con los datos que requiere, para que el cliente pueda realizar su pago de reserva mínimo del 25% del valor de arrendamiento o pago total Firma y sella el requerimiento de pago por servicios prestados y traslada a Jefe de Departamento MV para su revisión y firma (De la misma manera luego de su reserva, el cliente puede ir abonando pagos, un mes antes del evento debe tener pagado la totalidad de su cotización)
Jefe de Departamento MV	2	Recibe requerimiento de pago, revisa cotización y los datos del requerimiento de pago, firma y sella de autorizado y devuelve al Gestor de Servicio Al Cliente
Gestor de Servicio Al Cliente	3	Recibe requerimiento y entrega al cliente

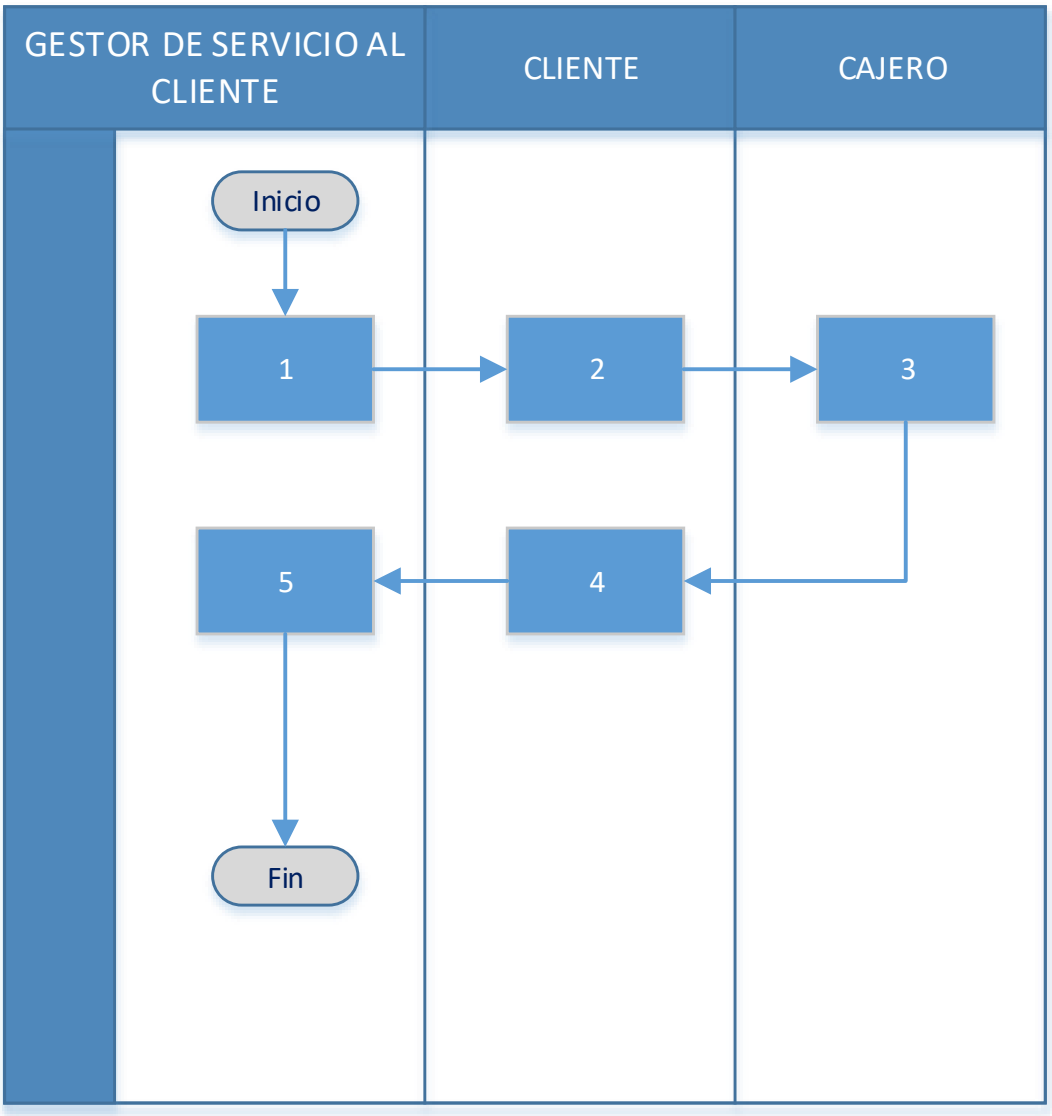
6.7.1 Diagrama de flujo del proceso: REQUERIMIENTO DE PAGO PARA RESERVA



6.8 PAGO DE RESERVA

Responsable	Paso	Actividad
Gestor de Servicio Al Cliente	1	Entrega al cliente el requerimiento de pago autorizado
Cliente	2	Recibe requerimiento de pago y se dirige hacia donde se encuentra el Cajero a realizar el pago
Cajero	3	Recibe el requerimiento de pago y realiza su operación correspondiente Emite el recibo del pago, una copia donde firma el cliente de recibido y el original que entrega al cliente
Cliente	4	Recibe su recibo F63A de pago y se dirige con el Gestor de Servicio Al Cliente
Gestor de Servicio Al Cliente	5	Recibe recibo de pago, revisa que los pagos se hayan registrado correctamente el sistema PMV

6.8.1 Diagrama de flujo del proceso: PAGO DE RESERVA

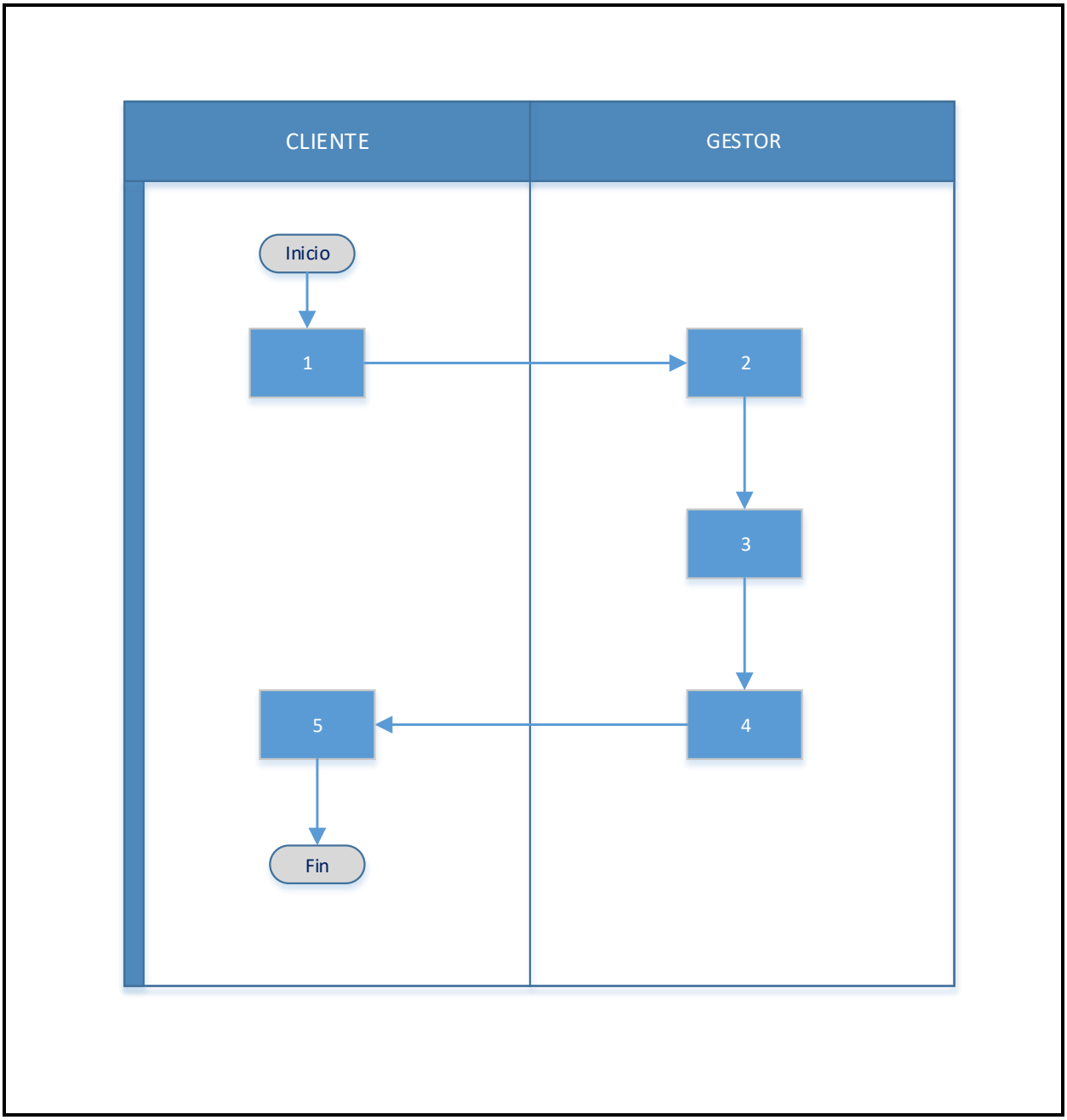


6.9 SEGUIMIENTO, ARCHIVO Y CONTROL AL PAGO DE RESERVA

Responsable	Paso	Actividad
Cliente	1	Entrega al Gestor de Servicio Al Cliente el recibo de pago realizado
Gestor de Servicio Al Cliente	2	Recibe recibo de pago y verifica en el sistema de ventas que dicho pago se haya registrado correctamente y se actualice el estado de cuenta del cliente
Gestor de Servicio Al Cliente	3	Abre un expediente físico con una hoja de control, donde registra los datos importantes que considere para llevar el control y seguimiento del proceso del evento. Adjunta: cotización final firmada y sellada, copia de papelería del cliente, copia del requerimiento de pago, copia del recibo de pago o cualquier otro documento que considere importante
Gestor de Servicio Al Cliente	4	Explica al cliente el proceso y recuerda depende la actividad o evento de los requisitos pendientes que debe cumplir, que puede ir completando (Protocolos, seguridad, permisos, licencias, pago pendientes) En la hoja de control anota la fecha final del pago pendiente que debe realizar el cliente, explica al cliente que puede ir abonando y a más tardar 1 mes antes de la fecha de su evento debe estar todo pagado. (Caso especial puede variar) Entrega a cliente copia de cotización final, recibo de pago y estado de cuenta al momento.
Cliente	5	Cliente recibe su cotización final, recibo de pago original, estado de cuenta de los pagos pendientes y se retira hasta la fecha programa para realizar los pagos pendientes

6.9.1 Diagrama de flujo del proceso:

SEGUIMIENTO, ARCHIVO Y CONTROL AL PAGO DE RESERVA

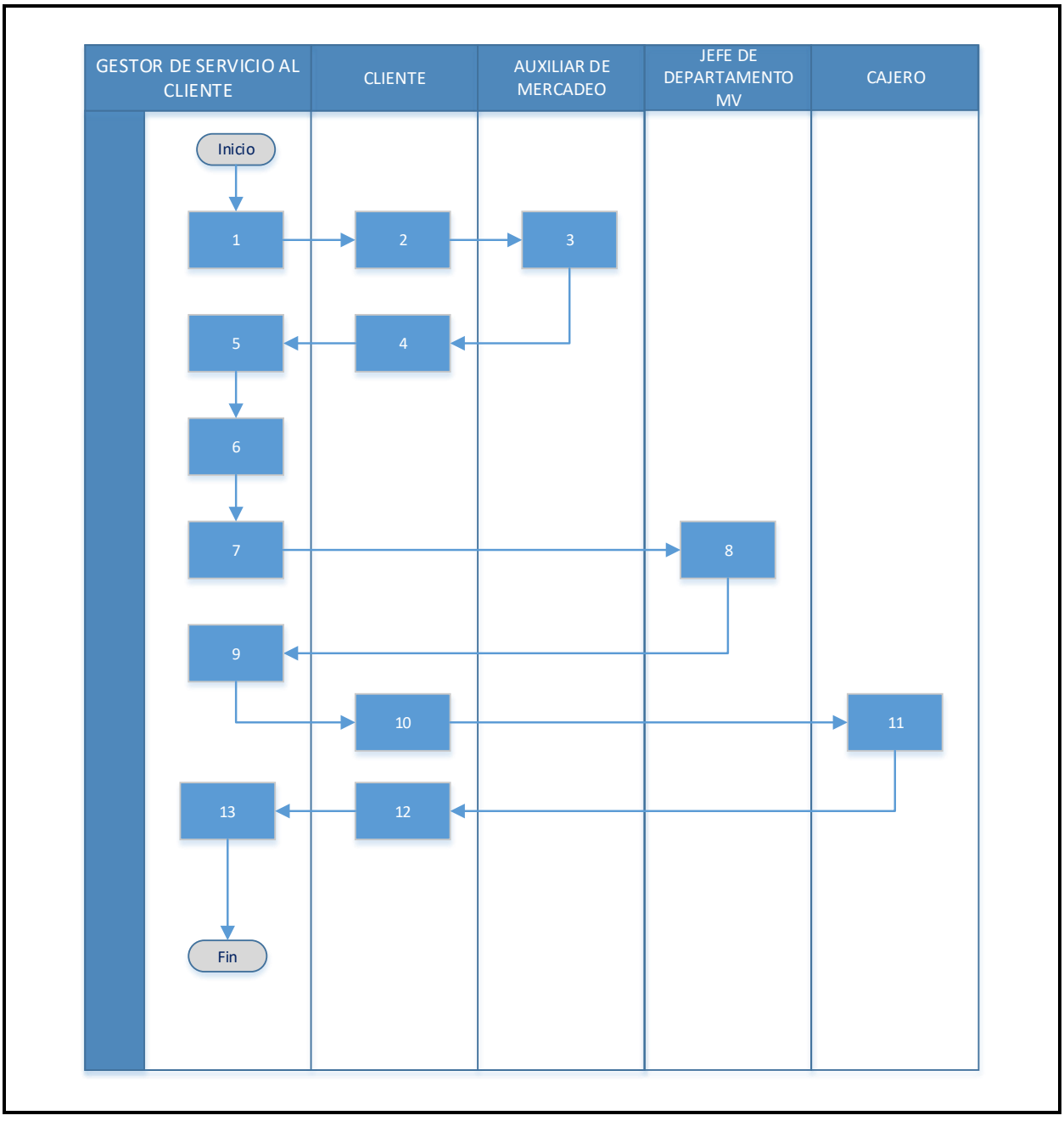


6.10 PAGO FINAL DE ARRENDAMIENTO

Responsable	Paso	Actividad
Gestor de Servicio Al Cliente	1	1 Mes antes del evento contacta al cliente para recordarle los pagos pendientes
Cliente	2	Se presenta a oficinas de centrales a realizar el pago pendiente de la cotización final
Auxiliar De Mercadeo	3	Recibe, atiende y registra la visita del cliente Traslada al cliente con el Gestor de Servicio Al Cliente que lo atiende
Cliente	4	Se dirige con el Gestor de Servicio Al Cliente que lo atiende e indica que va realizar el pago pendiente de su cotización
Gestor de Servicio Al Cliente	5	Recibe al cliente, revisa el expediente físico y verifica el estado de cuenta del cliente de los pagos pendientes
Gestor de Servicio Al Cliente	6	Procede con el proceso de requerimientos de pago necesarios para que el cliente pueda realizar su o sus pagos pendientes.
Gestor de Servicio Al Cliente	7	Traslada a Jefe de Departamento MV el o los requerimientos de pago por servicios prestados para su autorización y firma

Responsable	Paso	Actividad
Jefe de Departamento MV	8	Revisa el estado de cuenta del cliente y que los montos pendientes estén correctos Firma y sella de autorizado el requerimiento de pago
Gestor de Servicio Al Cliente	9	Entrega al cliente el requerimiento de pago firmado y autorizado, para que se dirija a caja a realizar el pago
Cliente	10	Se dirige al área de Caja para realizar el pago
Cajero	11	Recibe el requerimiento de pago y realiza la operación correspondiente Emite el recibo del pago, una copia donde firma el cliente de recibido y el original que entrega al cliente
Cliente	12	Recibe su recibo de pago y se dirige con el Gestor de Servicio Al Cliente
Gestor de Servicio Al Cliente	13	Recibe el recibo de pago, revisa que los pagos se hayan registrado correctamente el sistema PMV

6.10.1 Diagrama de flujo del proceso: PAGO FINAL DE ARRENDAMIENTO

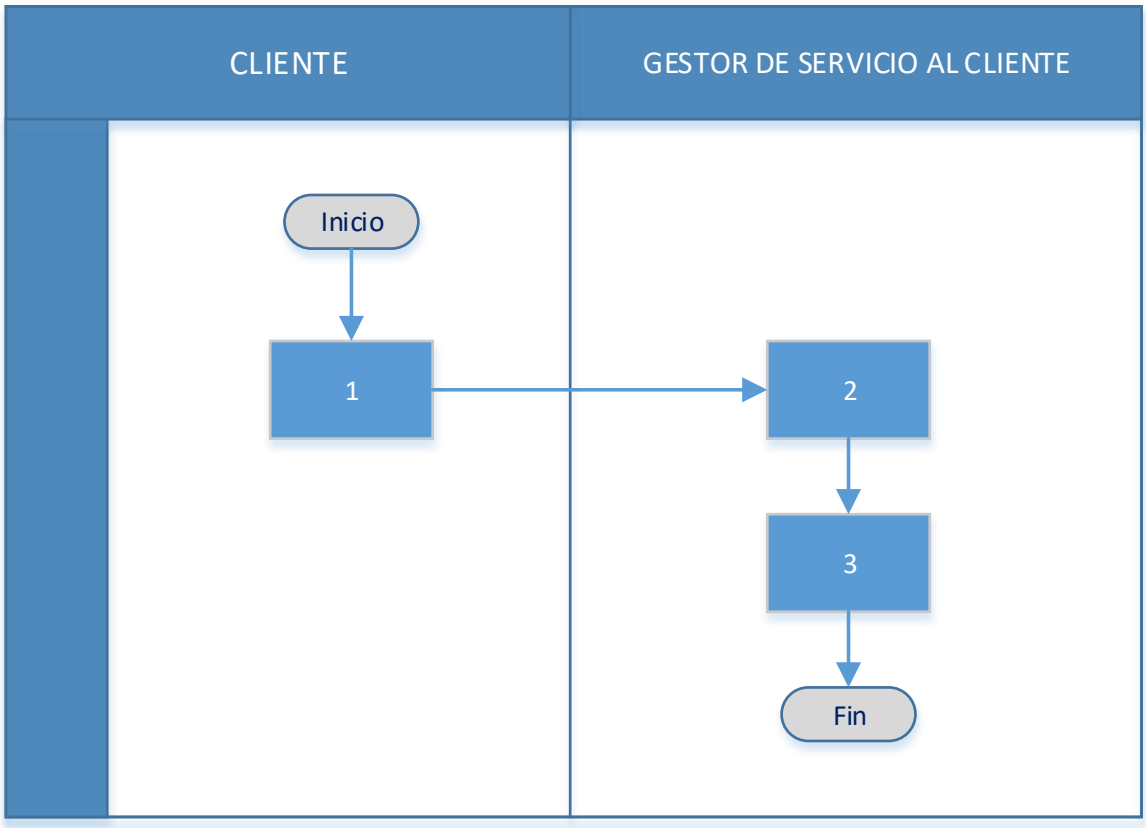


6.11 SEGUIMIENTO, ARCHIVO Y CONTROL AL PAGO FINAL

Responsable	Paso	Actividad
Cliente	1	Entrega al Gestor de Servicio Al Cliente el recibo o recibos F63A de pago
Gestor de Servicio Al Cliente	2	Recibe los recibos de pagos y verifica en el sistema de ventas que dichos pagos se hayan registrado correctamente y que el estado de cuenta del cliente este actualizado. Registra y actualiza en hoja de control del expediente físico los pagos que realizo el cliente
Gestor de Servicio Al Cliente	3	Recuerda al cliente el proceso a seguir y requisitos o pendientes que debe cumplir. (Protocolos, seguridad, permisos, licencias, reunión de pre montaje) Entrega al Auxiliar de Mercadeo una copia de la cotización y papelería del cliente para elaboración del contrato

6.11.1 Diagrama de flujo del proceso:

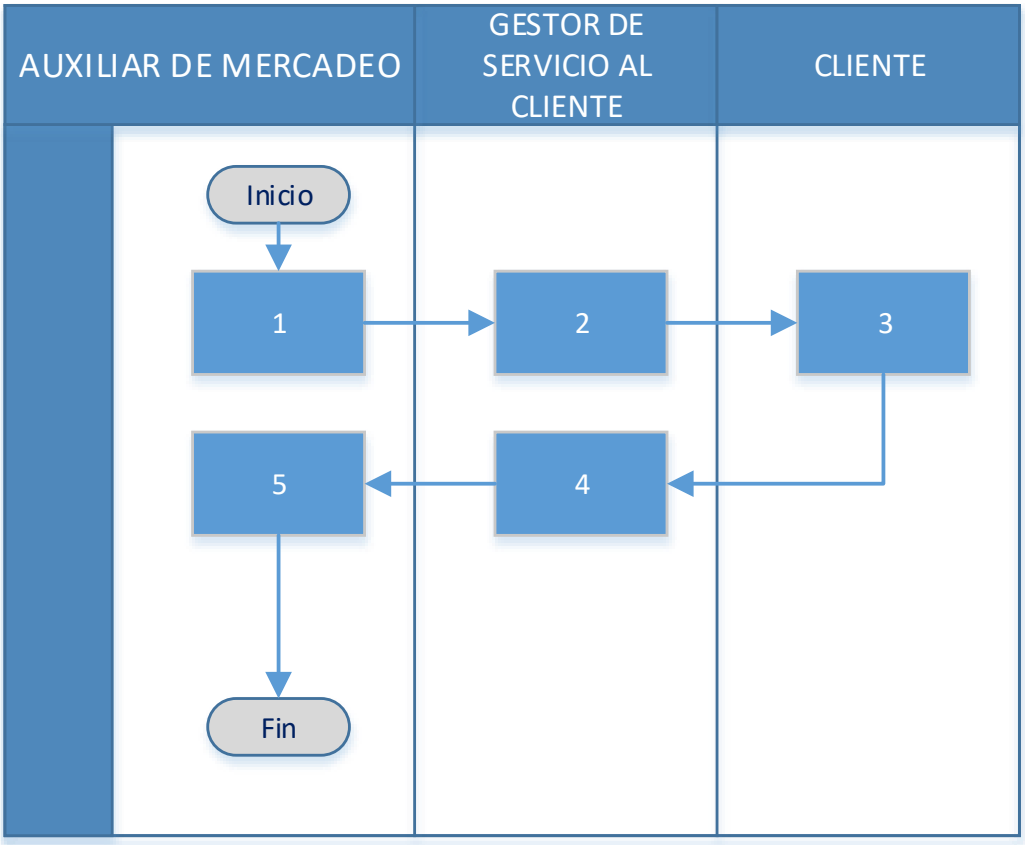
SEGUIMIENTO, ARCHIVO Y CONTROL AL PAGO FINAL



6.12 CONTRATO DE ARRENDAMIENTO

Responsable	Paso	Actividad
Auxiliar De Mercadeo	1	Recibe la papelería solicitada según la forma en el cliente decidió registrarse (Particular, Empresa, Sociedad) Asigna un número de correlativo al contrato según su control e inicia con su elaboración Terminado el contrato lo traslada al Gestor de Servicio Al Cliente para su verificación.
Gestor de Servicio Al Cliente	2	Recibe contrato y verifica la información del cliente, datos de la cotización que estén correctos, lo rubrica y entrega a cliente para revisión y firma, de lo contrario devuelve a la Auxiliar De Mercadeo para realizar los arreglos necesarios
Cliente	3	Recibe contrato y verifica que toda su información, así como los datos de su cotización estén correctos, firma el contrato y devuelve Gestor de Servicio Al Cliente
Gestor de Servicio Al Cliente	4	Recibe el contrato firmado Entrega una copia al cliente en una carpeta de Coperex Registra firma de contrato en su hoja de control del evento Entrega contrato firmado al Auxiliar de Mercadeo
Auxiliar de Mercadeo	5	Recibe contrato firmado por el cliente y Gestor de Servicio al Cliente

6.12.1 Diagrama de flujo del proceso: CONTRATO DE ARRENDAMIENTO



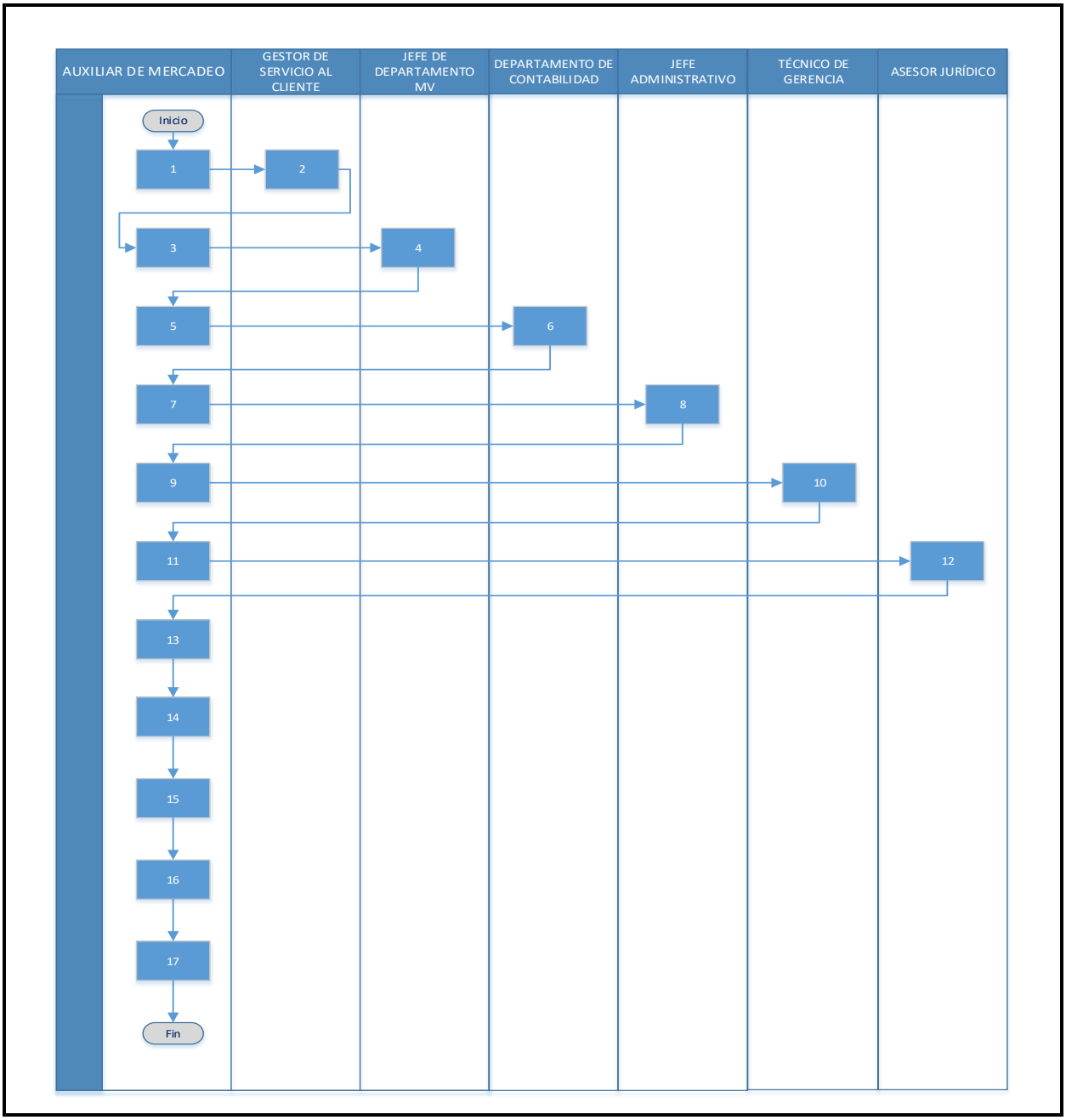
6.13 APROBACIÓN DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO

Responsable	Paso	Actividad
Auxiliar De Mercadeo	1	Recibe el contrato firmado por cliente y Gestor de Servicio al Cliente Registra su entrega en su archivo de control Registra el contrato firmado en el sistema PMV y verifica que se registre en el Estado de Cuenta del evento del Cliente
Gestor de Servicio Al Cliente	2	Verifica en el sistema PMV que el contrato este registrado en el estado del evento correctamente
Auxiliar De Mercadeo	3	Traslada contrato a Jefe de Departamento MV para su revisión y rubrica
Jefe de Departamento MV	4	Recibe, revisa y rubrica contrato y lo devuelve a la Auxiliar De Mercadeo
Auxiliar De Mercadeo	5	Recibe contrato y traslada contrato al área de Contabilidad para su revisión
Departamento de Contabilidad	6	Recibe, revisa contrato y devuelve al Auxiliar De Mercadeo
Auxiliar De Mercadeo	7	Traslada contrato al Jefe Administrativo para su revisión
Jefe Administrativo	8	Recibe, revisa contrato y devuelve al Auxiliar De Mercadeo
Auxiliar De Mercadeo	9	Recibe contrato revisado y elabora oficio para trasladarlo al Técnico de Gerencia para aprobación y firma de Junta Directiva

Responsable	Paso	Actividad
Técnico de Gerencia	10	Luego del tiempo de aprobación y firma de Junta Directiva, traslada al Auxiliar De Mercadeo la resolución de aprobación y el contrato firmado
Auxiliar De Mercadeo	11	Timbra, sella y escanea el contrato para su control. Traslada contrato al Asesor Jurídico para su revisión firma y sello.
Asesor Jurídico	12	Recibe, revisa, firma y sella contrato Devuelve contrato al Auxiliar de Mercadeo
Auxiliar De Mercadeo	13	Recibe contrato y enviar copia escaneada por correo electrónico al área de informática para su publicación en página web de la institución para mantener actualizada la información pública
Auxiliar De Mercadeo	14	Registra en la página de CGC el contrato y sus documentos de aprobación para revisión y validación
Auxiliar De Mercadeo	15	1 semana luego de registrar el contrato da seguimiento en la página de CGC el estado de la revisión del contrato, ya que este puede haber sido rechazado por algún motivo y requiere de alguna modificación y volver a enviarlo para revisión Si la revisión se realizó con éxito descarga documento de validación
Auxiliar De Mercadeo	16	Envía una copia escaneada vía correo electrónico del contrato, resolución de aprobación por Junta Directiva y documento de validación por parte de CGC al área de compras para su publicación
Auxiliar De Mercadeo	17	Resguarda y archiva los contratos así como los documentos de aprobación y validación, para luego alimentar los informes respectivos

6.13.1 Diagrama de flujo del proceso:

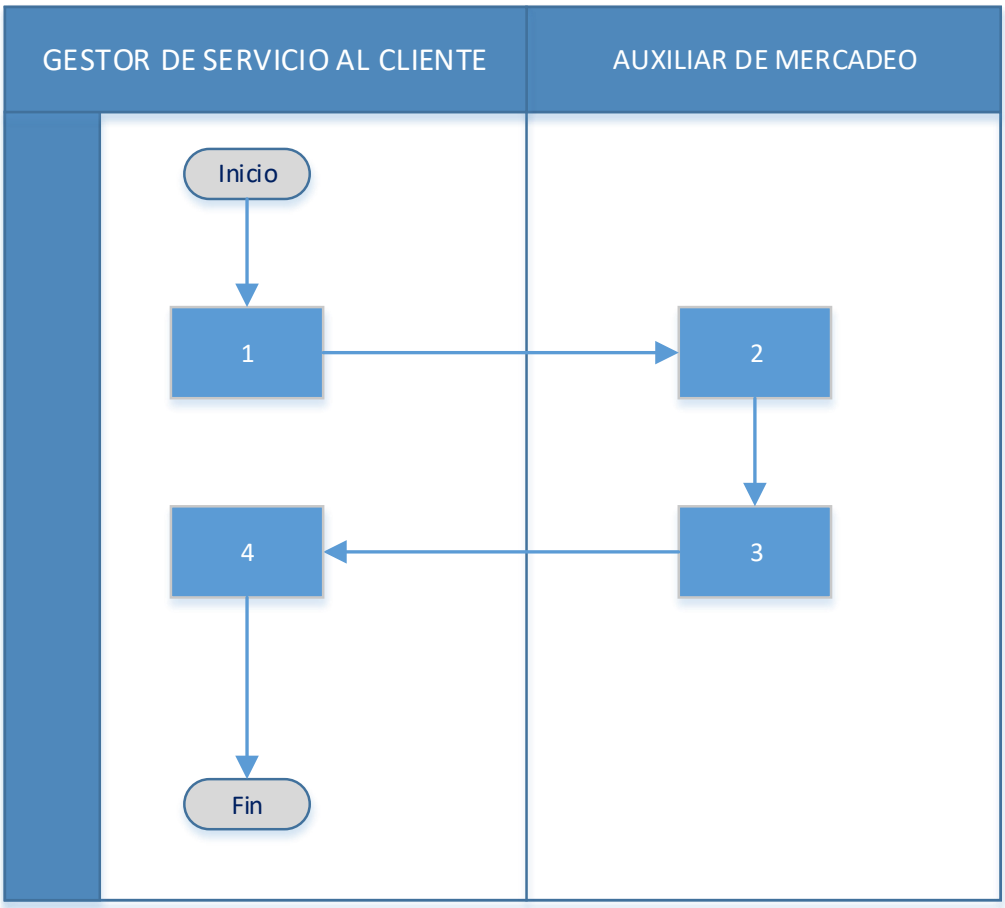
APROBACIÓN DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO



6.14 TARJETAS ELECTRÓNICAS DE ACCESO

Responsable	Paso	Actividad
Gestor de Servicio Al Cliente	1	Llena boleta de solicitud de tarjetas electrónica antes de la fecha programa para la reunión de pre montaje y entrega al Auxiliar De Mercadeo Solicita la cantidad de tarjetas electrónicas de acceso convenidas
Auxiliar De Mercadeo	2	Recibe boleta, registra la cantidad y números de tarjetas que entrega.
Auxiliar De Mercadeo	3	En el equipo de programación de tarjetas ingresa al sistema y programa los códigos de cada tarjeta electrónica para que funcionen correctamente Alimenta su registro de control de tarjetas Entrega al Gestor de Servicio Al Cliente las tarjetas solicitadas
Gestor de Servicio Al Cliente	4	Recibe las tarjetas electrónicas de acceso solicitadas

6.14.1 Diagrama de flujo del proceso: TARJETAS ELECTRÓNICAS DE ACCESO

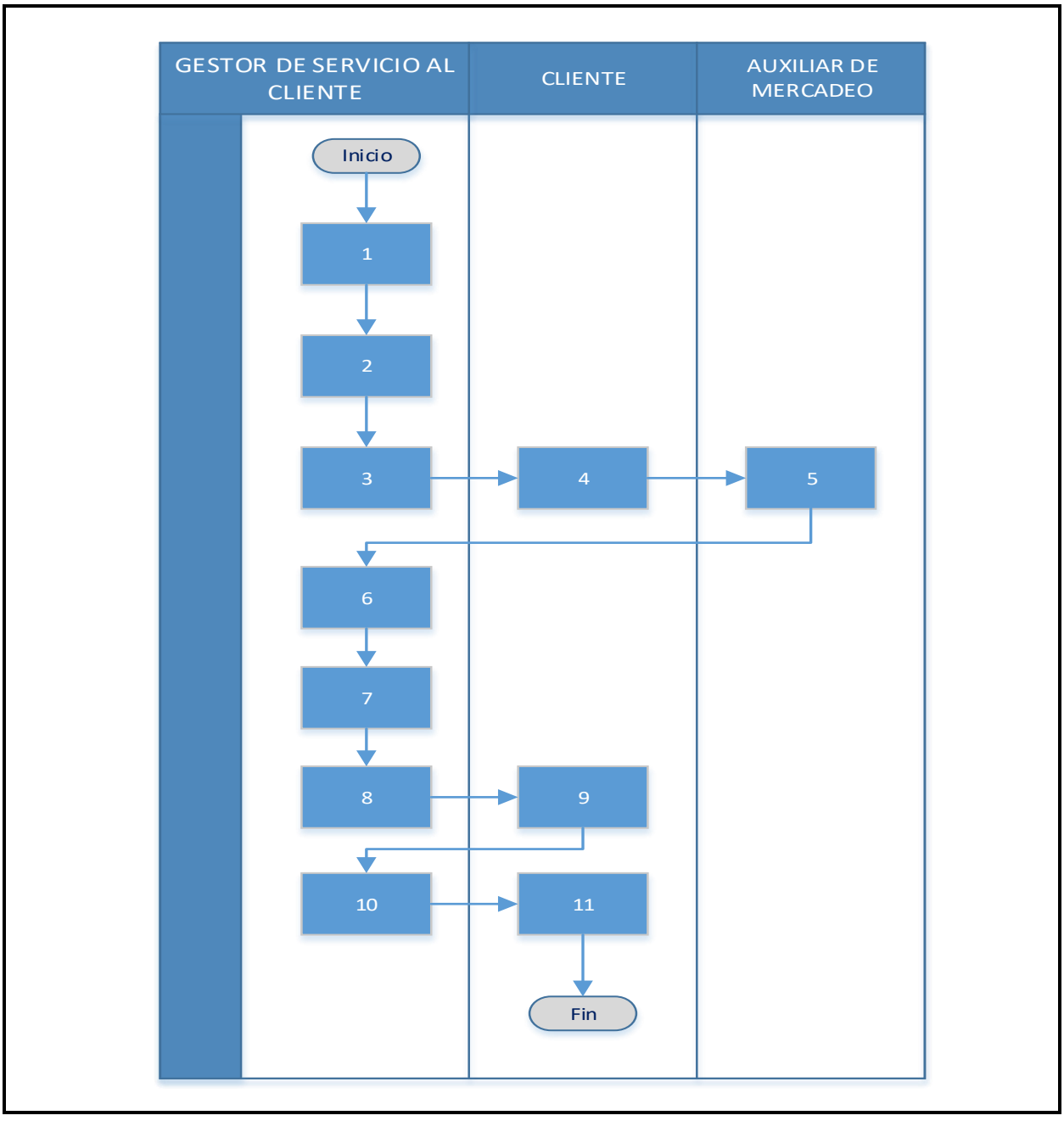


6.15 REUNIÓN DE PRE MONTAJE

Responsable	Paso	Actividad
Gestor de Servicio Al Cliente	1	Verifica la fecha para programar la reunión de pre montaje, 15 días antes del evento preferiblemente. Registra en el sistema de PMV la fecha a calendarizar que automáticamente da un aviso a todas las áreas involucradas.
Gestor de Servicio Al Cliente	2	Verifica el registro corrector de la reunión de pre montaje e informa al cliente vía correo y/o telefónica
Gestor de Servicio Al Cliente	3	1 día antes de la fecha programada realiza y prepara la ficha con la información general para la reunión de pre montaje, que contiene los datos generales del evento (Fechas, horarios, planos) La cual se lleva a cabo con las áreas involucradas para el montaje, ejecución y desmontaje del evento (Seguridad, Mantenimiento, Electricidad, Informática y Parqueo)
Cliente	4	Se presenta a oficinas la fecha programada para la reunión de pre montaje Indica que viene a la reunión de pre montaje
Auxiliar De Mercadeo	5	Recibe, atiende y registra la visita del cliente Dirige al cliente con el Gestor de Servicio Al Cliente que lo atiende

Responsable	Paso	Actividad
Gestor de Servicio Al Cliente	6	Recibe al cliente, lo invita a pasar adelante a la sala de reuniones donde se encuentran ya presentes las áreas involucradas
Gestor de Servicio Al Cliente	7	Listo el material impreso, digital y tarjetas electrónicas da la bienvenida general y hace un resumen de la guía que llevara la reunión y presenta al personal de cada área
Gestor de Servicio Al Cliente	8	Inicia la reunión con el tema del área de Ventas, dando los detalles generales y específicos del evento, fecha de entrega, fecha y horario de montaje-evento-desmontaje, planos, servicios a necesitar, fecha y horario de devolución. Luego traslada la continuación de la reunión al área involucrada para brindar toda la información de su área: Departamento de Seguridad Departamento de Servicios, Mantenimiento y Proyectos Sección de tecnologías e información Electricista Unidad de Parqueos
Cliente	9	Presenta algún requisito o permiso solicitado dependiendo de la índole de su evento
Gestor de Servicio Al Cliente	10	Termina la reunión de pre montaje, Hace entrega al cliente de las tarjetas electrónicas de acceso de cortesía que se le brindará en calidad de préstamo para su acceso vehicular a las instalaciones Todas las áreas involucradas y cliente le firman la ficha de información de la reunión de pre montaje de enterados Brinda copia de la hoja de servicios contratados para su conocimiento y tenga a la mano la información brindada en la reunión
Cliente	11	Se retira, en espera de la fecha que se estableció para hacer entrega de llaves y revisión de las instalaciones previo a su montaje

6.15.1 Diagrama de flujo del proceso: REUNIÓN DE PRE MONTAJE



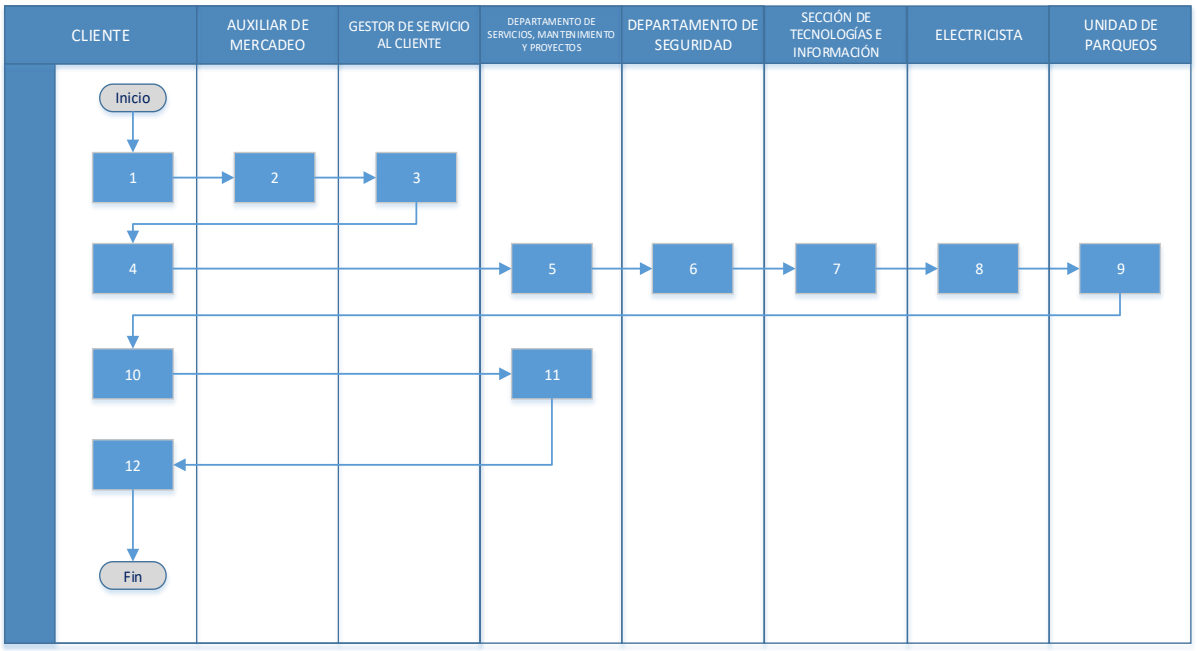
6.16 ENTREGA Y REVISIÓN DE LAS INSTALACIONES

Responsable	Paso	Actividad
Cliente	1	Se presenta a oficinas el día y hora previo a su montaje que se acordó para la entrega y revisión de las instalaciones a utilizar para su evento
Auxiliar De Mercadeo	2	Recibe, atiende y registra la visita del cliente Dirige al cliente con el Gestor de Servicio Al Cliente
Gestor de Servicio Al Cliente	3	Recibe al cliente e informa a las áreas involucradas que el cliente viene a recibir las instalaciones para que se presenten a las instalaciones arrendadas para la entrega y revisión respectiva Le entrega formulario de recopilación de datos estadísticos del evento
Cliente	4	Se dirige a las instalaciones arrendadas para que realicen la revisión correspondiente y se le entreguen las llaves Cada área informa al cliente del servicio que tienen a cargo
Departamento de Servicios, Mantenimiento y Proyectos	5	Del sistema de PMV Imprime hoja de servicios contratados donde detallas todos los servicios que el cliente adquirió y la hoja de entrega y recepción del salón Se presenta con al cliente, hacen un recorrido de todas las instalaciones arrendadas verificando infraestructuras, puertas, sanitarios, suelos, mobiliario, equipo, techos para verificación Entrega de las llaves y radio comunicador.
Departamento de Seguridad	6	Informa al cliente de las puertas de acceso al área arrendada, entrega y brinda explicación del uso de los extintores que se les brindara para seguridad de su evento, funcionamiento de la vigilancia

Responsable	Paso	Actividad
Sección de tecnologías e información	7	Brinda información al cliente sobre el Servicio de internet disponible y realiza un recorrido para ver la distribución del servicio dentro de las instalaciones arrendadas
Electricista	8	Brinda un recorrido donde detalla la ubicación de los tomacorrientes, péndulos eléctricos, ubicación del cuarto eléctrico, tipo de energía, ubicación de conexiones especiales, distribución eléctrica según plano de montaje y la ubicación del o los contadores que se colocaron para la medición del consumo eléctrico del evento, anotando la lectura inicial del contador. Datos que anota en la Hoja de servicios contratados y Hoja de entrega y recepción del salón
Unidad de Parqueos	9	Brinda información y recorrido de los parqueos útiles, puertas de entrada y salida de vehículos, ubicación de las estacione de pago, métodos de pago.
Cliente	10	Se da por enterado del cómo se le está haciendo entrega las instalaciones arrendadas y/o equipo en calidad de préstamo. Firma hoja de servicios Contratados y Hoja de entrega y recepción del salón
Departamento de Servicios, Mantenimiento y Proyectos	11	Entrega copia de Hoja de Servicios Contratados y Hoja de entrega y recepción del salón al cliente
Cliente	12	Se retira y se presenta el día y hora programada para iniciar su montaje

6.16.1 Diagrama de flujo del proceso:

ENTREGA Y REVISIÓN DE LAS INSTALACIONES

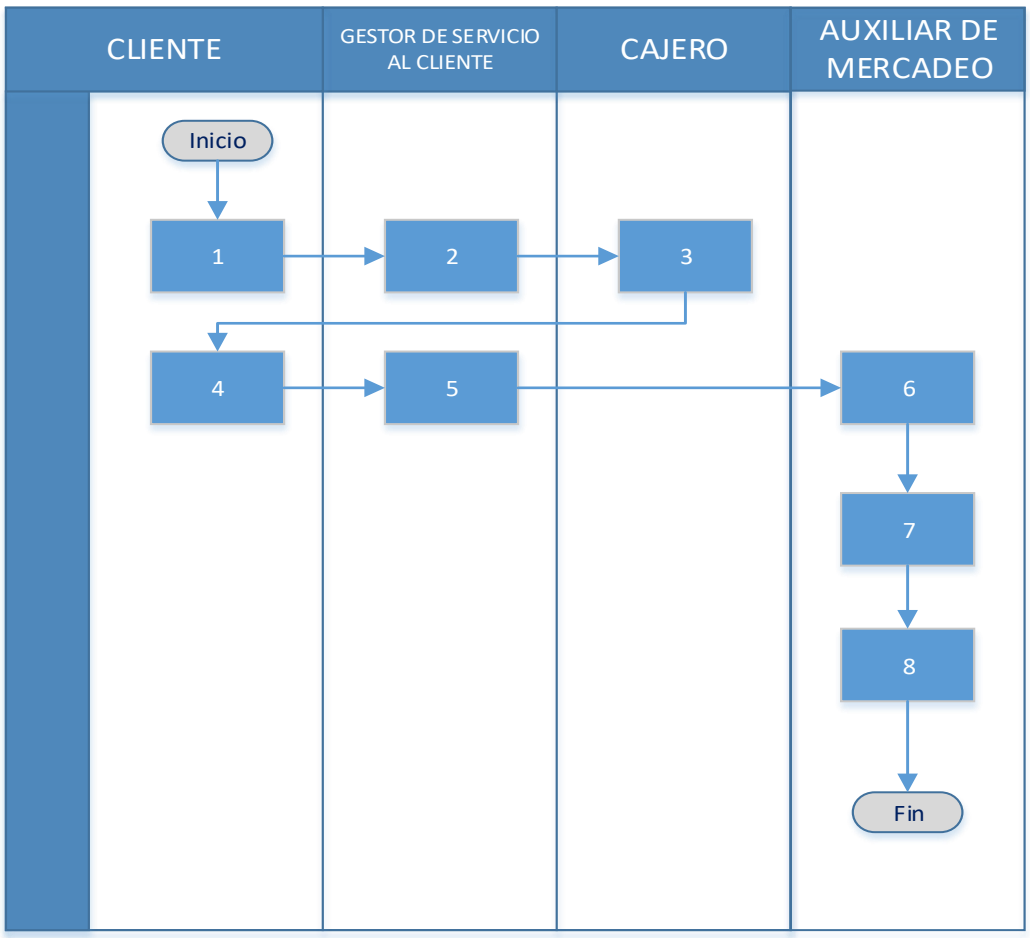


6.17 TICKET VIP DE ACCESO

Responsable	Paso	Actividad
Cliente	1	Pueden solicitar un ticket VIP pre pagado de múltiple accesos para parqueo o varios, dentro del día y horario establecido para montaje y/o desmontaje para uso y facilitación ingresos al montaje para sus proveedores Se dirige con el Gestor de Servicio al Cliente a solicitarlos
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

Responsable	Paso	Actividad
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 VIP 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

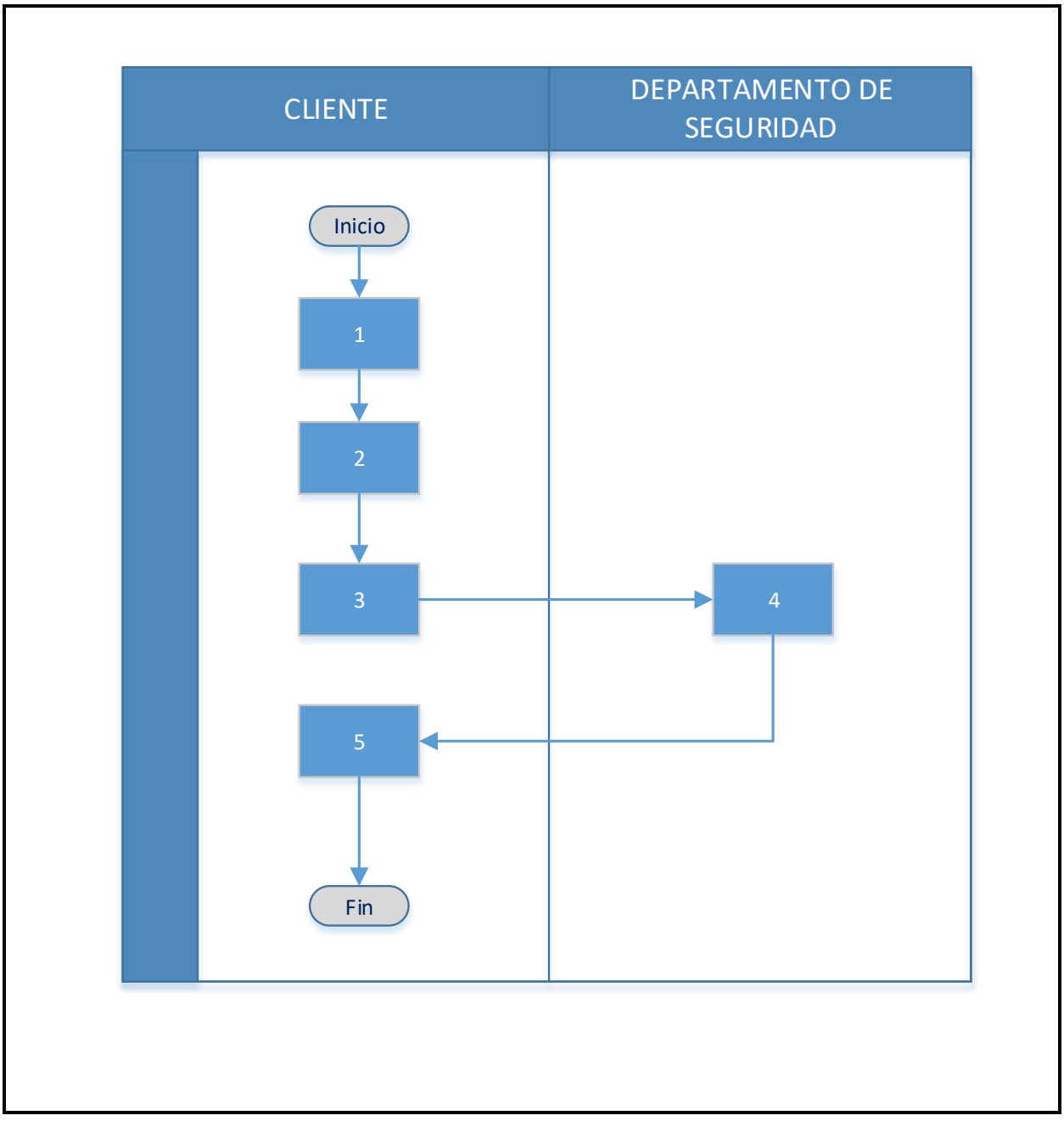
6.17.1 Diagrama de flujo del proceso: TICKET VIP DE ACCESO



6.18 MONTAJE DEL EVENTO

Responsable	Paso	Actividad
Cliente	1	Se presenta el día y hora establecida previamente en la reunión de pre montaje con su tarjeta de electrónica de acceso brindada de cortesía e ingresa a la instalación arrendada. Recibe a todos sus proveedores que le apoyan en el montaje de su evento Si algún proveedor del cliente no cuenta con el ticket vip de múltiple acceso previamente comprado puede ingresar pagando la tarifa de parqueo actual o previo a ingresar podrá ir con el Gestor de Servicio al Cliente a solicitar un ticket VIP de múltiple acceso
Cliente	2	Desde que inicia su montaje, el día y horario establecido, el cliente tiene el control del área arrendada y será responsable por la seguridad de cada proveedor así como de todo material, equipo o mobiliario que entra o sale de las instalaciones arrendadas
Cliente	3	De requerir algún servicio o atención durante su periodo de montaje, evento o desmontaje puede llamar por medio del radio comunicador que se le brindo al Departamento de Servicios, Mantenimiento y Proyectos para su atención
Departamento de Seguridad	4	Terminado el tiempo establecido para su montaje procede informar al cliente que ha terminado su tiempo autorizado de montaje para que pueda cerrar las instalaciones y presentarse el día siguiente en su evento. De lo contrario le informa al cliente del costo adicional de montaje por hora de las instalaciones arrendadas si desea más tiempo de montaje
Cliente	5	Terminado el montaje se retira para regresar el día siguiente, día de ejecución del evento

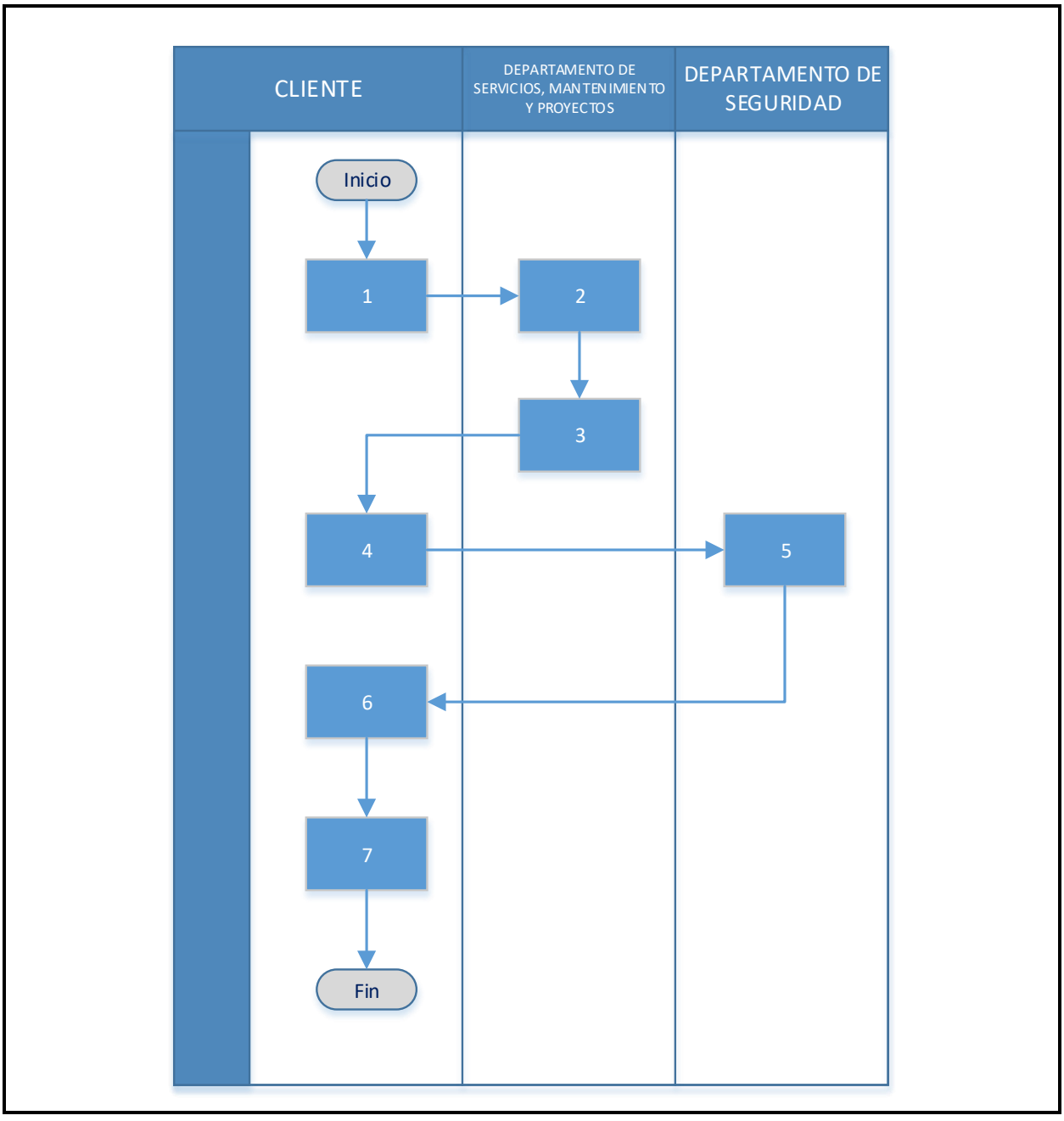
6.18.1 Diagrama de flujo del proceso: MONTAJE DEL EVENTO



6.19 EJECUCIÓN DEL EVENTO

Responsable	Paso	Actividad
Cliente	1	Se presenta a las instalaciones arrendadas el día de su evento desde el horario acordado Proveedores y asistentes pueden ingresar hasta que el cliente este presente
Departamento de Servicios, Mantenimiento y Proyectos	2	Está presente con personal de turno desde el ingreso del cliente hasta finalizar el evento, por cualquier necesidad que surja de cualquier departamento (Seguridad, mantenimiento, electricidad, informática, ventas, parqueo u cualquier otra durante su evento
Departamento de Servicios, Mantenimiento y Proyectos	3	Prepara al personal de limpieza y suministros que estarán en los sanitarios y exteriores de las instalaciones arrendadas como apoyo. Durante todo el evento está al pendiente de cualquier solicitud del cliente
Cliente	4	Realiza su actividad o evento según su planificación. Asisten sus invitados o público esperado. La actividad o evento principal termina a las 24:00 horas o según lo acordado
Departamento de seguridad	5	Hace inspección del evento en las áreas arrendadas y verifica que el mismo haya o este finalizando. Caso contrario recuerda o informa al cliente que el horario de su actividad o evento a finalizado
Cliente	6	Finaliza su actividad o evento y sus invitados o asistentes al evento inician a evacuar
Cliente	7	Finalizado su evento puede iniciar su desmontaje o cierra las instalaciones arrendadas y se retira para presentarse el día siguiente a realizar su desmontaje y entrega de las instalaciones arrendadas

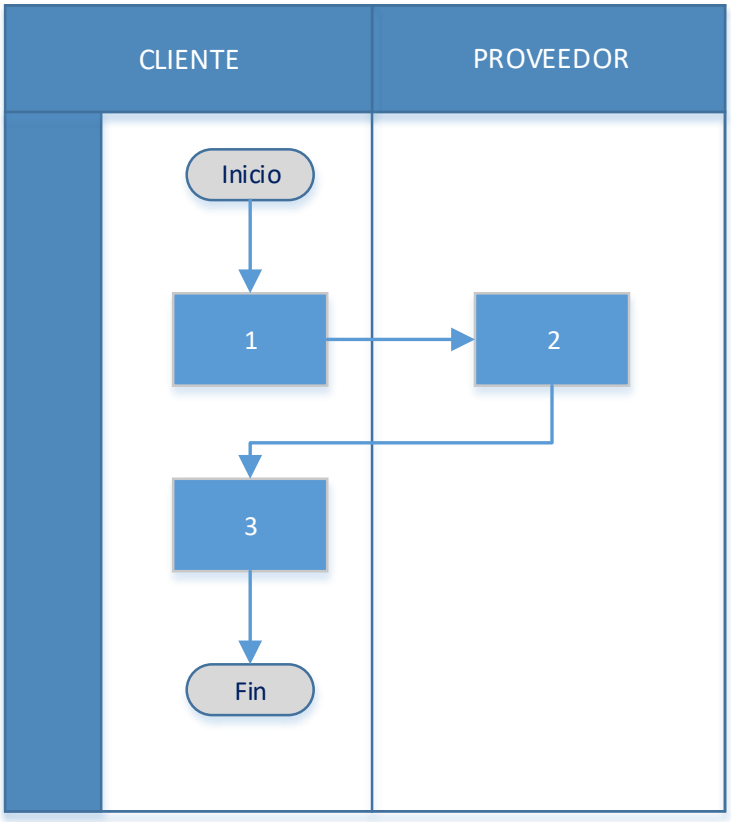
6.19.1 Diagrama de flujo del proceso: EJECUCIÓN DEL EVENTO



6.20 DESMONTAJE DEL EVENTO

Responsable	Paso	Actividad
Cliente	1	Se presentan el día y horario indicado, ingresa a las instalaciones arrendadas presentando su respectiva tarjeta de electrónica de acceso Proveedores pueden ingresar cuando esté presente el cliente, presentan su tarjeta de electrónica de acceso, ticket VIP o toman ticket de la maquina dispensadora Ingresa y abre las instalaciones arrendadas dentro de horario acordado e inicia con el desmontaje de su mobiliario, equipo y decoración utilizada
Proveedores	2	Ingresan a desmontaje de su mobiliario y equipo, desocupan, da aviso al cliente que han terminado y se retiran
Cliente	3	Verifica que todo se retire de las instalaciones y da aviso por medio del radio comunicado al Departamento de Seguridad que va a entregar las instalaciones

6.20.1 Diagrama de flujo del proceso: DESMONTAJE DEL EVENTO

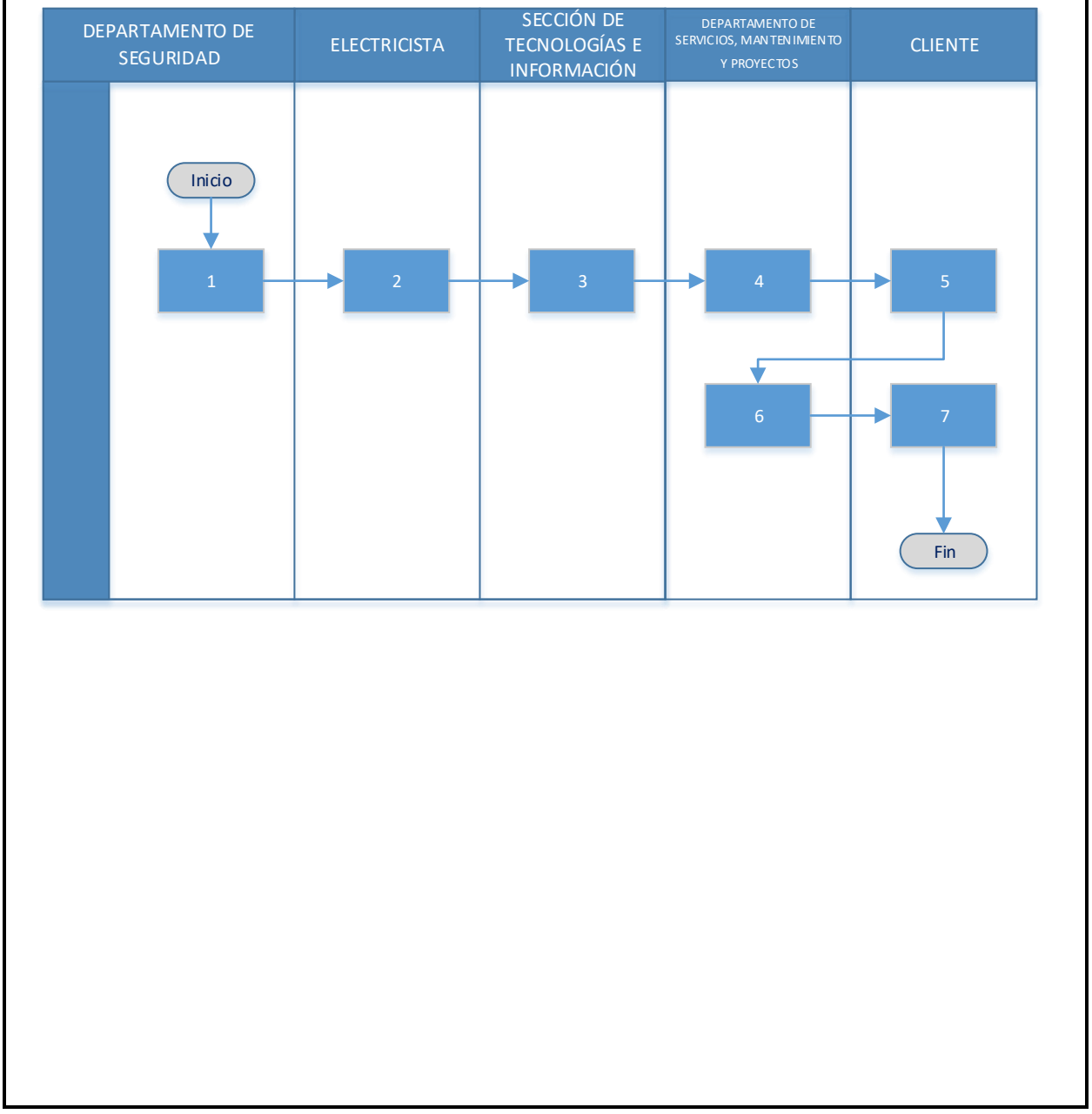


6.21 RECEPCIÓN Y REVISIÓN DE INSTALACIONES

Responsable	Paso	Actividad
Departamento de Seguridad	1	Se presenta en las instalaciones arrendadas, revisa y recibe el equipo contra incendios que se brindó en calidad de préstamo Recibe tarjetas electrónicas de acceso de parqueo se brindaron al cliente. Cualquier daño o pérdida de algún equipo, informa al cliente de costo y lo anota en hoja de control para su respectivo cobro o descuento
Electricista	2	Se presenta en las instalaciones arrendadas, con el cliente realizan la lectura final del contador eléctrico para determinar el consumo de energía generado de sus evento, para realizar el respectivo cobro o descuento del mismo
Sección de tecnologías e información	3	Se presenta con el cliente para revisión y recepción del equipo en caso se le haya brindado algún equipo
Departamento de Servicios, Mantenimiento y Proyectos	4	Se presenta con el cliente para realizar la inspección final de las instalaciones, puertas, paredes, sanitarios, pisos, techos, anotando la información en la hoja de entrega y recepción de la instalación arrendada (De haber algún inconveniente en que algún servicio prestado se encuentre en mal estado, le informa al cliente del costo por el daño ocasionado, para cobro o descuento del mismo)
Cliente	5	Firma la hoja de entrega y recepción del salón, de estar enterado de cualquier situación que se haya dado con cada área, si no hubo ningún inconveniente firma de entregadas las instalaciones
Departamento de Servicios, Mantenimiento y Proyectos	6	Da una copia de la Hoja de entrega y recepción del salón firmada al cliente Inicia limpieza general de las instalaciones arrendadas o desmontaje de algún equipo o mobiliario arrendado
Cliente	7	Se retira de las instalaciones

6.21.1 Diagrama de flujo del proceso:

RECEPCIÓN Y REVISIÓN DE INSTALACIONES

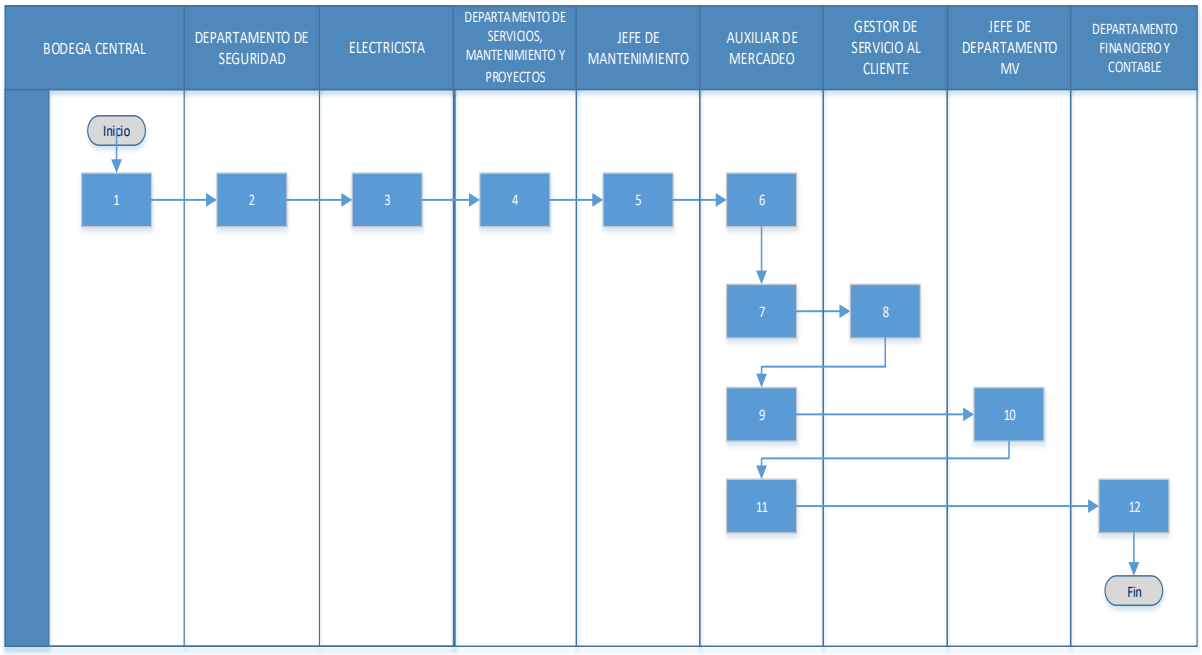


6.22 SOLVENCIA DEL EVENTO

Responsable	Paso	Actividad
Bodega Central	1	Emiten hoja de solvencia con correlativo que incluye los datos generales del evento y hoja de registro de cobros por servicios, daños o faltantes que cada área involucrada deberá llenar y firmar. Traslada al Departamento de Seguridad
Departamento de Seguridad	2	Recibe solvencia y revisa su reporte del evento y anota si hay o no algún cobro por servicios, daños o faltantes. Firma, sella o adjunta reporte si fuese necesario y traslada al electricista
Electricista	3	Recibe archivo de solvencia del evento, registra el consumo generado según lectura de contador o cualquier otro cobro adicional, adjuntando reporte respectivo Traslada al Departamento de Servicios, Mantenimiento y Proyectos
Departamento de Servicios, Mantenimiento y Proyectos	4	Recibe archivo de solvencia y revisa su reporte del evento y anota si hay o no algún cobro por servicios, daños o faltantes. Firma, sella, adjunta reportes, Hoja de servicios contratados y hoja de entrega y recepción del salón. Traslada al jefe de mantenimiento para revisión y aprobación.
Jefe de Mantenimiento	5	Recibe archivo de solvencia con reportes finales para revisión. Firma, sella y traslada al Departamento de mercadeo y ventas

Responsable	Paso	Actividad
Auxiliar De Mercadeo	6	Recibe archivo de solvencia del evento con los respectivos reportes, firma de recibido Alimenta su archivo anotando los datos de la solvencia para su reporte respectivo
Auxiliar De Mercadeo	7	Traslada archivo de solvencia del evento al Gestor de Servicio al Cliente a quien le corresponda o tenga a cargo el evento
Gestor de servicio al cliente	8	Recibe Hoja de Solvencia de evento, revisa y verifica la información reportada. De tener algún cobro adicional lo anota en la Hoja de Solvencia de evento. Firma y sella hoja de solvencia. Regresa Solvencia al Auxiliar De Mercadeo
Auxiliar De Mercadeo	9	Recibe solvencia de evento y traslada al Jefe de Departamento Mercadeo y Ventas para su revisión y firma
Jefe de Departamento MV	10	Recibe Hoja de Solvencia de evento, verifica los datos, firma, sella y devuelve a la Auxiliar De Mercadeo
Auxiliar De Mercadeo	11	Recibe Hoja de Solvencia de evento, hace una copia para su archivo de control. Realiza oficio y traslada al Departamento de Contabilidad para gestionar algún cobro y tramitar el cheque por el deposito liquidable
Departamento Financiero y Contable	12	Recibe oficio de traslado, archivo y reportes de la solvencia de evento, firma copia de recibido Inicia la gestión correspondiente para la devolución del depósito liquidable del cliente

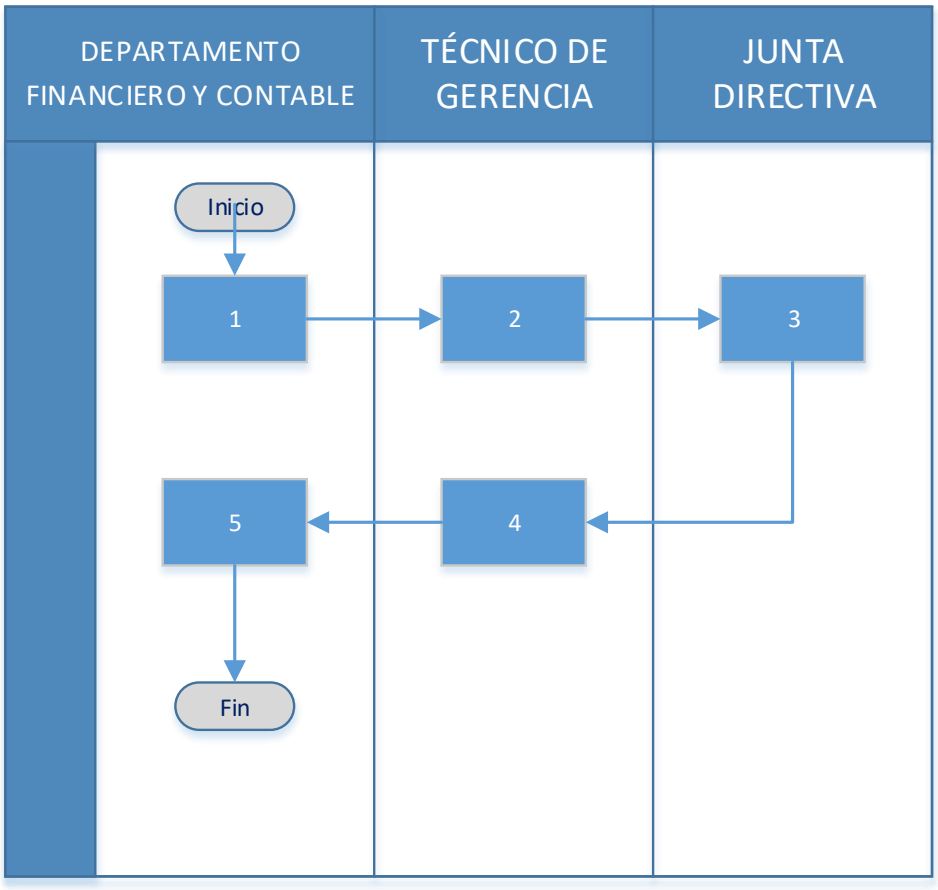
6.22.1 Diagrama de flujo del proceso: SOLVENCIA DEL EVENTO



6.23 CHEQUE DE DEPÓSITO LIQUIDABLE

Responsable	Paso	Actividad
Departamento Financiero y Contable	1	Verifica la información del archivo de la solvencia de evento así como toda la papelería o reportes que contiene para algún cobro adicional que se debe descontar Realiza las gestiones correspondientes, emite cheque y traslada a Técnico de Gerencia para aprobación de Junta Directiva
Técnico de Gerencia	2	Recibe documentos y lo ingresa para conocimiento y aprobación de Junta Directiva
Junta Directiva	3	Conoce, aprueba cheque de depósito liquidable, Emite resolución Traslada a Técnico de Gerencia
Técnico de Gerencia	4	Recibe resolución y traslada al Departamento de Contabilidad
Departamento Financiero y Contable	5	Recibe cheque e ingresa al sistema para generar mensaje de aviso automático al Gestor de Servicio al Cliente de la disponibilidad del cheque y de aviso al cliente

6.23.1 Diagrama de flujo del proceso: CHEQUE DE DEPÓSITO LIQUIDABLE

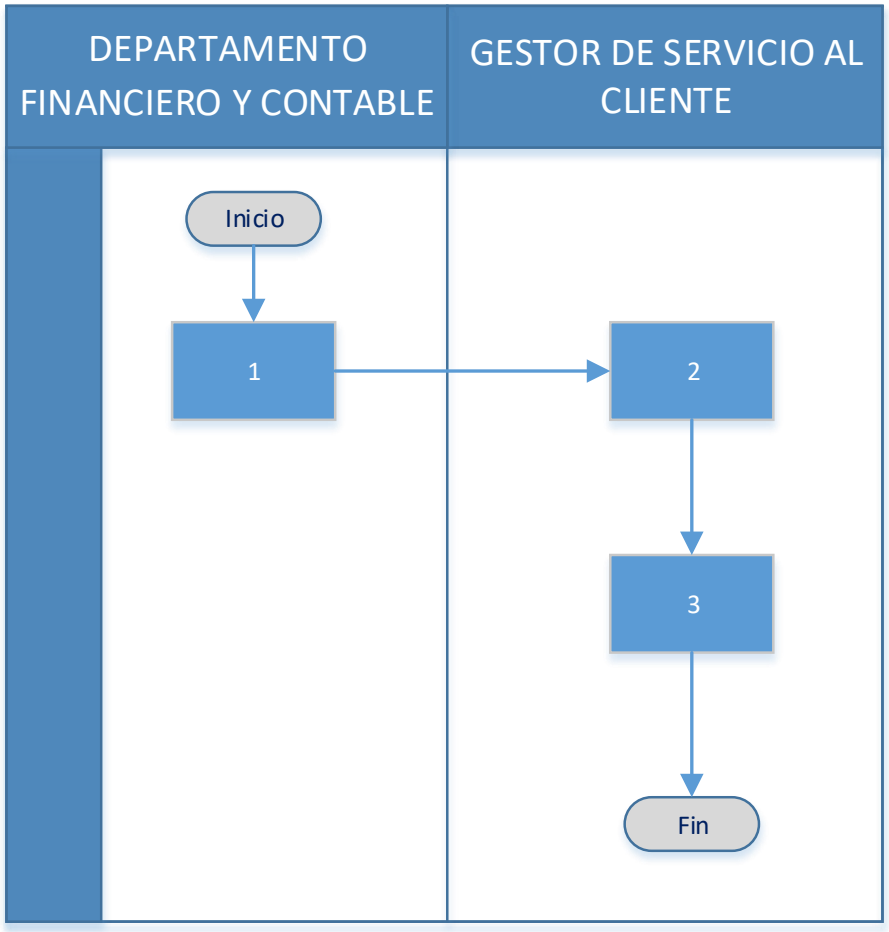


6.24 AVISO DEL CHEQUE DE DEPÓSITO LIQUIDABLE AL CLIENTE

Responsable	Paso	Actividad
Departamento Financiero y Contable	1	Genera un mensaje automático del sistema de la disponibilidad del cheque de depósito liquidable Traslada cheque de depósito liquidable al cajero
Gestor de servicio al cliente	2	Recibe mensaje automático que el sistema de PMV genera luego del registro que el Departamento de Contabilidad realiza
Gestor de servicio al cliente	3	Avisa al cliente por vía correo o teléfono, la disponibilidad de su cheque y que día puede presentarse a oficinas centrales al área de caja y la papelería que debe presentar

6.24.1 Diagrama de flujo del proceso:

AVISO DEL CHEQUE DE DEPÓSITO LIQUIDABLE AL CLIENTE

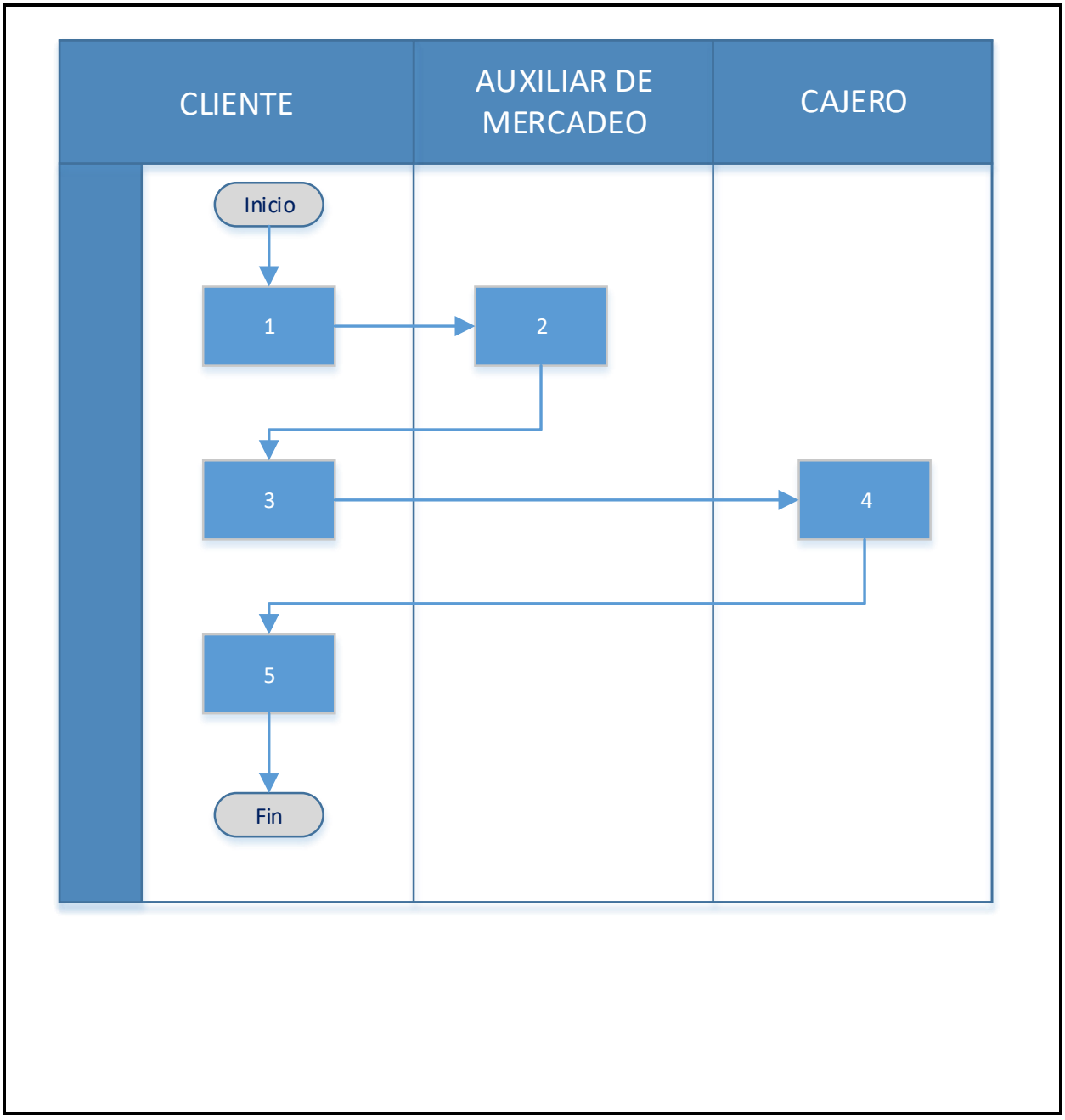


6.25 ENTREGA DEL CHEQUE DE DEPÓSITO LIQUIDABLE

Responsable	Paso	Actividad
Cliente	1	Se presenta a oficinas de centrales e indica que viene a recoger su cheque de depósito liquidable
Auxiliar De Mercadeo	2	Recibe, atiende y registra la visita del cliente y lo dirige con el cajero
Cliente	3	Indica al cajero que viene a recoger su cheque de depósito liquidable
Cajero	4	Recibe al cliente y solicita la información correspondiente para realiza su proceso de entrega Entrega documento para firma de recibido
Cliente	5	Firma documento de entregado el cheque de depósito liquidable, recibe su cheque y se dirige con su Gestor de Servicio Al Cliente

6.25.1 Diagrama de flujo del proceso:

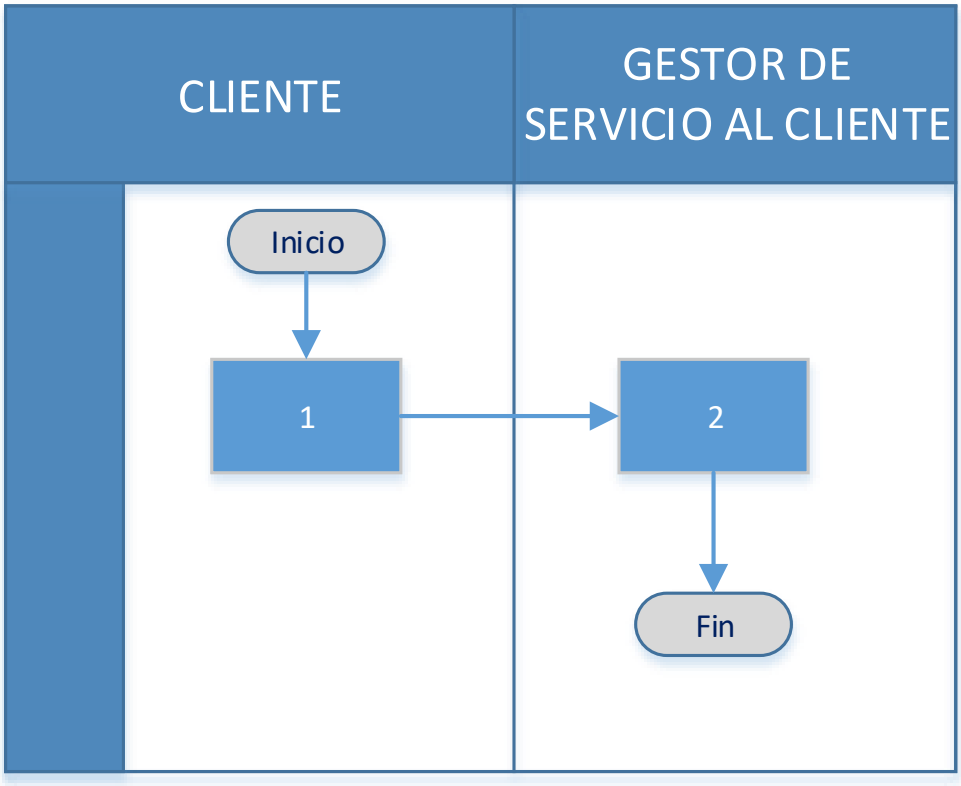
ENTREGA DEL CHEQUE DE DEPÓSITO LIQUIDABLE



6.26 CIERRE DEL ARRENDAMIENTO

Responsable	Paso	Actividad
Cliente	1	Se dirige con el Gestor de Servicio Al cliente y le indica que recibió su cheque de depósito liquidable
Gestor de servicio al cliente	2	Despide y se pone a la orden del cliente para futuros eventos

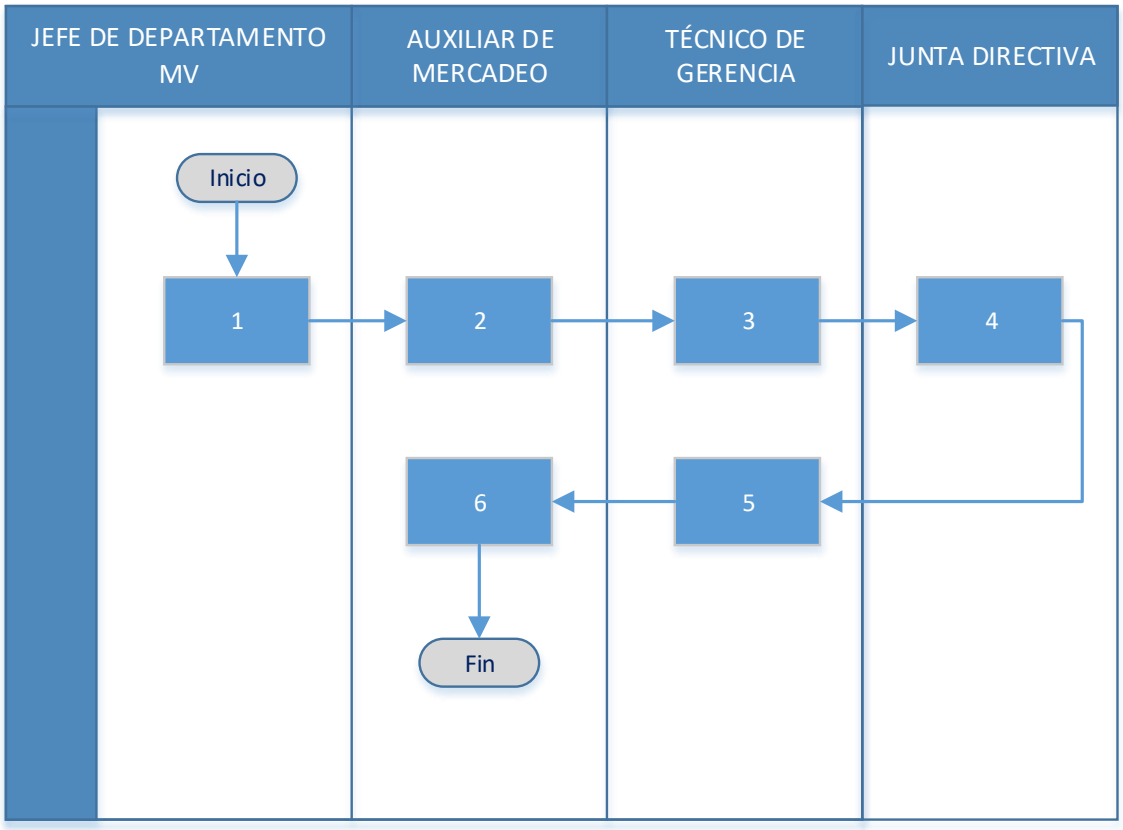
6.26.1 Diagrama de flujo del proceso: CIERRE DEL ARRENDAMIENTO



6.27 SOLICITUDES A JUNTA DIRECTIVA DEL DEPARTAMENTO DE MERCADEO Y VENTAS

Responsable	Paso	Actividad
Jefe de Departamento de MV	1	Dependiendo la necesidad o demanda que surgiera del departamento, someterá ante Junta Directiva la aprobación y/ autorización su solicitud Traslada oficio a Junta Directiva de la solicitud
Auxiliar de Mercadeo	2	Elabora oficio de la solicitud y traslada al Técnico de Gerencia
Técnico de Gerencia	3	Recibe oficio de solicitud, firma copia y traslada a Junta Directiva para su conocimiento y aprobación o no de la solicitud realizada
Junta Directiva	4	Revisa, analiza y resuelve aprobar o no lo solicitado Traslada información a Técnico de Gerencia
Técnico de Gerencia	5	Recibe la resolución emitida por Junta Directiva y traslada copia de resolución firmada a Auxiliar de Mercadeo
Auxiliar de Mercadeo	6	Recibe copia de resolución de aprobación o no a la solicitud presentada Informa a Jefe de Departamento de MV

6.27.1 Diagrama de flujo del proceso: SOLICITUDES A JUNTA DIRECTIVA DEL DEPARTAMENTO DE MERCADEO Y VENTAS

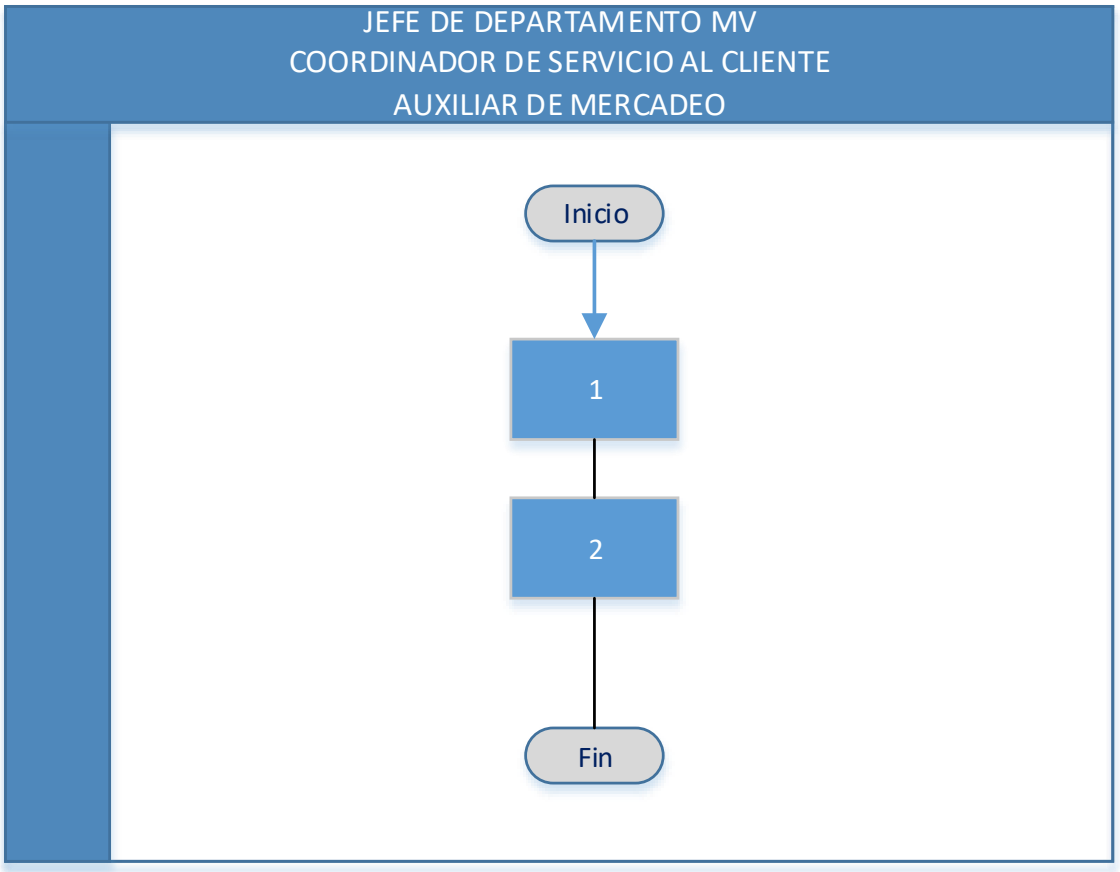


6.28 GENERACIÓN DE REPORTES DEL SISTEMA PMV

Responsable	Paso	Actividad
Jefe de Departamento MV Auxiliar de Mercadeo Coordinador de Atención y Servicio al Cliente	1	Pueden ingresar al sistema de PMV para generar los reportes que se necesiten Ingresan al reporte que desean de la tabla de reportes y lo generan
Jefe de Departamento MV Auxiliar de Mercadeo Coordinador de Atención y Servicio al Cliente	2	Ingresan al reporte que desean y lo generan e imprimen

6.28.1 Diagrama de flujo del proceso:

GENERACIÓN DE REPORTES DEL SISTEMA PMV



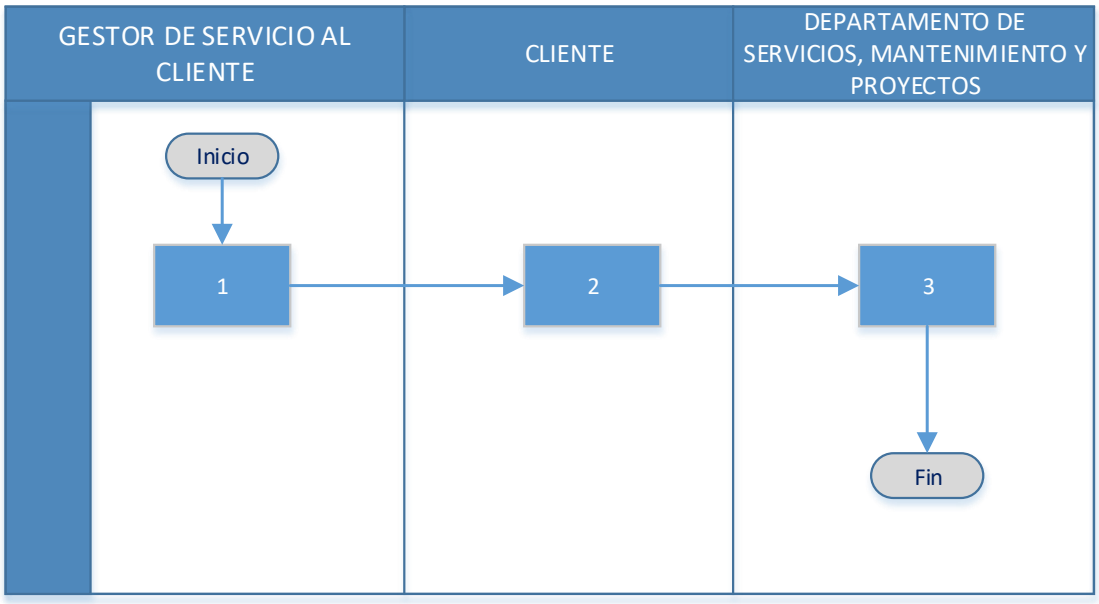
6.28.2 TABLA DE REPORTES DEL SISTEMA PMV

No.	REPORTE	IDENTIFICACIÓN
1	Reporte Calendario de Ocupación (Valor por Cotización)	RPMV 110
2	Reporte Calendario de Ocupación (Sin Dinero)	RPMV 116
3	Reporte Calendario de Ocupación (Con Dinero)	RPMV 124
4	Reporte de Contratos Generados Detalle	RPMV 79
5	Resumen de Contratos de Arrendamiento	RPMV 30
6	Reporte de Venta de Tickets Ordinarios de Parqueo	RPMV 105
7	Reporte de Tarjetas de Aproximación de Cortesía	RPMV 106
8	Reporte Resumen de Tickets de Parqueo	RPMV 102
9	Reporte Resumen de Tarjetas de Aproximación de Cortesía	RPMV
10	Reporte de Tickets de Parqueo por Evento	RPMV 103
11	Reporte de Venta de Marbetes VIP	RPMV 99
12	Reporte de Venta Tickets Ordinarios de Parqueo (Detalle)	RPMV 108
13	Reporte de Clientes Por Vendedor	RPMV 7
14	Reporte de Clientes Feriales	RPMV 4
15	Reporte de Clientes de Arrendamientos	RPMV 5
16	Reporte de Modificaciones de Clientes por Vendedor	RPMV 11
17	Reporte de Modificaciones de Eventos por Vendedor	RPMV 12
18	Reporte Detallado de Arrendamientos	RPMV 26
19	Reporte Resumen de Arrendamientos	RPMV 25
20	Reporte Detallado de Seguimiento	RPMV
21	Reporte Resumido de Seguimiento	RPMV 27
22	Reporte de Ventas	RPMV 33
23	Reporte Comparativo de Ventas (Total)	RPMV
24	Reporte Comparativo de Ventas (Arrendamientos)	RPMV
25	Historial de Clientes de Arrendamientos	RPMV
26	Reporte de Clasificación de Eventos	RPMV 36
27	Reporte de Marbetes de Cortesías	RPMV
28	Reporte de Clasificación de Estatus de Eventos	RPMV
29	Reporte Total de Estatus de los Eventos	RPMV
30	Hoja de Ruta de los Eventos	RPMV 80
31	Proyección Mensual de Ventas de Salones	RPMV
32	Reporte de Eventos Cancelados	RPMV 107
33	Reporte de Descuentos De Eventos	RPMV 109
34	Reporte de Eventos Cotizados	RPMV 112
35	Reporte Comparativo de Ventas (Mensual)	RPMV
36	Reporte de Ventas del Evento	RPVM 114
37	Reporte de Ventas Por Asesor	RPMV 115
38	Historial de Clientes de Arrendamiento por F63A	RPMV 36
39	Valor Total de Áreas de Arrendamiento	RPMV 119
40	Valor Total de los Servicios Adicionales	RPMV 120
41	Utilización de Áreas por Eventos	RPMV 121
42	Ingresos Recibidos por Clientes	RPMV 122
43	Reporte de Eventos para Auditoria	RPMV 127
44	Reporte de Estados de Cuenta de los Eventos	RPMV

6.29 RECOPILACIÓN DE DATOS ESTADISTICOS DE EVENTOS

Responsable	Paso	Actividad
Gestor de Servicio al Cliente	1	Al recibir las instalaciones el cliente, se le recuerda y entrega el formulario de recopilación de datos estadísticos del evento, para obtener datos de los visitantes o asistentes al evento, el cual deberá llenar con la información que se le solicita
Cliente	2	Durante o después de la realización del evento deberá recopilar la información solicitada y llenar el formulario Al devolver las instalaciones entrega formulario al Departamento de Servicios, Mantenimiento y Proyectos
Departamento de Servicios, Mantenimiento y Proyectos	3	Recibe formulario de recopilación de datos estadísticos del evento Adjunta formulario a la hoja de recepción de instalaciones para que llegue al departamento de Mercadeo y Ventas dentro del reporte de solvencia

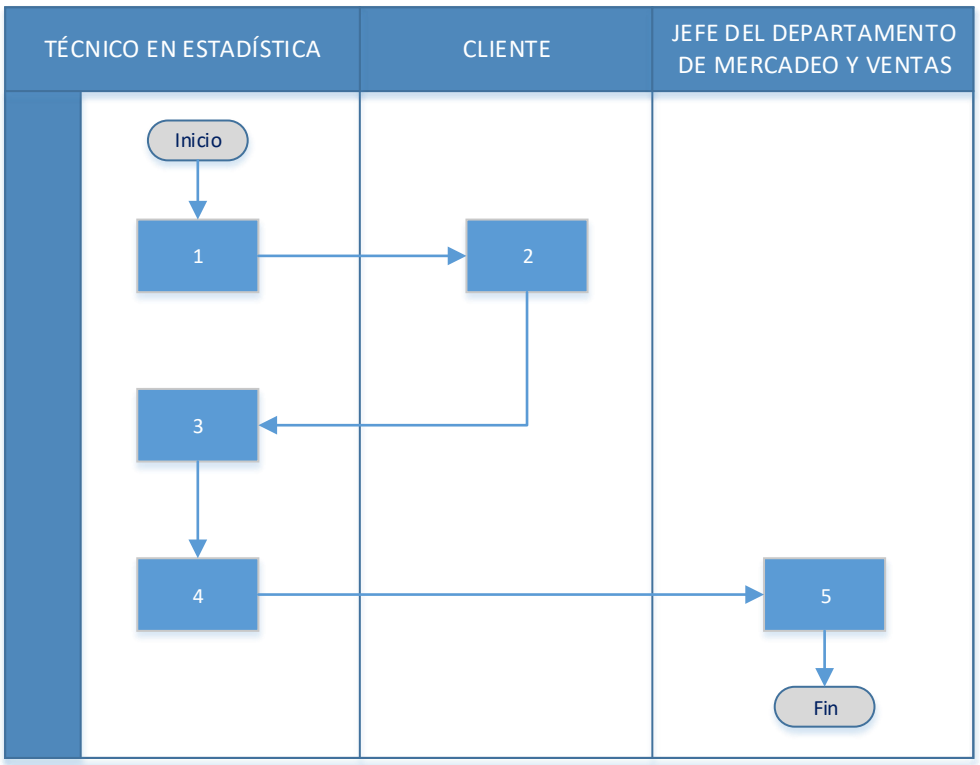
6.29.1 Diagrama de flujo del proceso: RECOPILACIÓN DE DATOS ESTADISTICOS DE EVENTOS



6.30 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE

Responsable	Paso	Actividad
Técnico en Estadística	1	Posterior a finalizar el proceso de Cierre del arrendamiento, llamará al cliente vía telefónica para realizarle la encuesta de satisfacción. Esta encuesta recopilara datos sobre el servicio en general brindado por cada área desde el proceso de Recepción del cliente hasta el proceso de Cierre del Arrendamiento.
Cliente	2	Recibe llamada del Técnico en Estadística y podrá brindar la información que se le solicite y cualquier comentario adicional que desee y pueda ser de utilidad para mejorar en el servicio.
Técnico en Estadística	3	Agradece al cliente el tiempo brindado, recopila, tabula, guarda la información obtenida para alimentar su base de datos y pueda realizar el reporte correspondiente que se le solicitará mensualmente
Técnico en Estadística	4	Envía reporte de la encuesta de satisfacción del cliente a Jefe del Departamento de Mercadeo y Venta al finalizar cada mes
Jefe del Departamento de Mercadeo y Ventas	5	Recibe reporte mensual sobre las encuestas de satisfacción del cliente para análisis y presentación de resultados a Gerencia y Junta Directiva

6.30.1 Diagrama de flujo del proceso: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE



7. GLOSARIO

Área abierta
Espacio físico externo al salón arrendado

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.

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.

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

Contrato de arrendamiento
Documento en donde el arrendante se compromete a traspasar la utilización y el aprovechamiento de un área, salón, cosa, estructura, servicio u objeto (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 una determinada tarifa por habitar o hacer uso de un área, salón, cosa, estructura, servicio 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.

Conred
Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres

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.

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

Fuero de su Domicilio
El fuero puede ser una jurisdicción: la potestad de aplicación de normas legales en casos concretos. También se llama fuero al estatuto jurídico que se aplica en una localidad en específico. Los fueros pueden ser competencias a las cuales se someten las partes de un litigio.

Jefe De Departamento MV
Persona encargada y responsable del departamento de Mercadeo y Ventas

Gestor De Servicio Al Cliente
Persona encargada y responsable de la atención, servicio y venta con el cliente

Hoja de Servicios Contratados:
Hoja que detalla toda la información de la instalación arrendada y de los servicios que se solicitaron para la actividad o evento.

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.

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.

MV
Mercadeo y Ventas

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.

Plan De Procedimiento Integral Operativo Para Atención De Emergencias
Aspecto clave para una adecuada gestión de protección y seguridad, cualquiera sea el contexto: comunas, regiones, empresas, vale decir, unidades laborales, sociales o territoriales. Es el diseño de un Plan Operativo de Emergencia o Plan de Contingencia/Plan de Manejo de Crisis

PMT
Policía Municipal de Tránsito

MV
Mercadeo y Ventas

PNC
Policía Nacional Civil

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

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.

Reunión de Pre Montaje:
Donde se reúne el cliente con personal de COPEREX como es el Asesor de Servicio al cliente, representante del área de mantenimiento, representante del área de seguridad, representante del área de electricidad, representante del área de informática y el representante del área de parqueo, con la finalidad de afinar los detalles, requerimientos y proceso a seguir en la entrega de las instalaciones para la realización de su evento

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.

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 emitir diferente información y 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 promoción, 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.