HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Apartado Afectado	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Vigencia
0	No aplica	No aplica	Emisión	Emisión	01/febrero/2010
1	Portada	1	Actualización de fecha	Actualización al Manual	13/junio/2011
	Autorización	1	Actualización de fecha de autorización		
	Políticas	1	Actualización de Políticas		
	Procedimientos	todas	Modificación de procedimientos y adición		
	Indicadores	1	Modificación de indicadores		
	Hoja de Participación	1	Actualización de participantes		
	Portada	1	Actualización de fecha		

Gobierno del
Estado de Morelos
Secretaría de Desarrollo
Económico

Manual de Políticas y Procedimientos
Fideicomiso Centro de Congresos y Convenciones
World Trade Center Morelos

Cuernavaca, Mor., a 13 de junio de 2011

II.- CONTENIDO

Apartado	*Consecutivo del Apartado*
Portada	I
Contenido	II
Autorización	III
Introducción	IV
Políticas	V
Procedimientos	VI
Indicadores	VII
Directorio	VIII
Hoja de Participación	IX

III.- AUTORIZACIÓN

AUTORIZÓ

Con fundamento en el artículo 9 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado Libre y Soberano de Morelos, publicada en el Periódico Oficial "Tierra y Libertad" número 4720 del 26 de junio del 2009, se expide el presente Manual de de Políticas y Procedimientos del Fideicomiso Centro de Congresos y Convenciones World Trade Center Morelos, el cual contiene información referente a sus procedimientos y funcionamiento y tiene como objetivo, servir de instrumento de consulta e inducción para el personal.

Dr. Rafael Tamayo Flores
Secretario del Comité Técnico del Fideicomiso
Centro de Congresos y Convenciones
World Trade Center Morelos

REVISÓ

Con fundamento en el Artículo 33 Fracción XII de la Ley de los Organismos Auxiliares de la Administración Pública del Estado de Morelos, publicada en el Periódico Oficial "Tierra y Libertad" número 3440 sección primera del 19 de julio de 1989.

M.D.C. Carlos Gregorio Franco Martínez
Director General del Fideicomiso
Centro de Congresos y Convenciones
World Trade Center Morelos

Fecha de Autorización	No. de Páginas
13 de junio de 2010	61

IV.- INTRODUCCIÓN

El Fideicomiso Centro de Congresos y Convenciones World Trade Center Morelos, elabora el presente Manual de Políticas y Procedimientos con la finalidad de establecer y difundir los procedimientos, actividades y responsables de realizar las funciones que han sido encomendadas a cada Unidad Administrativa que integran el Fideicomiso, buscando proporcionar servicios de calidad y con enfoque de mejora continua.

En este contexto se plasman de forma explícita las políticas necesarias para la eficiente aplicación de los procedimientos y actividades delimitando con ello el marco de actuación de los servidores públicos del Fideicomiso.

Para tal efecto, los servidores públicos titulares de las diversas áreas que conforman este Fideicomiso, serán los encargados de garantizar la correcta aplicación del presente Manual y son los responsables de mantener actualizados y operar correctamente bajo los lineamientos aquí establecidos.

V.- POLÍTICAS

PROCEDIMIENTO: Cotización de Espacios para su Renta y Desarrollo de Congresos, Convenciones y Exposiciones.

1. La Dirección General del Fideicomiso Centro de Congresos y Convenciones World Trade Center Morelos debe informar del costo y los servicios que ofrece el Centro de Convenciones, dentro de las veinticuatro horas siguientes a la solicitud que hagan los interesados mediante una cotización basada en las necesidades de los usuarios.

PROCEDIMIENTO: Mantenimiento de las instalaciones, equipo y mobiliario con las que cuenta el Centro de Congresos y Convenciones World Trade Center Morelos.

1. La Dirección General del Fideicomiso Centro de Congresos y Convenciones World Trade Center Morelos debe supervisar los mantenimientos de las instalaciones, equipo y mobiliario con las que cuenta del Centro de Congresos y Convenciones World Trade Center Morelos, periódicamente y/o cuando no estén funcionando adecuadamente, mediante solicitud de servicio ante la Dirección Administrativa del Fideicomiso Centro de Congresos y Convenciones World Trade Center Morelos.

PROCEDIMIENTO: Contrato de autorización de uso de instalaciones.

1. La Dirección Jurídica debe elaborar el contrato de uso de instalaciones del Centro de Congresos y Convenciones World Trade Center Morelos, dentro de las cuarenta y ocho horas posteriores a la aceptación de la cotización presentada al cliente, mediante la presentación del contrato para su firma.

PROCEDIMIENTO: Elaboración y control del presupuesto anual del ejercicio

1. La Dirección Administrativa debe elaborar el proyecto del presupuesto dos meses antes del siguiente ejercicio fiscal, una vez autorizado el presupuesto, debe controlarlo y ejercerlo durante el ejercicio de acuerdo a normas y lineamientos de la Secretaria de Finanzas y Planeación, para poder cumplir con las metas y programas fijados en el Programa Operativo Anual del organismo.

PROCEDIMIENTO: Emisión de Información Financiera.

1. La Dirección Administrativa debe integrar la información financiera los primeros cinco días de cada mes, para su presentación ante el Comité Técnico del Fideicomiso Centro de Congresos y Convenciones World Trade Center Morelos, mediante la elaboración de los Estado Financieros.

V.- POLÍTICAS

PROCEDIMIENTO: Asesoría técnica-jurídica a las unidades administrativas y órganos colegiados del Fideicomiso Centro de Congresos y Convenciones World Trade Center Morelos.

1. La Dirección Jurídica debe asesorar a las unidades administrativas, el Comité Técnico, Subcomité de adquisiciones, enajenaciones, arrendamientos y prestación de servicios y Consejo de información clasificada del Fideicomiso Centro de Congresos y Convenciones World Trade Center Morelos, dentro de los tres días hábiles posteriores a la recepción de la solicitud, mediante oficio de respuesta correspondiente.

PROCEDIMIENTO: Elaboración y Validación de Contratos y Convenios que suscriba la persona titular del Fideicomiso Centro de Congresos y Convenciones World Trade Center Morelos.

1. La Dirección Jurídica debe elaborar y validar los contratos y convenios dentro de los cinco días hábiles siguientes a la solicitud de elaboración del documento, cuando se contraten o se presten servicios para el Fideicomiso Centro de Congresos y Convenciones World Trade Center Morelos

VI. PROCEDIMIENTOS

Se documenta a continuación los procedimientos y sus respectivos anexos:

No. Procedimiento	Nombre	Clave	Pág.
1	Cotización de Espacios para su Renta y Desarrollo de Congresos, Convenciones y Exposiciones.	(PR-FCCCWTCM-DG-01)	8
2	Mantenimiento de las instalaciones, equipo y mobiliario con las que cuenta el Centro de Congresos y Convenciones World Trade Center Morelos.	(PR-FCCCWTCM-DG-02)	6
3	Contrato de autorización de uso de instalaciones.	(PR-FCCCWTCM-DJ-01)	6
4	Elaboración y control del presupuesto anual del ejercicio.	(PR-FCCCWTCM-DA-01)	6
5	Emisión de Información Financiera.	(PR-FCCCWTCM-DA-02)	7
6	Asesoría técnica-jurídica a las unidades administrativas y órganos colegiados del Fideicomiso Centro de Congresos y Convenciones World Trade Center Morelos.	(PR-FCCCWTCM-DJ-02)	6
7	Elaboración y Validación de Contratos y Convenios que suscriba la persona titular del Fideicomiso Centro de Congresos y Convenciones World Trade Center Morelos.	(PR-FCCCWTCM-DJ-03)	6

HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Vigencia
0	No aplica	Emisión	Emisión	01/febrero/2010
1	Todas	Actualización del Procedimiento	Actualización del Manual	13/junio/2011

HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del procedimiento de: Cotización de Espacios para su Renta y Desarrollo de Congresos, Convenciones y Exposiciones.

El original de este documento queda bajo resguardo de la Dirección General del Fideicomiso Centro de Congresos y Convenciones World Trade Center Morelos

La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

Área Funcional	Copia No.
Dirección Jurídica del Fideicomiso Centro de Congresos y Convenciones World Trade Center Morelos	01
Dirección Administrativa del Fideicomiso Centro de Congresos y Convenciones World Trade Center Morelos	02

1.- *Propósito*:

Promocionar los servicios del recinto para arrendar los espacios para la obtención de recursos económicos, y generar derrama económica al Estado de Morelos.

2.- *Alcance*:

Este procedimiento aplica a el/la Director/a General, el/la Auxiliar Operativo/a, el/la Auxiliar Administrativo/a del Fideicomiso Centro de Congresos y Convenciones World Trade Center Morelos y a los usuarios locales, estatales, nacionales e internacionales.

3.-Referencias:

- Reglamento Interior del Fideicomiso Centro de Congresos y Convenciones World Trade Center Morelos publicado en el Periódico Oficial "Tierra y Libertad" número 4716 del 10 de junio del 2009.
- Manual de Organización del Fideicomiso Centro de Congresos y Convenciones World Trade Center Morelos

4.-Responsabilidades:

- Es responsabilidad del personal Técnico y de Apoyo apegarse a lo establecido en este procedimiento.
- Es responsabilidad de la/el Director General del Fideicomiso Centro de Congresos y Convenciones World Trade Center Morelos elaborar, mantener actualizado, revisar y vigilar el cumplimiento de este procedimiento.
- Es responsabilidad de la/el Secretario del Comité Técnico del Fideicomiso Centro de Congresos y Convenciones World Trade Center Morelos, autorizar este procedimiento.

5.-Definiciones:

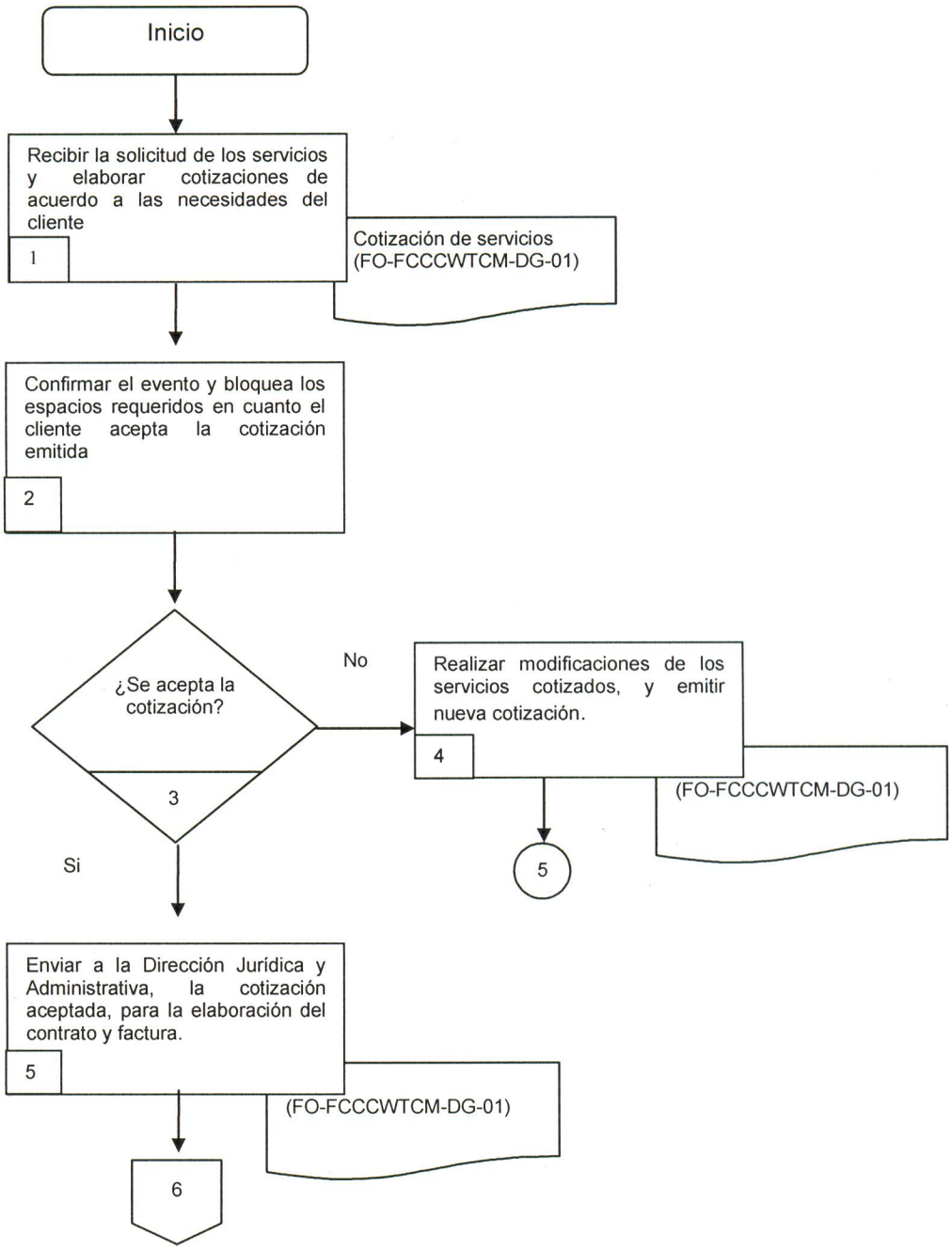
Recinto: Lugar habilitado para sesionar
Usuarios: Interesados en contratar el uso de instalaciones del Centro de Congresos y Convenciones World Trade Center Morelos.
Evento: Actividad programada de índole social política, artística o deportiva por la cual se renta el Centro de Congresos y Convenciones World Trade Center Morelos.

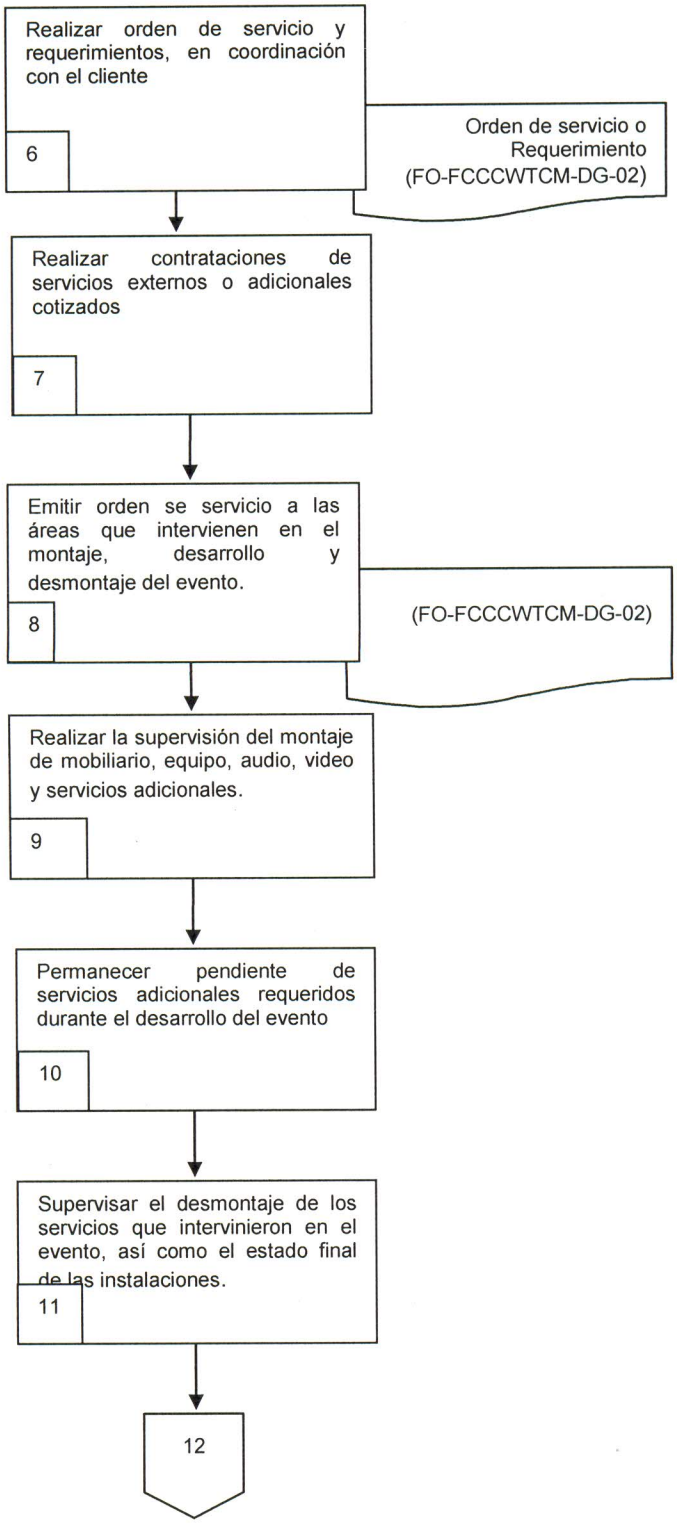
6.-Método de Trabajo:

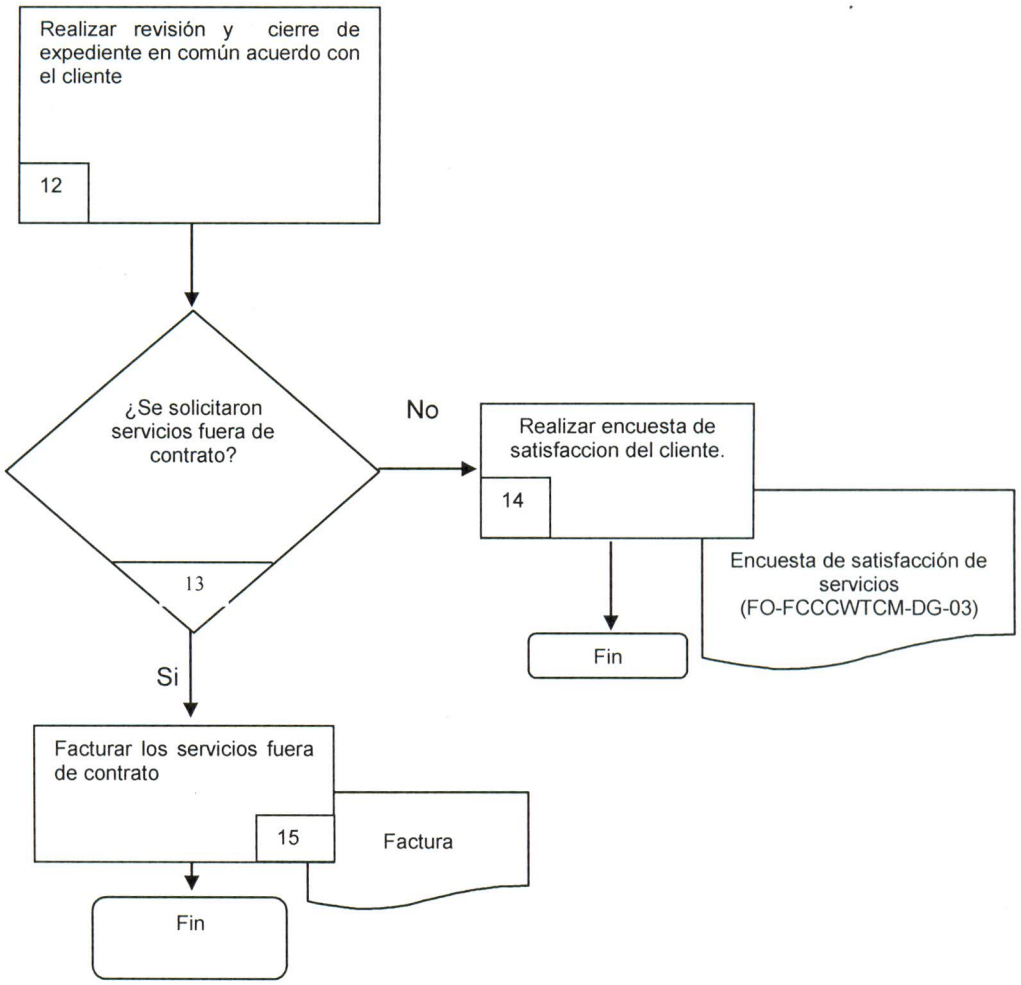
6.1 Diagrama de Flujo,
6.2 Descripción de Actividades

Elaboró	Revisó	Autorizó
M.D.C. Carlos Gregorio Franco Martínez **Director General del Fideicomiso Centro de Congresos y Convenciones World Trade Center Morelos**	M.D.C. Carlos Gregorio Franco Martínez **Director General del Fideicomiso Centro de Congresos y Convenciones World Trade Center Morelos**	Dr. Rafael Tamayo Flores **Secretario del Comité Técnico del Fideicomiso Centro de Congresos y Convenciones World Trade Center Morelos**
Fecha: 13 de junio de 2011	**Fecha**: 13 de junio de 2011	**Fecha**: 13 de junio de 2011

6.1 Diagrama de Flujo:




Realizar orden de servicio y requerimientos, en coordinación con el cliente
6
Orden de servicio o Requerimiento (FO-FCCCWTCM-DG-02)
Realizar contrataciones de servicios externos o adicionales cotizados
7
Emitir orden se servicio a las áreas que intervienen en el montaje, desarrollo y desmontaje del evento.
8
(FO-FCCCWTCM-DG-02)
Realizar la supervisión del montaje de mobiliario, equipo, audio, video y servicios adicionales.
9
Permanecer pendiente de servicios adicionales requeridos durante el desarrollo del evento
10
Supervisar el desmontaje de los servicios que intervinieron en el evento, así como el estado final de las instalaciones.
11
12


Realizar revisión y cierre de expediente en común acuerdo con el cliente
12
¿Se solicitaron servicios fuera de contrato?
13
No
Realizar encuesta de satisfaccion del cliente.
14
Encuesta de satisfacción de servicios (FO-FCCCWTCM-DG-03)
Fin
Si
Facturar los servicios fuera de contrato
15
Factura
Fin

6.2 Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
1	Director/a General del Fideicomiso del Centro de Congresos y Convenciones World Trade Center Morelos (DGFCCCWTCM)	Recibe la solicitud de los servicios requeridos por el cliente de manera personal, vía telefónica, o por correo electrónico, elabora y emite cotización de servicios correspondiente.	Cotización de servicios (FO-FCCCWTCM-DG-01)
2	DGFCCCWTCM	Confirma el evento y bloquea los espacios requeridos en cuanto el cliente aceptada la cotización emitida.	
3	DGFCCCWTCM	¿No se acepta la cotización? No continua en la actividad 4 Si continua en la actividad 5	
4	DGFCCCWTCM	Realiza modificaciones de los servicios cotizados, y emite una nueva cotización Continua en la actividad 5	(FO-FCCCWTCM-DG-01)
5	Auxiliar Administrativo/a (AA)	Envía copia de la cotización aceptada por el cliente, a la Dirección Jurídica y Administrativa, para la elaboración de contrato y factura	(FO-FCCCWTCM-DG-01)
6	AA	Realiza orden de servicio y requerimientos en coordinación con el cliente.	Orden de servicio y requerimientos (FO-FCCCWTCM-DG-02)
7	AA	Realiza contrataciones de servicios adicionales y de alimentos y bebidas externos solicitados por el cliente	
8	AA	Emite orden de servicio y requerimientos a las áreas del recinto que intervienen en el desarrollo del evento.	(FO-FCCCWTCM-DG-02)
9	AA	Realiza la supervisión del montaje de mobiliario, equipo, audio, video y servicios adicionales.	
10	Auxiliar Operativo/a (AO)	Permanece pendiente de servicios adicionales requeridos durante el desarrollo del evento	
11	AO	Supervisa el desmontaje de los servicios que intervinieron en el evento, así como el estado final de las instalaciones.	
12	AA	Realiza la revisión y cierre de expediente en común acuerdo con el cliente.	
13	AA	¿Se Solicitaron servicios adicionales al contrato inicial? No pasa a la actividad 14 Si pasa a la actividad 15	
14	AA	Realiza encuesta de satisfaccion del cliente Con esta actividad finaliza este proceso	Encuesta de satisfacción (FO-FCCCWTCM-DG-03)
15	AA	Factura los servicios fuera de contrato Con esta actividad finaliza este proceso	Factura

7. Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Retención
1	Cotización de servicios (FO-FCCCWTCM-DG-01)	Auxiliar Administrativo/a	2 Años
2	Orden de servicio y requerimientos (FO-FCCCWTCM-DG-02)	Auxiliar Administrativo/a	2 Años
3	Encuesta de satisfacción (FO-FCCCWTCM–DG-03)	Auxiliar Administrativo/a	2 Años
4	Factura	Auxiliar Administrativo/a	2 Años

8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave
1	Cotización de servicios	(FO-FCCCWTCM-DG-01)
2	Orden de servicio y requerimientos	(FO-FCCCWTCM-DG-02)
3	Encuesta de satisfacción	(FO-FCCCWTCM–DG-03)

Cuernavaca, Morelos a __ de ___ de ____

Nombre del Cliente
Empresa

Fecha de Evento

De acuerdo a su amable solicitud, con gusto le presento a continuación el presupuesto de los servicios solicitados; que de manera tentativa, hemos reservado en el Centro de Convenciones Morelos, para su evento en referencia, y son como a continuación describo:

Arrendamiento de Espacios

Fecha	Horario	Evento	Montaje	No. Pax	Salón	Importe M.N.
						Subtotal

Servicios Adicionales

Fecha	Horario	Servicio adicional	Precio Unitario	Cantidad	Requerida	Salón	Importe M.N.
							Subtotal

Importe de los Servicios Requeridos

Tipo de Servicio
Arrendamiento de Espacios
Servicios de Alimentos y Bebidas
Servicios Adicionales

Total Servicios $ -
I.v.a. $ -
Total $ -

Importante: La cotización incluye mobiliario (sillas, y tablones para los salones en referencia con la capacidad solicitada), así como Aire acondicionado en todos los salones cerrados.
El Servicio de Ambulancia para eventos de 500 personas en adelante, es obligatorio que el cliente lo contrate por seguridad de su evento, el Servicio Médico incluye: 1 Médico, 1 Paramédico y Ambulancia de Terapia Intensiva.
Notas:
1. El Servicio Médico, es un servicio exclusivo de Centro de Congresos y Convenciones WTC-Morelos.
2. La seguridad (Control de Evento) se cotizará si así lo requiere el cliente.
3. El Servicio de Alimentos y Bebidas, es exclusivo del Centro de Congresos y Convenciones WTC-Morelos, se cotizará cuando así lo requiera el cliente.
4. Equipo de Video, WTC-Morelos, cuenta con proyectores y pantallas fijos en cada unos de sus salones; sin embargo el cliente deberá realizar una visita de inspección para verificar si la ubicación es la adecuada al tipo de evento, de lo contrario el cliente deberá contratar equipo necesario Independiente. Para la proyección de video fuera del área donde se ubica el equipo, será necesario contratar pantallas y proyectores adicionales, así como los suministros necesarios.
5. Equipo de Audio, WTC-Morelos, cuenta con equipo de Audio únicamente para voceo de emergencia y/o música ambiental, por lo que se tendrá que cotizar el equipo de audio que se requiera para las conferencias.
6. **En caso de que el cliente, requiera mobiliario extra al estipulado en esta cotización, se elaborará cotización en base a los requerimientos.**
7. Patrocinios, se deberá solicitar por escrito la autorización de WTC-Morelos El Servicio Médico, es un servicio exclusivo de Centro de Congresos y Convenciones WTC-Morelos.

Para poder bloquear los espacios anteriormente reservados para su evento como DEFINITIVOS requerimos de su confirmación por escrito a más tardar el 60 días antes de la realización de su evento, de lo contrario los espacios previamente reservados serán liberados automáticamente y los precios pueden incrementarse sin previo aviso y sin responsabilidad por parte del Centro de Convenciones Morelos.

En caso de contar con su confirmación por escrito en la fecha señalada, a partir de ese momento se elaborará un Contrato de prestación de Servicio en el cual se definirán los depósitos a cubrir al igual que las fechas en que éstos se deberán realizar. Alimentos y Bebidas:

Es servicio **exclusivo del Centro de Congresos y Convenciones WTC Morelos**, cuando así lo requiera el cliente, se elaborará sugerencias y cotización.

Datos Bancarios y formas de pago:
Datos del banco para transferencia electrónica:
BANCO: BANCOMER
BENEFICIARIO: FIDEICOMISO CENTRO DE CONGRESOS Y CONVENCIONES WORLD TRADE CENTER MORELOS

CUENTA N°.0170662933

CLABE N°.012 540 00170662933 9

Cabe señalar que es de suma importancia, que su pago contenga todos los datos arriba señalados para la identificación de su depósito, así mismo le solicito nos informen al realizarlo y nos envié por este medio o fax el comprobante correspondiente Observaciones: **El evento deberá estar liquidado mínimo 48 horas antes** de la fecha reservada ó en su defecto contratada y el cliente deberá entregar la ficha de depósito original ó en su caso el cheque a la Dirección Administrativa del Recinto.

Nota: Los Precios están sujetos a cambios sin previo aviso.

Sin más por el momento y en espera que esta información sea de utilidad, quedo a tus órdenes para comentarios al respecto.

Atentamente

Director General
Centro de Congresos y Convenciones WTC Morelos
Tel. (777) 391 63 21 al 23 Ext. 107

PARTIDA	CONCEPTO (DESCRIPCION)	USO Y EQUIPO	CANTIDAD	UNIDAD	PRIORIDAD

Solicita

Autoriza

Vo.Bo.

Evento
Nombre de Encuestado:

Buscando su satisfacción WORLD TRADE CENTER MORELOS desea conocer su opinión

1.- Como considera la atención de la Dirección Operativa

BUENO **REGULAR** **MALO**

Comentario:

2.- La Dirección de Operaciones cumplió con sus expectativas

SI **NO**

Si su respuesta es NO por que:

3.- Como considera la ubicación del recinto

BUENO **REGULAR** **MALO**

Comentario:

4.- Por que medio se entero de WTC MORELOS

5.- Considera que los servicios (A/C, video proyector, pantalla, luces, limpieza seguridad perimetral, baños, etc) de WTC MORELOS, son las más optimas para realizar sus evento

SI **NO**

si su respuesta es NO por que:

6.- Como califica la Atención recibida por parte del personal de ALIMENTOS Y BEBIDAS

BUENO **REGULAR** **MALO**

Comentario:

7.- Como califica la Calidad de ALIMENTOS Y BEBIDAS

BUENO **REGULAR** **MALO**

Comentario:

8.- Como considera los precios de:

BUENO **REGULAR** **MALO**

Renta del espacio

Alimentos y Bebidas

9.- Que considera que debemos mejorar en Nuestros Servicios: