



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**  
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL

DIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONOMICAS Y SOCIALES

**NOMBRE Y CLAVE DEL DOCUMENTO**

Procedimiento Operativo de la Unidad de Congresos "Centro Cultural para los Trabajadores Dr. Ignacio Morones Prieto" y Centros Vacacionales del IMSS  
3800-003-017

**AUTORIZACIÓN**

Aprobó

Lic. Israel Raymundo Gallardo Sevilla  
Director de Prestaciones Económicas y Sociales

Revisó

Lic. Arturo Romero Leal  
Coordinador de servicios de Ingreso

Elaboró

Lic. Ricardo Medina Serratos  
Jefe de la División de Planeación de servicios de Ingreso

REVISIÓN	1 <sup>a</sup> .	2 <sup>a</sup> .	3 <sup>a</sup> .	4 <sup>a</sup> .	5 <sup>a</sup> .
Aprobó					
Revisó					
Elaboró					
Páginas					
Fecha					

UNIDAD DE ORGANIZACION Y CALIDAD  
VALIDADO Y REGISTRADO  
FECHA 17 DIC 2010 FOLIO 133



**Procedimiento Operativo de la Unidad de Congresos “Centro Cultural para los Trabajadores Dr. Ignacio Morones Prieto” y de los Centros Vacacionales del IMSS**

**1 Objetivo**

Establecer las políticas y actividades para llevar a cabo la contratación y uso de auditorios, salas y espacios para el desarrollo de eventos en la Unidad de Congresos “Centro Cultural para los Trabajadores Dr. Ignacio Morones Prieto” y la operación de los Centros Vacacionales del IMSS.

**2 Ámbito de aplicación**

El presente procedimiento es de observancia obligatoria para el personal de la Unidad de Congresos “Centro Cultural para los Trabajadores Dr. Ignacio Morones Prieto”, de la Oficina de Turismo y Convenciones y de los Centros Vacacionales del IMSS.

**3 Políticas**

**3.1.** Este procedimiento substituye y deja sin efecto al “Procedimiento operativo para las áreas de la Unidad de Congresos” clave 3800-003-017 de fecha 13 de septiembre de 2006.

**El Personal del área comercial de la Unidad de Congresos:**

**3.2.** Informará y dará cumplimiento a las políticas para la aplicación de cuotas de recuperación conforme a lo siguiente:

Formas de pago:

25%	A la contratación de las instalaciones.
25%	20 días antes del uso de las instalaciones.
50%	8 días antes del uso de las instalaciones.

**3.3.** Informará al organizador del evento que la renta de instalaciones de la Unidad de Congresos en ningún caso incluye técnico para operación de la cabina.

**3.4.** Informará al organizador del evento que en caso de requerir espacio en metros cuadrados para exposición comercial en el área del lobby, deberá solicitarlo y liquidarlo mínimo 2 días hábiles antes del evento, ya que éstos no podrán ser contratados el mismo día que inicie su evento.



- 3.5.** Informará al organizador del evento que las instalaciones contratadas se entregarán con los bienes muebles e inmuebles institucionales, que deberán recibirse después del evento en las mismas condiciones que se entregaron y será su responsabilidad toda alteración y/o destrucción de los mismos durante el desarrollo del evento.
- 3.6.** Informará al organizador del evento que deberá cubrir cualquier daño o perjuicio que se haya generado durante el desarrollo del evento a los bienes institucionales contratados.
- 3.7.** Informará al organizador del evento que queda estrictamente prohibido instalar stands en puertas de acceso y salidas de emergencia y la colocación de cualquier tipo de carteles en paredes, pisos y columnas, éstos se retirarán de forma inmediata, así como que deberá limpiar el área afectada (residuos de pegamento etc.) al término del evento.
- 3.8.** Informará al organizador del evento que queda prohibido el uso de gas butano, productos inflamables, velas, inciensos, etc.; así como fumar en cualquier área de la Unidad de Congresos.
- 3.9.** Informará al organizador del evento que queda estrictamente prohibido el ingreso de alimentos y bebidas a las instalaciones contratadas, y en el caso de no acatar esta disposición que deberá realizar la limpieza de las instalaciones contratadas.
- 3.10.** Informará al organizador del evento que el horario de renta de las instalaciones contratadas es de 8:00 a 20:00 hrs.
- 3.11.** Informará al organizador del evento que el equipo audio visual, extensiones eléctricas, mobiliario para registro y material para montaje no son proporcionados por la Unidad de Congresos.
- 3.12.** Informará al organizador del evento que en caso de requerir personal para el manejo de cabinas de audio y proyección, deberá contratarse de forma independiente ya que este servicio no está incluido en la renta de auditorios.
- 3.13.** Informará al organizador del evento que el personal de guardia de la Unidad de Congresos es exclusivo para vigilancia de ingreso de personas y materiales por lo que si requiere custodia en el desarrollo de su evento deberá contratarse de forma independiente.
- 3.14.** Verificará antes del inicio del evento, el cumplimiento por parte del organizador de las cláusulas y condiciones establecidas en el “Contrato por uso de instalaciones” clave 3800-009-031 anexo 3.
- 3.15.** Recibirá únicamente las formas de pago establecidas en el “Contrato por uso de instalaciones” clave 3800-009-031 anexo 3.



- 3.16.** Informará al organizador que al recibir el “Contrato por uso de Instalaciones” y el “Reglamento Interno de Operación”, acepta las cláusulas y estatutos contenidos en dichos documentos y en el caso de envío vía electrónica, se asegura que contenga la leyenda de aceptación.
- 3.17.** Solicitará previo al inicio del evento al organizador las fichas de depósito o los comprobantes de pago por concepto de cuotas de recuperación conforme a las políticas vigentes.
- 3.18.** Revisará diariamente en la base de datos que el organizador realice los pagos conforme a los plazos establecidos y en su caso realizará la cancelación o la aplicación de la penalización conforme a las políticas vigentes.
- 3.19.** Realizará cualquier cambio solicitado por el organizador y en su caso, aplicará la penalización conforme a las políticas vigentes.
- 3.20.** Informará al organizador que en caso de devolución de pagos deberá presentar carta solicitud de devolución, RFC y copia de IFE; en el caso de personas morales solicitará adicionalmente, copia del acta constitutiva y del poder notarial del representante legal.
- 3.21.** Notificará semanalmente a las áreas involucradas de la Unidad de Congresos mediante memorándum o la agenda semanal la programación de eventos y sus requerimientos.
- 3.22.** Enviará los documentos de pago de manera inmediata al área de finanzas de la Unidad de Congresos por los conceptos de solicitudes de devolución o cancelación, los pagos realizados por el organizador así como cualquier modificación en los eventos contratados.
- 3.23.** Informará y aplicará al organizador las políticas contenidas en la tabla por penalización, por cancelación y diferimiento parcial o total, antes o durante el evento conforme a lo siguiente:

Periodo de Tiempo	Penalización por cancelación	Penalización por diferimiento
De 01 a 07 días naturales previos al evento	100%	50%
De 08 a 15 días naturales previos al evento	50%	25%
De 16 a 30 días naturales previos al evento	25%	10%
De 31 a 45 días naturales previos al evento	10%	0%
De 46 días o más, antes del evento	sin cargo	sin cargo



- 3.24.** Aplicará en caso de cancelación después de haber realizado algún diferimiento la penalización que corresponda sobre la fecha original de la realización del evento contratado, considerando las políticas vigentes.
- 3.25.** Informará al organizador que solicite el reembolso por devolución parcial o total la documentación que deberá presentar, conforme a lo siguiente: Personas Físicas: carta solicitud de devolución, R.F.C; Personas Morales: además de lo anterior, acta constitutiva y poder notarial designando al representante legal de la empresa, comprobante de la liquidación de su cuenta para proceder a la penalización o bonificación, expedido por el área de comercialización de la Unidad de Congresos.
- 3.26.** Verificará que el organizador recoja el contra-recibo en el área de comercialización de la Unidad de Congresos mismo que ampara el cheque expedido a su favor y el cual podrá cobrar en las oficinas que se le indiquen, dependientes de la Coordinación de Tesorería del Instituto Mexicano del Seguro Social.
- 3.27.** Informará al organizador que será motivo de rescisión de contrato cuando durante el evento se actúe conforme a lo siguiente:
- Realice eventos distintos al estipulado.
  - El incumplimiento a cualquiera de las obligaciones establecidas en el contrato o en el reglamento interno de operación de la Unidad de Congresos.

**El Personal del área de operación de la Unidad de Congresos:**

- 3.28.** Deberá realizar con el organizador previo al inicio del evento el recorrido de las instalaciones contratadas validando en la ficha de control técnico de eventos clave: 3800-003-033 anexo 5, las condiciones de entrega de las mismas, recabando las firmas de conformidad.
- 3.29.** Realizará con el organizador del evento al final del mismo el recorrido de las instalaciones contratadas validando en la ficha de control técnico de eventos clave: 3800-003-033 anexo 5, las condiciones de recepción de las mismas, recabando las firmas de conformidad.

**El Personal del área de finanzas de la Unidad de Congresos:**

- 3.30.** Depositará en un plazo no mayor a 24 horas o al día hábil siguiente los cheques certificados o de caja por concepto de anticipo o pago total de contratación de instalaciones en la cuenta concentradora de la Unidad de Congresos y resguardará la ficha de depósito correspondiente.
- 3.31.** Verificará diariamente que todos los ingresos, devoluciones o penalizaciones reportados por el área de comercialización se encuentren registrados en el cierre de mes contable y se vean reflejados en el estado de cuenta bancario del mes correspondiente.



- 3.32.** Verificará que el monto determinado por el área comercial por concepto de devolución se aplique conforme a las políticas de cancelación.
- 3.33.** Indicará al área de comercialización mediante memorándum interno con acuse de recibo, la fecha y hora designada mediante calendario establecido por la Coordinación de Presupuesto e Información Programática, en la cual se deberá presentar el organizador para el cobro de devoluciones, de ser el caso.
- 3.34.** Registrará conforme al calendario establecido en el sistema PREI-Millennium las metas y notificará los resultados de las mismas a la administración de la Unidad de Congresos.
- 3.35.** Registrará mensualmente en el sistema PREI-Millennium de forma adecuada los ingresos y descuentos que genera la Unidad de Congresos.

**El personal responsable del área de reservaciones familiares en la OTC dependiente de la División de Planeación de Servicios de Ingresos:**

- 3.36.** Realizará diariamente de lunes a viernes durante la jornada laboral las reservaciones tentativas telefónicas o por correo electrónico con 8 días, o más, de anticipación a la fecha de llegada.
- 3.37.** Realizará diariamente, de lunes a viernes, durante la jornada laboral, las reservaciones con fecha de llegada para el mismo día, siempre y cuando el usuario se presente físicamente en la OTC y cubra al 100% el monto de la reservación.
- 3.38.** Canalizará de forma inmediata al Centro Vacacional correspondiente, todas las reservaciones que reciba la OTC por teléfono o correo electrónico con menos de 8 días de anticipación a la fecha de llegada del usuario.

**El personal del área de reservaciones familiares de la OTC, del área de reservaciones y del área de recepción de los Centros Vacacionales:**

- 3.39.** Será responsabilidad del personal del Centro Vacacional atender todas las reservaciones canalizadas por la OTC de manera inmediata.
- 3.40.** Realizará reservaciones únicamente en los servicios de hospedaje e instalaciones.
- 3.41.** Informará y/o aplicará al momento de la reservación por parte de los usuarios las políticas de hospedaje de menores de acuerdo a lo siguiente:

**En hospedaje**

- Dos infantes menores de 12 años podrán compartir la habitación, casa o cabaña con dos adultos sin cargo alguno, limitado por la capacidad de la habitación, casa o cabaña.



### **En balneario, campamento y zona recreativa**

- Infante menor de 3 años no paga.
- Infante de 3 a 11 años cumplidos paga como niño.
- Infante mayor de 12 años cumplidos paga como adulto.

**3.42.** Informará y/o aplicará al usuario los casos en que se aceptarán personas adicionales dentro de la misma habitación pagando la cuota de recuperación correspondiente sin aplicación de ningún descuento en los siguientes casos:

- Cuando la capacidad de la habitación, casa o cabaña lo permita.
- Cuando el Centro Vacacional no cuente con disponibilidad para ofrecer otro tipo de habitación.

**3.43.** Informará y/o aplicará al usuario la cuota de noche adicional para la Casa Ejecutiva de Oaxtepec, la Casa Ejecutiva de La Trinidad y la Casa Río Rita de Oaxtepec, se aplicará sólo cuando se contrate el paquete de fin de semana. Se consideran noches adicionales las subsecuentes al fin de semana.

Nota: La comercialización de estas casas se realizará conforme a los lineamientos internos establecidos por la CSI.

**3.44.** Informará y/o realizará el check in al usuario cuando se presente el titular de la reservación, con el Formulario de Confirmación o número de reservación e identificación oficial.

**3.45.** Indicará al usuario que el check in será a partir de las 15:00 hrs. y el check out de la habitación será a las 13:00 hrs. De la misma forma, la habitación, casa o cabaña será asignada en el Centro Vacacional según el orden de llegada y la disponibilidad.

**3.46.** Informará al usuario que en caso de presentarse desperfectos, faltantes de blancos y accesorios imputables a él, deberán ser pagados al realizar el check out.

**3.47.** Informará al usuario que a la salida del Centro Vacacional deberá entregar copia del resguardo de blancos sellado o firmado por el área de recepción e informará que de lo contrario vigilancia no permitirá la salida del usuario hasta validar que no existe ningún adeudo.

**3.48.** Informará y/o aplicará los descuentos a trabajadores, jubilados y pensionados del IMSS, así como a su cónyuge e hijos menores de 21 años, de acuerdo con la Cláusula 147 del Contrato Colectivo de Trabajo, presentando copia del último tarjetón de pago y gafete institucional o identificación oficial, conforme a lo siguiente:



<b>Centro Vacacional</b>	<b>Descuento</b>
Oaxtepec	50% en los servicios de balneario, acceso al parque acuático y campamento. 10% en los servicios de hospedaje.
Meteppec	50% en los servicios de balneario y campamento. 10% en los servicios de hospedaje.
La Trinidad	50% en los servicios de balneario y campamento. 10% en los servicios de hospedaje.
Malintzi	50% en todos los servicios.

**3.49.** Informará y/o aplicará el descuento en los servicios de hospedaje limitado a 2 habitaciones, cabañas o casas por trabajador, pensionado y/o jubilado, siempre y cuando la fecha de ingreso sea en temporada alta y no se limitará cuando la fecha de ingreso sea en temporada baja.

**3.50.** Informará y/o aplicará los descuentos a derechohabientes del IMSS que presenten copia de credencial ADIMSS o copia de cualquier documento que contenga el número de seguridad social e identificación oficial, conforme a lo siguiente:

<b>Centro Vacacional</b>	<b>Descuento</b>
Oaxtepec	5% en los servicios de hospedaje. 20% en el servicio de balneario y campamento. 10% en salones de trabajo y espacios para eventos culturales y deportivos. 5% en equipo audiovisual.
Meteppec	5% en los servicios de hospedaje. 20% en el servicio de balneario y campamento. 10% en instalaciones de congresos y convenciones, y equipo audiovisual. 5% de descuento en los servicios alternos (membresías).
La Trinidad	5% en los servicios de hospedaje. 20% en el servicio de balneario y campamento. 5% en las salas de trabajo y equipo para juegos. 5% de descuento en los servicios alternos (membresías).
Malintzi	10% en los servicios de hospedaje. 20% en el servicio de balneario y zona recreativa. 5% en salas de trabajo y equipo para juegos.

**3.51.** Informará y/o aplicará un 10% de descuento a las personas afiliadas al INAPAM limitado a 2 habitaciones, cabañas o casas, siempre y cuando la fecha de ingreso sea en temporada alta y no se limitará cuando la fecha de ingreso sea en temporada baja, y solicitará copia de credencial INAPAM e identificación oficial.

**3.52.** Aplicará el 10% de descuento en los servicios de hospedaje, balneario, campamento y zona recreativa a los beneficiarios de los convenios de colaboración celebrados con el IMSS, y solicitará la copia del medio de identificación que se encuentre incluido en el control visual vigente.





- 3.53.** Solicitará en caso de paquetes de descuento o promociones los medios de comprobación que hayan sido determinados por cada Centro Vacacional para hacer efectivos dichos descuentos o promociones.
- 3.54.** Aplicará cancelaciones hasta con 48 horas de anticipación si la fecha de llegada es en temporada alta. Si el usuario cancela dentro de las 48 hrs. previas a su llegada, se realizará el cargo de la primera noche del monto de toda la reservación.
- 3.55.** Informará y/o aplicará al usuario que una vez realizado el check in en el Centro Vacacional no se realizan cancelaciones, sólo por causas imputables al Centro Vacacional o al IMSS y sólo por las noches no disfrutadas.
- 3.56.** Informará al usuario al realizar la reservación que en temporada baja no se aceptan cancelaciones y no aplica devolución.
- 3.57.** Informará a la Comisión o Subcomisiones Nacional Paritaria de Protección al Salario el importe a descontar al trabajador por concepto de penalización en el caso de cancelaciones, siempre y cuando el pago se realizó con vale de crédito de la Comisión Nacional o Subcomisiones Paritaria de Protección al Salario.
- 3.58.** Informará al usuario que en caso de requerir la transferencia o cancelación que inicie en temporada alta, deberá realizarla personalmente o vía telefónica en la OTC o en el Centro Vacacional en el cual la realizó, y solicitará la presentación o envío de copia de la identificación oficial del titular de la reservación con la leyenda:
- “Solicito la transferencia o cancelación de la reservación Número \_\_\_\_\_ en el Centro Vacacional \_\_\_\_\_”.
- Nombre \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_
- 3.59.** Realizará al usuario la devolución de pagos hechos en efectivo en el momento de su reclamación, para lo cual es indispensable solicitar el número de reservación original e identificación oficial con copia del titular de la reservación.
- 3.60.** Aplicará al usuario un cargo adicional del 6% en las cancelaciones pagadas con tarjeta de crédito ó débito, y con devolución a la misma.
- 3.61.** Recibirá pagos por reservaciones familiares en efectivo, transferencia electrónica bancaria, depósito bancario, tarjeta de crédito y/o débito (excepto American Express), tarjeta de débito o vale de crédito de la Comisión Nacional y Subcomisiones Paritaria de Protección al Salario. No aceptará pago con cheque.
- 3.62.** Realizará reservaciones de más de 10 habitaciones sólo en los casos en los que el usuario cubra el 50% del monto total al realizar la reservación y deberán estar



liquidadas al 100% 7 días antes a la fecha de llegada al Centro Vacacional.

**3.63.** Realizará reservaciones menores a 10 habitaciones cuando estén cubiertas al 100% dentro de las 48 hrs. posteriores a su reservación.

**3.64.** Realizará transferencias de reservaciones sólo cuando el usuario o titular de la reservación lo solicite mínimo 48 horas antes de la fecha de llegada, estando sujetas a disponibilidad. Una vez realizada la transferencia a temporada baja no se acepta cancelación y no aplica devolución.

**3.65.** Aplicará transferencias de fechas que impliquen cambio de temporada de alta a baja sin realizar la devolución de la diferencia de tarifas.

**El personal del área de reservaciones de grupos de la OTC y de los Centros Vacacionales.**

**3.66.** Aplicará los descuentos a grupos incluyendo la contratación de hospedaje conforme a lo siguiente:

Centro Vacacional	Descuentos aplicables en hospedaje		Descuentos aplicables en Instalaciones	
	Cuartos noche	Descuentos en cuartos noche de hasta:	En la contratación de cuartos noche	Descuentos en instalaciones de hasta:
<b>Oaxtepec</b>	100 o más	15%	1 - 200	50%
	80 - 99	13%		
	60 - 79	10%	201 o más	90%
	40 - 59	5%		
<b>Metepec</b>	50 o más	20%	1 - 100	20%
	40 - 49	15%		
	30 - 39	10%	101 o más	30%
	20 - 29	5%		
<b>La Trinidad</b>	30 o más	30%	Sin restricciones en número de cuartos noche	50%
	25 - 29	25%		
	20 - 24	20%		
	15 - 19	15%		
<b>Malintzi</b>	15 o más	35%	Sin restricciones en número de cuartos noche	50%
	10 - 14	25%		
	5 - 9	15%		

**3.67.** Aplicará los descuentos a grupos sin incluir la contratación de hospedaje conforme a lo siguiente:



	Descuentos aplicables a grupos en instalaciones		Descuentos aplicables a grupos en acceso a las instalaciones
Centro Vacacional	Sin la contratación de cuartos noche	Descuentos en instalaciones de hasta:	Descuentos en balneario, campamento y zona recreativa, aplicable sólo en temporada baja, es de:
<b>Oaxtepec</b>		10%	15%
<b>Metepec</b>		10%	15%
<b>La Trinidad</b>	Con la contratación de 2 salones de trabajo, como mínimo	15%	15%
<b>Malintzi</b>	Con la contratación de 2 salones de trabajo, como mínimo	15%	20%

**3.68** Recibirá pagos por reservaciones de grupos conforme a lo siguiente:

- Pago del 10% a la firma del contrato de servicio (para bloqueo de espacios). \*
  - Pago del 40%, 46 días naturales antes del evento. \*
  - Pago del 50% restante 11 días naturales antes de la fecha de llegada. \*\*
- \* Aplicable en hospedaje e instalaciones.  
\*\* Aplicable en hospedaje, instalaciones, alimentos y bebidas.

**3.69** Recibirá pagos por reservaciones de grupos mediante pago directo en bancos, depósito bancario, cheques certificado o de caja, transferencia electrónica a las cuentas que determine cada Centro Vacacional.

**3.70** Realizará cancelaciones de reservaciones de grupos aplicando los siguientes criterios de penalización, conforme a lo siguiente:

- 45 días naturales antes del evento, sin cargo.
  - Dentro de los 45 días naturales previos al evento, 10% del total del importe. \*
  - Dentro de los 15 días naturales previos al evento, 50% del total del importe. \*
  - Dentro de los 10 días naturales previos al evento, 100% del total del importe. \*\*
- \* Aplicable en hospedaje e instalaciones.  
\*\* Aplicable en hospedaje, instalaciones, alimentos y bebidas.

**3.71** Realizará el cobro del importe total de habitaciones, más alimentos y bebidas contratados en caso de NO SHOW (habitaciones pagadas o reservadas, no ocupadas y no canceladas en tiempo y forma).

**3.72** Informará al coordinador de grupo que la asignación de habitaciones en el Centro Vacacional se hará de acuerdo con la relación de participantes enviada.



- 3.73** Informará al coordinador de grupo que el uso de las habitaciones será a partir de las 15:00 hrs debiendo desocupar el día de su salida a las 13:00 hrs.
- 3.74** Dará a conocer a los integrantes del grupo a su llegada el reglamento interno del Centro Vacacional indicando que lo deberán atender y respetar íntegramente.
- 3.75** Informará al coordinador de grupo al momento de realizar su reservación, que una vez ingresado el grupo al Centro Vacacional no aplican cancelaciones o devoluciones.
- 3.76** Realizará cancelaciones parciales hasta con 10 días naturales previos a la fecha del evento y sólo por el 20% del número de cuartos noche contratados.
- 3.77** Informará al coordinador de grupo que en caso de incrementar el número de personas establecidas en el contrato, deberá dar aviso al Centro Vacacional antes de iniciar su evento, a efecto de verificar que este pueda otorgar el servicio de hospedaje adicional.
- 3.78** El servicio de hospedaje de personas adicionales a las contratadas inicialmente estará sujeto a disponibilidad y contra el pago correspondiente.
- 3.79** Realizará las transferencias de salas de trabajos conforme a los siguientes criterios:
- De mayor a menor capacidad, aplicando el monto de la sala de trabajo contratada inicialmente.
  - De menor a mayor capacidad, se aplicará el costo de la sala de trabajo de mayor capacidad.
- 3.80** Informará al coordinador de grupo que la transferencia de los servicios sólo se realizará en una ocasión y con 10 días naturales antes de la fecha de llegada contratada, una vez realizada la transferencia no se acepta cancelación.
- 3.81** Informará al coordinador de grupo que deberá realizar un depósito en garantía del 10% del total de hospedaje, instalaciones y servicios adicionales contratados (no incluye alimentos), mismo que dependiendo de la forma de pago le será devuelto el día de su salida o en un plazo de 10 días hábiles, hasta por el monto que resulte de descontar los desperfectos, faltantes o servicios adicionales que se hayan presentado.

Nota: Esta política no aplica para grupos gubernamentales.

- 3.82** Informará al coordinador de grupo que para la óptima organización y calidad de los servicios contratados, proporcione con 10 días naturales de anticipación a la fecha de inicio del evento el formato de listado de requerimientos.



- 3.83** Informará al coordinador de grupo que sólo se otorgarán los servicios adicionales no previstos en el contrato, que sean autorizados por el coordinador de grupo o en su defecto por las personas que él designe a su llegada al Centro Vacacional.
- 3.84** Informará al coordinador de grupo que el centro vacacional no expide factura con desglose de impuestos, sino un comprobante fiscal denominado “comprobante de pago”, por los servicios de hospedaje, uso de instalaciones y servicios complementarios (servicio telefónico, fotocopiado, etc.), lo anterior con fundamento en los artículos 210 fracción VII, 210-A y 254 de la Ley del Seguro Social.
- 3.85** Informará al coordinador de grupo que los servicios de alimentación y otros servicios subrogados, serán facturados por los prestadores del servicio en el Centro Vacacional.
- 3.86** Informará al coordinador de grupo que la OTC no expide comprobantes de pago por lo que deberá solicitarlo en el Centro Vacacional al momento del cierre del evento.
- 3.87** Informará al coordinador de grupo que podrá contratar en forma independiente el servicio de alimentos con proveedores externos, siempre y cuando celebren el permiso de uso itinerante correspondiente y cubran las cuotas de viabilidad, otorgamiento y administración de eventos.
- 3.88** Informará al coordinador de grupo que deberá presentarse al término del evento para la firma del estado de cuenta o cierre del grupo. En caso contrario, se dará por entendido la aceptación expresa y tácita de todos y cada uno de los desperfectos, faltantes y servicios adicionales, cuando se hayan generado durante la estancia del grupo y que reporte el área de grupos y convenciones del Centro Vacacional, los cuales serán descontados del depósito de garantía.
- 3.89** Informará al coordinador de grupo que tendrá un plazo de 30 días naturales para reclamar la devolución del depósito en garantía, de lo contrario el Centro Vacacional lo contabilizará como ingreso definitivo.
- 3.90** Indicará al coordinador de grupo que el horario de uso de salas y auditorios es de las 9:00 a las 21:00 hrs.
- 3.91** Informará al coordinador de grupo que puede asignar a una o varias personas autorizadas para el registro de firma en cuenta maestra, reconociendo en su totalidad los consumos y servicios adicionales solicitados y autorizados por los mismos en el Centro Vacacional.
- 3.92** Informará al coordinador de grupo que sólo es válido el contrato firmado por él y el representante legal del Centro Vacacional, que incluye los servicios contratados inicialmente y no podrá ser modificado ni alterado en ninguna de sus partes durante el desarrollo del evento.



**3.93** Informará al coordinador de grupo que podrá realizar cambios en los servicios establecidos en el contrato mediante una carta de aceptación de servicios extra.

### **El Personal del área de grupos y convenciones de los Centros Vacacionales**

**3.94** Realizará las transferencias de salas de trabajos conforme a los siguientes criterios:

- De mayor a menor capacidad, cobrando el monto de la sala de trabajo contratada inicialmente.
- De menor a mayor capacidad, se cobrará el costo de la sala de trabajo de mayor capacidad.

**3.95** Realizará el cobro la cuota de recuperación en caso de que el coordinador del grupo exceda la hora de salida (check out) en habitaciones conforme a los siguientes criterios:

- Hasta las 19:00 hrs., cargo de media renta.
- Después de las 19:00 hrs., cargo de renta completa.

**3.96** Realizará el cobro la cuota de recuperación en caso de que el coordinador del grupo exceda la hora de salida de las salas de trabajo, conforme a la tarifas de cuotas de recuperación vigentes emitida por la División de Planeación de Servicios de Ingreso.

**3.97** Revisará en el expediente de grupo que los servicios adicionales solicitados por el coordinador de grupo se cubran con el depósito en garantía del 10%, sustentado mediante la carta de aceptación de servicios extra firmada por el coordinador de grupo o cualquiera de las personas que haya designado, asegurando que realice el pago de servicios adicionales.

### **El Personal del área de campamento, balneario, zona recreativa y servicios adicionales de los Centros Vacacionales**

**3.98** Atenderá y otorgará los servicios sujetos a disponibilidad, de acuerdo a los horarios establecidos en cada una de las áreas de servicio de los Centros Vacacionales conforme a lo siguiente:

Centro Vacacional	Horario en hospedaje, balneario, campamento y zona recreativa.
Oaxtepec	Hospedaje: Permanente. Balneario y zona recreativa de 8:00 a 18:00 horas. Nota: Sólo en semana santa de 7:00 a 18:30 horas. Campamento: Sin hora de llegada, salida 14:00 horas. Funicular: de 9:00 a 17:00 horas. Casa club: de lunes a jueves de 7:00 a 22:00 horas. Viernes y sábado de 7:00 a 24:00 horas. Domingo de 7:00 a 14:30 horas. Ex convento y biblioteca de 9:00 a 17:00 horas.



	Transporte interno de 7:00 a 22:00 horas.
Metepec	Hospedaje: Permanente. Balneario: de 9:00 a 17:00 horas. Campamento: Sin hora de llegada, salida 13:00 horas.
La Trinidad	Hospedaje: Permanente. Balneario de 9:00 a 17:00 horas. Nota: Viernes, Sábado, Domingo y días festivos de 9:00 a 18:00 horas. Campamento: Sin hora de llegada, salida 13:00 horas.
Malintzi	Hospedaje: Permanente. Campamento: Sin hora de llegada, salida 13:00 horas. Zona recreativa de 9:00 a 17:00 horas.

### **El Personal Institucional del área de vigilancia de los Centros Vacacionales**

**3.99** Vigilará los accesos al Centro Vacacional de los usuarios durante su jornada de trabajo.

**3.100** Realizará rondines de supervisión en el interior del Centro Vacacional conforme al programa de rondines elaborado semanalmente, con el fin de mantener un clima de seguridad.

**3.101** Impedirá el acceso a usuarios que presuma se presenten en estado etílico o bajo el influjo de algún estupefaciente, tratándose de trabajadores IMSS lo reportará a la gerencia correspondiente.

**3.102** Vigilará el cumplimiento por parte de los usuarios del reglamento interno del Centro Vacacional.

### **El Personal del área de balneario de los Centros Vacacionales:**

**3.103** Realizará el cobro por el servicio de balneario a todos los usuarios que hagan uso del mismo y conforme a las cuotas de recuperación vigentes establecidas.

**3.104** Vigilará que los objetos olvidados por el usuario sean entregados al área de vigilancia.

**3.105** Realizará supervisiones durante su jornada de trabajo que garanticen condiciones de orden en el interior de la zona de balneario del Centro Vacacional.

### **El Personal del área de campamento de los Centros Vacacionales:**

**3.106** Proporcionará durante su jornada de trabajo información de los servicios de campamento a los usuarios que lo soliciten.



**3.107** Emitirá comprobantes de pago al usuario que hace uso del servicio de campamento.

**3.108** Entregará al usuario al ingreso al Centro Vacacional el reglamento interno para su cumplimiento.

**El Personal del área de servicio médico de los Centros Vacacionales:**

**3.109** Atenderá inmediatamente las solicitudes de atención médica al momento de recibirlas por parte de los usuarios de los Centros Vacacionales.

**3.110** Suministrará los medicamentos necesarios y que se tengan en existencia para la recuperación de los usuarios de los Centros Vacacionales.

**3.111** Realizará las gestiones necesarias para llevar a cabo los traslados de pacientes conforme a lo establecido en este procedimiento.

**3.112** Realizará las gestiones correspondientes ante el área de almacén o bodega a efecto de mantener las existencias del inventario de medicamentos conforme a los recursos disponibles en cada Centro Vacacional.

**El Personal del área de ama de llaves de los Centros Vacacionales:**

**3.113** Reportará inmediatamente al área de mantenimiento o bien al supervisor en turno cualquier daño encontrado en las habitaciones, casas o cabañas asignadas.

**3.114** Entregará inmediatamente al responsable del área de ama de llaves y/o supervisor cualquier objeto encontrado ajeno a las amenidades y muebles de los cuales se configura la habitación, casa o cabaña.

**3.115** Realizará la limpieza de las habitaciones, casas y cabañas, de acuerdo con los estándares de calidad determinados por el área de hospedaje del Centro Vacacional.

**3.116** Corregirá de manera inmediata las observaciones de limpieza de habitaciones, casas o cabañas indicadas por el supervisor.

**El Personal encargado del área de ropería de los Centros Vacacionales:**

**3.117** Mantendrá el inventario de blancos conforme a las entradas y salidas de los mismos.

**3.118** Entregará los blancos verificando que se entreguen las cantidades requeridas y que no se encuentren sucios o rotos.





**El Personal del área de compras de los Centros Vacacionales:**

**3.119** Realizará la compra de materiales cumpliendo con las especificaciones técnicas, visuales y de funcionamiento que sean especificadas conforme a la solicitud por el área solicitante.

**El Personal del área de mantenimiento y conservación de los Centros Vacacionales:**

**3.120** Verificará mensualmente el cumplimiento del PAO aprobado por el Área de Evaluación de la División de Conservación en Nivel Central.

**3.121** Cumplirá con las actividades de mantenimiento y conservación establecidas en el programa de mantenimiento que garanticen la correcta operación de los servicios que ofrecen los Centros Vacacionales.

**3.122** Realizará de manera inmediata las actividades de mantenimiento correctivo garantizando la correcta reparación y funcionamiento de las áreas y equipos.

**3.123** Será responsable de garantizar las condiciones de orden y limpieza de las áreas exteriores en los Centros Vacacionales.

**3.124** Valuará al momento de ser reportados por parte del área de ama de llaves, los daños provocados por el usuario y proporcionará su costo de reparación y/o reposición para cobro al usuario.

**El Personal del área de almacén y/o bodega de los Centros Vacacionales:**

**3.125** Realizará la recepción de materiales e insumos conforme a lo estipulado por el área solicitante y las especificaciones del Centro Vacacional.

**3.126** Realizará el correcto almacenamiento de los materiales e insumos, conforme a las especificaciones establecidas por el proveedor.

**3.127** Realizará la entrega-recepción de materiales e insumos, conforme a las solicitudes de las áreas del Centro Vacacional.

**3.128** Mantendrá las condiciones de orden y limpieza en las áreas de almacenamiento de materiales e insumos.

**3.129** Mantendrá almacenados los materiales peligrosos de forma segura.



- 3.130** Reportará inmediatamente a la gerencia administrativa cualquier daño a materiales e insumos que se encuentren almacenados y por el cual se vea impedido su uso.
- 3.131** Revisará al momento de su recepción que los materiales y/o insumos recibidos, sean entregados por los proveedores completos, sin faltantes, sin daños y de acuerdo a las especificaciones establecidas en el contrato u orden de compra.
- 3.132** Informará mensualmente a las áreas de servicio del Centro Vacacional, las existencias de materiales y/o insumos.
- 3.133** Realizará el surtido de materiales e insumos conforme al esquema de primeras entradas y primeras salidas.
- 3.134** Informará inmediatamente al área de compras al momento de alcanzar los niveles mínimos de inventario de materiales e insumos para asegurar su abastecimiento.

**El Personal del área de Finanzas de los Centros Vacacionales:**

- 3.135** Realizará la apertura de la cuenta bancaria de cheques para el manejo de ingresos por anticipo de reservación, devoluciones procedentes, facturación, transferencia electrónica a la cuenta de ingreso, a través del apoderado legal para estos efectos, y deberá ser a nombre del IMSS.
- 3.136** Recibirá únicamente en la cuenta de cheques depósitos por reservaciones futuras y pagos de prestadores de servicios.
- 3.137** Depositará a la cuenta de ingreso correspondiente de cada Centro Vacacional las ventas de reservaciones ordinarias.
- 3.138** Realizará la apertura de la cuenta bancaria de cheques con la misma institución bancaria que tenga la cuenta bancaria de ingresos de cada Centro Vacacional y con registros referenciados.
- 3.139** Informará a la Coordinación de Tesorería y a la CSI el número de la cuenta bancaria de cheques aperturada.
- 3.140** Deberán ser ingresados a la cuenta bancaria de cheques de cada Centro Vacacional, los pagos por anticipo de reservación o eventos de grupos (incluyendo prestadores de servicios autorizados) en efectivo, por tarjeta de crédito o débito, depósito bancario o transferencia electrónica.
- 3.141** Considerará como ingreso del Instituto cualquier pago anticipado por reservación en el momento que se otorgue el servicio al usuario o evento de grupo.



- 3.142** Deberá transferir diariamente los ingresos devengados de la cuenta bancaria de cheques, a la cuenta de ingreso de cada Centro Vacacional.
- 3.143** Operará las cuentas bancarias de cheques con firmas mancomunadas por el Administrador o Gerente General y Gerente de Finanzas, así como las personas autorizadas por la propia Administración o Gerencia General del Centro Vacacional, para los casos en que los dos primeros se encuentren ausentes.
- 3.144** Realizará las devoluciones conforme a las políticas vigentes.
- 3.145** Deberá realizar el pago a prestadores de servicios autorizados por el monto de los servicios otorgados menos la comisión pactada con el prestador de servicios.
- 3.146** Verificará que las agencias operadoras o intermediarios turísticos depositen a la cuenta de cheques el importe neto, una vez aplicado el porcentaje de descuento correspondiente.
- 3.147** Contratará únicamente los servicios bancarios por internet para consulta de movimientos, protección de cheques y transferencias a la cuenta bancaria de ingreso.
- 3.148** Realizará las devoluciones a través de transferencia electrónica por anticipos de reservaciones familiares pagadas con tarjeta de crédito o débito, a la misma tarjeta bancaria que originó el pago aplicando el cargo correspondiente por cancelación.
- 3.149** Realizará devoluciones a través de cheque, a nombre del usuario o entidad que realizó la reservación de quien estos designen, por anticipos de reservaciones pagadas en efectivo, depósito bancario o transferencia electrónica.
- 3.150** Realizará el pago a prestadores de servicios autorizados únicamente a través de cheque, anexando copia simple del comprobante fiscal y cierre del grupo correspondiente.
- 3.151** Llevará a cabo el registro contable en el sistema PREI-Millennium de las operaciones de la cuenta bancaria de cheques y de la elaboración de las conciliaciones bancarias, así como de su depuración.
- 3.152** Enviará a la CSI la conciliación bancaria de diciembre de cada año y de forma mensual aquellas que incluyan partidas con antigüedad mayor a sesenta días.
- 3.153** Realizará en conjunto con el personal del área de grupos y convenciones el cierre del evento de los grupos contratados.



#### 4. Definiciones

Para efectos del presente procedimiento se entenderá por:

- 4.1 abastecimiento:** Actividad económica encaminada a cubrir las necesidades de consumo en tiempo, forma y calidad.
- 4.2 áreas contratadas:** Auditorios, salas y espacios para el desarrollo de eventos en la Unidad de Congresos “Centro Cultural para los Trabajadores Dr. Ignacio Morones Prieto” del IMSS.
- 4.3 área de exposición:** Superficie complementaria a los auditorios que puede utilizarse con un propósito comercial o cultural para mostrar productos, servicios o documentos a un público objetivo.
- 4.4 áreas exteriores:** Áreas comunes fuera de la habitación, casa o cabaña.
- 4.5 AP:** Auxiliar de hospedaje en Centro Vacacional.
- 4.6 bitácora:** Herramienta que utiliza el Centro Vacacional para registrar eventos y asuntos pendientes por resolver o de mayor importancia.
- 4.7 cancelación:** Dar por terminada la contratación de uso de las instalaciones o servicios.
- 4.8 centros vacacionales:** Considera a los Centros Vacacionales Oaxtepec, Metepec, La Trinidad y Malintzi.
- 4.9 check in:** Registro del usuario a su llegada al Centro Vacacional.
- 4.10 check out:** Salida del usuario del Centro Vacacional.
- 4.11 comprobante bancario:** Documento que acredita la transferencia de recursos y comprueba que el usuario o coordinador de grupo ha pagado de manera física o electrónica el monto por concepto de “cuotas de recuperación”, entre los que se incluyen: cheque de caja o certificado, voucher, ficha de depósito o comprobante de transferencia electrónica.
- 4.12 comprobante de pago:** Documento emitido por el Centro Vacacional que puede ser utilizado por el cliente como comprobante fiscal.
- 4.13 comisión de administración de convenios:** Porcentaje que cobra el Centro Vacacional por facturación a restaurantes por servicios proporcionados a grupos organizados.



- 4.14 conservación:** Conjunto de medidas necesarias para mantener en condiciones de uso las instalaciones mobiliario y equipo.
- 4.15 convenio de colaboración:** Acuerdo celebrado entre el IMSS y empresas, instituciones, organismos sindicales y entidades gubernamentales para proporcionar descuento a los servicios de hospedaje, balneario y campamento.
- 4.16 cuotas de recuperación:** Son las cuotas de recuperación de costos autorizadas por el H. Consejo Técnico y que se encuentren vigentes en la fecha de celebración del evento.
- 4.17 coordinador de grupo:** Persona encargada de llevar a cabo un evento por el que contrata el uso de instalaciones y/o servicios en los Centros Vacacionales.
- 4.18 cuartos noche:** Medida para contabilizar el número de habitaciones ocupadas por noche.
- 4.19 CSI:** Coordinación de Servicios de Ingreso.
- 4.20 CV:** Centro Vacacional.
- 4.21 desperfecto:** Daño en las instalaciones y bienes muebles de la Unidad de Congresos o Centro Vacacional.
- 4.22 devoluciones:** Reintegración del importe pagado por la contratación de alguna instalación.
- 4.23 diferimiento:** Reprogramación de la fecha seleccionada a otra. Cambio de la capacidad contratada inicialmente (de mayor a menor capacidad o viceversa).
- 4.24 DTE:** División de Trámite de Erogaciones.
- 4.25 estándar de calidad:** Parámetro cualitativo o cuantitativo que sirve como marco de referencia para la elaboración de un producto o servicio, parámetro o patrón de comparación de la calidad estándar de un producto o servicio.
- 4.26 ejecutivo de ventas:** Persona encargada de atender las reservaciones familiares, de grupos y convenciones.
- 4.27 EV:** Ejecutivo de Venta del Centro Vacacional.
- 4.28 evento:** Término genérico que designa cualquier tipo de reunión o encuentro de corte científico, técnico, cultural, deportivo, educativo, político, social, económico, comercial, religioso, promocional o de otra índole que facilite el intercambio de ideas o conocimientos y experiencias entre los participantes.



- 4.29 expediente:** Se integra por toda la documentación y formatos generados por cada evento contratado en la Unidad de Congresos.
- 4.30 gerente de finanzas:** Se refiere al Gerente de Finanzas del Centro Vacacional Oaxtepec, Gerente de Administración y Finanzas del Centro Vacacional Metepec y Gerente de Administración y Finanzas de los Centros Vacacionales La Trinidad y Malintzi.
- 4.31 Grupos Gubernamentales:** Instituciones de Operación administrativa concentrada y desconcentrada del IMSS, así como dependencias del gobierno federal y/o estatal.
- 4.32 JCU:** Jefe de Conservación de Unidad.
- 4.33 identificación oficial:** Credencial del Instituto Federal Electoral, Pasaporte, Cartilla del Servicio Militar Nacional, credencial ADIMSS, Cedula profesional.
- 4.34 IMSS:** Instituto Mexicano del Seguro Social.
- 4.35 instalaciones:** Infraestructura con la que cuentan los Centros Vacacionales.
- 4.36 integrantes del grupo:** Personas que integran un grupo de un evento organizado y que hacen uso de los servicios del Centro Vacacional.
- 4.37 INAPAM:** Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores.
- 4.38 no show:** Reservación pagada a la cual el usuario no se presenta.
- 4.39 mantenimiento correctivo:** Actividad que se realiza a una instalación equipo o maquinaria después de ocurrida una falla o desperfecto inesperado.
- 4.40 mantenimiento preventivo:** Conjunto de actividades programadas que incluyen las inspecciones, tanto de funcionamiento como de seguridad, ajustes, reparaciones, análisis, limpieza, lubricación, calibración, que se realizan en forma periódica en base a un plan establecido.
- 4.41 licitación:** Es el procedimiento administrativo para la adquisición de suministros, realización de servicios o ejecución de obras que celebran los entes, organismos y entidades que forman parte del Sector Público.
- 4.42 lista de participantes (rooming list):** Relación de los participantes por evento contratado en la cual se detalla la forma en que se deberán acomodar en las habitaciones.
- 4.43 objeto olvidado:** Cualquier objeto ajeno al mobiliario y amenidades de una habitación, casa o cabaña, que es olvidado en cualquier parte del Centro Vacacional por parte del usuario.



- 4.44 OTC:** Oficina de Turismo y Convenciones.
- 4.45 organizador del evento:** Persona física o moral que contrata las instalaciones de la Unidad de Congresos para la realización de un evento.
- 4.46 PAO:** Programa Anual de Operación.
- 4.47 persona adicional:** Adulto o niño que rebasa la ocupación reservada originalmente de una habitación, casa o cabaña y por la que el usuario deberá cubrir un cargo extra por el uso de la habitación, casa o cabaña.
- 4.48 Personal Institucional de los Centros Vacacionales IMSS:** Personas físicas que mantienen relación laboral con el Instituto Mexicano del Seguro Social y que prestan sus servicios en los Centros Vacacionales IMSS.
- 4.49 POS:** Terminal punto de venta para realizar cobros con tarjeta de crédito o débito.
- 4.50 prestador de servicios:** Permisionario, arrendatario, concesionario del Centro Vacacional o terceros que presten un servicio a los usuarios.
- 4.51 responsable de atención a grupo:** Persona designada por el encargado de grupos y convenciones del Centro Vacacional, para atender las solicitudes y necesidades del coordinador de grupo y responsable de informar las incidencias del grupo durante su estancia en el Centro Vacacional.
- 4.52 RFC:** Registro Federal de Contribuyentes.
- 4.53 reservación familiar:** Uso exclusivo del servicio de hospedaje.
- 4.54 reservación para grupos:** Uso de los servicios de hospedaje, renta de instalaciones y servicios.
- 4.55 reservación tentativa:** Apartado de habitaciones sin pago.
- 4.56 reservación confirmada:** Apartado de habitaciones con pago total.
- 4.57 servicio adicional:** Servicio que puede ser proporcionado por el Centro Vacacional a solicitud del coordinador de grupo y/o usuario y que no fue especificado por el mismo en el contrato de servicios para grupos y/o en la reservación familiar.
- 4.58 sistema:** Sistema electrónico hotelero para llevar a cabo la administración del Centro Vacacional.
- 4.59 subrogación:** Acto jurídico en virtud del cual hay una sustitución admitida o establecida de pleno derecho, por un tercero para prestar un servicio, permaneciendo idéntica e invariable la relación obligatoria.



**4.60 Temporada Baja:** Se considera baja de domingo a jueves de cualquier semana del año. No incluye días festivos.

**4.61 Temporada Alta:** Se considera temporada alta los días viernes y sábado, días festivos y puentes.

**4.62 usuario:** Persona que solicita la contratación de habitaciones, uso de los servicios de balneario y campamento en los Centros Vacacionales del IMSS.

**4.63 Vo.Bo.:** Visto bueno.





**5. Procedimiento Operativo de la Unidad de Congresos “Centro Cultural para los Trabajadores Dr. Ignacio Morones Prieto” y Centros Vacacionales del IMSS**

Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Personal de la Unidad de Congresos y de la Oficina de Turismo y Convenciones o Personal Institucional de los Centros Vacacionales IMSS	<p>1. Recibe solicitud del organizador vía internet, telefónica o de manera personal y procede de acuerdo a las siguientes etapas:</p> <p style="text-align: center;">Etapa I</p> <p>Contratación de instalaciones de la Unidad de Congresos, continúa en la actividad 2.</p> <p style="text-align: center;">Etapa II</p> <p>Diferimiento por cambio de capacidad y/o de fecha, continúa en la actividad 24.</p> <p style="text-align: center;">Etapa III</p> <p>Cancelación de fechas de la Unidad de Congresos, continúa en la actividad 40.</p> <p style="text-align: center;">Etapa IV</p> <p>Devoluciones en la Unidad de Congresos, continúa en la actividad 61.</p> <p style="text-align: center;">Etapa V</p> <p>Registro de ingresos y cierre contable de la Unidad de Congresos, continúa en la actividad 71.</p> <p style="text-align: center;">Etapa VI</p> <p>Otorgamiento de Permiso de uso Temporal Revocable, continúa en la actividad 109.</p> <p style="text-align: center;">Etapa VII</p> <p>Reservaciones de servicios en Centros Vacacionales, continúa en la actividad 121.</p> <p style="text-align: center;">Etapa VIII</p>	



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Responsable de Comercialización	Recepción, atención y salida de usuarios de Centros Vacacionales, continúa en la actividad 217.	
	<p style="text-align: center;">Etapa IX</p> Servicios adicionales del Centro Vacacional Oaxtepec, continúa en la actividad 404.	
	<p style="text-align: center;">Etapa X</p> Servicio a habitaciones, continúa en la actividad 520.	
	<p style="text-align: center;">Etapa XI</p> Conservación y mantenimiento de Centros Vacacionales, continúa en la actividad 601.	
	<p><b>ETAPA I</b> <b>CONTRATACIÓN DE INSTALACIONES DE LA UNIDAD DE CONGRESOS</b></p>	
2.	Consulta fecha solicitada y los requerimientos del organizador en el archivo "Calendario de Disponibilidad de Fechas e Instalaciones".	Calendario de disponibilidad de fechas e instalaciones
3.	Elabora "Presupuesto Informativo" clave 3800-009-029 (Anexo 1) en base a los días de ocupación de acuerdo a la tarifa establecida y costo por metro cuadrado requerido.	Presupuesto informativo 3800-009-029
4.	Envía y/o Entrega el "Presupuesto Informativo" clave 3800-009-029 (Anexo 1) al organizador y valida si lo acepta.	Presupuesto informativo 3800-009-029
<p><b>No acepta el presupuesto</b></p>	5. Recibe del organizador los motivos por los que no acepta el presupuesto y archiva "Presupuesto Informativo" clave 3800-009-029 (Anexo 1).	Presupuesto informativo 3800-009-029



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Responsable de Comercialización	<p style="text-align: center;"><b>Si acepta el presupuesto</b></p> <p><b>6.</b> Informa al organizador que debe presentar una “carta solicitud” del evento dirigida al administrador de la Unidad de Congresos, y proporciona el número de cuenta e institución bancaria en la que debe realizar el depósito o transferencia del pago o anticipo.</p> <p><b>7.</b> Solicita al organizador “Identificación oficial”, recibe “Documento de pago” (ficha de depósito, comprobante de transferencia bancaria, cheque certificado o cheque de caja) que avale el pago del anticipo conforme a políticas vigentes, envía al área de finanzas, abre expediente y archiva.</p> <p><b>8.</b> Registra en la base de datos la programación del evento, el pago efectuado por el organizador y asigna número de folio.</p> <p><b>9.</b> Elabora “Comprobante de pago” clave 3800-009-030 (Anexo 2), en tres tantos y distribuye con acuse de recibo de la siguiente manera: 1ero al organizador, 2° a finanzas y el 3° lo integra al expediente.</p> <p><b>10.</b> Elabora “Contrato por uso de instalaciones” clave 3800-009-031 (Anexo 3), en dos tantos, obtiene firma de aceptación por parte del organizador, le entrega 1er tanto e integra al expediente el 2° tanto.</p> <p><b>11.</b> Genera en dos tantos el “Reglamento interno de operación” clave 3800-009-032 (Anexo 4), los entrega o envía vía electrónica al organizador, informando que deberá regresar un tanto firmado como señal de conocimiento de las</p>	<p>Carta solicitud</p> <p>Identificación oficial Documento de pago</p> <p>Comprobante de pago. 3800-009-030</p> <p>Contrato por uso de instalaciones. 3800-009-031</p> <p>Reglamento interno de operación. 3800-009-032</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Responsable de Comercialización	<p>políticas vigentes.</p> <p>12. Entrega o envía vía correo electrónico al organizador la “Ficha de control técnico de eventos” clave 3800-009-033 (Anexo 5), con el “Contrato por uso de instalaciones” clave 3800-009-031 (Anexo 3), e indica que debe devolverlos firmados 8 días antes de hacer uso de las instalaciones.</p> <p>13. Recibe “Ficha de control técnico de eventos” clave 3800-009-033 (Anexo 5), por parte del organizador, distribuye el documento al área de operaciones obtiene copia e integra al expediente.</p> <p>14. Ingresa la contratación de instalaciones a la base de datos marcando la fecha de liquidación de la contratación conforme a las políticas de contratación.</p> <p>15. Verifica en archivo electrónico diariamente las fechas de vencimiento de los pagos por la contratación de instalaciones y solicita al organizador la liquidación conforme a las políticas vigentes y le entrega del documento de pago correspondiente.</p> <p style="text-align: center;"><b>No recibe documento de pago por los saldos restantes</b></p> <p>16. Cancela la contratación, aplica las penalizaciones correspondientes conforme a las políticas de cancelación vigentes, disminuye de los pagos efectuados por el organizador la penalización y determina si tiene saldo a favor (por devolver).</p>	<p>Correo electrónico</p> <p>Ficha de control técnico de eventos 3800-009-033</p> <p>Contrato por uso de instalaciones. 3800-009-031</p> <p>Ficha de control técnico de eventos 3800-009-033</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Responsable de Comercialización	<p style="text-align: center;"><b>No tiene saldo a favor</b></p> <p><b>17.</b> Elabora "Memorándum" mediante el cual informa al organizador los motivos por los cuales se canceló la contratación y que no hay saldo por devolver, obtiene acuse de recibo y archiva.</p> <p style="text-align: center;"><b>Si tiene saldo a favor</b></p> <p><b>18.</b> Solicita al organizador presente "Carta de Solicitud de Devolución" dirigida al Administrador de la Unidad de Congresos, "RFC" y para personas morales "Acta constitutiva" y "Poder notarial", designando al representante de la empresa.</p> <p style="text-align: center;"><b>Continúa en la actividad 61</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Si recibe documento de pago</b></p> <p><b>19.</b> Recibe del organizador "Documento de pago" (ficha de depósito, comprobante de transferencia bancaria, cheque certificado o cheque de caja), y elabora "Comprobante de pago" clave 3800-009-030 (Anexo 2), en tres tantos avalando la liquidación, los entrega de la siguiente manera: 1 tanto al organizador, 2º tanto a finanzas, el 3er tanto lo integra al expediente.</p> <p><b>20.</b> Solicita al organizador en el caso de que requiera "Comprobante de Pago Serie PC" clave 3800-009-034 (Anexo 6), su "RFC", elabora, obtiene firma y visto bueno del responsable del área de finanzas y/o administrador de la unidad y entrega documento, obtiene acuse de recibo y archiva.</p> <p>NOTA: Esta actividad se realiza en los casos en los que el organizador requiere comprobante de</p>	<p>Memorándum</p> <p>Carta de solicitud de devolución</p> <p>RFC</p> <p>Acta constitutiva</p> <p>Poder notarial</p> <p>Documento de pago</p> <p>Comprobante de pago 3800-009-030</p> <p>RFC</p> <p>Comprobante de pago serie PC 3800-009-034</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Responsable de Comercialización	<p>pago serie PC.</p> <p>21. Elabora y entrega al organizador los “Pases de estacionamiento” autorizados de acuerdo al número de lugares asignados.</p> <p>22. Elabora “Agenda semanal de eventos” y envía al área de operación semanalmente.</p> <p>23. Elabora mensualmente en tres tantos el “Reporte de eventos realizados” y la “Relación de eventos pendientes por realizar” y entrega 1 tanto al área de Administración General y 2º tanto al área de Finanzas y conserva uno para su archivo.</p> <p style="text-align: center;"><b>Continúa en la actividad 46</b></p> <p style="text-align: center;"><b>ETAPA II</b> <b>DIFERIMIENTO POR CAMBIO DE CAPACIDAD Y/O FECHA</b></p> <p>24. Realiza las actividades a seguir de acuerdo a lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Solicitud escrita del organizador para diferimiento por cambio de capacidad de mayor a menor.</li><li>b) Diferimiento por cambio de capacidad de menor a mayor.</li><li>c) Diferimiento de fechas.</li></ul> <p style="text-align: center;"><b>a) Solicitud escrita del organizador para diferimiento por cambio de capacidad (de mayor a menor capacidad)</b></p> <p>25. Recibe solicitud del organizador y consulta en el archivo “Calendario de disponibilidad de fechas e instalaciones”</p>	<p>Pases de estacionamiento</p> <p>Agenda semanal de eventos</p> <p>Reporte de eventos realizados</p> <p>Relación de eventos pendientes por realizar</p> <p>Calendario de disponibilidad de fechas e</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Responsable de Comercialización	<p>y valida si existe disponibilidad de instalaciones con la capacidad que requiere el usuario.</p> <p style="text-align: center;"><b>No existe disponibilidad</b></p> <p><b>26.</b> Solicita al organizador la confirmación de la contratación de instalaciones con la capacidad contratada inicialmente o la cancelación de la misma.</p> <p><b>27.</b> Recibe del organizador la confirmación del evento y realiza el evento en la fecha contratada.</p> <p style="text-align: center;"><b>Si existe disponibilidad</b></p> <p><b>28.</b> Solicita al organizador envíe una "Solicitud de diferimiento", dirigida al Administrador de la Unidad de Congresos explicando los motivos de su solicitud.</p> <p><b>29.</b> Efectúa en el archivo "Calendario de disponibilidad de fechas e instalaciones" el diferimiento y aplica las políticas vigentes.</p> <p>NOTA: Registra monto de penalización en su caso.</p> <p><b>30.</b> Elabora en tres tantos "Memorándum interno" notificando el cambio de capacidad y/o fecha del evento, nombre del organizador que solicita el diferimiento, monto de la penalización en caso de existir y distribuye de acuerdo a lo siguiente; 1er tanto a la administración, 2º tanto a finanzas y el 3º tanto para su archivo.</p> <p style="text-align: center;"><b>Reinicia en la actividad 14</b></p> <p style="text-align: center;"><b>b) Solicitud escrita del usuario para</b></p>	<p>instalaciones</p> <p>Solicitud de diferimiento</p> <p>Calendario de disponibilidad de fechas e instalaciones</p> <p>Memorándum interno</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados	
Responsable de Comercialización	<b>diferimiento por cambio de capacidad (de menor a mayor capacidad)</b>	Calendario de disponibilidad de fechas e instalaciones  Calendario de disponibilidad de fechas e instalaciones  Calendario de disponibilidad de fechas e instalaciones  Solicitud de diferimiento  Calendario de disponibilidad de fechas e instalaciones  Solicitud de diferimiento	
	<b>31.</b> Consulta en el archivo “Calendario de disponibilidad de fechas e instalaciones” y valida si existe disponibilidad de instalaciones con la capacidad que requiere el usuario.  <b>No existe disponibilidad</b>  <b>Reinicia la actividad 26</b>  <b>Si Existe disponibilidad</b>		
	<b>32.</b> Efectúa en el archivo “Calendario de disponibilidad de fechas e instalaciones”, el diferimiento y aplica costo de la instalación requerida en base a políticas vigentes.  <b>Reinicia la actividad 30</b>  <b>c) Diferimiento de fecha por petición escrita del organizador</b>		
	<b>33.</b> Recibe solicitud de diferimiento del organizador y consulta disponibilidad de la fecha solicitada y requerimientos en el archivo “Calendario de disponibilidad de fechas e instalaciones”.  <b>34.</b> Analiza si aplica penalización y en su caso la aplica de acuerdo a las políticas vigentes e informa al organizador para que tome la decisión.  <b>Si existe disponibilidad y difiere</b>		
	<b>35.</b> Informa al organizador que debe enviar una “Solicitud de diferimiento” dirigida al administrador de la Unidad de Congresos explicando los motivos de su		





Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Responsable de Comercialización	<p>solicitud.</p> <p><b>36.</b> Efectúa en el archivo “Calendario de disponibilidad de fechas e instalaciones” el diferimiento y en su caso aplica penalización de acuerdo a las políticas de cancelación vigentes e informa al organizador.</p> <p><b>37.</b> Elabora en tres tantos “Memorándum interno” dirigido al responsable de la operación mediante el cual notifica el cambio de fecha del evento, nombre de la persona o empresa que solicita el diferimiento, monto de penalización en caso de existir y entrega el documento a las áreas de administración y finanzas e integra al expediente.</p> <p style="text-align: center;"><b>Reinicia en la actividad 35</b></p> <p style="text-align: center;"><b>No existe disponibilidad o no decide cambiar</b></p> <p><b>38.</b> Informa al organizador y solicita confirme el uso de las instalaciones en la fecha contratada inicialmente o la cancelación de la misma.</p> <p style="text-align: center;"><b>No decide cancelar</b></p> <p><b>39.</b> Realiza el evento en la fecha contratada continua en la actividad 45.</p> <p style="text-align: center;"><b>Si decide cancelar</b></p> <p><b>40.</b> Solicita al organizador presente “Carta de solicitud de devolución” dirigida al Administrador de la Unidad de Congresos, “RFC”, y para personas morales “Acta constitutiva” y “Poder notarial” designando al representante de la empresa.</p>	<p>Calendario de disponibilidad de fechas e instalaciones</p> <p>Memorándum interno</p> <p>Carta de solicitud de devolución</p> <p>RFC</p> <p>Acta constitutiva</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Responsable de Comercialización	<p><b>41.</b> Analiza si aplica penalización y en su caso disminuye la penalización de los pagos efectuados, conforme a las políticas vigentes.</p> <p>NOTA: La penalización la aplica conforme a las políticas vigentes.</p> <p><b>42.</b> Elabora en dos tantos "Memorándum interno" notificando la cancelación del evento, nombre de la persona o empresa que solicita la devolución, monto de penalización y/o monto de la devolución (total o parcial) en su caso.</p> <p><b>43.</b> Entrega al área de finanzas un tanto del "Memorándum interno" y obtiene firma de recibido, anexa copia de la "Carta de solicitud de devolución", copia del "Documento de pago" por concepto de anticipo, copia del "RFC", copia de la "Identificación oficial" y en caso de tratarse de personas morales anexa "Acta constitutiva" y "Poder notarial" para que realice la devolución en su caso.</p> <p><b>44.</b> Archiva "Memorándum interno" en expediente y realiza la cancelación del evento en el archivo "Calendario de disponibilidad de fechas e instalaciones".</p> <p style="text-align: center;"><b>ETAPA III OPERACIÓN DE EVENTOS</b></p>	<p>Poder notarial</p> <p>Memorándum interno</p> <p>Memorándum interno</p> <p>Carta de solicitud de devolución</p> <p>Documento de pago</p> <p>RFC</p> <p>Identificación oficial</p> <p>Acta constitutiva</p> <p>Poder notarial</p> <p>Memorándum interno</p> <p>Calendario de disponibilidad de fechas e instalaciones</p>
Responsable del área de Operación	<p><b>45.</b> Recibe semanalmente del área de comercialización la "Agenda semanal de</p>	<p>Agenda semanal de eventos</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
	<p>eventos” y la “Ficha de control técnico de eventos” clave 3800-009-033 (Anexo 5), verifica auditorios y áreas por utilizar, así como los requerimientos solicitados por el organizador.</p> <p><b>46.</b> Revisa al inicio de operaciones en la “Agenda Semanal de Eventos” si existen eventos programados para el día, verifica que la limpieza de auditorios, baños y áreas comunes este realizada.</p> <p><b>47.</b> Distribuye el trabajo de limpieza de acuerdo al personal disponible y entrega material y utensilios en caso de ser necesario.</p> <p><b>48.</b> Valida si existen desperfectos en auditorios, baños y/o áreas comunes y en su caso verifica si el desperfecto fue ocasionado por el organizador.</p> <p style="text-align: center;"><b>No hay desperfectos</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Continúa actividad 58</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Si hay desperfectos</b></p> <p><b>49.</b> Notifica mediante “Memorándum interno” en el caso de haber desperfectos al área de conservación la existencia del desperfecto que no fue ocasionado por el organizador para que realice el mantenimiento correctivo, recaba acuse de recibo y archiva.</p> <p><b>50.</b> Notifica mediante “Memorándum interno” al área de comercialización y en el caso de que existan desperfectos ocasionados por el organizador para que solicite el pago recaba acuse de recibo, archiva y valida si existen eventos programados para el día.</p>	<p>Ficha de control técnico de eventos 3800-009-033</p> <p>Agenda semanal de eventos</p> <p>Memorándum Interno</p> <p>Memorándum interno</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Responsable del área Operación	<p><b>No existen eventos programados en el día</b></p> <p><b>51.</b> Distribuye personal técnico y/o de limpieza para que realice trabajo de mantenimiento correctivo, preventivo y limpieza exhaustiva de las instalaciones de la Unidad de Congresos.</p> <p><b>52.</b> Verifica que se hayan realizado los trabajos de mantenimiento correctivo, preventivo y limpieza exhaustiva de las instalaciones de la Unidad de Congresos.</p> <p><b>Reinicia la actividad 46.</b></p> <p><b>Si existe evento programado</b></p> <p><b>53.</b> Acude a la instalación contratada, enciende luces, aire, prepara sonido, coloca micrófonos, verifica si existen especificaciones solicitadas por el organizador para acondicionar el auditorio o áreas de exposición.</p> <p><b>54.</b> Valida si existen especificaciones indicadas por el organizador y en su caso solicita a conservación que realice el trabajo requerido por el organizador para el auditorio o área de exposición correspondiente.</p> <p>NOTA: En caso de utilizar áreas por m<sup>2</sup> verifica que se utilicen los metros que fueron contratados</p> <p><b>55.</b> Recibe al organizador y le hace entrega del auditorio, explica el funcionamiento del equipo de audio y luces al responsable del uso de equipos por parte del organizador para su correcta utilización durante el evento y solicita firma de aceptación en el formato de "Entrega-recepción de instalaciones" clave 3800-009-035 (Anexo 7) al organizador.</p>	Entrega-recepción de instalaciones 3800-009-035



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Responsable del área Operación	<p><b>56.</b> Verifica antes y durante el evento que las puertas de acceso a la Unidad de Congresos y de las áreas contratadas no sean obstruidas, así como las salidas de emergencia, y que el organizador respete las políticas establecidas para la utilización de las instalaciones.</p> <p><b>57.</b> Revisa al concluir el evento que las áreas contratadas sean entregadas en las mismas condiciones en que las recibió el organizador y que no tenga desperfectos.</p> <p style="text-align: center;"><b>No tiene desperfectos</b></p> <p><b>58.</b> Solicita firma del formato de “Entrega-recepción de instalaciones” clave 3800-009-035 (Anexo 7) al organizador y archiva.</p> <p style="text-align: center;"><b>Si tiene desperfectos</b></p> <p><b>59.</b> Notifica al organizador del evento y al área de comercialización el desperfecto ocasionado por el organizador para que solicite la reparación o el pago.</p> <p><b>60.</b> Valida se realice el pago o la reparación de los desperfectos ocasionados por el organizador recaba su firma en el formato de “Entrega-recepción de instalaciones” clave 3800-009-035 (Anexo 7), y archiva.</p> <p style="text-align: center;"><b>ETAPA IV DEVOLUCIONES EN LA UNIDAD DE CONGRESOS</b></p>	<p>Entrega-recepción de instalaciones 3800-009-035</p> <p>Entrega-recepción de instalaciones 3800-009-035</p>
Responsable de Comercialización	<p><b>61.</b> Recibe del responsable de comercialización “Memorándum”, “Carta de solicitud de devolución”, copia del “RFC”, copia de “Identificación oficial” del organizador y en caso de tratarse de una devolución para persona moral recibe adicionalmente “Acta constitutiva” y</p>	<p>Memorándum</p> <p>Carta solicitud de devolución</p> <p>RFC</p> <p>Identificación oficial</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Responsable de Finanzas	<p>“Poder notarial”.</p> <p><b>62.</b> Obtiene de los archivos del registro contable copia del “Documento de pago” por el anticipo o pago total del evento en su caso, “Comprobante de pago” clave 3800-009-030(Anexo 2) y el “Estado de cuenta bancario” donde se refleja el depósito realizado por el organizador.</p> <p><b>63.</b> Valida si el importe a devolver está contabilizado en la cuenta de pasivo o de ingreso de la Unidad de Congresos.</p> <p style="text-align: center;"><b>No está contabilizado en la cuenta de pasivo</b></p> <p><b>64.</b> Revierte contablemente el registro al pasivo, capturando el asiento contable en el sistema PREI-Millennium (en el módulo GL Contabilidad)</p> <p style="text-align: center;"><b>Reinicia en la actividad 62.</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Si está contabilizado en la cuenta de pasivo</b></p> <p><b>65.</b> Elabora “Oficio de solicitud de devolución” dirigido a la DTE solicitando la devolución (por pago de anticipo o pago total del evento), adjuntando: “Carta solicitud de devolución” del organizador, copia de su “RFC”, copia del “Documento de pago”, copia del “Comprobante de pago” clave 3800-009-030 (Anexo 2), copia del “Estado de cuenta bancario” donde se refleja el depósito realizado por el organizador, en su caso copia del “Movimiento contable al pasivo” el cual servirá para evidenciar que el ingreso a devolver se encuentra en el pasivo y</p>	<p>Acta constitutiva</p> <p>Poder notarial</p> <p>Documento de pago</p> <p>Comprobante de pago 3800-009-030</p> <p>Estado de cuenta bancario</p> <p>Oficio de solicitud de devolución</p> <p>Carta de solicitud de devolución</p> <p>RFC</p> <p>Documento de pago</p> <p>Comprobante de pago 3800-009-030</p> <p>Estado de cuenta bancario</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Responsable de Finanzas	entrega a la DTE.	Movimiento contable al pasivo
	66. Solicita a la DTE "Contra-recibo" original y firma de recibido.	Contra-recibo
	67. Elabora "Hoja de requisitos" para que el organizador realice el cobro de la devolución en la cual especifica: número de "Contra-recibo", fecha de expedición del "Contra-recibo", dirección de las cajas de tesorería, días y horarios de pago, indicando que para personas morales deberá de presentar original y copia del "Poder notarial" que avale al representante legal de la empresa.	Hoja de requisitos
		Contra-recibo
	68. Entrega al área de comercialización original y dos copias del "Contra-recibo" y "Hoja de requisitos" y obtiene en copia del "Contra-recibo" firma de recibido del responsable de comercialización.	Poder notarial
		Contra-recibo
	69. Entrega "Contra-recibo" en original al organizador y "Hoja de requisitos", obtiene nombre del organizador, firma y fecha de recibido en la copia del "Contra-recibo".	Hoja de requisitos
Contra-recibo		
70. Recibe de comercialización copia de "Contra-recibo" firmado por el organizador y archiva en expediente.	Contra-recibo	
<b>ETAPA V REGISTRO DE INGRESOS Y CIERRE CONTABLE EN LA UNIDAD DE CONGRESOS</b>		
71. Recibe del área de comercialización "Documentos de pago" (por anticipo, pago a cuenta o pago total de eventos contratados), "Memorándums" (por diferimientos o cancelación de eventos),	Documento de pago	
	Memorándums	
	Relación de	



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Responsable de Finanzas	<p>“Relación de descuentos otorgados” clave 3800-009-036 (Anexo 8) y “Reporte de eventos pendientes por realizar”.</p> <p><b>72.</b> Valida mediante banca electrónica que los ingresos reportados (Comprobante de pago) estén reflejados en la cuenta concentradora.</p> <p><b>No se reflejan los ingresos en la cuenta en la cuenta concentradora</b></p>	<p>descuentos otorgados 3800-009-036</p> <p>Reporte de eventos pendientes por realizar</p> <p>Comprobante de pago</p>
Responsable de Comercialización	<p><b>73.</b> Notifica mediante “Memorándum interno” al responsable de comercialización, que solicite el pago al organizador del evento e informe al área de finanzas.</p> <p><b>74.</b> Recibe el pago del organizador e informa mediante “Memorándum interno” al área de finanzas del mismo.</p> <p><b>Reinicia actividad 71</b></p> <p><b>Si se reflejan en la cuenta</b></p>	<p>Memorándum interno</p> <p>Memorándum interno</p>
Responsable de Finanzas	<p><b>75.</b> Valida que el importe del “Documento de pago” y del “Comprobante de pago” clave 3800-009-030 (Anexo 2), coincidan.</p> <p><b>No coincide el importe</b></p> <p><b>76.</b> Solicita corrección al área de comercialización.</p> <p><b>Reinicia la Actividad 71</b></p> <p><b>Si coincide el importe</b></p>	<p>Documento de pago</p> <p>Comprobante de pago 3800-009-030</p>
Responsable de	<p><b>77.</b> Firma la copia del “Documento de pago”,</p>	<p>Documento de pago</p>





Responsable	Actividad	Documentos involucrados
<p>Comercialización</p>           <p>Responsable de Finanzas</p>	<p>anotando el tipo de documento recibido (ficha de depósito, comprobante de transferencia bancaria, cheque certificado o de caja) y valida el pago con cheque certificado o de caja.</p> <p><b>Pago con cheque certificado o de caja</b></p> <p><b>78.</b> Deposita en un plazo máximo de 24 horas o al siguiente día hábil según el caso el "Cheque", recibe "Ficha de depósito" y adjunta a la copia del "Comprobante de pago" clave 3800-009-030 (Anexo 2).</p> <p><b>79.</b> Captura en el registro de "Relación de ingresos mensual" clave 3800-009-037 (Anexo 9), los siguientes datos de los comprobantes de pago:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fecha de recibo de pago</li> <li>- Tipo de comprobante de pago recibido</li> <li>- Importe</li> <li>- Fecha de depósito</li> <li>- Tipo de pago (total, a cuenta o anticipo)</li> <li>- Instalación contratada</li> <li>- Fecha del evento</li> <li>- Ingresos por mes.</li> </ul> <p><b>80.</b> Envía al finalizar el mes al responsable del área de comercialización la "Relación de ingresos mensual" clave 3800-009-037 (Anexo 9), para validar que todos los ingresos recibidos en el mes estén capturados.</p> <p><b>No están capturados todos los ingresos</b></p> <p><b>81.</b> Recibe del Responsable de comercialización el "Documento de pago" faltante para su registro.</p> <p><b>Reinicia en la actividad 77.</b></p>	           <p>Cheque</p> <p>Ficha de depósito</p> <p>Comprobante de pago 3800-009-030</p> <p>Relación de ingresos mensual 3800-009-037</p> <p>Relación de ingresos mensual 3800-009-037</p> <p>Documento de pago</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Responsable de Finanzas	<b>Si están capturados</b>	
	<b>82.</b> Elabora la "Relación de depósitos realizados a bancos" clave 3800-009-038 (Anexo 10), por tipo de instalación contratada y conforme a la "Relación de ingresos mensual" clave 3800-009-037 (Anexo 9), separa y clasifica los "Comprobantes de pago" recibidos y los importes registrados en base a la tabla de tarifas vigentes.	Relación de depósitos realizados a bancos 3800-009-038  Relación de ingresos mensual 3800-009-037  Comprobantes de pago
	<b>83.</b> Genera el "Control de pasivo anual" clave 3800-009-039 (Anexo 11) considerando el registro de "Relación de depósitos realizados a bancos" Clave 3800-009-038 (Anexo 10) (saldos), las cancelaciones y diferimientos realizados en el mes.	Control de pasivo anual 3800-009-039  Relación de depósitos realizados a bancos 3800-009-038
	<b>84.</b> Elabora "Volante de codificación" clave 3800-009-040 (Anexo 12), (considerando tipo de movimiento contable, fecha del mes del cierre, unidad de información, centro de costos, cuenta contable, Importe, concepto, descuentos) con base en los registros del "Control de pasivo anual" clave 3800-009-039 (Anexo 11), "Relación de depósitos realizados a bancos" clave 3800-009-038 (Anexo 10) y el "Reporte de eventos pendientes por realizar".	Volante de codificación 3800-009-040  Control de pasivo anual 3800-009-039  Relación de depósitos realizados a bancos 3800-009-038
	<b>85.</b> Firma "Volante de codificación" clave 3800-009-040 (Anexo 12) y obtiene firma de autorización del Administrador de la Unidad de Congresos.	Reporte de eventos pendientes por realizar  Volante de codificación 3800-009-040



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Responsable de Finanzas	<p><b>86.</b> Captura el “Volante de codificación” clave 3800-009-040 (Anexo 12) del mes en el sistema PREI–Millenium como asiento contable, revisando que contenga en la casilla de “Estado / Asunto” una “<u>V</u>” que indica que el asiento contable es válido.</p> <p>NOTA: la captura del “Volante de codificación” en el sistema PREI-Millenium se realiza durante los primeros tres días hábiles posteriores al fin de mes</p> <p><b>87.</b> Válida en el sistema PREI–Millenium que los últimos “Asientos contables” capturados estén en la casilla “Estado/Asunto” con una “<u>P</u>” que indica posteo por la División de Contabilidad y tomado en cuenta el cierre del mes e imprime cada uno de ellos.</p> <p><b>88.</b> Elabora “Oficio de entrega de documentos” para la División de Contabilidad y envía adjuntando copia de la “Relación de ingresos mensual” clave 3800-009-037 (Anexo 9), “Relación de depósitos realizados a bancos” clave 3800-009-038 (Anexo 10), “Control de pasivo anual” clave 3800-009-039 (Anexo 11), “Volante de codificación” clave 3800-009-040 (Anexo 12) y “Asientos contables” del sistema PREI–Millenium.</p> <p><b>89.</b> Recibe “Estado de cuenta bancario” (del mes de que se trate) de la cuenta concentradora de ingresos y coteja que</p>	<p>Volante de codificación 3800-009-040</p> <p>Asientos contables</p> <p>Oficio de entrega de documentos</p> <p>Relación de ingresos mensual 3800-009-037</p> <p>Relación de depósitos realizados a bancos 3800-009-038</p> <p>Control de pasivo anual 3800-009-039</p> <p>Volante de codificación 3800-009-040</p> <p>Asientos contables</p> <p>Estado de cuenta bancario</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Responsable de Finanzas	<p>todos los ingresos recibidos (Documentos bancarios) estén reportados.</p> <p><b>No se encuentran registrados todos los ingresos</b></p> <p><b>90.</b> Identifica si el ingreso no registrado es una transferencia bancaria o depósito de cheque.</p> <p><b>Si es una transferencia bancaria</b></p> <p><b>91.</b> Elabora "Memorándum" y envía al área de comercialización adjuntando copia del "Estado de cuenta bancario" para que realice el cobro del importe al organizador.</p> <p><b>Reinicia en la actividad 82</b></p> <p><b>No es una transferencia bancaria</b></p> <p><b>92.</b> Elabora "Oficio" dirigido al banco para recuperar el "Cheque" devuelto, elabora "Memorándum" y envía a comercialización adjuntando el "Cheque" devuelto para el cobro del mismo más el cargo por devolución.</p> <p><b>93.</b> Verifica en la banca electrónica que el cobro realizado al organizador esté registrado.</p> <p><b>Si se encuentran registrados todos los ingresos</b></p> <p><b>94.</b> Obtiene del sistema PREI-Millenium el "Mayor auxiliar contable" y la "Balanza de comprobación".</p> <p><b>95.</b> Concilia el saldo de la cuenta 21090201 con el "Reporte de eventos pendientes</p>	<p>Memorándum</p> <p>Estado de cuenta bancario</p> <p>Oficio</p> <p>Cheque</p> <p>Memorándum</p> <p>Mayor auxiliar contable</p> <p>Balanza de comprobación</p> <p>Reporte de eventos pendientes por</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Responsable de Finanzas	por realizar” e integra el saldo de la cuenta por nombre de acreedor.	realizar
	<b>96.</b> Concilia el reporte “Mayor auxiliar contable” y la “Balanza de comprobación” contra el “Estado de cuenta bancario” y verifica que no existan aclaraciones y/o correcciones contables de las partidas.	Mayor Auxiliar Contable Balanza de comprobación Estado de cuenta bancario
	<b>97.</b> Gestiona la depuración de las partidas a motivo de conciliación entre la cuenta contable y la cuenta bancaria.  NOTA: Esta actividad se realiza en el caso de que existan aclaraciones y/o correcciones.	
	<b>98.</b> Integra Expediente y resguarda durante cinco años anexando la siguiente documentación: - Mayor auxiliar contable. - Balanza de comprobación. - Estado de cuenta bancario.	Mayor Auxiliar Contable Balanza de comprobación Estado de cuenta bancario
	<b>99.</b> Emite en el sistema PREI–Millenium o recibe en su caso de la División de Contabilidad vía correo electrónico el “Estado de Resultados General” durante los quince días siguientes del mes en que se trate.	Estado de resultados general
	<b>100.</b> Envía el “Estado de Resultados General” al administrador de la Unidad de Congresos y al responsable de comercialización.	Estado de resultados general
<b>101.</b> Elabora “Estado de resultados desglosado” por mes y cuenta contable con base al “Mayor auxiliar contable” obtenido del sistema PREI–Millenium y entrega al Administrador de la Unidad de	Estado de resultados desglosado Mayor auxiliar	



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Responsable de Finanzas	<p>Congresos, al Responsable de comercialización, a la División de Contabilidad y a la División de Evaluación.</p> <p><b>102.</b> Recibe del área de comercialización el “Informe mensual de Eventos de descuentos autorizados”, elabora la “Cédula de eventos” y el “Reporte de ingresos” considerando los eventos realizados en el mes.</p> <p><b>103.</b> Captura en el sistema PREI–Millenium en el módulo de metas, concepto metas reales: Unidad de operación, Unidad de información, Centro de costos, Concepto de metas en base al catálogo de metas M55010 (número de eventos en la Unidad de Congresos), una vez capturando valida que el registro mantenga en la casilla “Estado / Asunto”, una “<u>V</u>” de válido.</p> <p><b>104.</b> Emite “Reporte comparativo de metas” (del mes que se trate) no acumulables del sistema PREI–Millenium y envía en forma electrónica al área de comercialización y al Administrador de la Unidad de Congresos el “Reporte de metas mensual”.</p> <p><b>105.</b> Valida en el sistema PREI–Millenium que se hayan capturado las metas del mes en la fecha programada y de manera completa.</p> <p><b>No están capturadas todas las metas</b></p> <p><b>106.</b> Verifica la captura en el sistema las metas programadas sin exceder los días programados para la misma y reenvía en forma electrónica al área de comercialización y al administrador.</p>	<p>contable</p> <p>Informe mensual de eventos de descuentos autorizados</p> <p>Cédula de eventos</p> <p>Reporte de ingresos</p> <p>Reporte comparativo de metas</p> <p>Reporte de metas mensual</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Responsable de Finanzas	<p style="text-align: center;"><b>Reinicia en la Actividad 102</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Si están capturadas</b></p> <p><b>107.</b> Valida en el sistema PREI-Millennium que el número de eventos capturados sea el reportado por la Unidad de Congresos de lo contrario solicita ajustes en la captura del mes siguiente.</p> <p><b>108.</b> Documenta las cantidades reportadas por la Unidad de Congresos y envía a la División de Evaluación.</p> <p style="text-align: center;"><b>ETAPA VI</b> <b>OTORGAMIENTO DE PERMISO DE USO TEMPORAL REVOCABLE</b></p> <p><b>109.</b> Recibe del Administrador de la Unidad de Congresos “Cartas de solicitud de otorgamiento de Permiso de Uso Temporal Revocable” elaboradas por los solicitantes o en su caso “Cartas de solicitud de renovación de Permiso de Uso Temporal Revocable”</p> <p>NOTA: Las cartas deben ser recibidas noventa días antes del vencimiento de los contratos.</p> <p><b>110.</b> Revisa “Documentos y/o Expedientes” de los solicitantes y verifica que contengan todos los documentos que señalan los “Lineamientos para la contratación de arrendamientos inmobiliarios, “Otorgamiento de Permiso de Uso Temporal Revocable y subarrendamientos en inmuebles institucionales” de no ser así, solicita documentos faltantes al permisionario.</p>	<p>Cartas de solicitud de otorgamiento de Permiso de Uso Temporal Revocable</p> <p>Cartas de solicitud de renovación de contratos</p> <p>Documentos y/o expedientes</p> <p>Lineamientos para la contratación de arrendamientos inmobiliarios,</p> <p>Otorgamiento de Permiso de Uso Temporal Revocable y subarrendamientos en inmuebles institucionales.</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Responsable de Finanzas	<p><b>111.</b> Elabora en tres tantos el “Permiso de Uso Temporal Revocable y/o renovación de Permiso de Uso Temporal Revocable” conforme a las tarifas de cobro vigentes (tabla 1 y tabla 2) y el “Acta entrega-recepción”.</p> <p><b>112.</b> Verifica en el caso de tratarse de una persona física que cuente con el depósito (2.5 meses de la cuota de recuperación) correspondiente de no ser así solicita pago al permisionario.</p> <p><b>113.</b> Solicita en caso de tratarse de una persona moral el permisionario “Fianza de garantía”.</p> <p><b>114.</b> Obtiene en el “Permiso de Uso Temporal Revocable” y/o renovación de Permiso de Uso Temporal Revocable” firma del Administrador de la Unidad de Congresos como representante legal, de testigos y permisionario o representante legal en caso de tratarse de una persona moral y entrega documentos a las áreas involucradas e integra al expediente.</p> <p><b>115.</b> Verifica en los meses correspondientes que los permisionarios realicen el depósito Conforme al calendario de pagos de las cuotas de recuperación establecidas en el “Permiso de Uso Temporal Revocable” y/o renovación de Permiso de Uso Temporal Revocable”.</p> <p>NOTA: El calendario de pago los establece la Coordinación Técnica de Administración de Activos.</p> <p style="text-align: center;"><b>No realiza el depósito en el plazo establecido</b></p>	<p>Permiso de Uso Temporal Revocable</p> <p>Acta entrega-recepción</p> <p>Fianza de garantía</p> <p>Permiso de Uso Temporal Revocable</p> <p>Permiso de Uso Temporal Revocable</p>
Responsable de	<p><b>116.</b> Elabora “Hoja de notificación” en original y copia (informando la cantidad a</p>	<p>Hoja de notificación</p>





Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Finanzas	<p>depositar conforme a la pena convencional con base a las tarifas fijadas por el Banco de México), entrega original al permisionario y obtiene en copia firma de recibido.</p> <p style="text-align: center;"><b>Reinicia en la actividad 110</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Si realiza el depósito en el plazo establecido</b></p> <p><b>117.</b> Recibe del permisionario copia de la "Ficha de depósito", acude a la Coordinación de Tesorería, obtiene la "Notificación del movimiento bancario" y genera copia.</p> <p><b>118.</b> Verifica que el depósito se encuentre reflejado de acuerdo a la referencia bancaria 0000950014 y en la cuenta 00001580000, y elabora por cada "Ficha de depósito" recibida, en original y tres copias la "Orden de ingreso" y obtiene firmas correspondientes.</p> <p><b>119.</b> Entrega a Tesorería copia de la "Notificación del movimiento bancario", original y dos copias de la "Orden de ingreso" y obtiene acuse de recibo en copia firma de recibido de la Tesorería y archiva.</p> <p><b>120.</b> Obtiene de Tesorería original de la "Orden de ingreso" con el sello de la División de Marco Financiero, genera dos copias de la "Orden de ingreso", obtiene firma del permisionario, entrega documento e integra en expediente.</p> <p style="text-align: center;"><b>ETAPA VII</b> <b>RESERVACIONES DE SERVICIOS EN</b> <b>LOS CENTROS VACACIONALES</b></p> <p style="text-align: center;"><b>A) Reservaciones Familiares</b></p>	<p>Ficha de depósito Notificación del movimiento bancario</p> <p>Ficha de depósito Orden de ingreso</p> <p>Notificación del movimiento bancario Orden de ingreso</p> <p>Orden de ingreso</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Ejecutivo de Ventas de Reservas Familiares	<p><b>121.</b> Atiende al usuario directamente, vía telefónica o por medio electrónico y solicita los datos para consultar la disponibilidad.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Nombre del Centro Vacacional (en el caso de la OTC).</li><li>• Fechas de estancia (entrada y salida destacando las temporadas alta o baja)</li><li>• Número de personas (adultos o niños)</li></ul> <p><b>122.</b> Informa personal o telefónicamente y/o envía vía correo electrónico las cuotas de recuperación de los Centros Vacacionales.</p> <p><b>124.</b> Verifica disponibilidad de habitaciones en sistema conforme a los requerimientos del usuario.</p> <p style="text-align: center;"><b>No hay disponibilidad</b></p> <p><b>125.</b> Ofrece otras alternativas de fechas u otros Centros Vacacionales.</p> <p style="text-align: center;"><b>No son aceptadas</b></p> <p><b>126.</b> Concluye la atención y despide al usuario.</p> <p style="text-align: center;"><b>Si es aceptada</b></p> <p><b>127.</b> Continúa con la reservación.</p> <p style="text-align: center;"><b>Continúa en la actividad 250</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Si hay disponibilidad</b></p> <p><b>128.</b> Valida en el sistema aparezcan las fechas de entrada y salida y tipo de habitación pre capturadas al consultar</p>	Correo electrónico



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Ejecutivo de Ventas de Reservasiones Familiares	<p>disponibilidad y captura los datos del usuario:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Nombre</li><li>• Domicilio</li><li>• Teléfono</li><li>• Código postal</li><li>• Estado o municipio</li><li>• Correo electrónico</li><li>• Nacionalidad</li></ul> <p><b>129.</b> Indica al usuario las formas de pago aceptadas las cuales pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Tarjeta de crédito y/o debito</li><li>• Depósito bancario</li><li>• Vale de crédito de la Comisión Nacional o Subcomisión paritaria Nacional o subcomisión nacional de protección al salario</li><li>• Efectivo</li><li>• Transferencia electrónica</li></ul> <p><b>130.</b> Ingresa en el sistema la forma de pago indicada por el usuario en caso de tarjeta de crédito y/o debito solicita nombre del titular, tipo de tarjeta y fecha de vencimiento.</p> <p><b>131.</b> Solicita al usuario indique si es derechohabiente, empleado, jubilado o pensionado del IMSS, si cuenta con credencial del INAPAM, o si la institución en donde labora ha celebrado algún convenio de colaboración con el IMSS.</p> <p><b>132.</b> Solicita la documentación correspondiente para aplicar el descuento conforme a lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Derecho habiente: copia de credencial ADIMSS o copia de cualquier documento que contenga el número</li></ul>	



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Ejecutivo de Ventas de Reservas Familiares	<p>de seguridad social.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• empleado, jubilado o pensionado del IMSS: credencial IMSS: copia del último tarjetón de pago y gafete institucional o identificación oficial</li><li>• Personas del INAPAM credencial INAPAM e identificación oficial.</li><li>• Convenio de colaboración: copia del medio de identificación que se encuentre incluido en el control visual vigente</li></ul> <p><b>133.</b> Ingresar en el sistema la tarifa con el descuento correspondiente en caso de presentar la documentación comprobatoria completa o en caso contrario ingresar la tarifa pública vigente.</p> <p><b>134.</b> Realiza el bloqueo de habitaciones en sistema colocándolas como "Reservación Tentativa".</p> <p>NOTA: La reservación quedará como tentativa y será modificada una vez que se reciba el importe total o el equivalente al 50% de la reservación.</p> <p><b>135.</b> Informa al usuario la cuota de recuperación a pagar y solicita el pago.</p> <p style="text-align: center;"><b>Pago en Efectivo</b></p> <p><b>136.</b> Recibe del usuario el pago en efectivo y valida que sea el correcto.</p> <p><b>137.</b> Da estatus de reservación confirmada en el sistema.</p> <p style="text-align: center;"><b>Continúa en la actividad 160</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Pago Con Tarjeta de Crédito y/o Débito</b></p>	
Ejecutivo de Ventas de Reservas	<p><b>138.</b> Solicita y recibe del usuario la Tarjeta de crédito y/o débito.</p>	



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Familiares	<p>139. Opera la terminal punto de venta.</p> <p style="text-align: center;"><b>No es aceptada la tarjeta de crédito o debito</b></p> <p>140. Solicita al usuario otra forma de pago conforme a las señaladas en la actividad 128.</p> <p>141. Realiza reservación tentativa e Informa al usuario que deberá pagar el mismo día para confirmar la reservación.</p> <p style="text-align: center;"><b>No realiza el pago</b></p> <p>142. Libera reservación tentativa en sistema.</p> <p style="text-align: center;"><b>Si realiza el pago</b></p> <p>143. Recibe del usuario el pago y da estatus de reservación confirmada en el sistema.</p> <p style="text-align: center;"><b>Continúa en la actividad 161</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Si es aceptada la tarjeta de crédito o debito</b></p> <p>144. Captura en sistema el número de tarjeta, nombre del titular, fecha de vencimiento y numero de operación.</p> <p>145. Solicita la firma del titular de la tarjeta en los "Tickets de venta" emitidos por la terminal punto de venta, y verifica que la firma corresponda a la firma de la tarjeta de crédito y/o debito.</p> <p>146. Devuelve tarjeta con copia de ticket de venta y archiva ticket original</p> <p style="text-align: center;"><b>Continua en la actividad 161</b></p>	<p>Tickets de venta</p> <p>Ticket de venta</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
<p>Ejecutivo de Ventas de Reservasiones Familiares</p>	<p><b>Pago con tarjeta de Crédito venta vía telefónica</b></p> <p><b>147.</b> Solicita al usuario envíe mediante fax y/o correo electrónico copia legible de la tarjeta de crédito por los dos lados, comprobante para aplicar descuento si cuenta con el e identificación oficial por ambos lados, con autorización escrita para realizar el cobro con la siguiente leyenda: "Autorizo el cobro de \$_____ por concepto de reservación en el Centro Vacacional _____ del ____al____" e informa al usuario que deberá llamar una vez enviada la documentación para proporcionarle su número de reservación.</p> <p><b>148.</b> Recibe y verifica que la documentación enviada sea legible y que las firmas de la tarjeta de crédito y de la Identificación oficial coincidan entre sí.</p> <p><b>149.</b> Solicita el reenvió de los documentos y/o informa otras formas de pago en caso de no coincidir o no ser legibles una vez que se ponga en contacto.</p> <p><b>150.</b> Realiza en el sistema reservación tentativa e Informa al usuario que dispone de 48 hrs. para pagar e indica que en caso contrario no será confirmada la reservación.</p> <p><b>151.</b> Espera la llamada del usuario para confirmar su reservación.</p> <p>NOTA: Solo en el caso de que coincidan y sean legibles las firmas.</p> <p><b>No realiza la llamada el usuario</b></p>	<p>Correo Electrónico</p> <p>Tarjeta de Crédito</p> <p>Identificación Oficial</p> <p>Comprobantes de descuento</p> <p>Documentación</p>
<p>Ejecutivo de Ventas de Reservasiones Familiares</p>		



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Ejecutivo de Ventas de Reservasiones Familiares	<p><b>152.</b> Realiza llamada telefónica al usuario para solicitar confirmación del cargo al cierre de cada turno y confirma o libera reservación según sea el caso.</p>	
	<p><b>Continúa con la actividad 272</b> <b>Si realiza la llamada el usuario</b></p>	
	<p><b>153.</b> Elabora el formato de “Ventas telefónicas con cargo a tarjeta de crédito” Clave 3800-009-205 (Anexo 13), teclea en la terminal punto de venta: clave de venta telefónica, número de tarjeta, fecha de vencimiento, importe y el código de tres dígitos del panel de firma.</p>	Ventas Telefónicas con cargo a Tarjeta de Crédito 3800-009-205
	<p><b>154.</b> Obtiene los tickets de venta en original y copia en la terminal punto de venta, envía “Ticket de venta” del usuario y formato de “Ventas telefónicas con cargo a Tarjeta de Crédito” Clave 3800-009-205 (Anexo 13) a contabilidad y adjunta la copia al “Formulario de Confirmación” para su envío al archivo.</p>	Ticket de venta  Ventas telefónicas con Cargo a Tarjeta de Crédito 3800-009-205  Formulario de Confirmación
	<p><b>Continúa en la actividad 280</b></p>	
	<p><b>Pago con documento bancario</b></p>	
<p><b>155.</b> Proporciona al usuario monto a pagar, el nombre y número de la cuenta a la que debe realizar el depósito o transferencia, número de fax y/o correo electrónico al que debe enviar el “Documento Bancario” y nombre del ejecutivo de venta de reservaciones familiares que lo atiende.</p>	Documento Bancario	
<p><b>156.</b> Informa al usuario que tiene que entregar y/o enviar mediante fax y/o correo electrónico el “Documento Bancario” y documento para aplicación de descuento conforme a políticas</p>	Documento Bancario	



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Ejecutivo de Ventas de Reservasiones Familiares	<p>vigentes, registrando en el “documento bancario” nombre completo del usuario, Centro Vacacional para el que está reservando, fecha de entrada y salida, y con atención a quien le atendió, y solicita llame una vez enviada la documentación.</p> <p><b>157.</b> Informa al usuario que la reservación quedara como tentativa solo por 48 hrs. o en caso de no recibir el documento bancario no será confirmada.</p> <p><b>158.</b> Recibe la documentación y valida que los datos sean legibles y correctos.</p> <p><b>No son legibles o no son correctos los datos</b></p> <p><b>159.</b> Recibe la llamada del usuario e informa la situación, solicita el reenvío del documento bancario o bien la presente a su llegada al Centro Vacacional registrando en sistema, en el apartado de comentarios el número de movimiento bancario.</p> <p><b>Continúa en la actividad 280</b></p> <p><b>Si son legibles y correctos los datos</b></p> <p><b>160.</b> Confirma la reservación en sistema</p> <p><b>Continúa en la actividad 281</b></p> <p><b>Pago con vale de la Comisión Nacional o Subcomisión Paritaria de protección al salario</b></p> <p><b>161.</b> Imprime dos juegos de “Formulario de Confirmación”, y entrega el primer juego al usuario indicando que tiene 48 horas para entregar el vale de la Comisión Nacional o Subcomisión Paritaria, copia del último tarjetón y de la identificación</p>	<p>Formulario de Confirmación</p> <p>Vale de la Comisión Nacional o Subcomisión Paritaria de protección al salario</p>





Responsable	Actividad	Documentos involucrados
	<p>oficial, de lo contrario no será confirmada la reservación.</p> <p><b>162.</b> Recibe vale de la Comisión Nacional o Subcomisión Paritaria de Protección al Salario, copia del último tarjetón y de la identificación oficial y solicita al usuario registre en el vale con su puño y letra el monto ejercido y su firma.</p> <p><b>163.</b> Entrega y/o envía vía correo electrónico al usuario el “Formulario de Confirmación” dando lectura y/o señalando: el número de reservación, el Centro Vacacional elegido, a nombre de quien queda la reservación, tipo de habitación, la fechas que ampara la reservación y la hora de entrada.</p> <p><b>164.</b> Informa al titular de la reservación que deberá de presentarse con su formulario de confirmación o número de reservación e identificación oficial.</p> <p><b>165.</b> Solicita al usuario escriba en el “Formulario de Confirmación” la siguiente leyenda <b>“Estoy de acuerdo con las fechas de reservación y tipo de hospedaje”</b> y estampe su firma en el caso de las reservaciones realizadas físicamente o de manera personal.</p> <p><b>166.</b> Registra los datos de la reservación en “Reporte diario de Reservaciones” clave 3800-009-206 (Anexo 14) del Centro Vacacional correspondiente.</p>	<p>Tarjetón</p> <p>Identificación oficial</p> <p>Vale de la Comisión Nacional o Subcomisión Paritaria de protección al salario</p> <p>Tarjetón</p> <p>Identificación Oficial</p> <p>Correo electrónico</p> <p>Correo Electrónico</p> <p>Formulario de Confirmación</p> <p>Formulario de Confirmación</p> <p>Identificación oficial</p> <p>Formulario de Confirmación</p> <p>Reporte diario de Reservaciones 3800-009-206</p>







Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Ejecutivo de ventas de Reservasiones de Grupo	<p><b>B) Reservasiones de Grupos y Convenciones para organizaciones de los sectores Obrero o Patronal, Dependencias Gubernamentales y otros grupos.</b></p> <p><b>179.</b> Recibe solicitud de reservación por parte del coordinador de grupo de manera personal, vía telefónica o por medio electrónico.</p> <p><b>180.</b> Solicita al coordinador de grupo los requisitos del evento:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Fecha del evento</li><li>• Número de personas</li><li>• Centro Vacacional de preferencia</li><li>• Salas de trabajo</li><li>• Tipo de alimentación</li><li>• Instalaciones requeridas</li></ul> <p><b>181.</b> Proporciona al coordinador de grupo el material de promoción u ofrece presentación de los servicios.</p> <p>NOTA: En caso de que el coordinador de grupo solicite una visita de inspección se aplicará un cargo del 1% sobre la cuota de recuperación para la población en general en la ocupación de una o dos noches únicamente y conforme a políticas vigentes, previa autorización del Administrador o Gerente del Centro Vacacional.</p> <p><b>182.</b> Consulta en el sistema la disponibilidad de las habitaciones y confirma en "Bitácora" de cada Centro Vacacional la disponibilidad de salas de trabajo.</p> <p><b>No existe disponibilidad de habitaciones y/o salas de trabajo</b></p> <p><b>183.</b> Ofrece otra fecha, si el coordinador de grupo no acepta las fechas propuestas deriva a la OTC u otro Centro</p>	Bitácora



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
	<p>Vacacional y registra al coordinador de grupo en la Base de datos de usuarios.</p> <p><b>Si existe disponibilidad de habitaciones y/o salas de trabajo</b></p> <p><b>184.</b> Elabora el "Presupuesto Informativo de Servicios para Eventos de Grupos" clave 3800-009-208 (Anexo 16), e indica los requisitos de hospedaje, instalaciones y servicios adicionales.</p> <p><b>185.</b> Elabora el "Presupuesto Informativo de Servicios de Alimentos para Eventos de Grupos" clave 3800-0009-209 (Anexo 17), y anexa los menús para elección del coordinador de grupo.</p> <p><b>186.</b> Envía vía correo electrónico y/o entrega Presupuesto Informativo de Servicios para Eventos de Grupos" clave 3800-009-208 (Anexo 16), y "Presupuesto Informativo de Servicios de Alimentos para Eventos de Grupos" clave 3800-009-209 (Anexo 17), al Coordinador de grupo para su consideración.</p> <p><b>No está de acuerdo con el presupuesto de habitaciones e instalaciones</b></p> <p><b>187.</b> Ofrece alternativas conforme a políticas vigentes, si no acepta concluye el servicio y archiva el "Presupuesto".</p> <p><b>Si está de acuerdo con el presupuesto de habitaciones e instalaciones</b></p>	<p>Presupuesto Informativo de Servicios para Eventos de Grupos 3800-009-208</p> <p>Presupuesto Informativo de Servicios de Alimentos para Eventos de Grupos 3800-009-209</p> <p>Menús</p> <p>Presupuesto Informativo de Servicios para Eventos de Grupos 3800-009-208</p> <p>Presupuesto Informativo de Servicios de Alimentos para Eventos de Grupos 3800-009-209</p> <p>Presupuesto</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Ejecutivo de ventas de Reservas de Grupo	<p><b>188.</b> Realiza el bloqueo tentativo en sistema de habitaciones y el bloqueo tentativo en bitácora de salas de trabajo.</p> <p><b>189.</b> Informa al coordinador de grupo las formas de pago, números de cuenta para realizar el depósito, política de pago y solicita entregue y/o envíe vía correo electrónico el “Documento Bancario” que avale el pago, en caso de no recibir el pago desbloquea las habitaciones y solicita la cancelación de salas de trabajo.</p> <p>NOTA: Para grupos gubernamentales se solicita carta compromiso de la dependencia y dictamen de disponibilidad presupuestal que avale el monto total del evento.</p> <p><b>190.</b> Valida que el “Documento Bancario” haya sido realizado conforme a las políticas de pago vigentes.</p> <p><b>191.</b> Elabora “Contrato de Servicios para Eventos de Grupos” clave 3800-009-210 (Anexo 18), y “Contrato de Servicios de Alimentos para Eventos de Grupos” clave 3800-009-211 (Anexo 19), firma de elaborado y entrega y/o envía mediante correo electrónico para firma del coordinador de grupos.</p> <p><b>192.</b> Realiza el bloqueo de hospedaje e instalaciones genera el “Formulario de Confirmación”, ingresa en el sistema el pago recibido y registra en el “Contrato de Servicios para Eventos de Grupos” clave 3800-009-210 (Anexo 18), el número de reservación proporcionado por el sistema.</p>	<p>Documento Bancario</p> <p>Documento Bancario</p> <p>Contrato de Servicios para Eventos de Grupos 3800-009-210</p> <p>Contrato de Servicios de Alimentos para Eventos de Grupos 3800-009-211</p> <p>Formulario de Confirmación</p> <p>Contrato de Servicios para Eventos de Grupos 3800-009-210</p>
Ejecutivo de ventas de Reservas de Grupo	<p><b>193.</b> Envía vía correo electrónico y/o</p>	<p>Correo electrónico</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
	<p>entrega el "Contrato de Servicios para Eventos de Grupos" clave 3800-009-210 (Anexo 18), para firma del Administrador o Gerente del Centro Vacacional así como copia del "Documento Bancario" por pago de anticipo.</p> <p><b>194.</b> Solicita al coordinador de grupo que envíe el formato de "Lista de requerimientos" clave 3800-009-212 (Anexo 20) y "Romming List" (Lista de participantes) clave 3800-009-213 (Anexo 21), con 10 días hábiles antes de la fecha del evento, de no recibir lo anterior notifica al coordinador de grupo que el Centro Vacacional u OTC no se hará responsable de la logística del evento.</p> <p><b>195.</b> Envía correo electrónico y/o entrega al área de grupos del Centro Vacacional el formato de "Lista de requerimientos" clave 3800-009-212 (Anexo 20) y "Contrato de Servicios de Alimentos para Eventos de Grupos" clave 3800-009-211 (Anexo 19) y Lista de participantes (Romming List) clave 3800-009-213 (Anexo 21), si recibe en tiempo la documentación.</p> <p><b>196.</b> Realiza seguimiento a los pagos de servicios y alimentación conforme a políticas de pago vigentes y recibe del coordinador de grupos "Documentos bancarios", que avalen los pagos parciales o el pago total del evento</p>	<p>Contrato de Servicios para Eventos de Grupos 3800-009-210</p> <p>Documento Bancario</p> <p>Lista de requerimientos 3800-009-212</p> <p>Romming List (Lista de participantes) 3800-009-213</p> <p>Correo electrónico</p> <p>Lista de requerimientos 3800-009-212</p> <p>Contrato de Servicios de Alimentos para Eventos de Grupos 3800-009-211</p> <p>Romming List (Lista de participantes) 3800-009-213</p> <p>Documentos Bancarios</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Ejecutivo de ventas de Reservas de Grupo	<p>ingresándolos al sistema conforme a políticas vigentes.</p> <p><b>197.</b> Solicita al área de grupos y convenciones del Centro Vacacional que envíe el "Resultado de Contratación de Grupos" clave 3800-009-214 (Anexo 22), del evento por todos los servicios ejercidos y copia del comprobante de pago por cargos extra no incluidos en el contrato original.</p> <p>NOTA: Sólo Oficina de Turismo y Convecciones.</p> <p><b>Transferencias de fechas e instalaciones de Reservas de Grupos y Convenciones para organizaciones de los sectores Obrero o Patronal, Dependencias Gubernamentales y otros grupos</b></p> <p><b>198.</b> Recibe del coordinador de grupos "Solicitud de Transferencia de fechas o instalaciones".</p> <p><b>199.</b> Valida en sistema disponibilidad de habitaciones e instalaciones y confirma disponibilidad salas de trabajo.</p> <p><b>No existe disponibilidad de habitaciones e instalaciones y/o salas de trabajo</b></p> <p><b>200.</b> Realiza propuesta de nuevas fechas o en su caso un Centro Vacacional distinto para la realización del evento.</p> <p><b>No está de acuerdo con la propuesta</b></p> <p><b>201.</b> Solicita al coordinador de grupo la confirmación del evento o su cancelación,</p>	<p>Resultado de Contratación de Grupos 3800-009-214</p> <p>Comprobante de Pago por Cargos Extra</p> <p>Solicitud de Transferencia de fechas o instalaciones</p>





Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Ejecutivo de ventas de Reservas de Grupos	<p style="text-align: center;"><b>No confirma el evento</b></p> <p>202. Indica al coordinador que puede solicitar la cancelación en el sistema.</p> <p style="text-align: center;"><b>Si confirma el evento</b></p> <p>203. Recibe confirmación del coordinador de grupo.</p> <p style="text-align: center;"><b>Continúa en la actividad 458</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Si está de acuerdo con la propuesta</b></p> <p>204. Realiza cambio de fechas o Centro Vacacional en sistema.</p> <p style="text-align: center;"><b>Continúa en la actividad 325</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Si existe disponibilidad de habitaciones e instalaciones y/o salas de trabajo</b></p> <p>205. Actualiza el "Contrato de Servicios para Eventos de Grupos" clave 3800-009-210 (Anexo 18), considera las cuotas de recuperación de las temporadas de la nueva ocupación y aplica en su caso las políticas de penalización.</p> <p style="text-align: center;"><b>Si existen cambios en las cuotas de recuperación</b></p> <p>206. Solicita al coordinador de grupo realice el pago de los nuevos importes o su diferencia en base a la política de pago.</p> <p>207. Recibe "Documento Bancario" que avale el pago de los nuevos importes.</p>	<p>Contrato de Servicios para Eventos de Grupos 3800-009-210</p> <p>Documento Bancario</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Ejecutivo de ventas de Reservas de Grupos	<p style="text-align: center;"><b>Continúa en la actividad 328</b></p> <p style="text-align: center;"><b>No existen cambios en las cuotas de recuperación</b></p> <p><b>208.</b> Realiza el bloqueo de hospedaje generando "Formulario de Confirmación" y confirma las salas de trabajo o instalaciones con cada Centro Vacacional.</p> <p><b>209.</b> Elabora un nuevo "Contrato de Servicios para Eventos de Grupos" clave 3800-009-210 (Anexo 18), para firmas por parte del Administrador o Gerente del Centro Vacacional correspondiente y envía copia del "Documento Bancario" por pago de diferencias, así como nuevo contrato al coordinador de grupo.</p> <p><b>210.</b> Notifica al área de grupos y convenciones del Centro Vacacional correspondiente de la transferencia de fechas, habitaciones, salas de trabajo o instalaciones.</p> <p style="text-align: center;"><b>Cancelaciones de Reservas de Grupos y convenciones para organizaciones de los sectores Obrero o Patronal, Dependencias Gubernamentales y otros grupos</b></p> <p><b>211.</b> Recibe "Solicitud de Cancelación" escrita conforme a políticas vigentes.</p> <p><b>212.</b> Informa al área de grupos y convenciones del Centro Vacacional correspondiente sobre la cancelación del evento solicitando se cancele el "Contrato de Servicios de Alimentos para Eventos de Grupos" clave 3800-009-211 (Anexo 19), y el "Contrato de Servicios para Eventos de Grupos" clave 3800-009-210 (Anexo 18).</p>	<p>Formulario de Confirmación</p> <p>Contrato de servicios para Eventos de Grupos 3800-009-210</p> <p>Documento Bancario</p> <p>Solicitud de cancelación</p> <p>Contrato de Servicios de Alimentos para Eventos de Grupos 3800-009-211</p> <p>Contrato de Servicios para Eventos de Grupos</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Vigilancia Institucional	<p><b>213.</b> Desbloquea en sistema las habitaciones, solicita la cancelación de instalaciones al Centro Vacacional correspondiente y valida si aplica alguna penalización y si no aplica devolución conforme a políticas vigentes.</p> <p><b>214.</b> Informa al coordinador de grupo si aplica alguna devolución, las penalizaciones aplicadas y que deberá de elaborar y entregar "Solicitud de Devolución" por escrito señalando el monto a devolver.</p> <p><b>215.</b> Recibe "Solicitud de Devolución" y entrega al departamento de contabilidad para el trámite de la devolución aplicando en su caso las penalizaciones conforme políticas vigentes.</p> <p><b>216.</b> Integra expediente del evento y cierra reservación.</p>	<p>3800-009-210</p> <p>Solicitud de Devolución</p> <p>Solicitud de Devolución</p> <p>Expediente</p>
Recepcionista	<p style="text-align: center;"><b>ETAPA VIII RECEPCIÓN, ATENCIÓN Y SALIDA DE USUARIOS DE CENTROS VACACIONALES</b></p> <p><b>Recepción de usuarios del sector familiar</b></p> <p><b>217.</b> Recibe al usuario e indica el lugar del Centro Vacacional al que debe de acudir conforme a lo siguiente.</p>	
Recepcionista	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción de usuarios familiares continúa con la actividad 218.</li> <li>• Para recepción de campamento continúa en la actividad 296</li> <li>• Para recepción de balneario continua en la actividad 312</li> <li>• Para recepción de grupos continúa en la actividad 338</li> </ul>	



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Recepcionista	<p align="center"><b>Recepción de usuarios familiares</b></p> <p><b>218.</b> Recibe al usuario y verifica en sistema si cuenta con reservación.</p> <p align="center"><b>No cuenta con reservación</b></p> <p><b>219.</b> Verifica en sistema si existe disponibilidad de habitaciones, de no existir disponibilidad Informa al usuario de los otros servicios en el Centro Vacacional de no aceptar despidiendo atentamente al usuario.</p> <p><b>220.</b> Informa al usuario la tarifa del hospedaje si existe disponibilidad.</p> <p><b>221.</b> Ingresa al sistema y registra los datos del usuario conforme a lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre</li> <li>• Domicilio</li> <li>• Teléfono</li> <li>• Código postal</li> <li>• Estado o municipio</li> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Nacionalidad</li> </ul> <p><b>222.</b> Pregunta si solicita descuento de no ser así ingresa el tipo de tarifa en el sistema como tarifa pública.</p> <p><b>223.</b> Solicita los “Comprobantes de descuento” conforme a políticas vigentes.</p> <p><b>224.</b> Obtiene copia de los “Comprobantes de descuento” e ingresa el tipo de tarifa en el sistema, así como el descuento correspondiente a aplicar.</p> <p>NOTA: Esta actividad aplica solo en los casos en los que el usuario solicita descuento.</p> <p><b>225.</b> Ingresa en el sistema e informa al</p>	<p>Comprobantes de descuento</p> <p>Comprobantes de descuento</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
	<p>usuario la tarifa con el descuento correspondiente en caso de presentar la documentación comprobatoria completa o en caso contrario ingresa la tarifa pública vigente.</p> <p><b>226.</b> Solicita al usuario le indique la forma de pago y la liquidación total conforme lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• En efectivo</li><li>• Tarjeta de crédito o debito.</li></ul> <p>NOTA: Para el CV Malintzi solo aplica el pago en efectivo.</p> <p style="text-align: center;"><b>Pago con efectivo</b></p> <p><b>227.</b> Recibe del usuario el pago de la totalidad del hospedaje y valida que sea el correcto colocando la reservación como confirmada en sistema.</p> <p style="text-align: center;"><b>Continúa en la actividad 241</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Pago con tarjeta de crédito y/o débito</b></p> <p><b>228.</b> Solicita al usuario la tarjeta de crédito o débito y valida que esté vigente en caso de no ser así solicita al usuario otra tarjeta o pago en efectivo.</p> <p><b>229.</b> Opera la terminal punto de venta y digita el importe a cobrar.</p> <p><b>230.</b> Captura en sistema el número de tarjeta (crédito y/o débito) y nombre del titular, fecha de vencimiento y número de autorización.</p> <p><b>231.</b> Solicita firma del usuario en los "tickets de venta" emitidos por la terminal punto de venta y entrega Formulario de Confirmación.</p>	<p>Tickets de Venta</p> <p>Formulario de confirmación</p> <p>Ticket de Venta</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Recepcionista	<p><b>232.</b> Resguarda ticket de venta original firmado por el usuario y entrega copia de ticket al usuario.</p> <p><b>233.</b> Resguarda la siguiente documentación de ingresos y pagos para entregar en el cierre de caja al área de finanzas.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Formulario de confirmación</li><li>• Comprobantes de descuento</li><li>• Tickets de venta</li></ul> <p><b>Continúa con la actividad 237</b></p> <p><b>Si cuenta con reservación</b></p> <p><b>234.</b> Solicita el “Formulario de confirmación” o número de reservación e “Identificación oficial”, y verifica en sistema la liquidación de la reservación, en caso contrario solicita la liquidación total que podrá ser en efectivo o tarjeta de crédito o débito o en su caso la comprobación del pago mediante depósito bancario o transferencia electrónica.</p> <p><b>235.</b> Asigna número de habitación, da check in a la reservación e imprime del sistema la “Tarjeta de registro” y solicita firma del usuario, e indica que si desea realizar un depósito de garantía para otorgamiento de servicios adicionales el cual deberá ser del 10% del total de la reservación y en su caso lo registra en sistema.</p> <p><b>236.</b> Elabora formato de “Resguardo de blancos” clave 3800-009-215 (Anexo 23) en original y copia y solicita firma del usuario indicándole que las cantidades registradas son los blancos que encontrará en su habitación de no ser así deberá informarlo inmediatamente al área de recepción.</p>	<p>Formulario de confirmación Comprobantes de descuento Tickets de venta</p> <p>Formulario de confirmación Identificación oficial Tarjeta de registro</p> <p>Resguardo de blancos 3800-009-215</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
<p>Recepcionista y/o Operador de Conmutador</p>	<p><b>237.</b> Entrega al usuario “Formulario de confirmación”, llave o tarjeta de la habitación y copia del “Resguardo de blancos” clave 3800-009-215 (Anexo 23) indicándole que los deberá de entregar a su salida.</p> <p><b>238.</b> Anota en el “Brazaletes” el periodo de estancia, registra en el sistema el o los números folio del o los brazaletes, placas de automóvil y número de “Tarjetón de estacionamiento” en su caso y coloca “Brazaletes”.</p> <p><b>239.</b> Indica al usuario la ubicación de la o las habitaciones asignadas, fecha y hora de check out, así como la ubicación del servicio médico.</p> <p>Nota: el CV Malintzi no cuenta con servicio médico.</p> <p><b>240.</b> Archiva original del “Resguardo de blancos” clave 3800-009-215 (Anexo 23), “Tarjeta de Registro” y copia del “Formulario de Confirmación” en su caso.</p> <p style="text-align: center;"><b>Servicio de Conmutador a usuarios de hospedaje</b></p> <p><b>241.</b> Recibe llamada telefónica del usuario solicitando el servicio y verifica que tenga depósito para realizar llamadas de no contar con depósito solicita al usuario realice pago para poder otorgarle el servicio.</p> <p><b>242.</b> Solicita número de teléfono y nombre de la persona a llamar realiza llamada, transfiere y registra hora de inicio.</p>	<p>Formulario de confirmación</p> <p>Resguardo de blancos 3800-009-215</p> <p>Brazaletes</p> <p>Tarjetón de estacionamiento</p> <p>Resguardo de blancos 3800-009-215</p> <p>Tarjeta de registro</p> <p>Formulario de confirmación</p>
<p>Recepcionista y/o Operador de Conmutador</p>	<p><b>241.</b> Recibe llamada telefónica del usuario solicitando el servicio y verifica que tenga depósito para realizar llamadas de no contar con depósito solicita al usuario realice pago para poder otorgarle el servicio.</p> <p><b>242.</b> Solicita número de teléfono y nombre de la persona a llamar realiza llamada, transfiere y registra hora de inicio.</p>	<p>Apertura de servicio</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Recepcionista y/o	<p><b>243.</b> Revisa en sistema al concluir la llamada, el tiempo transcurrido, costo de la misma y anota información en el formato de "Apertura de servicio telefónico" clave 3800-009-216 (Anexo 24).</p> <p><b>244.</b> Registra en el formato "Relación diaria de llamadas de larga distancia" clave 3800-009-217 (Anexo 25) en original y copia la clave que le corresponda de acuerdo al tipo de llamada.</p> <p><b>245.</b> Informa a recepción del servicio que fue otorgado al usuario, el costo de la llamada realizada para su registro en sistema y coloca el formato "Apertura de servicio telefónico" clave 3800-009-216 (Anexo 24) en rack dependiendo el tipo de llamada.</p> <p><b>246.</b> Revisa en sistema al finalizar turno el número total de llamadas entrantes por cobrar y salientes para cobro al usuario.</p> <p><b>247.</b> Elabora con base al sistema y al formato "Relación diaria de llamadas de larga distancia" clave 3800-009-217 (Anexo 25) el "Informe mensual del conmutador" en original y copia y anota al reverso del mismo las incidencias del mes.</p> <p><b>248.</b> Archiva copia de los formatos de "Apertura de servicio telefónico" clave 3800-009-216 (Anexo 24) y "Relación diaria de llamadas de larga distancia" clave 3800-009-217 (Anexo 25) generados en el día y clasifica por tipo de llamada.</p>	<p>telefónico 3800-009-216</p> <p>Relación diaria de llamadas de larga distancia 3800-009-217</p> <p>Apertura de servicio telefónico. 3800-009-216</p> <p>Relación Diaria de Llamadas de Larga Distancia 3800-009-217</p> <p>Informe Mensual del Conmutador</p> <p>Apertura de servicio telefónico. 3800-009-216</p> <p>Relación Diaria de Llamadas de Larga</p>







Responsable	Actividad	Documentos involucrados
	<p style="text-align: center;"><b>No está de acuerdo con la solución prestada</b></p> <p><b>258.</b> Ofrece al usuario otra alternativa de solución hasta lograr la satisfacción del mismo y archiva "Reporte de Incidencia" clave 3800-009-218 (Anexo 26).</p> <p style="text-align: center;"><b>Si está de acuerdo con la solución prestada</b></p> <p><b>259.</b> Registra en el "Reporte de incidencia" clave 3800-009-218 (Anexo 26), la acción tomada, archiva y entrega al jefe de área al finalizar el turno.</p>	<p>Reporte de incidencia 3800-009-218</p> <p>Reporte de Incidencia 3800-009-218</p>
Médico y/o Enfermera	<p style="text-align: center;"><b>Atención a usuarios (Servicio médico o de enfermería)</b></p>	
Médico y/o Enfermera	<p><b>260.</b> Recibe solicitud de atención médica del usuario o informante y pregunta si puede acudir al área de servicio médico en caso de que no pueda acudir informa al personal del servicio médico para que acuda a brindar el servicio.</p> <p>NOTA: En el caso de los CV Malintzi envía al paciente a la clínica más cercana o al CV Trinidad</p> <p><b>261.</b> Valora el estado del paciente y evalúa si puede ser atendido en el Centro Vacacional.</p> <p style="text-align: center;"><b>Si puede ser atendido</b></p> <p><b>262.</b> Proporciona medicamento e indicaciones medicas para su recuperación.</p>	
Médico y/o Enfermera	<p>NOTA: En caso de no contar con el medicamento elabora receta médica del tratamiento a seguir.</p>	



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Médico y/o Enfermera	<p style="text-align: center;"><b>Continúa en la actividad 270</b></p> <p style="text-align: center;"><b>No puede ser atendido</b></p> <p><b>263.</b> Estabiliza al usuario para poder realizar su traslado a la clínica más cercana y valida si el Centro vacacional cuenta con ambulancia disponible.</p> <p style="text-align: center;"><b>Si cuenta con ambulancia disponible</b></p> <p><b>264.</b> Requisita la “Hoja de traslado de pacientes” clave 3800-009-219 (Anexo 27) en original y tres copias anotando diagnóstico y condiciones en que es trasladado el paciente a la clínica y valida el documento con su firma.</p> <p><b>265.</b> Requisita el formato “Control de comisiones en carretera” clave 3800-009-020 (Anexo 28), en original y copia.</p> <p><b>266.</b> Entrega “Hoja de traslado de pacientes” clave 3800-009-219 (Anexo 27) y “Control de comisiones en carretera” clave 3800-009-020 (Anexo 28) al chófer de la ambulancia para trasladar al paciente a la clínica más cercana.</p>	<p>Hoja de traslado de pacientes 3800-009-219</p> <p>Control de comisiones en carretera 3800-009-020</p> <p>Hoja de traslado de pacientes 3800-009-219</p> <p>Control de comisiones en carretera 3800-009-020</p>
	<p style="text-align: center;"><b>Continúa en la actividad 170</b></p> <p style="text-align: center;"><b>No cuenta con ambulancia</b></p> <p><b>267.</b> Solicita ambulancia a la clínica más cercana para realizar el traslado del paciente y notifica a vigilancia para su acceso.</p> <p><b>268.</b> Recibe a la ambulancia, entrega al paciente e indica el diagnóstico realizado y medicamento proporcionado en su caso.</p>	<p>Hoja Diaria Servicio Médico</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Recepcionista	<p><b>269.</b> Registra en el formato “Hoja Diaria Servicio Médico” clave 3800-009-021 (Anexo 29) los datos del paciente y de la consulta proporcionada.</p>	<p>3800-009-021 Bitácora</p>
	<p><b>270.</b> Registra en la “Bitácora” al finalizar turno las incidencias del día, toma del archivo las “Tarjetas de Almacén” las actualiza, registrando los movimientos de medicinas y materiales utilizados en el transcurso del día.</p>	<p>Tarjetas de Almacén  Tarjetas de Almacén</p>
	<p><b>271.</b> Determina con base en las “Tarjetas de Almacén” la necesidad de abastecer los materiales y medicinas y archiva.</p>	
	<p style="text-align: center;"><b>No falta material y/o medicinas</b></p>	<p>Reporte Semanal</p>
	<p><b>272.</b> Genera en dos tantos el “Reporte semanal, mensual y trimestral” en base a la “Hoja Diaria Servicio Médico” clave 3800-009-021 (Anexo 29) de las actividades realizadas.</p>	<p>Reporte Mensual Reporte Trimestral Hoja Diaria Servicio Médico 3800-009-021</p>
	<p><b>273.</b> Entrega original de los “Reportes semanal, mensual y trimestral” a la administración general y archiva un juego de originales.</p>	<p>Reporte Semanal Reporte Mensual Reporte Trimestral</p>
	<p style="text-align: center;"><b>Si falta material y/o medicinas</b></p>	
<p><b>274.</b> Requisita el formato “Vale de Salida de Almacén” clave 3800-009-022 (Anexo 30) y entrega a la enfermera para que acuda al almacén y obtenga sello de no existencia en almacén.</p>	<p>Vale de Salida de Almacén 3800-009-022</p>	
<p><b>275.</b> Envía Vale de Salida de Almacén” clave 3800-009-022 (Anexo 30) con sello de no existencia en almacén al área de compras para su abastecimiento y</p>	<p>Vale de Salida de Almacén 3800-009-022</p>	





Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Ama de llaves/Camarista	desperfecto.  <b>Continúa en la actividad 600</b>  <b>Si fue ocasionado por el usuario</b>  <b>283.</b> Verifica si cuenta con la especialidad y material necesario para realizar la reparación, evalúa el costo de la reparación y notifica al ama de llaves, camarista, recepción y/o supervisor para que realice el cobro al usuario.	Estado de Cuenta
Recepcionista	<b>284.</b> Ingresa al sistema el cobro por desperfecto ocasionado, imprime "Estado de Cuenta" y realiza cobro por el desperfecto.  <b>285.</b> Solicita al usuario valide con su firma en el "Estado de Cuenta" el cobro del desperfecto.  <b>Continúa con la actividad 286</b>  <b>No existen desperfectos</b>  <b>286.</b> Valida si existen faltantes de blancos.  <b>Si existen faltantes de blancos</b>  <b>287.</b> Comunica a recepción la cantidad y tipo de faltante para que realice el cobro al usuario.  <b>288.</b> Informa al usuario del faltante de blancos, el costo del mismo y solicita pago.	Estado de Cuenta
Recepcionista	<b>289.</b> Ingresa al sistema el faltante de blancos, imprime "Estado de Cuenta", realiza cobro y solicita al usuario valide con su firma en el "Estado de Cuenta" el cobro de faltantes.	Estado de Cuenta



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Recepcionista	<b>Reinicia en la actividad 285</b>	
	<b>No existen faltantes de blancos</b>	
	290. Ingresar al sistema verificando si el usuario realizó algún depósito por servicios adicionales y si tiene saldo a favor.	Estado de Cuenta
	291. Registra en el sistema la devolución en caso de contar con saldo a favor el monto e imprime el "Estado de Cuenta" del usuario y solicita firma en el "Estado de Cuenta" para avalar la devolución.	Estado de Cuenta
	292. Entrega efectivo al cliente en caso de devolución y archiva "Estado de Cuenta" para entregar en el corte de caja y valida si el usuario requiere comprobante de pago.	Comprobante de Pago
	293. Solicita al usuario en caso de requerir comprobante de pago los datos fiscales y genera "Comprobante de Pago" conforme a la reservación del usuario, verifica que los datos sean correctos, obtiene firma de aceptación en copia archiva y entrega original al usuario.	Resguardo de Blancos 3800-009-215
294. Ingresar al sistema y realiza check out a las habitaciones que son entregadas quedando en status disponible.	Resguardo de Blancos 3800-009-215	
295. Firma el "Resguardo de Blancos" clave 3800-009-215 (Anexo 23) para validar salida e informa al usuario que lo entregue al personal de vigilancia que se encuentra a la salida del Centro Vacacional.	Resguardo de Blancos 3800-009-215	
<b>RECEPCION DE USUARIOS DE CAMPAMENTO</b>		
296. Recibe al usuario y proporciona		



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Recepcionista	<p>información sobre los servicios de Campamento del Centro Vacacional.</p> <p><b>297.</b> Pregunta al usuario el número de personas, número de noches que requiere el servicio, informa la cuota de recuperación a pagar y si solicita descuento.</p> <p><b>298.</b> Solicita al usuario los “Comprobantes de descuento” en caso de que así lo requiera conforme a lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Derecho habiente: copia de credencial ADIMSS o copia de cualquier documento que contenga el número de seguridad social.</li><li>• empleado, jubilado o pensionado del IMSS: credencial IMSS: copia del último tarjetón de pago y gafete institucional o identificación oficial</li><li>• Personas del INAPAM credencial INAPAM e identificación oficial.</li><li>• Convenio de colaboración: copia del medio de identificación que se encuentre incluido en el control visual vigente</li></ul> <p><b>299.</b> Obtiene copia de los “Comprobantes de descuento” e ingresa el tipo de tarifa en el sistema así como el descuento correspondiente a aplicar en caso de no requerir descuento aplica tarifa pública.</p> <p><b>300.</b> Informa al usuario importe a pagar y solicita la liquidación total</p> <p><b>301.</b> Ingresa al sistema registrando las noches de campamento requeridas y el importe a pagar por el usuario.</p> <p><b>302.</b> Solicita al usuario pague el importe por</p>	<p>Comprobantes de descuento</p> <p>Comprobantes de descuento</p> <p>Comprobante de Pago</p>





Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Repcionista y/o Personal de vigilancia institucional	<p>los servicios requeridos por las noches de campamento requeridas imprime "Comprobante de Pago" y entrega original al usuario.</p> <p><b>303.</b>Elabora en original y tres copias el formato "comprobante de pago campamento" clave 3800-009-024 (Anexo 32) y valida con su firma.</p> <p><b>304.</b> Solicita al usuario firme el "Comprobante de Pago Campamento" clave 3800-009-024 (Anexo 32).</p> <p><b>305.</b> Valida el pago realizado por el usuario con la impresión de la caja registradora en el "Comprobante de Pago Campamento" clave 3800-009-024 (Anexo 32) y solicita al usuario registre sus datos en la "Tarjeta Zona de Campamento" clave 3800-009-025 (Anexo 33) y verifica que este completa de no ser así solicita los datos faltantes.</p> <p><b>306.</b> Entrega al usuario original del formato "Comprobante de Pago Campamento" clave 3800-009-024 (Anexo 32) anota en los "Brazaletes" el periodo de estancia y los coloca.</p> <p><b>307.</b>Elige la "Tarjeta Control de Estancia-Zona de Campamento" clave 3800-009-026 (Anexo 34) de acuerdo al color que corresponda con la salida del usuario y se la entrega e informa que debe colocarse fuera de la casa de campaña en un lugar visible.</p> <p><b>308.</b>Indica al usuario con base al "Croquis del Centro Vacacional" el área en donde puede acampar, y solicita lea el reglamento interno del campamento al</p>	<p>Comprobante de Pago Campamento 3800-009-024</p> <p>Comprobante de Pago Campamento 3800-009-024</p> <p>Comprobante de Pago Campamento 3800-009-024</p> <p>Tarjeta Zona de Campamento 3800-009-025</p> <p>Comprobante de Pago Campamento 3800-009-024</p> <p>Tarjeta Control de Estancia – Zona de Campamento 3800-009-026</p> <p>Croquis del Centro Vacacional</p> <p>Tarjeta Control de Estancia – Zona de Campamento</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Recepcionista y/o Cajero de balneario	<p>reverso de la "Tarjeta Control de Estancia-Zona de Campamento" clave 3800-009-026 (Anexo 34).</p> <p><b>Salida de usuarios de Campamento</b></p> <p><b>309.</b> Realiza rondín de verificación de salidas en el área de campamento identificando salidas conforme al color de la "Tarjeta Control de Estancia-Zona de Campamento" clave 3800-009-026 (Anexo 34).</p> <p><b>310.</b> Solicita al usuario entregue la "Tarjeta Control de Estancia-Zona de Campamento" clave 3800-009-026 (Anexo 34) al momento de su salida.</p> <p><b>311.</b> Recibe la "Tarjeta Control de Estancia – Zona de Campamento" clave 3800-009-026 (Anexo 34), por parte del usuario.</p> <p><b>Recepción de usuarios Balneario</b></p> <p><b>312.</b> Recibe al usuario y proporciona información sobre los servicios de Balneario del Centro Vacacional como: instalaciones, renta de lockers, sillas, paquetes de playa.</p> <p><b>313.</b> Pregunta al usuario el número de personas que requieren el servicio, informa la cuota de recuperación a pagar, si cuenta con automóvil informa el monto por estacionamiento y pregunta si solicita descuento.</p> <p><b>314.</b> Solicita al usuario en caso de requerir descuento los "Comprobantes de descuento" conforme a lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Derecho habiente: copia de credencial ADIMSS o copia de</li></ul>	<p>3800-009-026</p> <p>Tarjeta Control de Estancia – Zona de Campamento 3800-009-026</p> <p>Tarjeta Control de Estancia – Zona de Campamento 3800-009-026</p> <p>Tarjeta Control de Estancia – Zona de Campamento 3800-009-026</p> <p>Comprobantes de descuento</p>
Recepcionista y/o		



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Cajero de balneario	<p>cualquier documento que contenga el número de seguridad social.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• empleado, jubilado o pensionado del IMSS: credencial IMSS: copia del último tarjetón de pago y gafete institucional o identificación oficial</li> <li>• Personas del INAPAM credencial INAPAM e identificación oficial.</li> <li>• Convenio de colaboración: copia del medio de identificación que se encuentre incluido en el control visual vigente.</li> </ul>	
Operador de Servicios internos Balneario	<p><b>315.</b> Aplica descuento en caso de presentar los “Comprobantes de descuento”, informa importe a pagar y solicita la liquidación total por las personas que harán uso del servicio de balneario y realiza el cobro en caja, de la tarifa correspondiente.</p> <p>Nota: En caso de no requerir descuento aplica la tarifa publica vigente</p>	<p>Comprobantes de descuento</p> <p>Comprobantes de descuento</p>
Operador de Servicios internos Balneario	<p><b>316.</b> Entrega al área de finanzas al terminar el turno el corte de caja, el fondo fijo del día, los ingresos en efectivo por las ventas realizadas y los “Comprobantes de descuento” que amparan los descuentos otorgados.</p> <p><b>Atención a usuarios de Balneario (Renta de lockers)</b></p> <p><b>317.</b> Recibe solicitud de renta de lockers por parte del usuario y valida si cuenta con recibo de pago o ficha por la renta de lockers comprado en caja. Si no cuenta con ello solicita al usuario pague en cajas y regrese con el comprobante de pago.</p> <p><b>318.</b> Revisa que el importe cobrado sea el correcto por el servicio solicitado.</p>	<p>Identificación oficial</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Operador de Servicios internos Balneario	<b>319.</b> Solicita nombre del usuario que renta el locker, asigna número de locker, solicita "Identificación oficial" para resguardo y registra los datos en "Bitácora".	Bitácora
	<b>320.</b> Informa al usuario el número de locker asignado, el horario de atención y el funcionamiento de los mismos, escribe en el recibo de pago el número de locker correspondiente o entrega ficha del lugar asignado, indicando que deberá de presentar el recibo o ficha al desocupar el locker o si requiere resguardar algo mas durante su estancia.	
	<b>321.</b> Resguarda durante su turno los artículos depositados por el usuario en el área de locker manteniendo en condiciones de orden en su área de trabajo.	Recibo de pago
	<b>322.</b> Atiende al usuario que solicita desocupar el locker y le solicita el recibo de pago o ficha correspondiente.	Ficha
	<p style="text-align: center;"><b>No cuenta con el recibo de pago o ficha</b></p> <b>323.</b> Verifica si coincide la Identificación oficial que tiene en resguardo con la persona que solicita los artículos. <p style="text-align: center;"><b>No coincide</b></p>	Identificación oficial
<b>324.</b> Llama a un vigilante y en su presencia abre el locker e indica al usuario que no podrá entregar los objetos resguardados.		
<b>325.</b> Realiza informe de los objetos		





Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Cajero de balneario	<p><b>333.</b> Entrega paquete de playa al usuario colocando copia del boleto de pago en un área visible del paquete de playa e indica al usuario el horario de servicio y que debe entregarlo en buenas condiciones.</p> <p><b>334.</b> Recibe paquetes de playa y sillas del usuario al termino del servicio y valida que no presente algún daño, si no presenta daño despide al usuario.</p> <p><b>335.</b> Informa al usuario si presenta algún daño que deberá de pagarlo estimando el mismo y solicita el pago entregando el recibo correspondiente.</p>	
Encargado del Área de Grupos y Convenciones del CV	<p><b>336.</b> Retira el paquete de playa dañado y entrega al supervisor de balneario, para que determine su reparación o baja del inventario.</p> <p><b>337.</b> Entrega al área de finanzas al finalizar el turno el corte de caja, el fondo fijo del día y los ingresos por las ventas realizadas.</p> <p style="text-align: center;"><b>RECEPCIÓN DE GRUPOS</b></p> <p><b>338.</b> Recibe de la OTC o el área de ventas del Centro Vacacional la siguiente documentación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Lista de requerimientos” clave 3800-009-212 (Anexo 20),</li> <li>• Lista de participantes (“Romming list”) clave 3800-009-213 (Anexo 21)</li> <li>• “Contrato de servicios de alimentos para eventos de grupos” clave 3800-009-211 (Anexo 19)</li> <li>• “Contrato de servicios para eventos de grupos” clave 3800-009-210 (Anexo 18).</li> </ul>	<p>Lista de requerimientos 3800-009-212 Romming list (Lista de participantes) 3800-009-213</p> <p>Contrato de servicios de alimentos para eventos de grupos 3800-009-211</p> <p>Contrato de servicios para</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Responsable de Atención a Grupos	<p><b>339.</b> Revisa la documentación y valida que se incluyan todos los servicios contratados y las fechas de los mismos, así como tipo de arreglos de salas, equipos contratados y todos los requerimientos adicionales contratados por el coordinador de grupo.</p> <p><b>340.</b> Elabora "Solicitud de alimentos y servicios", turna al proveedor correspondiente y notifica a las áreas involucradas del Centro Vacacional mediante la Circular de servicios contratados.</p> <p><b>341.</b> Asigna a la persona responsable de la atención del grupo desde su llegada y hasta el término del evento y entrega "Expediente del Grupo" antes de la llegada del grupo.</p>	<p>eventos de grupos 3800-009-210</p> <p>Documentación</p> <p>Solicitud de Alimentos y Servicios</p> <p>Circular de servicios contratados</p> <p>Expediente del Grupo</p> <p>Expediente del Grupo</p>
Responsable de Atención a Grupos	<p><b>342.</b> Recibe "Expediente del Grupo", "Circular de los servicios contratados" y verifica que estén preparados o provisionados de no ser así solicita al área correspondiente la atención urgente, da aviso al encargado de grupos y convenciones del Centro Vacacional y valida que el coordinador de grupo haya enviado los requerimientos completos.</p> <p style="text-align: center;"><b>No envió los requerimientos completos</b></p> <p><b>343.</b> Decide que menús que se tomarán el primer día y espera las indicaciones del</p>	<p>Circular de los servicios contratados</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
<p>Responsable de Atención a Grupos y/o Recepcionista</p> <p>Responsable de Atención a Grupos</p> <p>Responsable de Atención a Grupos</p>	<p>coordinador de grupos para proporcionar los servicios.</p> <p><b>Continúa en la actividad 347</b></p> <p><b>Si envió los requerimientos completos</b></p> <p><b>344.</b> Ingresa al sistema y verifica que los datos de la reservación coincidan con los de la "Solicitud de alimentos y servicios".</p> <p><b>345.</b> Ingresa en el sistema los nombres de los participantes del grupo y las habitaciones asignadas de acuerdo a la Lista de participantes (Romming list) clave 3800-009-213 (Anexo 21).</p> <p><b>346.</b> Prepara las llaves y/o tarjetas de las habitaciones, "Brazaletes" que entregará al grupo, anota en ellos el periodo de Estancia y registra en el sistema el número de Brazaletes a entregar.</p> <p><b>347.</b> Valida en expediente, que el coordinador de grupo haya realizado el depósito del 10% del importe total por la contratación de habitaciones e instalaciones para cubrir gastos extra.</p> <p><b>348.</b> Recibe al coordinador de grupo y al grupo, se pone a su disposición indicándole la ubicación de las áreas y salas de trabajo contratadas, solicita original de las "Fichas de Depósito", "Formulario de Confirmación", y comprobante de depósito del 10% de habitaciones e instalaciones contratadas.</p> <p><b>No realizó el depósito del 10% del total de habitaciones e instalaciones</b></p>	<p>Solicitud de alimentos y servicios</p> <p>Lista de participantes (Romming list) 3800-009-213</p> <p>Brazaletes</p> <p>Expediente</p> <p>Fichas de Depósito</p> <p>Formulario de Confirmación</p> <p>Comprobante de depósito del 10%</p> <p>Voucher</p>





Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Responsable de Atención a Grupos	<p style="text-align: center;"><b>contratadas</b></p> <p><b>349.</b> Solicita al coordinador de grupos firme "Voucher" abierto para cubrir gastos extra.</p> <p style="text-align: center;"><b>No firma el Voucher</b></p> <p><b>350.</b> Informa a todas las áreas y al responsable de grupos y convenciones del Centro Vacacional que el grupo no tiene cobertura para gastos extra y en caso de que los requirieran, estos deberán ser liquidados al momento de la solicitud por parte de los integrantes del grupo o por parte del coordinador de grupos de no hacerlo así, no se proporcionará los servicios adicionales que se requieran.</p> <p><b>351.</b> Comunica al coordinador de grupos que al realizar el check out de los integrantes del grupo el costo de los daños o faltantes se cobrará los mismos de la habitación y dando conocimiento al coordinador del grupo, de no realizar el pago no se les permitirá la salida del CV hasta que se efectuó el pago.</p> <p style="text-align: center;"><b>Continúa en la actividad 357</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Si firma el Voucher</b></p> <p><b>352.</b> Guarda y custodia el voucher firmado hasta la salida del grupo para realizar el cobro de servicios extras autorizados y comunica a todas a las áreas de servicio que el grupo tiene depósito para servicios adicionales.</p> <p style="text-align: center;"><b>Continúa en la actividad 355</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Si realizó el depósito del 10% del total</b></p>	Voucher



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Responsable de atención a grupos	<p style="text-align: center;"><b>de habitaciones e instalaciones contratadas</b></p> <p><b>353.</b> Recibe del organizador de grupo el comprobante de depósito comprobante de depósito del 10% de habitaciones e instalaciones contratadas.</p> <p><b>354.</b> Solicita nombre y firma de las personas designadas para autorizar servicios adicionales.</p> <p><b>355.</b> Notifica a las áreas involucradas el nombre de las personas designadas para autorizar cargos o servicios extra.</p> <p><b>356.</b> Solicita al coordinador del grupo le indique si el recibimiento de los integrantes del grupo será en el área de recepción o en un área que el indique.</p>	Comprobante de depósito del 10%
	<p style="text-align: center;"><b>No recibe a los integrantes del grupo</b></p> <p><b>357.</b> Entrega al coordinador del grupo las llaves y/o tarjetas, Brazaletes, copia de Lista de participantes (Romming list) clave 3800-009-213 (Anexo 21) y los formatos pre capturados de "Resguardo de Blancos" clave 3800-009-215 (Anexo 23) por habitación o por habitaciones contratadas y le solicita los entregue firmados antes de la salida del grupo de lo contrario no se dará la salida.</p> <p><b>358.</b> Recibe del coordinador del grupo copia del Lista de participantes (Romming list) clave 3800-009-213 (Anexo 21) y formatos de "Resguardo de Blancos" clave 3800-009-215</p>	Lista de participantes (Romming list) 3800-009-213  Resguardo de Blancos 3800-009-215  Lista de participantes (Romming list) 3800-009-213  Resguardo de Blancos 3800-009-215



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Recepcionista	<p>(Anexo 23) debidamente firmados.</p> <p><b>359.</b> Actualiza información en el sistema de los integrantes del grupo y habitaciones asignadas, registra entrada y archiva copia de la Lista de participantes (Romming list) Clave 3800-009-213 (Anexo 21).</p> <p><b>Continúa en la actividad 365</b></p> <p><b>Si recibe a los integrantes del grupo</b></p> <p><b>360.</b> Recibe a los integrantes del grupo y verifica que se encuentren registrados en la copia del Lista de participantes (Romming list) clave 3800-009-213 (Anexo 21).</p> <p><b>361.</b> Asigna habitación al integrante del grupo, y le solicita firme el formato pre capturados de “Resguardo de Blancos” clave 3800-009-215 (Anexo 23) le entrega una copia e indicando que las cantidades de blancos registradas en el formato son las que deberán estar en la habitación de lo contrario deberá informarlo a la recepción y archiva el original en el “Expediente del Grupo”.</p> <p><b>362.</b> Entrega llave o tarjeta de habitación y coloca “Brazalete”, marca como recibida la habitación en sistema y en copia de la Lista de participantes (Romming list) clave 3800-009-213 (Anexo 21).</p> <p><b>363.</b> Indica al integrante del grupo la forma de operar de los servicios de despertador, mensajes y llamadas telefónicas.</p>	<p>Lista de participantes (Romming list) 3800-009-213</p> <p>Lista de participantes (Romming list) 3800-009-213</p> <p>Resguardo de Blancos 3800-009-215</p> <p>Expediente del Grupo</p> <p>Brazalete</p> <p>Lista de participantes (Romming list) 3800-009-213</p> <p>Croquis del Centro</p>
Responsable de atención a grupos		



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Responsable de atención a grupos	<p><b>364.</b> Informa al integrante del grupo la ubicación de la habitación con base en el “Croquis del Centro Vacacional” y pregunta si el coordinador de grupo requiere habitaciones adicionales. <b>Si requiere habitaciones adicionales</b></p> <p><b>365.</b> Consulta en sistema si existe disponibilidad de habitaciones conforme a la solicitud del coordinador de grupos si no existe disponibilidad ofrece opciones de personas adicionales en habitaciones conforme a políticas vigentes.</p> <p><b>366.</b> Solicita al coordinador del grupo elabore “Carta de Aceptación de Servicios Extras” clave 3800-009-027 (Anexo 35). en original y copia y la firme de aceptación.</p> <p><b>367.</b> Recibe original de “Carta de Aceptación de Servicios Extras” clave 3800-009-027 (Anexo 35), firmada y archiva en el Expediente del Grupo y entrega copia a la recepción.</p> <p><b>368.</b> Solicita al coordinador de grupo la actualización del Lista de participantes (Romming list) clave 3800-009-213 (Anexo 21). y asigna las habitaciones.</p> <p><b>369.</b> Pregunta al coordinador de grupo si requiere cancelar habitaciones y en su caso aplica las políticas vigentes para su cancelación.</p> <p style="text-align: center;"><b>Reinicia la actividad 311</b></p> <p style="text-align: center;"><b>No requiere habitaciones adicionales</b></p>	<p>Vacacional</p> <p>Carta de Aceptación de Servicios Extras 3800-009-027</p> <p>Carta de Aceptación de Servicios Extras 3800-009-027 Expediente del Grupo</p> <p>Lista de participantes (Romming list) 3800-009-213</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Responsable de atención a grupos	<p style="text-align: center;"><b>Atención a Grupos</b></p> <p><b>370.</b> Monitorea que todos los servicios contratados por el coordinador de grupo se otorguen desde la llegada del grupo y verifica si requieren servicios adicionales hasta la salida del mismo.</p> <p style="text-align: center;"><b>Si requieren servicios adicionales</b></p> <p><b>371.</b> Recibe solicitud del coordinador del grupo o de las personas autorizadas.</p> <p><b>372.</b> Informa al Responsable del área de grupos y convenciones del Centro Vacacional el servicio adicional requerido a efecto de verificar si el servicio puede ser ofrecido por el Centro Vacacional o permisionario en función de sus capacidades y ocupación.</p> <p style="text-align: center;"><b>No puede ser ofrecido</b></p> <p><b>373.</b> Comunica la nula disponibilidad de servicio al coordinador del grupo.</p> <p style="text-align: center;"><b>Continúa en la actividad 383</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Si puede ser ofrecido</b></p> <p><b>374.</b> Verifica con el responsable de grupos y convenciones del centro vacacional si cuenta con saldo del depósito en garantía para cubrir el servicio adicional solicitado de no ser así solicita pague en el área de grupos y convenciones del centro vacacional el monto del servicio solicitado y entregue "Volante de ingreso".</p> <p><b>375.</b> Solicita al coordinador del grupo</p>	<p style="text-align: center;">Volante de ingreso</p> <p style="text-align: center;">Carta de Aceptación de Servicios Extras 3800-009-027</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Responsable de atención a grupos	<p>elabore el formato de "Carta de Aceptación de Servicios Extras" clave 3800-009-027 (Anexo 35) en dos tantos.</p> <p><b>376.</b> Recaba firma de autorización de servicio por parte del Responsable de grupos y convenciones del Centro Vacacional en el formato "Carta de Aceptación de Servicios Extras" clave 3800-009-027 (Anexo 35).</p> <p><b>377.</b> Entrega copia de la "Carta de Aceptación de Servicios Extras" clave 3800-009-027 (Anexo 35) al coordinador de grupos y resguarda original en el "Expediente del Grupo".</p> <p><b>378.</b> Asegura se proporcione el servicio extra contratado.</p> <p><b>379.</b> Ingresa al sistema y captura en el estado de cuenta del grupo el costo por el servicio extra contratado.</p> <p><b>380.</b> Solicita al área de recepción y al supervisor de logística y/o operador de servicios internos el reporte de los daños o faltantes, importe, número de habitación o sala de trabajo.</p> <p><b>381.</b> Solicita al área de recepción ingrese al sistema los cargos adicionales.</p> <p><b>382.</b> Comunica al coordinador del grupo diariamente los cargos extras generados durante la estancia y registrados en el sistema.</p> <p style="text-align: center;"><b>Continúa con la actividad 383</b></p> <p style="text-align: center;"><b>No requieren servicios adicionales</b></p>	<p>Carta de Aceptación de Servicios Extras 3800-009-027</p> <p>Carta de Aceptación de Servicios Extras 3800-009-027</p> <p>Expediente del Grupo</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Responsable de Atención a Grupos	<b>Salida de Grupos</b>	
	383. Solicita apoyo a las áreas operativas para efectuar la salida del grupo a la hora indicada.	
	384. Recibe llaves y/o tarjetas de las habitaciones que desocupa el grupo y el formato de "Resguardo de Blancos" clave 3800-009-215 (Anexo 23).	Resguardo de Blancos 3800-009-215
	385. Solicita al coordinador de grupo conteste la "Encuesta de Servicio" y solicita al ama de llaves verifique que las habitaciones que desocupa el grupo se encuentren sin desperfectos y no tengan faltante de blancos en caso de de:  <ul style="list-style-type: none"><li>• Desperfectos realiza actividades 267 a la 272.</li><li>• Faltantes realiza actividades 273 a la 276</li></ul>	Encuesta de Servicio
	386. Verifica con cada área, si existe algún cargo por realizar al grupo y solicita a proveedores "Facturas" de los servicios otorgados.	Facturas
	387. Imprime del sistema el "Estado de Cuenta" del grupo y solicita al coordinador del grupo pase con el Responsable de grupos y convenciones y/o área de finanzas a realizar el cierre de grupo.	Estado de Cuenta
	388. Verifica junto con el coordinador de grupo y responsable de atención a grupos del Centro Vacacional el "Estado de Cuenta" que emite el sistema, "Facturas" de alimentos y en su caso servicios extra contratados, verifica pagos realizados, monto total	Estado de Cuenta  Facturas



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Responsable de Grupos y Convenciones y/o área de finanzas	<p>por los servicios, determina si existe algún cargo extra adicional, y/o saldo a favor o adeudo del grupo.</p> <p style="text-align: center;"><b>Si existe cargo extra</b></p> <p><b>389.</b> Ingresar al sistema y capturar los cargos adicionales y elaborar "Carta de Aceptación de Servicios Extras" clave 3800-009-027 (Anexo 35).</p> <p><b>390.</b> Solicitar firma en la "Carta de Aceptación de Servicios Extras" clave 3800-009-027 (Anexo 35) al coordinador de grupo y firmar de autorizado.</p> <p><b>391.</b> Solicitar pago al coordinador de grupo, generar volante de ingreso, por el saldo deudor en original y copia y entregar a caja general o recepción para que realice cobro.</p> <p><b>392.</b> Obtener de caja general o recepción copia del "Volante de Ingreso" con sello y firma de recibido e integrar al "Expediente del Grupo".</p> <p style="text-align: center;"><b>Si existe saldo a favor</b></p>	<p>Carta de Aceptación de Servicios Extras 3800-009-027</p> <p>Carta de Aceptación de Servicios Extras 3800-009-027</p> <p>Volante de ingreso</p> <p>Volante de Ingreso</p> <p>Expediente de Grupo</p>
Responsable de Grupos y Convenciones y/o área de finanzas	<p><b>393.</b> Solicitar al coordinador del grupo elaborar "Solicitud de devolución" clave 3800-009-028 (Anexo 36) indicando el monto a devolver.</p> <p><b>394.</b> Recibir del coordinador de grupo la "Solicitud de devolución" clave 3800-009-028 (Anexo 36), en original y copia y enviar a caja general o área de grupos y convenciones para tramitar la devolución.</p>	<p>Solicitud de Devolución 3800-009-028</p> <p>Solicitud de Devolución 3800-009-028</p> <p>Solicitud de Devolución</p>





Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Responsable de Grupos y Convenciones y/o área de finanzas	<b>395.</b> Obtiene de caja general o área de grupos y convenciones copia de la "Solicitud de devolución" clave 3800-009-028 (Anexo 36), sellada y firmada.	3800-009-028  Ficha de Depósito
	<b>396.</b> Solicita al coordinador de grupo dirección de Correo Electrónico o número de Fax para enviarle "Ficha de Depósito".	
	<b>No existe cargo extra y/o o existe saldo a favor</b>	
	<b>397.</b> Elabora en tres tantos el formato "Resultado de contratación de grupos" clave 3800-009-214 (Anexo 22), verifica que el monto coincida con el "Estado de Cuenta" y firma validando cierre.	Resultado de contratación de grupos 3800-009-214  Estado de Cuenta
	<b>398.</b> Solicita al coordinador de grupo valide cierre con su firma en los tres tantos del formato "Resultado de contratación de grupos" clave 3800-009-214 (Anexo 22).	Resultado de Contratación de Grupo 3800-009-214  Comprobante de pago
	<b>399.</b> Elabora en original y tres copias "Comprobante de pago", por concepto de hospedaje y valida que los datos sean correctos conforme a los datos de facturación del grupo proporcionados en el contrato.	Resultado de Contratación de Grupos 3800-009-214  Comprobante de Pago  Resguardo de Blancos
<b>400.</b> Entrega al coordinador de grupo original del "Resultado de contratación de grupos" clave 3800-009-214 (Anexo 22). y original del "Comprobante de pago", de hospedaje y solicita firma de recibido en la copia del "Comprobante de pago".		



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
<p>Personal Institucional de los Centros Vacacionales IMSS</p>	<p><b>401.</b> Indica al coordinador de grupo que a la salida del Centro Vacacional deberá mostrar a vigilancia el “Resguardo de Blancos” clave 3800-009-215 (Anexo 23) y comprobante de pago para que pueda salir del Centro Vacacional.</p> <p><b>402.</b> Archiva en el “Expediente de Grupo” copia del “Comprobante de Pago” de hospedaje, copia de la “Factura” de alimentos, Resultado de contratación de grupos” clave 3800-009-214 (Anexo 22), “Solicitud de devolución” clave 3800-009-028 (Anexo 36) en su caso, “Estado de Cuenta” y copia de la “Carta de Aceptación de Servicios Extras” clave 3800-009-027 (Anexo 35), en su caso.</p> <p><b>403.</b> Envía a la Gerencia de administración y Finanzas y a la OTC para realizar el cierre contable del grupo e integra expediente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrato de servicios.</li> <li>• Comprobante de Pago de hospedaje</li> <li>• Fichas de pago</li> <li>• Copia de la “Factura” de alimentos,</li> <li>• Copia de “Resultado de contratación de grupos” clave 3800-009-214 (Anexo 22).</li> <li>• Estado de cuenta.</li> <li>• Original de la “Carta de Aceptación de Servicios Extras” clave 3800-009-027 (Anexo 35) en su caso.</li> </ul> <p>NOTA: El Centro Vacacional Oaxtepec realizara el cierre contable.</p>	<p>3800-009-215</p> <p>Comprobante de Pago Comprobante de Pago</p> <p>Factura</p> <p>Resultado de Contratación de Grupos 3800-009-214</p> <p>Solicitud de Devolución 3800-009-028</p> <p>Estado de Cuenta</p> <p>Carta de Aceptación de Servicios Extras 3800-009-027</p> <p>Contrato de servicios</p> <p>Comprobante de Pago de hospedaje</p> <p>Fichas de pago</p> <p>Factura de alimentos</p> <p>Resultado de Contratación de Grupo 3800-009-214</p> <p>Estado de cuenta</p> <p>Carta de Aceptación de Servicios Extras 3800-009-027</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Auxiliar Administrativo	<p style="text-align: center;"><b>ETAPA IX</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Servicios adicionales del Centro Vacacional Oaxtepec.</b></p> <p><b>404.</b> Realiza las actividades para proporcionar los servicios adicionales del CV Oaxtepec de acuerdo a lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>A) Servicio de Biblioteca</li><li>B) Servicio de Ex-convento</li><li>C) Casa Club</li><li>D) Funicular</li><li>E) Transporte</li></ul> <p style="text-align: center;"><b>Servicio de Biblioteca y Ex-Convento</b></p> <p><b>405.</b> Recibe al usuario en la entrada del Ex- Convento y pregunta qué tipo de servicio requiere:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Biblioteca</li><li>• Ex- Convento.</li></ul> <p style="text-align: center;"><b>A) Servicio de Biblioteca</b></p> <p><b>406.</b> Solicita al usuario se registre en la "Bitácora" de la biblioteca y pregunta qué tipo de servicio requiere:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Consulta de libros</li><li>b) Préstamo de libros</li><li>c) Devolución de libros.</li><li>d) Servicio de Internet</li></ul> <p style="text-align: center;"><b>a) Consulta de libros</b></p>	Bitácora
Auxiliar Administrativo	<p><b>407.</b> Informa al usuario las diferentes herramientas con las que cuenta la Biblioteca para búsqueda de libros.</p> <p><b>408.</b> Apoya al usuario en la búsqueda de libros y vigila que al término de la</p>	



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Auxiliar Administrativo	consulta los libros utilizados sean depositados en la mesa de libros por reacomodar y reacomoda libros.	Reporte Diario
	409. Registra al finalizar el día en el "Reporte Diario" cantidad y tipo de libros utilizados para consulta y préstamo.	Estadística mensual del ex-convento
	410. Elabora mensualmente en tres tantos el formato "Estadística Mensual del Ex-Convento" e "Informe Mensual" entrega un tanto a la Subgerencia de Relaciones Públicas, otro al Gerente de Comercialización y el último lo archiva	Informe Mensual
	<b>b) Préstamo de libros</b>	Credencial de la Biblioteca
	411. Pregunta al usuario si cuenta con credencial de no ser así solicita al usuario tramite su "Credencial de la Biblioteca" para poder otorgarle el servicio requiriendo dos fotografías tamaño infantil, y elabora la "Tarjeta de Registro".	Tarjeta de Registro
	NOTA: En caso de tratarse de un menor de edad solicita aval y copia de Identificación Oficial del aval mayor de 18 años.	Bitácora
	412. Registra en "Bitácora" la "Tarjeta de Registro" y asigna número de socio.	Tarjeta de Registro
413. Solicita al usuario regrese al día siguiente, para poder hacer entrega de la "Credencial de la Biblioteca" y otorgarle el servicio de préstamo de libros.	Credencial de la Biblioteca	
414. Solicita al usuario "Credencial de la Biblioteca" y los libros para préstamo.	Credencial de la Biblioteca	



Responsable	Actividad	Documentos involucrados	
Auxiliar Administrativo	<p><b>415.</b> Verifica en qué condiciones se encuentran los libros sujetos a préstamo.</p>		
	<p><b>416.</b> Anota en las dos “Tarjetas de Devolución” de cada libro la fecha de entrega y retira una para archivar junto con la “Credencial de la Biblioteca” del usuario y entrega libros al usuario.</p>	<p>Tarjetas de Devolución Credencial de la Biblioteca</p>	
	<p><b>c) Devolución de libros</b></p>		
	<p><b>417.</b> Recibe los libros a devolver y toma del archivo las “Tarjetas de Devolución” y la “Credencial de la Biblioteca” del usuario.</p>	<p>Tarjetas de Devolución Credencial de la Biblioteca</p>	
	<p><b>418.</b> Marca como entregado la “Tarjeta de Devolución” de cada uno de los libros recibidos.</p>	<p>Tarjetas de Devolución</p>	
	<p><b>419.</b> Ingresa la “Tarjeta de Devolución” a los libros que corresponden y entrega al usuario la “Credencial de la Biblioteca”.</p>	<p>Tarjeta de Devolución Credencial de la Biblioteca</p>	
	<p><b>d) Servicio de Internet</b></p>		
	<p><b>420.</b> Solicita al usuario “Credencial de la Biblioteca” o “Identificación Oficial” para poder otorgarle el servicio de cómputo.</p>	<p>Credencial de la Biblioteca Identificación Oficial Identificación Oficial</p>	
	<p><b>421.</b> Recibe “Identificación Oficial” o “Credencial de la Biblioteca” e indica reglamento para el uso del equipo de cómputo y registra en “Bitácora” hora de llegada del usuario.</p>	<p>Credencial de la Biblioteca Bitácora</p>	
	<p><b>422.</b> Proporciona equipo de Cómputo al</p>		



Responsable	Actividad	Documentos involucrados	
Auxiliar Administrativo	usuario y le indica el tiempo que tiene para utilizarlo.		
	423. Vigila que no exceda el tiempo destinado para el uso del equipo de cómputo.	Credencial de la Biblioteca	
	424. Informa al usuario al momento que concluya el tiempo concluyó y entrega "Credencial de la Biblioteca" o "Identificación Oficial" proporcionada.	Identificación Oficial	
	<b>B) Servicio de Ex-convento</b>		
	425. Revisa al inicio de operaciones que no existan desperfectos en el Ex-Convento de ser así notifica al área de conservación y a su jefe directo.		
	426. Realiza apertura de instalaciones para otorgar el servicio a los usuarios.	Bitácora	
	427. Solicita al usuario se registre en la "Bitácora" (Entradas al Ex - Convento) y le ofrece la venta de la "Guía del Ex - Convento" para facilitar su recorrido.	Guía del Ex - Convento	
	428. Realiza cobro, entrega la "Guía del Ex- Convento" al usuario y le informa el orden del recorrido que debe realizar y las zonas más importantes del Ex- Convento.	Guía del Ex - Convento	
	429. Informa al usuario las políticas establecidas en el reglamento del Ex-Convento para realizar el recorrido y al terminar recorrido pregunta si desea algún producto. Si compra algún producto entrega el producto seleccionado, realiza cobro y despide		



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Encargado de Casa Club	<p>al usuario.</p> <p><b>430.</b> Registra al final del día en la “Bitácora” las actividades, ventas y el total de ingresos diarios.</p> <p><b>431.</b> Requisita diariamente la “Estadística Mensual del Ex-Convento” y elabora el “Volate de Ingreso a Caja” por las ventas realizadas del día.</p> <p><b>432.</b> Entrega “Volante de Ingreso a Caja” y dinero a Caja General al final del día.</p> <p style="text-align: center;"><b>C) Servicio de casa club</b></p> <p><b>433.</b> Revisa al inicio de operaciones que el aseo este realizado y no existan desperfectos de ser así notifica al área de conservación y al jefe directo Y al área de Relaciones Públicas para que envíe personal de limpieza</p> <p><b>434.</b> Enciende la caldera de vapor, las máquinas de preparación de café, coloca sombrillas en las mesas de la terraza, verifica inventario de productos y detecta necesidades de abastecimiento</p> <p style="text-align: center;"><b>No se requiere abastecimiento</b></p>	<p>Bitácora</p> <p>Estadística Mensual del Ex-Convento</p> <p>Volate de Ingreso a Caja</p> <p>Volante de Ingreso a Caja</p>
Encargado de Casa Club  Gerencia Operativa	<p><b>435.</b> Abre la Casa Club y recibe a usuarios que solicitan servicio de cafetería, juego de mesa, Internet, servicio del gimnasio o sauna.</p> <p style="text-align: center;"><b>Continúa en la actividad 447</b></p>	



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Supervisor	<p style="text-align: center;"><b>Si requiere abastecimiento</b></p> <p><b>436.</b> Detecta si los productos por abastecer son distribuidos por Proveedor. <b>No son distribuidos por proveedor</b></p> <p><b>437.</b> Requisita formato "Requisición de Productos para su Venta" y entrega a la Gerencia Operativa.</p> <p><b>438.</b> Sella, valida y autoriza el formato "Requisición de Productos para su Venta" y entrega al supervisor.</p> <p><b>439.</b> Acude a Caja general con la "Requisición de Productos para su Venta" autorizada y solicita efectivo para realizar la compra.</p>	<p>Requisición de Productos para su Venta</p> <p>Requisición de Productos para su Venta</p> <p>Requisición de Productos para su Venta</p>
Encargado de Casa Club	<p><b>440.</b> Requisita "Gasto a Comprobar", firma, recibe efectivo y realiza compras, entrega a Caja General "Factura", efectivo sobrante en caso de haberlo y verifica la cancelación del "Gasto a Comprobar" con copia de la "Requisición de Productos para su Venta".</p>	<p>Gasto a Comprobar</p> <p>Factura</p> <p>Requisición de Productos para su Venta</p>
Encargado de Casa Club	<p><b>441.</b> Entrega al Encargado de Casa Club los productos adquiridos.</p> <p style="text-align: center;"><b>Si son distribuidos por proveedor</b></p> <p><b>442.</b> Realiza pedido al Proveedor y registra en "Bitácora" fecha de entrega.</p>	<p>Bitácora</p>





Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Encargado de Casa Club	<b>443.</b> Recibe, revisa y cuenta la mercancía entregada por el proveedor cotejando cantidades con el pedido realizado.	
	<b>444.</b> Firma de recibido la “Factura” en original y tres copias.	Factura
	<b>445.</b> Recibe del Proveedor original y copia de “Factura” y los envía para pago a Relaciones Públicas y Gerencia de administración y Finanzas.	Factura
	<b>446.</b> Registra ingreso de mercancía en “Inventario Diario de Productos” y “Bitácora” y almacena los productos utilizando el método de Primeras Entradas y Primeras Salidas.	Inventario Diario de Productos Bitácora
	<b>Venta de productos en Cafetería</b>	
	<b>447.</b> Recibe solicitud de productos de cafetería Indica el costo y solicita pago al usuario.	
	<b>448.</b> Entrega lo solicitado y “Ticket” de compra al usuario registrando la venta en el “Inventario Diario de Productos”.	Ticket Inventario Diario de Productos
	<b>Gimnasio o Sauna.</b>	
	<b>449.</b> Verifica que el usuario cuente con “Brazalete” que lo acredita como huésped del Centro Vacacional para darle acceso gratuito al gimnasio o sauna.	Brazalete



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Encargado de Casa Club	<p><b>450.</b> Informa al usuario que no cuente con brazalete que el uso del gimnasio y sauna es exclusivo para huéspedes del Centro Vacacional.</p> <p><b>451.</b> Ofrece a los usuarios los servicios de Internet y juegos de mesa si cuenta con brazalete informa que el servicio es gratuito de lo contrario informa las cuotas de recuperación para hacer uso del servicio.</p> <p style="text-align: center;"><b>Servicio de Internet</b></p> <p><b>452.</b> Ingresa al sistema y asigna tiempo solicitado por el usuario para que el servicio concluya automáticamente.</p> <p><b>453.</b> Cobra al finalizar el tiempo, el servicio otorgado e impresiones. en caso de haberlas. NOTA: En el caso de usuario que cuente con brazalete solo cobra impresiones realizadas.</p> <p style="text-align: center;"><b>Servicio de Juegos de Mesa</b></p> <p><b>454.</b> Verifica disponibilidad del servicio en los "Controles de Juegos de Mesa" y ofrece al usuario los horarios disponibles.</p> <p><b>455.</b> Realiza apartado en el "Control de Juegos de Mesa" que le correspondan verificando si el juego es gratuito.</p> <p style="text-align: center;"><b>No es gratuito</b></p>	<p>Controles de Juegos de Mesa</p> <p>Control de Juegos de Mesa</p> <p>Ticket</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
	<p><b>456.</b> Indica costo del servicio requerido, realiza cobro y entrega "Ticket" de compra al usuario.</p> <p><b>457.</b> Registra en el "Control de Renta de Mesas de Billar y Ping Pong" el tiempo pagado por el usuario, entrega al usuario el equipo de billar o ping pong y asigna mesa de juego.</p> <p><b>458.</b> Indica al usuario que el tiempo ha concluido, recibe mesa y accesorios del juego</p> <p>NOTA: En caso de que la mesa o equipo de billar y/o ping pong hayan sufrido algún daño por parte del usuario, se le cobrará el importe correspondiente por el daño causado determinado por el encargado de la casa club.</p> <p style="text-align: center;"><b>Si es gratuito</b></p> <p><b>459.</b> Solicita al usuario depósito de garantía y le informa que este será devuelto al momento de entregar el juego.</p>	<p>Control de Renta de Mesas de Billar y Ping Pong</p>
Edecán	<p><b>460.</b> Registra en el "Control de Juegos de Mesa" el nombre del juego y entrega al usuario.</p> <p><b>461.</b> Recibe juego en buen estado y entrega depósito de garantía al cliente.</p> <p>NOTA: En caso de que el juego presente algún daño el depósito de garantía no será reembolsable al usuario.</p>	<p>Control de Juegos de Mesa</p>
Cajero	<p style="text-align: center;"><b>D) Servicio de Funicular</b></p> <p><b>462.</b> Recibe al usuario e informa la cuota de</p>	



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Edecán de la Cúpula	<p>recuperación, horario del servicio y capacidad máxima de personas en el Funicular indicando que el pago se realiza a partir de 1 año de edad en adelante y que es por un viaje sencillo.</p> <p><b>463.</b> Informa al usuario que pase a caja a realizar el pago por el servicio por el número de personas que ocupan el servicio.</p> <p><b>464.</b> Solicita al usuario el número de personas que utilizarán el servicio, indica el importe total y solicita el pago.</p> <p><b>465.</b> Recibe pago, genera "Ticket" y entrega al usuario.</p> <p><b>466.</b> Recibe "Ticket" de pago y verifica que el importe pagado corresponda con el número de personas que utilizarán el servicio en caso de no coincidir solicita al usuario pase a caja y pague las personas que faltan.</p> <p><b>467.</b> Perfora "Ticket", entrega al usuario y enciende el foco rojo indicando al operador no mover el funicular.</p>	<p></p> <p>Ticket</p> <p>Ticket</p> <p>Ticket</p>
Edecán de Torre Parlamentaria	<p><b>468.</b> Solicita a los usuarios aborden el funicular y distribuye a las personas para balancear el peso.</p> <p><b>469.</b> Indica a los usuarios las políticas de seguridad que se encuentran contenidas en el reglamento del funicular que deben seguir a lo largo del viaje y cierra la puerta del Funicular.</p>	
Edecán de Torre Parlamentaria	<p><b>470.</b> Enciende el foco verde indicando al operador que puede iniciar el recorrido.</p>	



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Edecán de la Cúpula	<p><b>471.</b> Recibe el carro y ayuda a bajar a los pasajeros.</p> <p><b>472.</b> Pide al usuario que en caso de tener alguna queja o sugerencia la registre en la "Bitácora de Sugerencias".</p> <p><b>473.</b> Registra en la "Bitácora de Actividades" todas las incidencias del día.</p> <p><b>474.</b> Elabora "Reporte Semanal" con base a la "Bitácora de Actividades" y entrega a la Subgerencia de Relaciones Públicas.</p> <p><b>475.</b> Informa al usuario que puede abordar el Funicular y que deberá pagar en caja al llegar a la Cúpula.</p> <p><b>476.</b> Enciende el foco rojo indicando al operador que no puede mover el funicular y solicita a los usuarios aborden, distribuyéndolos para balancear el peso.</p> <p><b>477.</b> Indica al usuario las políticas de seguridad que deberán seguir a lo largo del viaje, cierra la puerta del Funicular y enciende foco verde Indicando al operador que puede iniciar el recorrido.</p>	<p>Bitácora de Sugerencias</p> <p>Bitácora de Actividades</p> <p>Reporte Semanal</p> <p>Bitácora de Actividades</p>
Secretaria de Transporte	<p><b>478.</b> Recibe el carro, enciende el foco rojo para indicar al operador no mover el Funicular, ayuda a bajar al usuario y le solicita pase a caja a realizar el pago por el servicio proporcionado y regrese con el "Ticket" de pago.</p>	<p>Ticket</p>
Operador de Transporte	<p><b>479.</b> Recibe "Ticket", lo perfora y entrega al usuario.</p>	<p>Ticket</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
	<b>E) Servicio de transporte</b>	
Secretaria de Transportes	<p><b>480.</b> Elabora de manera semanal el “Rol de Operadores” asignando áreas de trabajo, horarios y unidades a utilizar por cada operador.</p> <p><b>481.</b> Revisa al Inicio de operaciones el “Rol de Operadores” y verifica área de trabajo.</p> <p><b>482.</b> Verifica que la unidad por utilizar, no tenga falla mecánica, revisa niveles de aceite y combustible.</p> <p><b>483.</b> Notifica a la Secretaria de Transportes para enviar la unidad al taller en caso de tener fallas mecánicas.</p> <p><b>484.</b> Llama al taller mecánico solicitando acuda el mecánico al Centro Vacacional para valorar el costo de la reparación (y solicitar a finanzas el “Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Definitivo” conforme al costo de la valoración).</p> <p><b>485.</b> Solicita y recibe del área de finanzas el “Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Definitivo” autorizado, se comunica al taller y solicita recojan la unidad para realizar el servicio.</p> <p><b>486.</b> Requisita el formato “Control de Comisiones en Carretera” Clave 3800-009-020 (Anexo 28) en original y copia y la “Orden de Servicio” en original y dos copias.</p>	<p>Rol de Operadores</p> <p>Rol de Operadores</p> <p>Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Definitivo</p> <p>Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Definitivo</p> <p>Control de Comisiones en Carretera Clave 3800-009-020</p>
Secretaria de Transportes		



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Operador de Transporte	<b>487.</b> Recibe al mecánico del taller, hace entrega de la unidad, obtiene firma de recibido por parte del mecánico en los formatos "Control de Comisiones en Carretera" Clave 3800-009-020 (Anexo 28) y "Orden de Servicio".	Orden de Servicio Control de Comisiones en Carretera" Clave 3800-009-020 Orden de Servicio
	<b>488.</b> Entrega al mecánico del taller original y copia de la "Orden de Servicio" y original del "Control de Comisiones en Carretera" Clave 3800-009-020 (Anexo 28) para que traslade la unidad a servicio.	Orden de Servicio Control de Comisiones en Carretera" Clave 3800-009-020
	<b>489.</b> Archiva copia del "Control de Comisiones en Carretera" Clave 3800-009-020 (Anexo 28) y de la "Orden de Servicio".	Control de Comisiones en Carretera" Clave 3800-009-020
	<b>490.</b> Recibe del taller el vehículo, copia de la "Orden de Servicio" firmada por el mecánico, el original del "Control de Comisiones en Carretera" Clave 3800-009-020 (Anexo 28), original y copia de la "Factura" por el servicio realizado y archiva.	Orden de Servicio Control de Comisiones en Carretera" Clave 3800-009-020 Factura
	<b>491.</b> Elabora "Memorándum" mensual de Facturas originales acumuladas por Proveedor, envía al Gerente Administrativo para firma y envía a Finanzas junto con "Facturas" originales y copia de las "Ordenes de Servicio" para pago al Proveedor.	Memorándum Facturas Ordenes de Servicio



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Secretaria de Transportes	<b>492.</b> Elabora el “Informe Mensual de Servicio de Transportes Terrestres” con base a los movimientos mensuales, entrega al Gerente Administrativo para que lo envíe a Nivel Central del IMSS	Informe Mensual de Servicio de Transportes Terrestres
	<b>493.</b> Verifica si la unidad necesita aceite o gasolina.	
	<b>494.</b> Solicita al Jefe de Transportes, Secretaria de Transportes, o Supervisor “Vale de Gasolina” y solicita aceite si es necesario.	Vale de Gasolina
	<b>495.</b> Recibe del Jefe de Transportes, Secretaria de Transportes o Supervisor el producto solicitado y/o “Vale de Gasolina” en original y copia.	Vale de Gasolina
	<b>496.</b> Coloca el producto a la unidad correspondiente y/o acude a la gasolinera, carga combustible y deja el original del “Vale de Gasolina”.	Vale de Gasolina
	<b>497.</b> Entrega a la Secretaria de Transportes copia del “Vale de Gasolina” firmado por el Responsable de Transporte o Supervisor de Transporte.	Vale de Gasolina
	Operador de Transporte	<b>498.</b> Recibe de la Secretaria de Transporte el formato “Control de Comisiones en Carretera” Clave 3800-009-020 (Anexo 28) si el servicio de transporte es proporcionado fuera del Centro Vacacional y de uso oficial.





Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Encargado de Lavandería y/o Supervisor	<p><b>499.</b> Recibe Mensualmente del proveedor en original y copia "Factura" por servicios de gasolina, envía original a la Gerencia de Administración Finanzas para pago al Proveedor y archiva copia.</p> <p><b>500.</b> Aborda la unidad asignada, registra en la "Bitácora de Servicios" hora de salida, lectura del odómetro, origen y destino al que se dirige.</p> <p><b>501.</b> Realiza el servicio de transporte para los usuarios dentro del centro vacacional y al finalizar turno registra en la "Bitácora de Servicios" hora de llegada, lectura del odómetro, kilometraje recorrido nombre, firma y entrega a la Secretaria de Transportes.</p> <p><b>502.</b> Registra en el "Reporte de Anomalías" en su caso, alguna incidencia que haya presentado el vehículo durante su utilización, firma y entrega a la Secretaria de Transporte.</p> <p><b>503.</b> Entrega a la Secretaria de Transportes el "Control de Comisiones en Carretera" Clave 3800-009-020 (Anexo 28) en caso de que el servicio se haya realizado fuera del Centro Vacacional.</p>	<p>Factura</p> <p>Bitácora de Servicios</p> <p>Bitácora de Servicios</p> <p>Reporte de Anomalías</p> <p>Control de Comisiones en Carretera 3800-009-020</p>
Encargado de Lavandería y/o Supervisor	<p><b>Servicio Interno de Lavandería</b></p> <p><b>504.</b> Recoge del Tarjetero al inicio de su jornada el formato "Solicitud de Ropa a la Lavandería de la Zona de Cabañas y</p>	<p>Solicitud de Ropa a la Lavandería de la Zona de Cabañas y Meseta" 3800-009-048</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Encargado de Lavandería y/o Supervisor	Meseta” Clave 3800-009-048 (Anexo 44).	
	<b>505.</b> Contabiliza cantidades de blancos solicitados y registra en el formato “Control de Blancos para Instalaciones del Área de Hospedaje y Cabañas”.	Control de Blancos para Instalaciones del Área de Hospedaje y Cabañas.
	<b>506.</b> Asigna área de trabajo de acuerdo al personal disponible y a la cantidad de blancos solicitados en el formato “Solicitud de Ropa a la Lavandería de la Zona de Cabañas y Meseta” Clave 3800-009-048 (Anexo 44) y revisa si la entrega de blancos es en la Zona de Meseta y en Cabañas.	Solicitud de Ropa a la Lavandería de la Zona de Cabañas y Meseta” 3800-009-048
	<b>507.</b> Elabora en original y dos copias “Nota de Servicio de Salida” de blancos (marcada con una “S” salida) para cada área de entrega (Tepozteco, Zacatepec, Yautepec, Tlayacapan, Amacuzac, Casas, Ex – Convento, Casa Río Rita y Casa de Visitas) solicitada en el formato “Solicitud de Ropa a Lavandería de la Zona de Cabañas y Meseta” Clave 3800-009-048 (Anexo 44) y prepara en original y copia “Nota de Servicio de Entrada” marcando los espacios en blanco con una E (Entrega).	Nota de Servicio de Salida  Solicitud de Ropa a Lavandería de la Zona de Cabañas y Meseta 3800-009-048
<b>508.</b> Indica el área de entrega de blancos asignada a cada operador y solicita tomen del almacén la cantidad de blancos requerida conforme a las	Nota de Servicio de Entrada  Notas de Servicio de Salida	



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Operador	<p>“Notas de Servicio de Salida” correspondientes.</p> <p><b>509.</b> Cuenta los blancos tomados por el operador verificando que coincidan con la cantidad indicada en las “Notas de Servicio de Salida” de las áreas que le fueron asignadas.</p> <p><b>510.</b> Obtiene firma de recibido por parte del operador en las “Notas de Servicio de Salida” "Notas de Servicio de Entrada" y distribuye documentos  <b>Nota de Servicio de Salida</b>  O... Operador.  1ª... Para entrega.  2ª... Archivo  <b>Nota de Servicio de Entrada</b>  O ... Operador  1ª... Para entrega</p> <p style="text-align: center;"><b>Entrega en zona de hoteles</b></p>	<p>Notas de Servicio de Salida</p> <p>Notas de Servicio de Salida</p> <p>Notas de Servicio de Entrada</p> <p>Nota de Servicio de Salida</p>
Operador	<p><b>511.</b> Acude al área asignada, cuenta y entrega los blancos limpios solicitados y obtiene del responsable del área, auxiliar de hospedaje o botones firma de conformidad en la “Nota de Servicio de Salida” y entrega copia.</p> <p><b>512.</b> Recibe separa y cuenta los blancos sucios, verifica que la cantidad y tipo de blancos recibidos, coincida con la cantidad y tipo de blancos limpios entregados.</p> <p>NOTA: En caso de que la cantidad de blancos sea mayor a lo solicitado, regresa a la lavandería el excedente limpio y en caso de</p>	



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Encargado de Lavandería y/o Supervisor	<p>que la cantidad de blancos sucios, sea menor a lo solicitado, recoge toda la ropa sucia y solicita al personal de hospedaje, acuda a la Lavandería por el faltante de blancos limpios.</p>	Nota de Servicio de Entrada
Operador	<p><b>513.</b> Registra tipo y cantidad de blancos sucios recibidos en la “Nota de Servicio de Entrada”, obtiene del responsable del área, auxiliar de hospedaje o botones firma de conformidad y entrega copia.</p> <p><b>Entrega en zona de meseta y cabañas</b></p>	Solicitud de Ropa a la Lavandería de la Zona de Cabañas y Meseta 3800-009-048
Encargado de Lavandería y/o Supervisor	<p><b>514.</b> Obtiene firma de recibido por parte del operador en el original del formato “Solicitud de Ropa a la Lavandería de la Zona de Cabañas y Meseta” Clave 3800-009-048 (Anexo 44).</p> <p><b>515.</b> Acude al área de cabañas, cuenta y separa los blancos sucios a recoger en cada utilería y deja la cantidad de blancos limpios correspondientes a los blancos sucios recogidos, registra la entrega y recepción de blancos realizada en la “Libreta de Utilería” correspondiente</p>	Libreta de Utilería  Notas de Servicio de Entrada
Encargado de Lavandería y/o Supervisor	<p><b>516.</b> Entrega al Encargado de Lavandería o Supervisor los blancos sucios recogidos y los originales de las “Notas de Servicio de Entrada” y “Notas de Servicio de Salida” firmadas.</p> <p><b>517.</b> Recibe, separa y cuenta los blancos sucios entregados por el operador,</p>	Notas de Servicio de Salida  Notas de Servicio de Entrada  Control de Blancos para Instalaciones



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
<p>Ama de Llaves y/o Supervisor y/o Auxiliar de hospedaje.</p> <p>Ama de Llaves y/o Supervisor y/o Auxiliar de hospedaje</p>	<p>verifica que coincidan con las “Notas de Servicio de Entrada” y registra los movimientos del día (ropa limpia entregada y ropa sucia recibida) en el formato “Control de Blancos para Instalaciones del Área de Hospedaje y Cabañas” valida con su firma y archiva.</p> <p><b>518.</b> Requisita diariamente el formato “Control de Cambio de Blancos” para integrar a la “Tarjeta Informativa” y archiva junto con el formato “Solicitud de Ropa a la Lavandería de la Zona de Cabañas y Meseta” Clave 3800-009-048 (Anexo 44), las “Notas de Servicio de Entrada”, las “Notas de Servicio de Salida”.</p> <p><b>519.</b> Genera mensualmente en dos tantos el reporte “Tarjeta Informativa”, Control de Cambio de Blancos e “Informe Mensual” y distribuye documentos</p> <p><b>Tarjeta Informativa</b> Original....Gerencia Administrativa Primera copia....Archivo</p> <p><b>Control de Cambio de Blancos</b> Original....Gerencia Administrativa</p> <p><b>Informe Mensual</b> Original....Gerencia Administrativa. Primera copia...Archivo.</p> <p style="text-align: center;"><b>ETAPA X</b> <b>SERVICIO A HABITACIONES</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Servicio de Limpieza en Habitaciones.</b></p> <p><b>520.</b> Accede al sistema al inicio de su</p>	<p>del Área de Hospedaje y Cabañas</p> <p>Control de Cambio de Blancos</p> <p>Solicitud de Ropa a la Lavandería de la Zona de Cabañas y Meseta” 3800-009-048</p> <p>Tarjeta Informativa</p> <p>Control de Cambio de Blancos</p> <p>Informe Mensual</p> <p>Listado de Llegadas de Usuarios</p> <p>Listado de Salidas</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
<p>Operador de servicios internos</p> <p>Ama de Llaves y/o Supervisor</p>	<p>jornada verifica y/o Imprime los reportes de Central de Recepción: “Listado de Llegadas de Usuarios”, “Listado de Salidas de Usuarios” y “Listado de Usuarios en Casa”.</p> <p><b>521.</b> Registra en el formato “Control Diario de Ocupación” Clave 3800-009-041 (Anexo 37), el estatus de las habitaciones, casas y/o cabañas según sea el caso, conforme a los reportes de Central de Recepción “Listado de Salidas de Usuarios” y “Listado de Usuarios en Casa”.</p> <p><b>522.</b> Realiza asignación de áreas de trabajo con base al formato “Control Diario de Ocupación” Clave 3800-009-041 (Anexo 37). Registrando dicha asignación en el formato “Reporte Diario de Ocupación” Clave 3800-009-042 (Anexo 38) y en función del personal disponible.</p> <p><b>523.</b> Requisita conforme al “Reporte Diario de Ocupación” Clave 3800-009-042 (Anexo 38) el formato de “Asignación de Área y Control de Llaves” Clave 3800-009-043 (Anexo 39) para hoteles, casas y/o cabañas según sea el caso.</p> <p><b>524.</b> Entrega al Operador de servicios internos el “Reporte Diario de Ocupación” Clave 3800-009-042 (Anexo 38), llaves y/o tarjetas de las habitaciones, casas o cabañas asignadas y obtiene firma de recibido por parte del Operador de servicios internos en el formato “Asignación de Área y Control de Llaves” Clave 3800-009-043 (Anexo 39) para hoteles, casas y/o cabañas.</p>	<p>de Usuarios</p> <p>Listado de Usuarios en Casa</p> <p>Control Diario de Ocupación 3800-009-041</p> <p>Listado de Salidas de Usuarios</p> <p>Listado de Usuarios en Casa</p> <p>Reporte Diario de Ocupación 3800-009-042</p> <p>Control Diario de Ocupación 3800-009-041</p> <p>Reporte Diario de Ocupación 3800-009-042</p> <p>Asignación de Área y Control de Llaves 3800-009-043</p> <p>Reporte Diario de Ocupación 3800-009-042</p> <p>Asignación de Área y Control de Llaves 3800-009-043</p> <p>Reporte Diario de Ocupación</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
<p>Operador de servicios internos</p> <p>Ama de Llaves y/o Supervisor</p> <p>JCU y/o Subgerente de Conservación.</p>	<p><b>525.</b> Recibe y/o solicita material, utensilios de aseo, y suministros conforme a las cantidades registradas en el formato "Reporte diario de ocupación" Clave 3800-009-042 (Anexo 38).</p> <p><b>526.</b> Determina conforme a la clave registrada en el "Reporte Diario de Ocupación" Clave 3800-009-042 (Anexo 38) la cantidad de blancos a solicitar y la registra en el formato "Movimiento Diario de Blancos y Varios" Clave 3800-009-044 (Anexo 40).</p> <p><b>527.</b> Entrega al Operador de servicios internos utensilios de aseo y suministros, blancos limpios solicitados, registra la cantidad entregada en el formato "Movimiento Diario de Blancos y Varios" Clave 3800-009-044 (Anexo 40) y obtiene firma de conformidad.</p> <p>NOTA: Para el Centro Vacacional Oaxtepec los blancos para cabañas se toman del área de ropería correspondiente y se registra en la libreta de Utilería.</p> <p><b>528.</b> Acude a todas las habitaciones asignadas y realiza las siguientes actividades.</p> <p><b>529.</b> Valora de manera visual y física que no existan daños o desperfectos, si no existen desperfectos cuenta los blancos a retirar o acomodar, verificando que estén completos en caso de faltantes realiza las actividades de la 286 a la 288.</p> <p><b>530.</b> Informa al Ama de Llaves y/o Supervisor, para que valore si el desperfecto fue ocasionado por el usuario.</p>	<p>3800-009-042</p> <p>Reporte Diario de Ocupación 3800-009-042</p> <p>Movimiento Diario de Blancos y Varios 3800-009-044</p> <p>Movimiento Diario de Blancos y Varios 3800-009-044</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
<p>Ama de Llaves y/o Supervisor y/o Recepcionista</p> <p>Operador de servicios internos</p> <p>Operador de servicios internos</p>	<p style="text-align: center;"><b>Si es ocasionado por el usuario</b></p> <p><b>531.</b> Solicita al área de mantenimiento la valoración del costo del daño ocasionado.</p> <p><b>532.</b> Valora el costo del daño e informa el costo del desperfecto al Ama de Llaves y/o Supervisor, Operador de servicios internos y/o Recepción para que se realice el cobro correspondiente al usuario.</p> <p style="text-align: center;"><b>Reinicia la actividad 284</b></p> <p style="text-align: center;"><b>No es ocasionado por el usuario</b></p> <p><b>533.</b> Notifica al encargado de Mantenimiento y Conservación para que se programe la reparación del desperfecto.</p> <p><b>534.</b> Elabora en original y copia el "Reporte General de Mantenimiento" Clave 3800-009-023 (Anexo 31), solicitando fecha para el mantenimiento correctivo a realizar, obtiene firma del JCU y/o Subgerente de Conservación, envía copia al área de conservación y determina si se requiere bloqueo de la habitación.</p> <p><b>535.</b> Determina el bloqueo de la habitación, ingresa al sistema y bloquea la habitación, casa o cabaña para que el área de Conservación y Mantenimiento realice el mantenimiento correctivo.</p> <p><b>536.</b> Determina que no requiere bloqueo de habitación Indica a Operador de servicios internos realice el aseo de las habitaciones asignadas dejando la habitación bloqueada para su aseo</p>	<p>Reporte General de Mantenimiento 3800-009-023</p>





Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Ama de Llaves y/o Supervisor	<p>al termino de la reparación.</p> <p><b>537.</b> Determina si existe faltante de blancos y notifica vía telefónica al Ama de Llaves y/o Supervisor y a recepción la cantidad y tipo de faltante.</p> <p><b>538.</b> Elabora el formato “Reporte de Extravío de Blancos” Clave 3800-009-045 (Anexo 41) para que se realice el cobro correspondiente al usuario o responsable del Grupo.</p> <p><b>539.</b> Revisa si existen objetos olvidados en la habitación casa o cabaña.</p> <p style="text-align: center;"><b>Si existen objetos olvidados</b></p> <p><b>540.</b> Entrega al Ama de Llaves y/o Supervisor el o los objetos olvidados para su resguardo y registra en la “Bitácora” la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fecha.</li> <li>• No. consecutivo</li> <li>• No. de folio</li> <li>• Lugar</li> <li>• Descripción del objeto encontrado.</li> <li>• Nombre de la persona que lo encontró</li> <li>• Nombre de la persona a quien se lo entrego.</li> <li>• Firma de recibido de quien recibe el objeto</li> <li>• Fecha de recibido.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Si son reclamados por el usuario</b></p> <p><b>541.</b> Entrega el objeto olvidado al usuario solicitándole muestre una identificación oficial y firme el “Reporte de Objetos Olvidados” Clave 3800-009-046 (Anexo 42).</p>	<p>Reporte de Extravío de Blancos 3800-009-045</p> <p>Bitácora</p> <p>Identificación oficial</p> <p>Reporte de Objetos Olvidados 3800-009-046</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Operador de servicios internos	<p style="text-align: center;"><b>No son reclamados por el usuario</b></p> <p><b>542.</b> Mantiene en custodia por tres meses los objetos olvidados, en caso de no haber sido reclamados durante este tiempo se le entregarán a la persona que lo encontró como premio a su honradez, firmando el "Reporte de Objetos Olvidados" Clave 3800-009-046 (Anexo 42).</p> <p style="text-align: center;"><b>No existen objetos olvidados</b></p> <p><b>543.</b> Realiza limpieza de las habitaciones, casas y/o cabañas asignadas asegurando la calidad en la limpieza de la habitación conforme al formato de "Ayudas visuales" Clave 3800-009-047 (Anexo 43) y cumpliendo con los siguientes estándares de calidad:</p> <p><b>Entrada</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Todas las puertas libres de mugre y marcas.</li><li>• Pasador de hueso y doble seguro funcionado correctamente en su caso.</li><li>• Ruta de evacuación en perfectas condiciones</li></ul> <p><b>Closet</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Closet limpio libre marcas en las paredes, polvo y basura</li><li>• Consistencia en el número de ganchos en los clóset</li></ul> <p><b>Baño</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Todas las lámparas dentro del baño, trabajando correctamente.</li><li>• Baños completamente libres de sarro y hongos.</li><li>• Techos y paredes limpias y en buen estado.</li><li>• Regadera, sanitario y lavabo perfectamente limpios.</li><li>• Drenaje de Regadera y sanitario,</li></ul>	<p>Reporte de Objetos Olvidados 3800-009-046</p> <p>Ayudas visuales 3800-009-047</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
<p>Operador de servicios internos</p> <p>Operador de servicios internos y/o Encargado de Ropería y/o Camarista</p> <p>Operador de servicios internos y/o Encargado de Ropería y/o Camarista</p>	<p>trabajando correctamente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tapón de lavabo trabajando correctamente en su caso.</li> <li>• Todas las toallas perfectamente limpias y en buenas condiciones.</li> <li>• Todas las batas limpias y libres de manchas en su caso.</li> <li>• El piso de la regadera limpio y libre cabellos.</li> <li>• Todos los muebles y suministros perfectamente arreglados acomodados, libres de polvo y basura.</li> </ul> <p><b>Recamara</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Piso limpio, libre de manchas y en buen estado libre de hoyos.</li> <li>• Habitación libre de polvo y malos olores.</li> <li>• Todas las lámparas limpias y libres de polvo y trabajando correctamente</li> <li>• Directorio de servicios y canales en buen estado libre de ralladuras en su caso.</li> <li>• Ventanas y Canceles limpios.</li> <li>• Teléfono disponible junto a la cama y sobre el escritorio o buro.(donde se cuente con el servicio)</li> <li>• Televisión limpia y libre de manchas.</li> <li>• Lista de canales de TV disponibles y colocado en escritorio o sobre el buró.</li> </ul> <p>NOTA: Estos estándares de calidad no son limitativos.</p> <p><b>544.</b> Concluye limpieza de las habitaciones, casas o cabañas asignadas, acude al área correspondiente, entrega y/o acomoda los blancos sucios que fueron recolectados y/o blancos limpios sobrantes y actualiza el formato "Movimiento Diario de Blancos y Varios" Clave 3800-009-044 (Anexo 40) o "Libreta de Utilería" según sea el caso.</p>	<p>Movimiento Diario de Blancos y Varios 3800-009-044</p> <p>Libreta de Utilería</p> <p>Movimiento Diario de Blancos y Varios</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Operador de servicios internos	<p><b>545.</b> Recibe, separa y cuenta los blancos sucios y/o limpios recibidos y registra cantidades recibidas en el formato "Movimiento Diario de Blancos y Varios" Clave 3800-009-044 (Anexo 40).</p> <p><b>546.</b> Verifica que la cantidad de blancos recibida sea igual a la entregada al Operador de servicios internos, en caso de haber diferencias las registra en el formato "Movimiento Diario de Blancos y Varios" Clave 3800-009-044 (Anexo 40) para notificar del faltante al Ama de Llaves y/o Supervisor, firma validando la recepción de blancos y obtiene firma de conformidad del Operador de servicios internos.</p>	<p>3800-009-044</p> <p>Movimiento Diario de Blancos y Varios 3800-009-044</p>
Ama de Llaves y/o Supervisor	<p><b>547.</b> Entrega o coloca en el área correspondiente el material, utensilios de aseo y suministros utilizados para realizar la limpieza de las áreas asignadas.</p> <p><b>548.</b> Actualiza el "Reporte Diario de Ocupación" Clave 3800-009-042 (Anexo 38) el estatus de las habitaciones, casas y/o cabañas asignadas, firma y entrega al Ama Llaves y/o Supervisor junto con las llaves y/o tarjetas correspondientes</p> <p>NOTA: En caso de no realizar la limpieza de alguna habitación, casa o cabaña registra la causa y número de habitación en el reporte.</p>	<p>Reporte Diario de Ocupación 3800-009-042</p>
Ama de Llaves y/o Supervisor	<p><b>549.</b> Recibe "Reporte Diario de Ocupación" Clave 3800-009-042 (Anexo 38) actualizado, y obtiene firma del(a) Operador de servicios internos en el formato "Asignación de Área y Control de Llaves" Clave 3800-009-043 (Anexo 39)</p>	<p>Reporte Diario de Ocupación 3800-009-042</p> <p>Asignación de Área y Control de Llaves 3800-009-043</p> <p>Reporte Diario de</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Ama de Llaves y/o Supervisor	<b>550.</b> Realiza inspección de las áreas de trabajo conforme al "Reporte Diario de Ocupación" Clave 3800-009-042 (Anexo 38), verificando que la limpieza a las habitaciones, casas y/o cabañas este realizada y cumpla con los estándares establecidos.	Ocupación 3800-009-042
	<b>551.</b> Registra en su caso, las observaciones encontradas en el área de trabajo en el "Reporte Diario de Ocupación" Clave 3800-009-042 (Anexo 38) e informa al Operador de servicios internos para que atienda la observación.	Reporte Diario de Ocupación 3800-009-042
	<b>552.</b> Supervisa que no existan desperfectos en las habitaciones asignadas no reportados por el Operador de servicios internos solicita al operador de servicios internos que se realice las actividades de la 409 a la 415.	Reporte Diario de Ocupación 3800-009-042
	<b>553.</b> Verifica que las observaciones de limpieza y desperfectos no reportados hayan sido corregidos y registra las correcciones en el "Reporte Diario de Ocupación" Clave 3800-009-042 (Anexo 38).	Reporte Diario de Ocupación 3800-009-042
	<b>554.</b> Entrega al subgerente de hospedaje para su archivo el "Reporte Diario de Ocupación" Clave 3800-009-042 (Anexo 38) actualizado y firma, validando la inspección y el estatus de las habitaciones	Reporte Diario de Ocupación 3800-009-042
	<b>555.</b> Ingres a al sistema y actualiza el estado de las habitaciones conforme al "Reporte Diario de Ocupación" Clave 3800-009-042 (Anexo 38) y a las observaciones realizadas en el mismo y archiva junto con el formato de "Asignación de Área y Control de	Reporte Diario de Ocupación 3800-009-042 Asignación de Área y Control de Llaves 3800-009-043



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Encargado de Ropería y/o Operador de servicios internos	<p>Llaves" Clave 3800-009-043 (Anexo 39).</p> <p><b>556.</b> Solicita a Recepción o al Encargado de Grupos y Convenciones diariamente los comprobantes de pago "Orden de Cargo" o "Volante de Ingreso a Caja", por el importe y cantidad del faltante de blancos para su integración en el reporte final del día.</p> <p><b>557.</b> Elabora el formato "Reporte de Extravíos de Blancos" Clave 3800-009-045 (Anexo 41) en original y copia, anexa comprobante de pago ("Orden de Cargo" o "Volante de Ingreso a Caja") al original y entrega copia al área de ropería y/o Gerencia de Operaciones.</p> <p><b>558.</b> Requisita al finalizar su jornada, los formatos "Solicitud de Ropa a Lavandería de la Zona de Cabañas y Zona de Meseta" Clave 3800-009-048 (Anexo 44), en caso de solicitar blancos extra, registra el número de comprobante de pago ("Orden de Cargo" o "Volante de Ingreso a Caja") o anexa copia del "Documento que Avale la Solicitud Extra" autorizada por el jefe de área y coloca formatos en el tarjetero correspondiente solicitando blancos a lavandería.</p> <p>NOTA: Esta actividad solo aplica para el CV Oaxtepec</p>	<p>Orden de Cargo</p> <p>Volante de Ingreso a Caja</p> <p>Reporte de Extravíos de Blancos 3800-009-045</p> <p>Orden de Cargo Volante de Ingreso a Caja</p> <p>Solicitud de Ropa a Lavandería de la Zona de Cabañas y Zona de Meseta 3800-009-048</p> <p>Orden de Cargo</p> <p>Volante de Ingreso a Caja</p> <p>Documento que Avale la Solicitud Extra</p>
Encargado de Ropería y/o Operador de servicios internos	<p><b>559.</b> Elabora Mensualmente el "Reporte de Actividades" y entrega al Subgerente de Hospedaje.</p> <p style="text-align: center;"><b>Servicio de Lavado de Blancos</b></p>	<p>Reporte de Actividades</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
<p>Ama de llaves y/o subgerente de hospedaje</p>         <p>Ama de Llaves y/o Subgerente de hospedaje</p>	<p style="text-align: center;"><b>(Centros Vacacionales Metepec, Trinidad y Malintzi)</b></p> <p><b>560.</b> Separa tipos de blancos sucios y cuenta cada uno de ellos, actualiza el formato "Salidas y Entradas de Lavandería" Clave 3800-009-049 (Anexo 45), anotando la cantidad y tipo de blancos sucios que llevará a la planta de lavado.</p> <p><b>561.</b> Carga camioneta del CV con la cantidad de blancos sucios registrados en el formato "Salidas y Entradas de Lavandería" Clave 3800-009-049 (Anexo 45).</p> <p><b>562.</b> Descarga en la planta de lavado y entrega los blancos sucios al encargado de lavandería o supervisor, recibe blancos limpios y registra las cantidades recibidas en el formato "Salidas y Entradas de Lavandería" Clave 3800-009-049 (Anexo 45).</p> <p><b>563.</b> Firma el formato "Salidas y Entradas de Lavandería" Clave 3800-009-049 (Anexo 45) y obtiene firma del encargado de Lavandería o supervisor verificando contra la entrega-recepción de blancos.</p> <p><b>564.</b> Regresa al Centro Vacacional y acomoda los blancos limpios en el área de almacén de blancos.</p> <p><b>565.</b> Genera mensualmente en original y copia el "Informe Mensual de Envío de Ropa a Lavandería" con base en el formato "Salidas y Entradas de Lavandería" Clave 3800-009-049 (Anexo 45), lo firma y entrega al Ama de Llaves y/o Subgerente de hospedaje.</p>	<p>Salidas y Entradas de Lavandería 3800-009-049</p> <p>Salidas y Entradas de Lavandería 3800-009-049</p> <p>Salidas y Entradas de Lavandería 3800-009-048</p> <p>Salidas y Entradas de Lavandería 3800-009-049</p> <p>Informe Mensual de Envío de Ropa a Lavandería</p> <p>Salidas y Entradas de Lavandería 3800-009-049</p> <p>Informe Mensual de Envío de Ropa</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
<p>Ama de Llaves y/o supervisor</p> <p>Operador de servicios Internos</p>	<p><b>566.</b> Recibe y valida que el “Informe Mensual de Envío de Ropa a Lavandería” coincida con las cantidades de blancos registradas en el formato “Salidas y Entradas de Lavandería” Clave 3800-009-049 (Anexo 45).</p> <p style="text-align: center;"><b>No coinciden las cantidades</b></p> <p><b>567.</b> Solicita al Encargado de Ropería corrija el error y elabore nuevamente los documentos.</p> <p style="text-align: center;"><b>Reinicia en la actividad 565</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Si coinciden las cantidades</b></p> <p><b>568.</b> Firma de Vo.Bo. el “Informe Mensual de Envío de Ropa a Lavandería” y distribuye documento. Original ... Archivo 1ª Copia ... Encargado de Ropería</p> <p style="text-align: center;"><b>Inventario de Blancos</b></p> <p><b>569.</b> Entrega al Operador de servicios internos al final de cada mes el formato de “Inventario de Control de Blancos en Habitaciones” Clave 3800-009-050 (Anexo 46), solicitando verifique los blancos existentes de las habitaciones, casas y/o cabañas asignadas.</p> <p><b>570.</b> Recibe el “Inventario de Control de Blancos en Habitaciones” Clave 3800-009-050 (Anexo 46), acude junto con el Encargado de Ropería/Lavandería a las habitaciones casas y/o cabañas correspondientes y verifica que la existencia de blancos en las habitaciones casas y/o cabañas coincida con el “Inventario de Control de Blancos en Habitaciones” Clave</p>	<p>Lavandería</p> <p>Salidas y Entradas de Lavandería 3800-009-049</p> <p>Informe Mensual de Envío de Ropa a Lavandería</p> <p>Inventario de Control de Blancos en Habitaciones 3800-009-050</p> <p>Inventario de Control de Blancos en Habitaciones 3800-009-050</p>





Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Ama de Llaves y/o Supervisor	<p>3800-009-050 (Anexo 46).</p> <p><b>No coincide con el inventario</b></p> <p><b>571.</b> Corrige el “Inventario de Control de Blancos en Habitaciones” Clave 3800-009-050 (Anexo 46) y entrega al Ama de Llaves y/o Supervisor.</p> <p><b>Reinicia en la actividad 569</b></p> <p><b>Si coincide con el inventario</b></p> <p><b>572.</b> Firma validando el “Inventario de Control de Blancos en Habitaciones” Clave 3800-009-050 (Anexo 46) y obtiene firma de Vo. Bo. del Encargado de Ropería o Lavandería según sea el caso.</p> <p><b>573.</b> Realiza conjuntamente con el Encargado de Ropería o Lavandería según sea el caso, el conteo de blancos de almacenes, bodegas, utilerías o sub-almacenes, registra información en “Inventario de Control de Blancos en Habitaciones” Clave 3800-009-050 (Anexo 46) y firman validando existencias.</p> <p><b>574.</b> Solicita al Encargado de Lavandería elabore inventario de control de blancos de lavandería.</p> <p>NOTA: Esta actividad solo aplica para el CV Oaxtepec.</p> <p><b>575.</b> Identifica conjuntamente con el Encargado de Ropería la cantidad de blancos que se encuentran en proceso de lavado con base al “Informe Mensual de Envío de Ropa a Lavandería” y registra cantidades en el formato “Inventario de Control de</p>	<p>Inventario de Control de Blancos en Habitaciones 3800-009-050</p> <p>Inventario de Control de Blancos en Habitaciones 3800-009-050</p> <p>Inventario de Control de Blancos en Habitaciones 3800-009-050</p> <p>Informe Mensual de Envío de Ropa a Lavandería</p> <p>Inventario de Control de Blancos en Habitaciones 3800-009-050</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Ama de Llaves y/o Supervisor	<p>Blancos en Habitaciones” Clave 3800-009-050 (Anexo 46) y firman validando existencias.</p> <p><b>576.</b> Elabora en original y copia el “Informe de Extravío de Blancos” Clave 3800-009-051 (Anexo 47) con base en el “Reporte de Extravíos de Blancos” Clave 3800-009-045 (Anexo 41) anexando comprobantes de pago (“Orden de Cargo” o “Volante de Ingreso a Caja”).</p> <p><b>577.</b> Elabora el “Inventario General de Blancos” 3800-009-052 (Anexo 48) en original y cuatro copias conforme a “Inventario de Control de Blancos en Habitaciones” Clave 3800-009-050 (Anexo 46), “Informe Mensual de Envío de Ropa a Lavandería”, “Informe de Extravío de Blancos” Clave 3800-009-051 (Anexo 47), “Inventario de Control de Blancos de Lavandería” en su caso y distribuye de la siguiente manera: Original .....Gerente General Primera copia...Gerente de Operaciones Segunda copia ...Gerente de Finanzas Tercera Copia...Subgerente de Hospedaje. Cuarta Copia.... Archivo</p>	<p>Informe de Extravío de Blancos 3800-009-051</p> <p>Reporte de Extravíos de Blancos 3800-009-045</p> <p>Orden de Cargo</p> <p>Volante de Ingreso a Caja</p> <p>Inventario General de Blancos 3800-009-052</p> <p>Inventario de Control de Blancos en Habitaciones 3800-009-050</p> <p>Informe Mensual de Envío de Ropa a Lavandería</p> <p>Inventario de Control de Blancos de Lavandería</p> <p>Informe de Extravío de Blancos 3800-009-051</p>
Responsable de Compras	<p><b>578.</b> Determina junto con el Gerente General, Gerente Operativo y Subgerente de hospedaje las acciones correspondientes en cuanto a los faltantes de blancos y en su caso</p>	<p>Requisición de Compra 3800-009-053</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Responsable de Compras	<p>solicitan compra de blancos, elaborando la "Requisición de Compra" Clave 3800-009-053 (Anexo 49).</p> <p><b>Abastecimiento de Materiales</b></p> <p><b>Compras</b></p> <p><b>579.</b> Recibe del área solicitante del Centro Vacacional "Requisición de Compra" Clave 3800-009-053 (Anexo 49) en cuatro tantos originales, verifica que cuente con el sello "No existencia en el Almacén" y firmas de los responsables del área de no ser así devuelve documento y solicita al área recabe las firmas y sello correspondientes.</p> <p><b>580.</b> Sella y firma de recibido los cuatro tantos de la "Requisición de Compra" Clave 3800-009-053 (Anexo 49) y entrega el primer tanto al área solicitante.</p> <p><b>581.</b> Realiza cotizaciones con varios proveedores, mediante el dictamen correspondiente solicita la aprobación del área solicitante y elabora "Cuadro Comparativo de Cotizaciones" Clave 3800-009-054 (Anexo 50) y elige el más adecuado en función de la calidad y el precio.</p> <p><b>582.</b> Obtiene vo. bo. del Gerente Administrativo o Gerente de Mantenimiento y servicios generales conforme al "Cuadro Comparativo de Cotizaciones" Clave 3800-009-054 (Anexo 50), entrega junto con el segundo tanto de la "Requisición de Compra" Clave 3800-009-053 (Anexo 49) al área de Contabilidad y Finanzas para solicitar el "Dictamen de</p>	<p>Requisición de Compra 3800-009-053</p> <p>Requisición de Compra 3800-009-053</p> <p>Cuadro Comparativo de Cotizaciones 3800-009-054</p> <p>Cotización Cuadro Comparativo de Cotizaciones 3800-009-054</p> <p>Requisición de Compra 3800-009-053</p> <p>Dictamen de Disponibilidad Presupuestal</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Responsable de Compras	Disponibilidad Presupuestal Definitivo” y obtiene sello de recibido.	Definitivo
	<p align="center"><b>No entrega el Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Definitivo</b></p>	Requisición de Compra
	<p><b>583.</b> Notifica al área solicitante la falta de presupuesto, cancela y devuelve el tercer tanto de la “Requisición de Compra” Clave 3800-009-053 (Anexo 49) al área correspondiente y Conserva el cuarto tanto para su archivo.</p>	3800-009-052
	<p align="center"><b>Si entrega el Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Definitivo</b></p>	Requisición de Compra
	<p><b>584.</b> Realiza licitación, adjudicación directa y/o Invitación a cuando menos tres proveedores según sea el caso, acuerda fecha de entrega, registra fecha en la “Requisición de Compra” Clave 3800-009-053 (Anexo 49) y distribuye documentación de la siguiente manera:  <b>Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Definitivo</b>  Original ... Almacén  1ª copia ... Archivo  <b>Requisición de Compra</b>  Original... Almacén.  1ª Copia... Archivo.</p>	3800-009-053  Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Definitivo
	<p align="center"><b>Licitación para la compra de suministros y artículos varios</b></p>	Memorándum de Requerimiento
<p><b>585.</b> Recibe el “Memorándum de Requerimiento” anual de material con firma del responsable del área solicitante.</p>	Memorándum de Requerimiento	
<p><b>586.</b> Verifica junto con almacén que la cantidad y tipo de productos solicitados</p>		



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Responsable de Compras	<p>en el “Memorándum de Requerimiento” sean los correctos de acuerdo a su desplazamiento y existencia en almacén y/o Bodega.</p> <p style="text-align: center;"><b>No es correcta la cantidad y tipo de productos</b></p> <p><b>587.</b> Solicita nuevamente la elaboración del “Memorándum de Requerimiento” anexando “Reportes del Sistema” o Kardex de existencias y desplazamiento de los productos solicitados, anotando productos y cantidades adecuadas.</p>	<p>Memorándum de Requerimiento</p> <p>Reportes del Sistema</p>
	<p style="text-align: center;"><b>Reinicia en la actividad 586</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Si es correcta la cantidad y tipo de productos</b></p> <p><b>588.</b> Envía el “Memorándum de Requerimiento” al Gerente Administrativo y/o Gerente Operativo o Gerente de Mantenimiento y servicios Generales anexando “Reportes del Sistema” de existencias y desplazamiento de los productos solicitados para que selle, firme y valide, entrega un tanto a Finanzas para tramitar el “Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo” y obtiene sello y firma de recibido.</p> <p><b>589.</b> Recibe de Finanzas el “Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo” en original y copia, elabora “Memorándum para Licitación” en dos tantos y obtiene firma de vo. bo. de la Administración General para llevar a cabo la licitación.</p> <p>NOTA: Para el CV Oaxtepec continúa en la Actividad 598</p>	<p>Memorándum de Requerimiento</p> <p>Reportes del Sistema</p> <p>Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo</p> <p>Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo</p> <p>Memorándum para Licitación</p> <p>Necesidades de</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Responsable de Compras	<b>590.</b> Elabora en original y copia el formato "Necesidades de Suministro y Calendario de Entregas".	Suministro y Calendario de Entregas
	<b>591.</b> Envía al área de Abastecimientos o Adquisiciones del Almacén Delegacional el original del "Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo", "Memorándum para Licitación" con el vo. bo. de la Administración General, el formato "Necesidades de Suministro" y "Calendario de Entregas" para que lleve a cabo la convocatoria de licitación.	Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo Memorándum para Licitación Necesidades de Suministro y Calendario de Entregas
	<b>592.</b> Obtiene del área de Abastecimientos o Adquisiciones del Almacén Delegacional firma y sello de recibido en el "Memorándum para Licitación" y archiva en expediente de licitación anexando copia de la documentación.	Memorándum para Licitación Correo electrónico
	<b>593.</b> Recibe del área de Abastecimientos o Adquisiciones del Almacén Delegacional correo electrónico u "Oficio" de la convocatoria para los eventos de licitación y realiza seguimiento hasta su falló.	Oficio Contrato
	<b>594.</b> Elabora en dos tantos "Contrato" para el proveedor o proveedores que resultaron adjudicados en el falló de la licitación, obtiene firma del representante legal del proveedor y le entrega un tanto del "Contrato".	Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Definitivo Contrato



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Gerente de Conservación	<p><b>596.</b> Obtiene el sello en el (los) “Contrato(s)” y “Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Definitivo” de la probación del alta en el sistema SAI de la Coordinación de Abastecimiento y Equipamiento del Almacén General Delegacional.</p>	<p>Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Definitivo</p> <p>Calendario de Entregas</p>
	<p><b>597.</b> Da de alta en el sistema SAI para permitir que el área de Finanzas del CV emita los pagos y da seguimiento al “Calendario de Entregas”.</p>	<p>Convocatoria de Licitación Pública</p>
	<p><b>598.</b> Elabora “Convocatoria de Licitación Pública” obtiene firma del Administrador, vo. bo. de la Delegación, solicita y recibe del área de Finanzas el “Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Definitivo”.</p> <p>NOTA: Solo aplica para el CV Oaxtepec</p>	<p>Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Definitivo</p> <p>Oficio</p>
	<p><b>599.</b> Elabora “Oficio” anexa copia del “Expediente”, y CD y envía a la Coordinación de Legislación y Consulta para publicar la licitación en el “Diario Oficial de la Federación”.</p> <p>NOTA: Esta actividad solo aplica para el CV Oaxtepec</p>	<p>Expediente</p> <p>Diario Oficial de la Federación</p>
	<p><b>600.</b> Elabora en cuatro tantos originales “Contrato(s)” (estableciendo fechas de entrega) para el proveedor o proveedores que resultaron adjudicado(s) en el falló de la licitación, obtiene firma del representante legal del proveedor y distribuye de la siguiente manera: Primer tanto ... Proveedor Segundo tanto ... Finanzas (para pago al proveedor) Tercer tanto ... Almacén</p>	<p>Contrato</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
	<p>Cuarto tanto ... Expediente</p> <p>NOTA: Esta actividad solo aplica para el CV Oaxtepec</p> <p style="text-align: center;"><b>ETAPA XI CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO Planeación de Mantenimiento y Conservación.</b></p> <p><b>601.</b> Elabora en el mes de enero el “Programa Anual de Operación” con base al presupuesto anual asignado y prioridades del Centro Vacacional.</p> <p><b>602.</b> Envía el “Programa Anual de Operación” al Administrador y/o Gerente del Centro Vacacional para su vo. bo.</p> <p style="text-align: center;"><b>No obtiene visto bueno</b></p> <p><b>603.</b> Elabora nuevamente el “Programa Anual de Operación” conforme a las observaciones y modificaciones realizadas por el Administrador y/o Gerente del CV.</p> <p style="text-align: center;"><b>Reinicia en la actividad 601</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Si obtiene el visto bueno</b></p> <p><b>604.</b> Presenta el “Programa Anual de Operación” con el vo. bo. del Administrador/Gerente del CV al Área de Evaluación de la División de Conservación en Nivel Central solicitando su aprobación.</p> <p style="text-align: center;"><b>No obtiene aprobación</b></p> <p><b>605.</b> Atienden las observaciones realizadas por el área de Evaluación de la División de Conservación en Nivel Central.</p>	<p>Programa Anual de Operación</p> <p>Programa Anual de Operación</p> <p>Programa Anual de Operación</p> <p>Programa Anual de Operación</p>





Responsable	Actividad	Documentos involucrados
<p>Gerente de Conservación</p> <p>JCU y/o Subgerente de Conservación</p> <p>Técnico Especialista</p> <p>Técnico Especialista</p>	<p style="text-align: center;"><b>Reinicia en la actividad 601</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Si obtiene aprobación</b></p> <p><b>606.</b>Elabora conforme al “Programa Anual de Operación” el “Programa Anual de Mantenimiento Preventivo y el “Programa Anual para el Mantenimiento y Operación de Maquinaria”.</p> <p>NOTA: En caso de contar con actividades de mantenimiento programadas en las cuales no se cuente con la especialización continúa en la Actividad 502 y para Mantenimiento Preventivo continúa en la Actividad 487</p> <p style="text-align: center;"><b>Contratación de trabajos y/o Servicios de Mantenimiento</b></p> <p><b>607.</b>Coordina junto con las áreas involucradas y el Administrador y/o Gerente del CV la contratación de los trabajos y/o servicios de mantenimiento con base en las políticas y requerimientos normativos del IMSS.</p> <p style="text-align: center;"><b>Mantenimiento Preventivo</b></p> <p><b>608.</b> Requisita “Orden de Servicio” de las actividades por realizar de cada técnico especialista conforme a los programas: “Programa de Mantenimiento Preventivo” y el “Programa para el Mantenimiento y Operación de Maquinaria”.</p> <p><b>609.</b> Recibe las “Ordenes de Servicio” de las áreas de trabajo asignadas (mantenimiento preventivo y/o requerimientos contratados por el</p>	<p>Programa Anual de Operación Programa Anual de Mantenimiento Preventivo</p> <p>Orden de Servicio</p> <p>Programa de Mantenimiento Preventivo</p> <p>Programa para el Mantenimiento y Operación de Maquinaria</p> <p>Ordenes de Servicio</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Técnico Especialista	<p>coordinador de grupo), y el material necesario.</p> <p><b>610.</b> Evalúa si requiere algún otro material de almacén o bodega y requisita original y tres copias del “Vale de Salida del Almacén” clave: 3800-009-022 (Anexo 30) con la cantidad de material requerido para realizar el trabajo indicado en las “Ordenes de Servicio” del área y firma de autorización del JCU y/o Subgerente de Conservación.</p> <p><b>611.</b> Acude al almacén y/o Bodega solicita material y entrega el “Vale de Salida del Almacén” clave: 3800-009-022 (Anexo 30).</p> <p>Nota: Para control de almacén continúa en la Actividad 652</p> <p><b>No hay existencia de material</b></p> <p><b>612.</b> Elabora “Requisición de Compra” clave: 3800-009-053 (Anexo 49), entrega al almacén obtiene folio, fecha, firma del encargado de almacén y/o Bodega y sello con la leyenda “No Existencia en Almacén”.</p> <p><b>613.</b> Anota en la “Orden de Servicio” las observaciones por las cuales no pudo llevar a cabo el trabajo indicado para que se programe nuevamente.</p> <p><b>Reinicia la actividad 608</b></p> <p><b>Si hay existencia de material</b></p> <p><b>614.</b> Recibe material solicitado y firma el “Vale de Salida del Almacén” clave: 3800-009-022 (Anexo 30) y determina si el trabajo a realizar es para Mantenimiento de Instalaciones y/o</p>	<p>Vale de Salida del Almacén 3800-009-022</p> <p>Orden de Servicio</p> <p>Vale de Salida del Almacén 3800-009-022</p> <p>Requisición de Compra 3800-009-053</p> <p>Orden de Servicio</p> <p>Vale de Salida del Almacén 3800-009-022</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
JCU y/o Subgerente de Conservación	<p>Maquinaria</p> <p><b>No es para mantenimiento de instalaciones y/o maquinaria</b></p> <p><b>615.</b> Realiza las actividades contenidas en la orden de servicio y las registra en la "Bitácora" de conservación.</p> <p><b>Continúa en la actividad 623</b></p> <p><b>Si es para mantenimiento de instalaciones y maquinaria</b></p> <p><b>616.</b> Acude al área en dónde se encuentra la las instalaciones y/o maquinaria a su cargo, realiza el mantenimiento preventivo indicado en la "Orden de Servicio" correspondiente y detecta si existen desperfectos en las instalaciones y/o maquinaria.</p> <p><b>Si detecta desperfectos</b></p> <p><b>617.</b> Notifica al Subgerente de Conservación para que programe el mantenimiento correctivo y registra en "Bitácora" las actividades realizadas.</p> <p><b>Reinicia en la actividad 608</b></p> <p><b>No detecta desperfectos</b></p>	Bitácora
	<p><b>618.</b> Registra en la "Orden de Servicio" la cantidad, tipo de material y tiempo utilizado para realizar mantenimiento preventivo, y/o requerimiento contratado por el coordinador del grupo.</p> <p><b>619.</b> Entrega al finalizar los trabajos asignados, la "Orden de Servicio" al JCU y/o Subgerente de Conservación para que supervise que el mantenimiento preventivo, y/o requerimiento contratado</p>	Orden de Servicio



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Conservación	por el coordinador del grupo este realizado correctamente.	Orden de Servicio
	<b>No está realizado correctamente</b>	
	<b>620.</b> Anota observaciones en las “Orden de Servicio” y devuelve al técnico especialista solicitando su corrección y verifica que se realice.	
	<b>Reinicia en la actividad 612</b>	
	<b>Si está realizado correctamente</b>	Orden de Servicio
	<b>621.</b> Firma la “Orden de Servicio” Aprobando el trabajo realizado.	Reporte Semanal de Mantenimiento
	<b>622.</b> Elabora el “Reporte Semanal de Mantenimiento” con las actividades realizadas y envía a la Gerencia de Conservación y Mantenimiento.	
	<b>Mantenimiento Correctivo</b>	Circular de servicios contratados
Técnico especialista	<b>623.</b> Recibe del encargado de Grupos y Convenciones la “Circular de servicios contratados” o notificación de desperfecto si recibe “Circular de servicios contratados” verifica el tipo de requerimiento solicitado por el grupo, fecha a realizarlo y asigna personal para realizar el requerimiento.	Orden de Servicio
Técnico Especialista	<b>624.</b> Elabora “Orden de Servicio” y entrega al personal asignado informando trabajo a realizar, fecha en que debe estar terminado y área donde debe realizarse.	Bitácora
	<b>625.</b> Registra en “Bitácora”: hora, folio, tipo de correctivo y responsable.	
	<b>626.</b> Acude a revisar el desperfecto al área indicada.	Reporte General de Mantenimiento



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Técnico Especialista	<p><b>627.</b> Evalúa el costo de la reparación del desperfecto y notifica al Ama de llaves, Camarista y/o Recepción en su caso para que realicen cobro al usuario, recibe del Ama de llaves Reporte General de Mantenimiento” clave: 3800-009-023 (Anexo 31).</p>	3800-009-023
	<p><b>628.</b> Determina si puede realizar el mantenimiento correctivo.</p> <p style="text-align: center;"><b>No puede realizar el mantenimiento correctivo</b></p>	Orden de Servicio
	<p><b>629.</b> Informa al Subgerente de Conservación que no puede realizar el mantenimiento correctivo para que realice la subrogación del trabajo y entrega “Orden de Servicio”.</p> <p style="text-align: center;"><b>Continúa en la actividad 638</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Si puede realizar el mantenimiento correctivo</b></p>	Vale de Salida del Almacén 3800-009-022
	<p><b>630.</b> Elabora en original y tres copias el “Vale de Salida del Almacén” clave: 3800-009-022 (Anexo 30) con la cantidad de material necesario y solicita firma de autorización del JCU y/o Subgerente de Conservación.</p>	Vale de Salida del Almacén 3800-009-022
	<p><b>631.</b> Acude al almacén, entrega “Vale de Salida del Almacén” clave: 3800-009-022 (Anexo 30) y solicita material.</p> <p style="text-align: center;"><b>No cuenta con existencia del material</b></p>	
	<p><b>632.</b> Realiza actividades de Abastecimiento de materiales de la 579 a la 600</p> <p style="text-align: center;"><b>Si cuenta con existencia del material</b></p>	Vale de Salida del Almacén 3800-009-022



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
<p>JCU y/o Subgerente de Conservación y/o Responsable del área usuaria</p>	<p><b>633.</b> Recibe y firma "Vale de Salida del Almacén" clave: 3800-009-022 (Anexo 30).</p> <p><b>634.</b> Realiza el trabajo y registra en la "Orden de Servicio" la cantidad, tipo de materiales y tiempo utilizado.</p> <p><b>635.</b> Notifica al responsable del área solicitante que el trabajo ha sido realizado y obtiene firma de vo. bo. en la "Orden de Servicio".</p> <p><b>636.</b> Finaliza el mantenimiento a habitaciones y notifica al ama de llaves o Gerente de operaciones para que desbloquee la habitación en el sistema.</p> <p style="text-align: center;"><b>Subrogación de Servicios de Mantenimiento</b></p>	<p>Orden de Servicio</p> <p>Orden de Servicio</p>
<p>JCU y/o Subgerente de Conservación</p> <p>JCU y/o Subgerente de Conservación</p>	<p><b>637.</b> Determina de acuerdo al costo de la actividad por subrogar si se realizará asignación directa, licitación o solicitud de reparación (conforme a los montos estipulados en el diario oficial de la federación).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si es adjudicación directa continua en la actividad 638</li> <li>• Si es Licitación de obra pública continúa en la Actividad 646</li> <li>• Si es invitación a tres o más proveedores continúa en la Actividad 663</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Adjudicación Directa</b></p> <p><b>638.</b> Solicita cotización a tres proveedores diferentes, elabora "Cuadro Comparativo de Cotizaciones" clave: 3800-009-054 (Anexo 50) de cotizaciones, selecciona al más adecuado en función a los precios de referencia y obtiene del Gerente General firma de autorización.</p>	<p>Cuadro Comparativo de Cotizaciones 3800-009-054</p> <p>Dictamen de Disponibilidad</p>









Responsable	Actividad	Documentos involucrados
<p>Responsable de Supervisión</p> <p>Subgerente de Conservación</p> <p>Subgerente de Conservación/Personal de la Delegación Correspondiente</p>	<p>651. Lleva acabo el acto de entrega-recepción de "Propuestas Técnicas y Económicas" y elabora el acta correspondiente de cada uno de los proveedores.</p>	<p>Propuesta Técnica y Económica</p>
	<p>652. Revisa cada Propuesta Técnica y Económica" verificando que cumplan con todos los requerimientos establecidos en las "Bases de Licitación" y emite dictamen de fallo y realiza evento de notificación de fallo.</p>	<p>Bases de Licitación</p> <p>Dictamen de Fallo</p> <p>Contrato</p>
	<p>653. Elabora "Contrato" en cuatro tantos originales, obtiene firmas del Administrador General, Gerente Administrativo, Gerente de Conservación y distribuye de la siguiente manera.            1<sup>er</sup> Original ... Finanzas            2<sup>do</sup> Original ... Proveedor            3<sup>er</sup> Original ... Conservación del CV            4<sup>to</sup> Original ... Archivo</p>	<p>Póliza de Garantía</p>
	<p>654. Recibe del Proveedor ganador, original y copia de la "Póliza de Garantía" en los tiempos determinados y distribuye.            Original ... Finanzas            1<sup>a</sup> copia... Archivo</p>	<p>Bitácora de Obra</p>
	<p>655. Establece de acuerdo al catálogo de procesos al personal responsable por la parte del CV de dar seguimiento y supervisar el trabajo a realizar, solicita al proveedor ganador el nombre de su responsable, registra responsables en "Bitácora de Obra" y recaba firmas.</p>	<p>Bitácora de Obra</p>
	<p>656. Supervisa el avance y calidad del trabajo realizado y registra en la "Bitácora de Obra" las actividades realizadas, avances e incidencias.</p>	<p>Bitácora de Obra</p>
	<p>657. Recibe reportes, revisa observaciones</p>	



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
<p>Subgerente de Conservación/Personal de la Delegación Correspondiente</p>	<p>registradas en la "Bitácora de Obra", realiza inspecciones dando seguimiento al trabajo y verificando que se corrijan las incidencias.</p> <p><b>658.</b> Recibe notificación de que el trabajo ha sido concluido y verifica que este realizado de acuerdo a lo contratado.</p> <p style="text-align: center;"><b>No se realizó conforme a lo contratado</b></p> <p><b>659.</b> Notifica al proveedor el defecto o deficiencia del trabajo realizado y solicita que realice las correcciones correspondientes.</p> <p><b>660.</b> Solicita al proveedor realice las correcciones necesarias e informa al área de finanzas que el trabajo no ha sido liberado para el pago al proveedor hasta que cumpla con lo contratado.</p> <p style="text-align: center;"><b>Reinicia en la actividad 536</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Si se realizó conforme a lo contratado</b></p>	
<p>Subgerente de Conservación</p>	<p><b>661.</b> Recibe del proveedor "Factura" por el trabajo realizado, verifica que el importe corresponda a lo establecido en el "Contrato" y envía "Factura" al área de Finanzas del Centro Vacacional.</p>	<p>Factura</p> <p>Contrato</p>
<p>Subgerente de Conservación</p>	<p><b>662.</b> Elabora "Reporte de las Actividades Subrogadas" y envía a la Gerencia de Conservación y Mantenimiento del CV.</p> <p style="text-align: center;"><b>Invitación a cuando menos tres proveedores</b></p> <p><b>663.</b> Elabora "Solicitud de Reparación" clave</p>	<p>Reporte de las Actividades Subrogadas</p> <p>Solicitud de Reparación 3800-009-055</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Responsable de Almacén o bodega y/o Auxiliar de Almacén	<p>3800-009-055 (Anexo 51), y solicita cotizaciones a los proveedores autorizados en base al catalogo de proveedores y selecciona al más adecuado.</p> <p>NOTA: Cuando el monto no es mayor a tres mil pesos y con fundamento en los oficios circulares 099001610000/DTE/0509 y 099001610000/DTE/0105 del IMSS</p> <p>664. Recibe en el CV al proveedor seleccionado e indica área y tipo de trabajo a realizar, efectuando las actividad 656 a la 661</p> <p>665. Captura mensualmente de manera electrónica, los reportes solicitados por el área normativa de conservación.</p> <p style="text-align: center;"><b>Control de Almacén</b></p>	<p>Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Definitivo</p>
Responsable del área usuaria	<p>666. Recibe del área de compras y/o finanzas del CV el "Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Definitivo" y "Requisición de Compra" clave: 3800-009-053 (Anexo 49) verificando las fechas de entrega acordadas.</p> <p>667. Verifica si el material se recibe con inspección del área usuaria o sin ella.</p> <p style="text-align: center;"><b>Si requiere inspección del área usuaria</b></p>	<p>Requisición de Compra 3800-009-053</p>
Responsable de Almacén o bodega y/o Auxiliar de Almacén	<p>668. Notifica al área usuaria la llegada del material para que acuda al almacén a realizar inspección.</p> <p>669. Verifica junto con el encargado de almacén y/o bodega o auxiliar de almacén, que el material cumpla con las</p>	<p>Requisición de Compra 3800-009-053</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Responsable de Almacén o bodega y/o Auxiliar de Almacén	<p>características y especificaciones requeridas en la "Requisición de Compra" clave: 3800-009-053 (Anexo 49).</p> <p><b>Continúa en la actividad 670</b></p> <p><b>No requiere inspección del área usuaria</b></p>	Factura
	<p>670. Recibe material, "Factura" en original y dos copias por parte del proveedor.</p> <p>671. Verifica que el material cumpla con las características y especificaciones requeridas.</p> <p><b>No cumple con las características y especificaciones requeridas</b></p>	Factura
	<p>672. Devuelve "Factura", y material al Proveedor, indicando las causas del rechazo y solicita entregue material que cumpla con las características y/o especificaciones contratadas y notifica al área usuaria y al área de compras del rechazo.</p> <p><b>Reinicia en la actividad 667</b></p> <p><b>Si cumple con las características y especificaciones requeridas</b></p>	Factura
	<p>673. Verifica que la cantidad, y precio establecido en la "Factura" coincida con lo recibido y con la "Requisición de Compra" Clave: 3800-009-053 (Anexo 49) y/o "Contrato", así como los datos fiscales del Centro Vacacional en caso contrario recibe material con copia de la "Factura" y solicita al proveedor cambio de la misma.</p>	Requisición de Compra 3800-009-053 Contrato Factura Libro de Altas





Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Responsable de Almacén o bodega y/o Auxiliar de Almacén	<p>681. Recibe en original y tres copias el "Vale de Salida del Almacén" clave: 3800-009-022 (Anexo 30), verifica que cuente con el sello presupuestal según sea el caso y firmas correspondientes</p> <p>NOTA: Sin el sello presupuestal y firmas en el "Vale de Salida del Almacén" no se podrá entregar ningún material</p>	
	<p>682. Verifica si cuenta con existencia de materiales requeridos.</p> <p><b>No hay existencia en almacén</b></p>	Requisición de Compra 3800-009-053
	<p>683. Notifica al área solicitante la falta de existencia de los productos y/o materiales requeridos y solicita elabore en cuatro tantos la "Requisición de Compra" clave: 3800-009-053 (Anexo 49).</p>	Requisición de Compra 3800-009-053
	<p>684. Recibe en cuatro tantos la "Requisición de Compra" clave: 3800-009-053 (Anexo 49), asigna folio, fecha, firma y sella la "Requisición de Compra" clave: 3800-009-053 (Anexo 49) con la leyenda de "No existencia en almacén" y entrega al área solicitante.</p> <p><b>Reinicia en la actividad 579</b></p> <p><b>Si hay existencia en almacén</b></p>	Vale de Salida del Almacén 3800-009-022
	<p>685. Entrega materiales requeridos y obtiene nombre y firma de recepción en el "Vale de Salida del Almacén" clave: 3800-009-022 (Anexo 30)</p>	Vale de Salida del Almacén 3800-009-022
	<p>686. Captura el "Vale de Salida del Almacén" clave: 3800-009-022 (Anexo 30) en sistema y/o Kardex, registrando de manera manual en el vale, precio unitario</p>	



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
	<p>de los productos y/o materiales, importe total, folio y fecha que proporciona el sistema y distribuye de la siguiente manera: O original... Responsable de Almacén 1ª copia... Responsable de Almacén 2ª copia ... Área Solicitante 3ª copia... Archivo.</p> <p><b>687.</b> Elabora "Informe Mensual" de los movimientos registrados.</p> <p><b>688.</b> Registra la salida de los productos y/o materiales del "Vale de Salida del Almacén" clave: 3800-009-022 (Anexo 30) en el Kardex "Tarjeta de Almacén" y archiva.</p> <p><b>689.</b> Archiva copia de la "Factura" y elabora mensualmente el "Informe de Saldos por Cuentas Contables" y "Memorándum", enviando al Gerente Administrativo para vo. bo. Y al área de Finanzas en caso de contar con mermas realiza ajuste en el inventario anual y de contar con productos deteriorados elabora "Acta Administrativa".</p> <p>NOTA: Esta actividad solo aplica para el CV Oaxtepec.</p> <p><b>690.</b> Compara los Informes elaborados por el Responsable de Almacén y/o Bodega y/o Auxiliar de Almacén contra el "Informe de Saldos por Cuentas Contables" en su caso y archiva.</p> <p style="text-align: center;"><b>Fin del procedimiento</b></p>	<p>Informe Mensual</p> <p>Vale de Salida del Almacén 3800-009-022</p> <p>Tarjeta de Almacén</p> <p>Factura</p> <p>Informe de Saldos por Cuentas Contables</p> <p>Memorándum</p> <p>Acta Administrativa</p> <p>Informe de Saldos por Cuentas Contables</p>

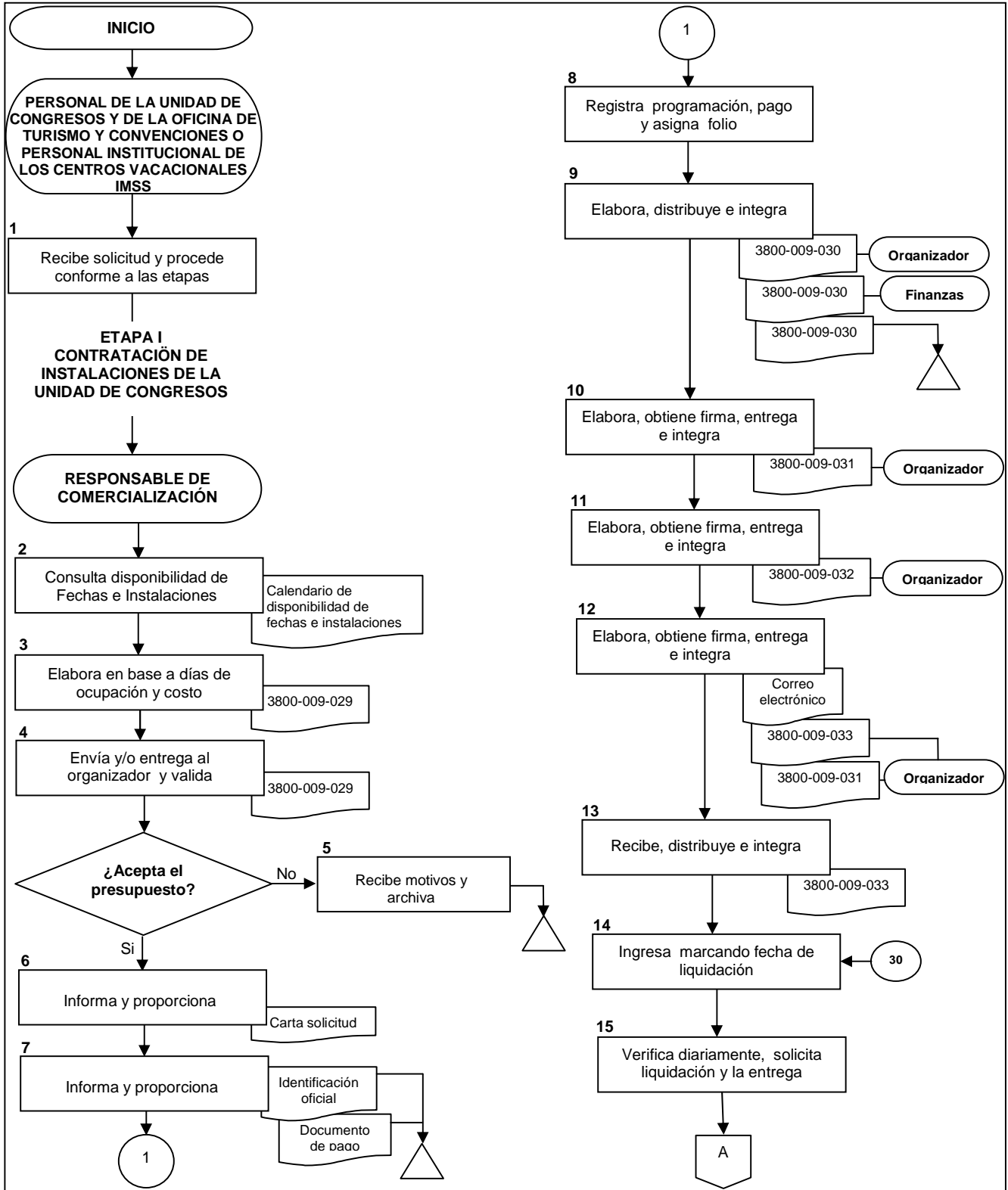


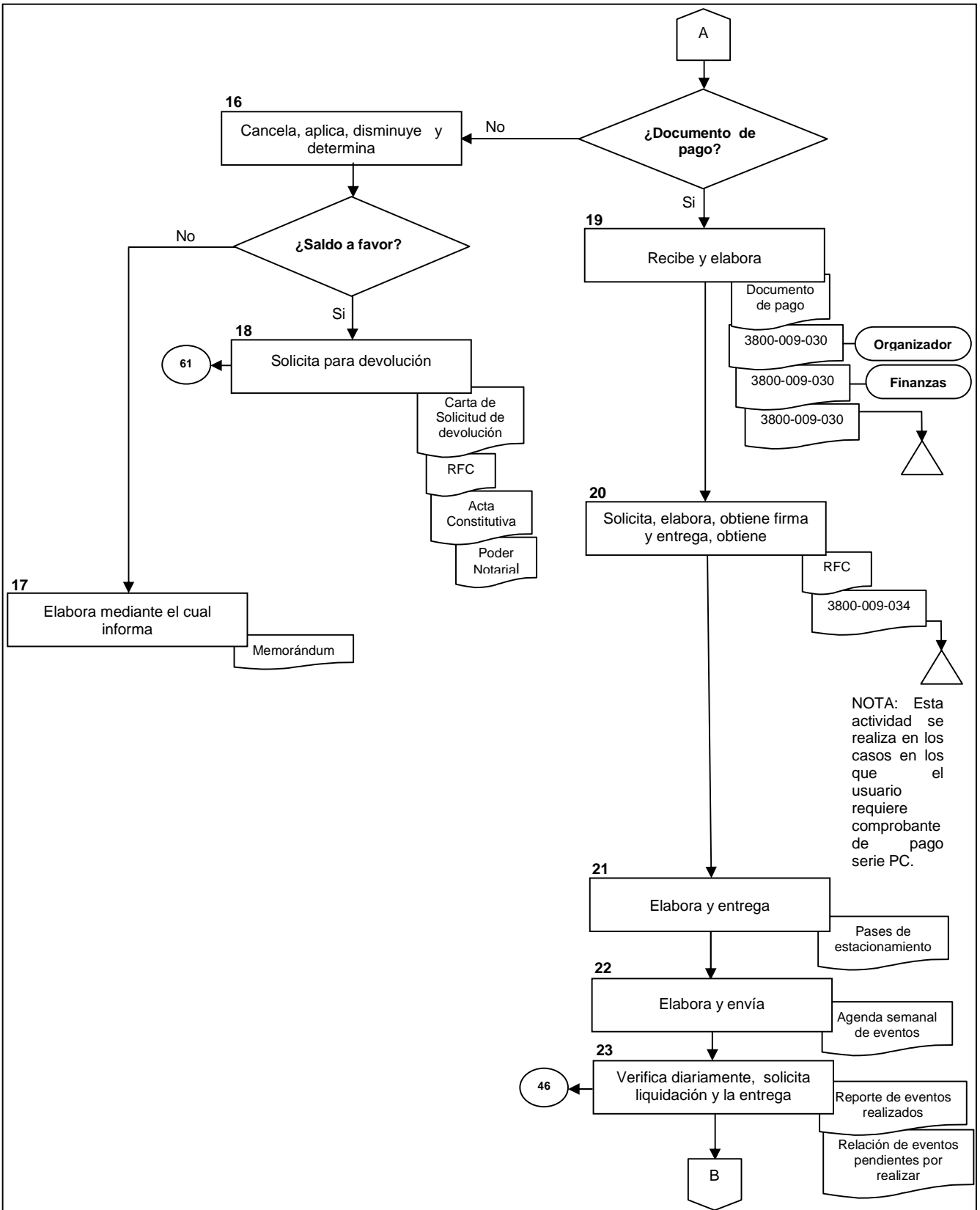
<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documentos involucrados</b>

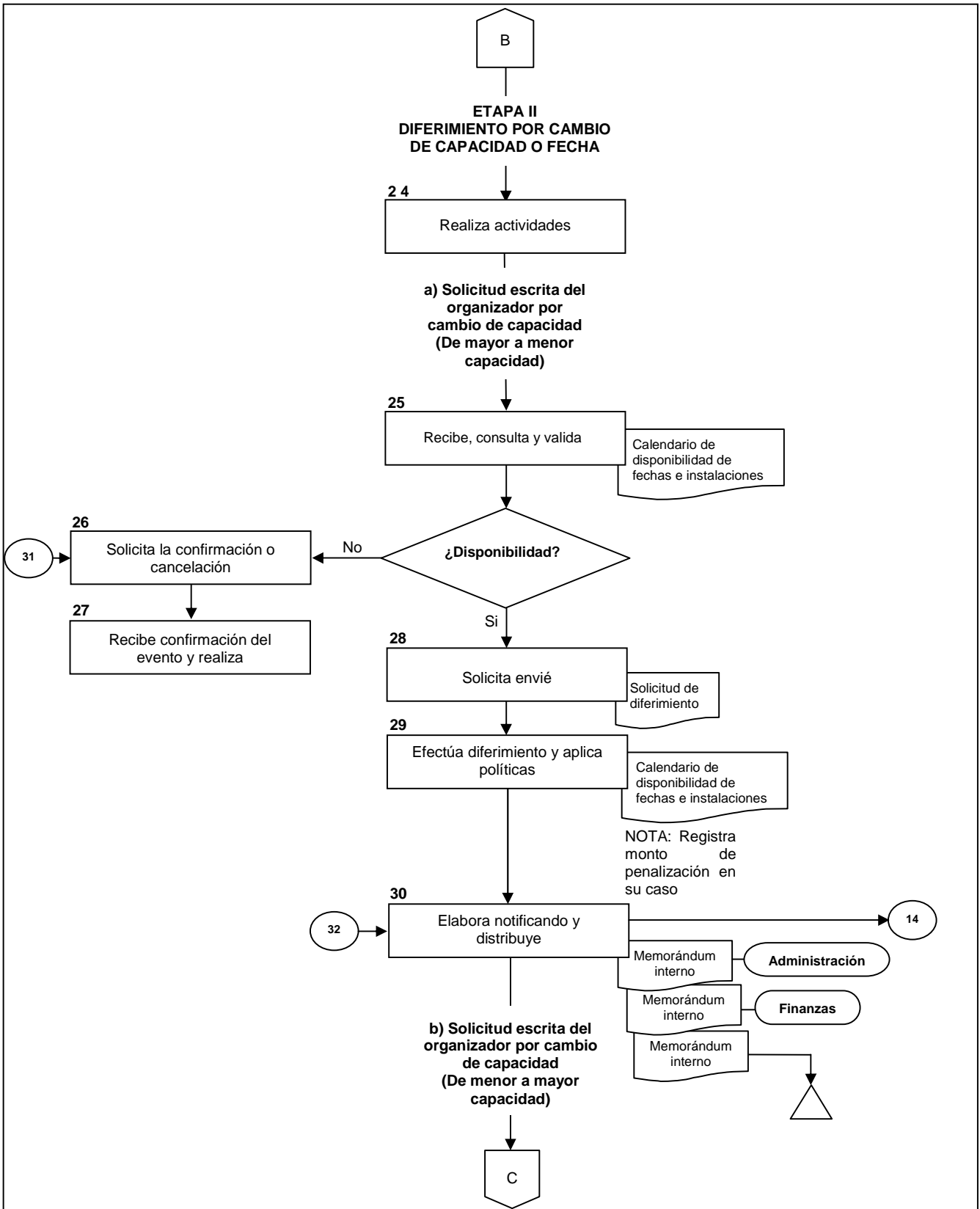


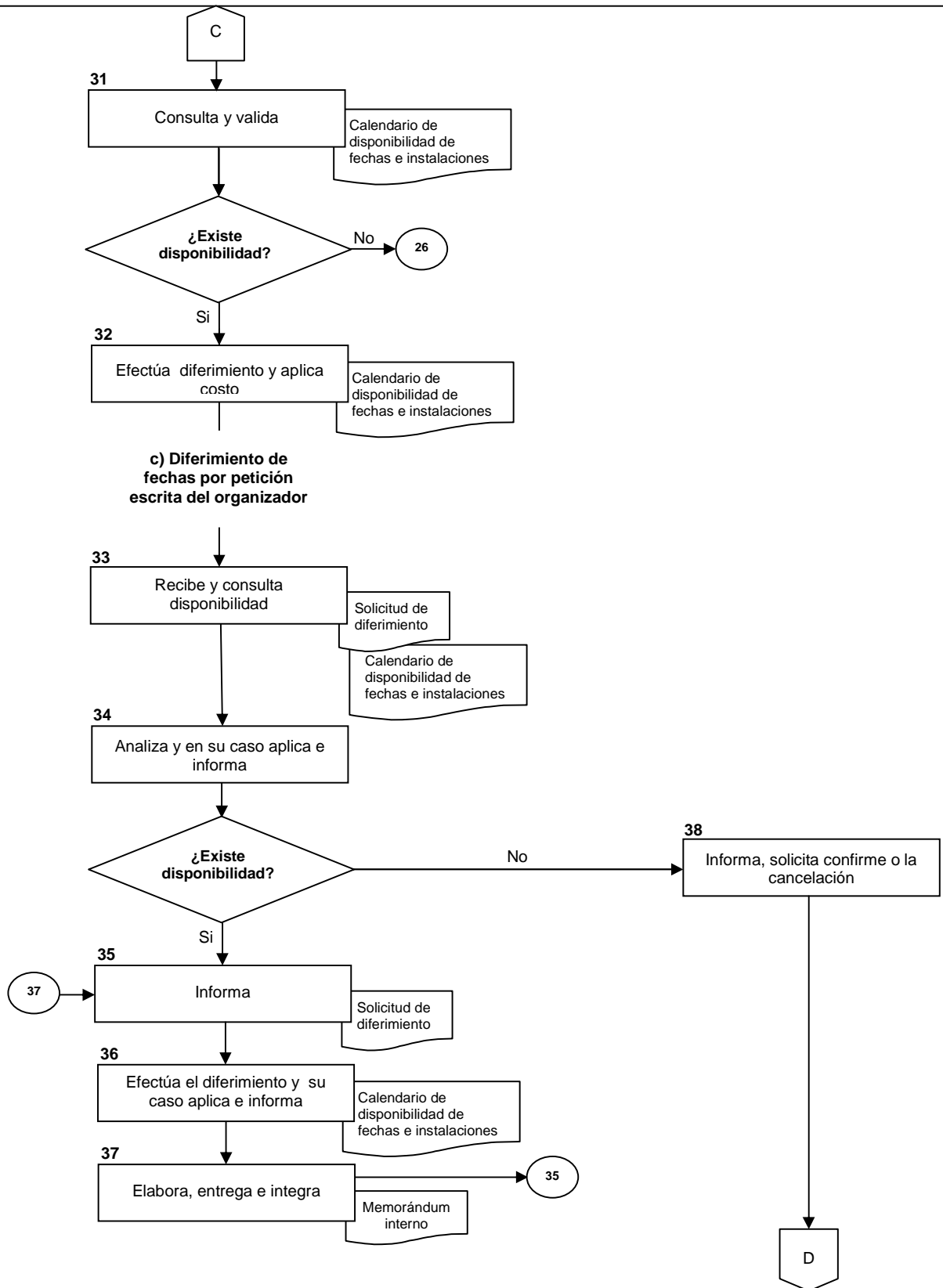


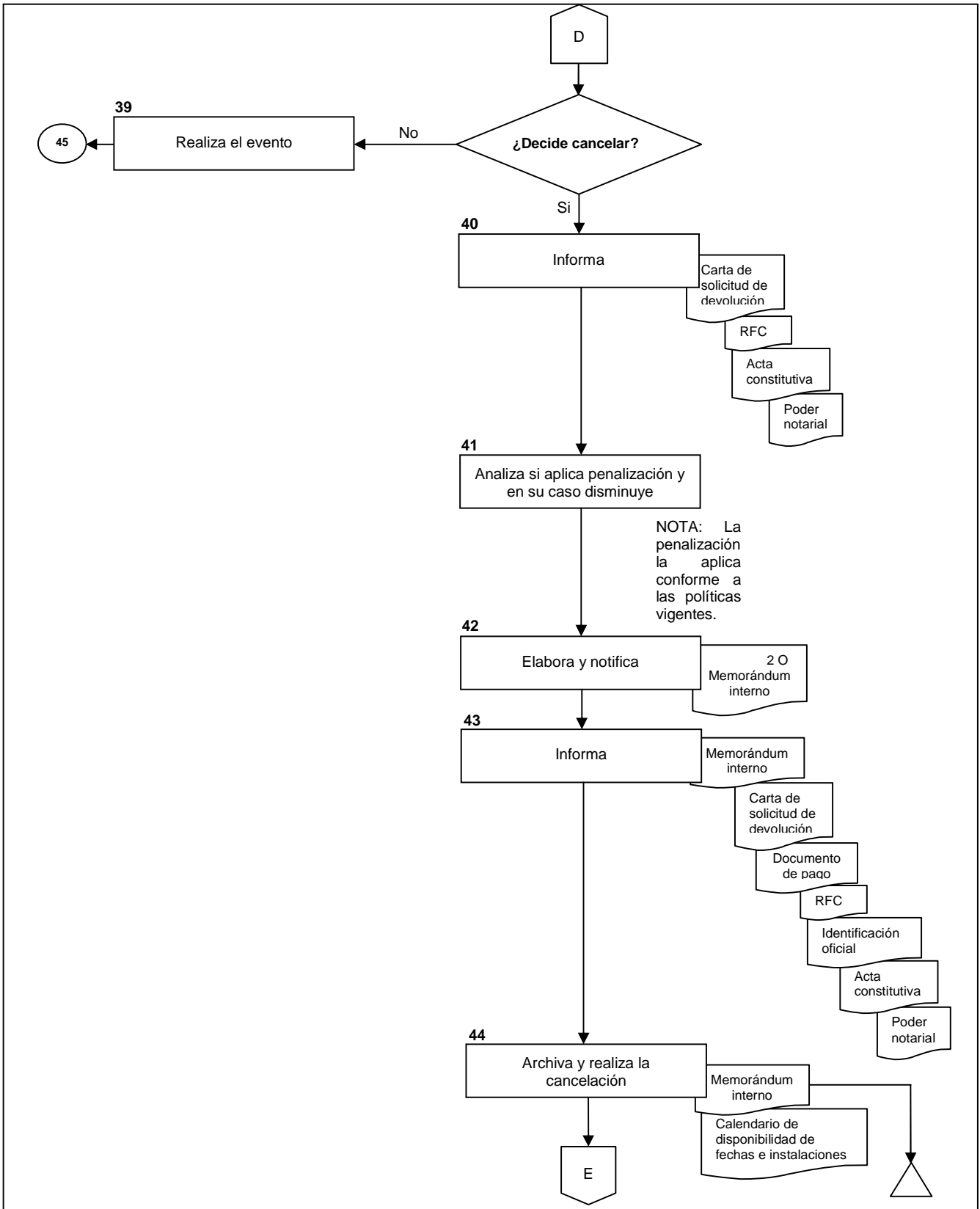
**6. Diagrama de flujo del Procedimiento Operativo de la Unidad de Congresos “Centro Cultural para los Trabajadores Dr. Ignacio Morones Prieto” y Centros Vacacionales del IMSS**

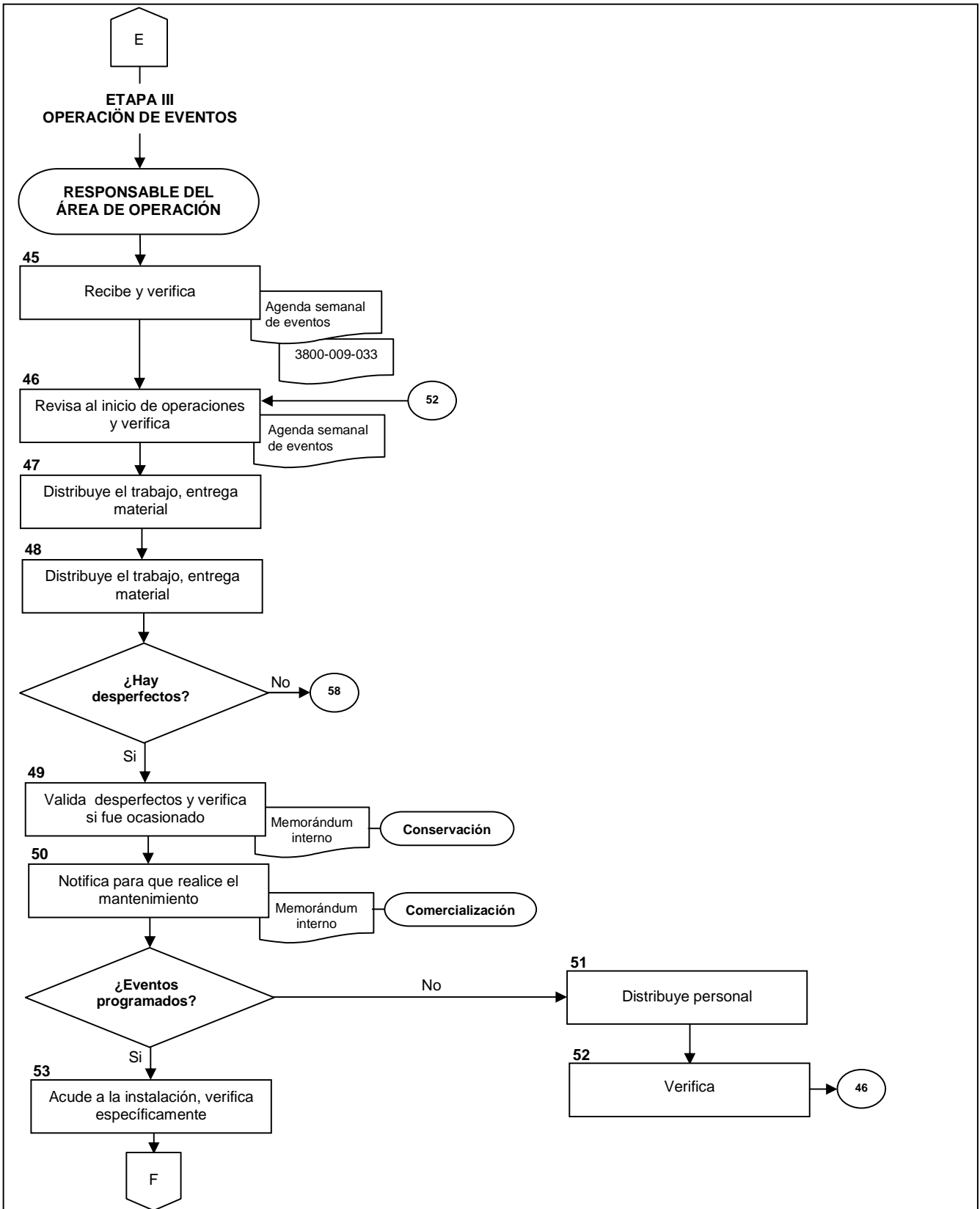


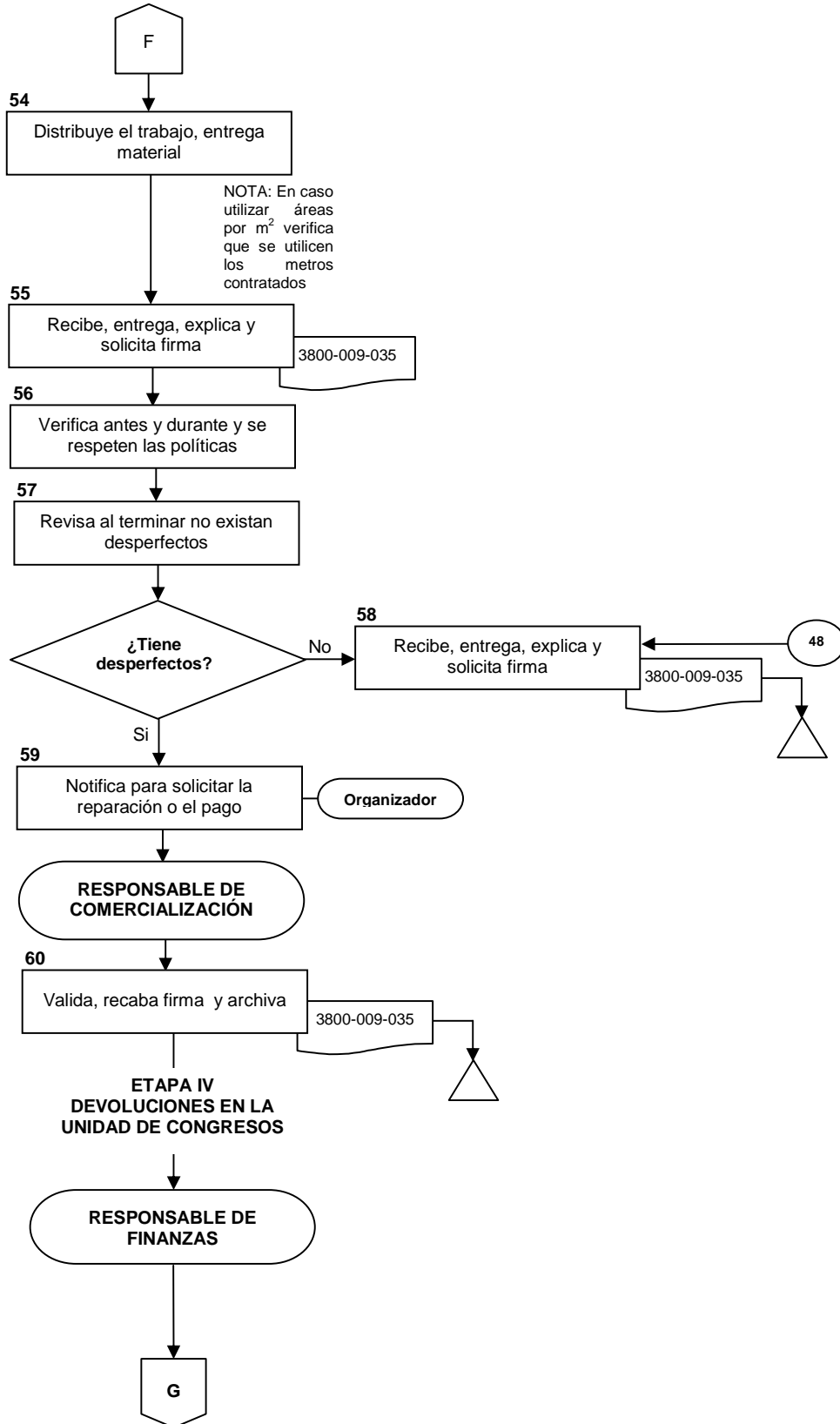


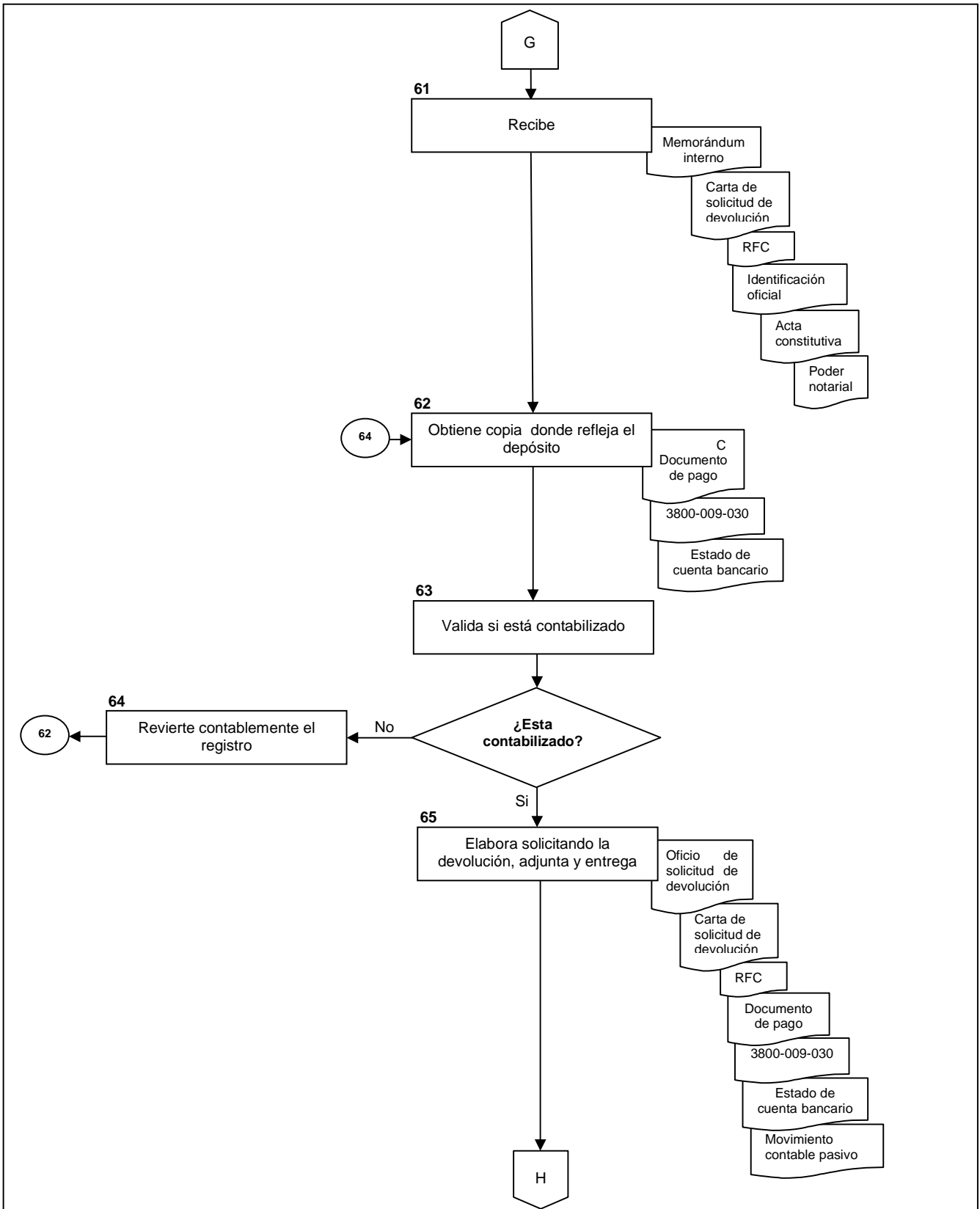




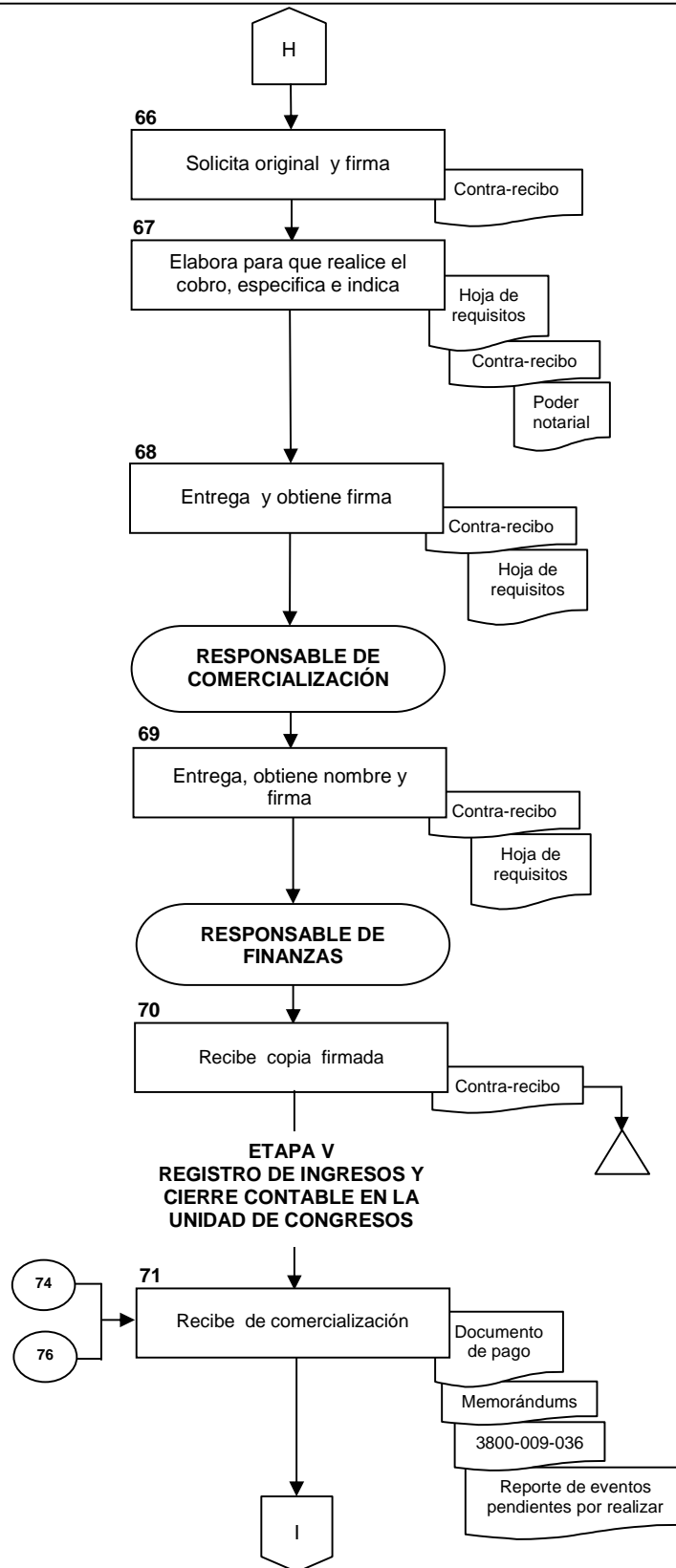


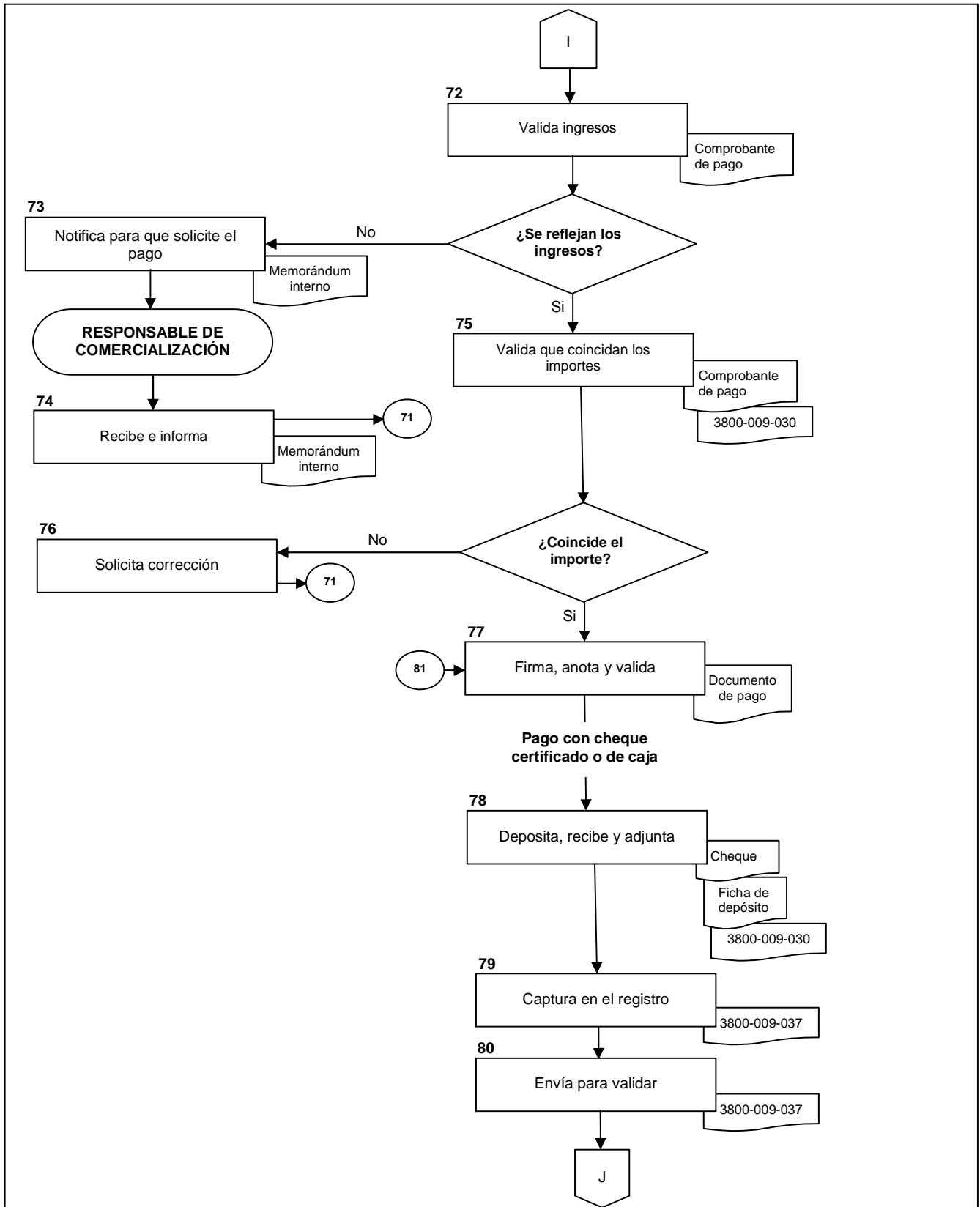


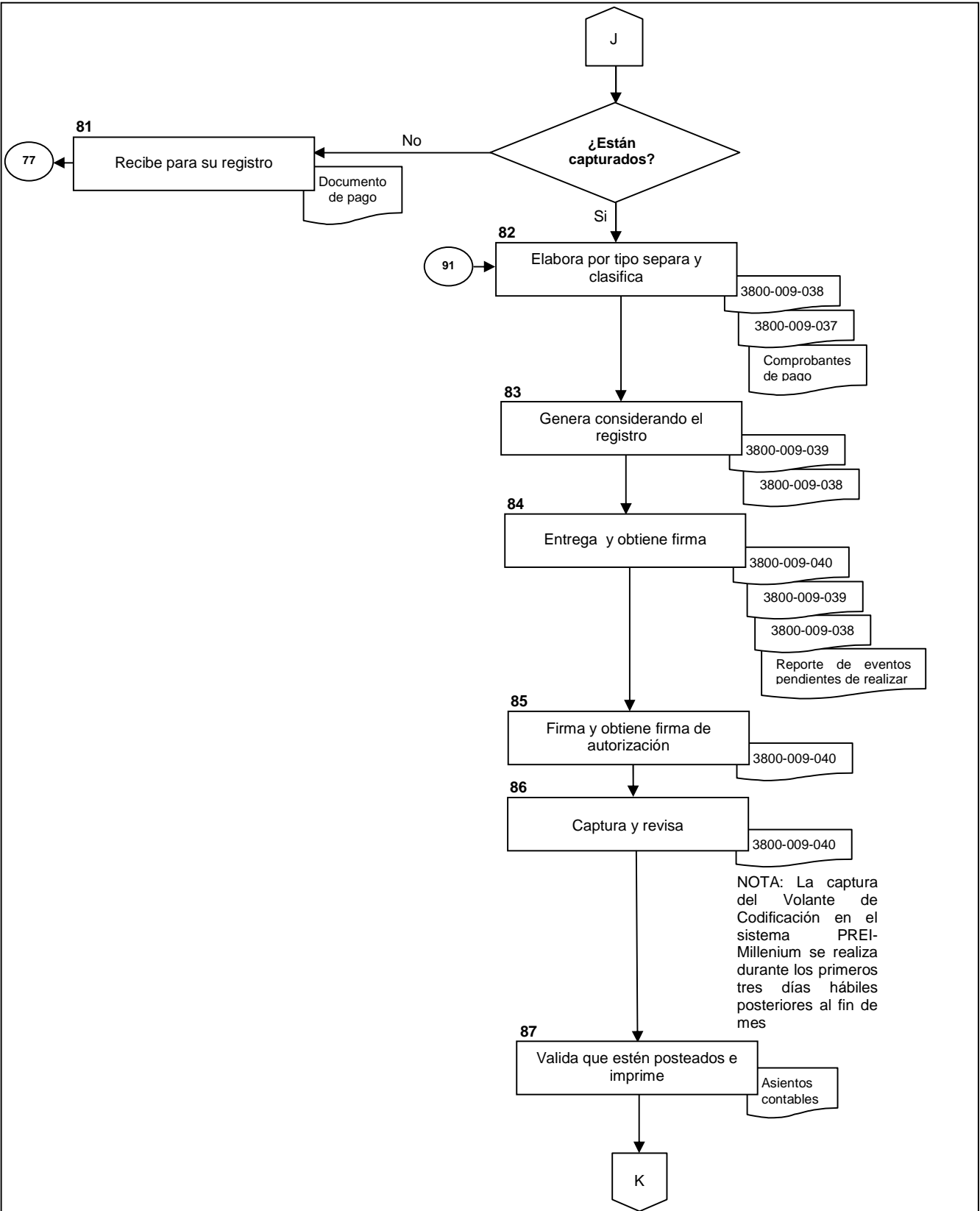


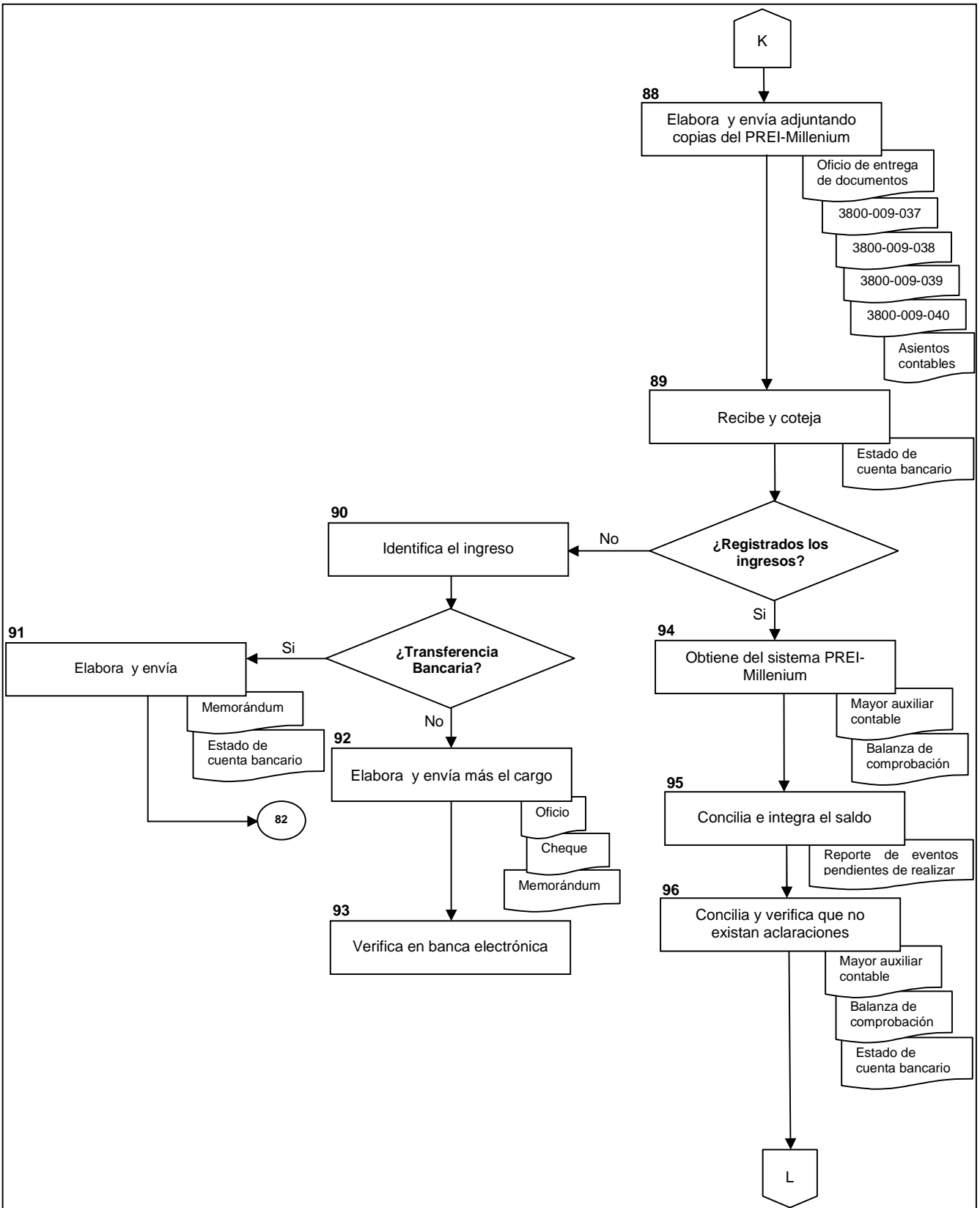


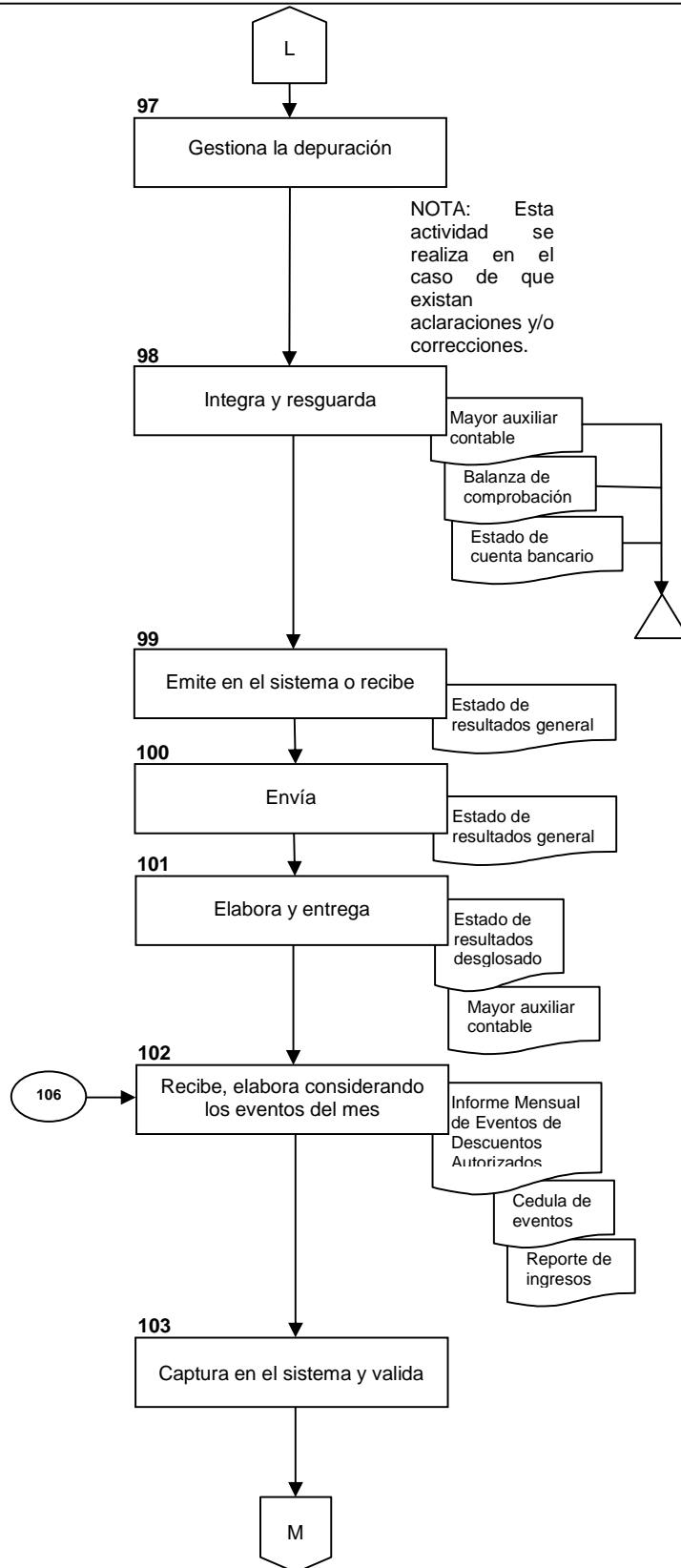


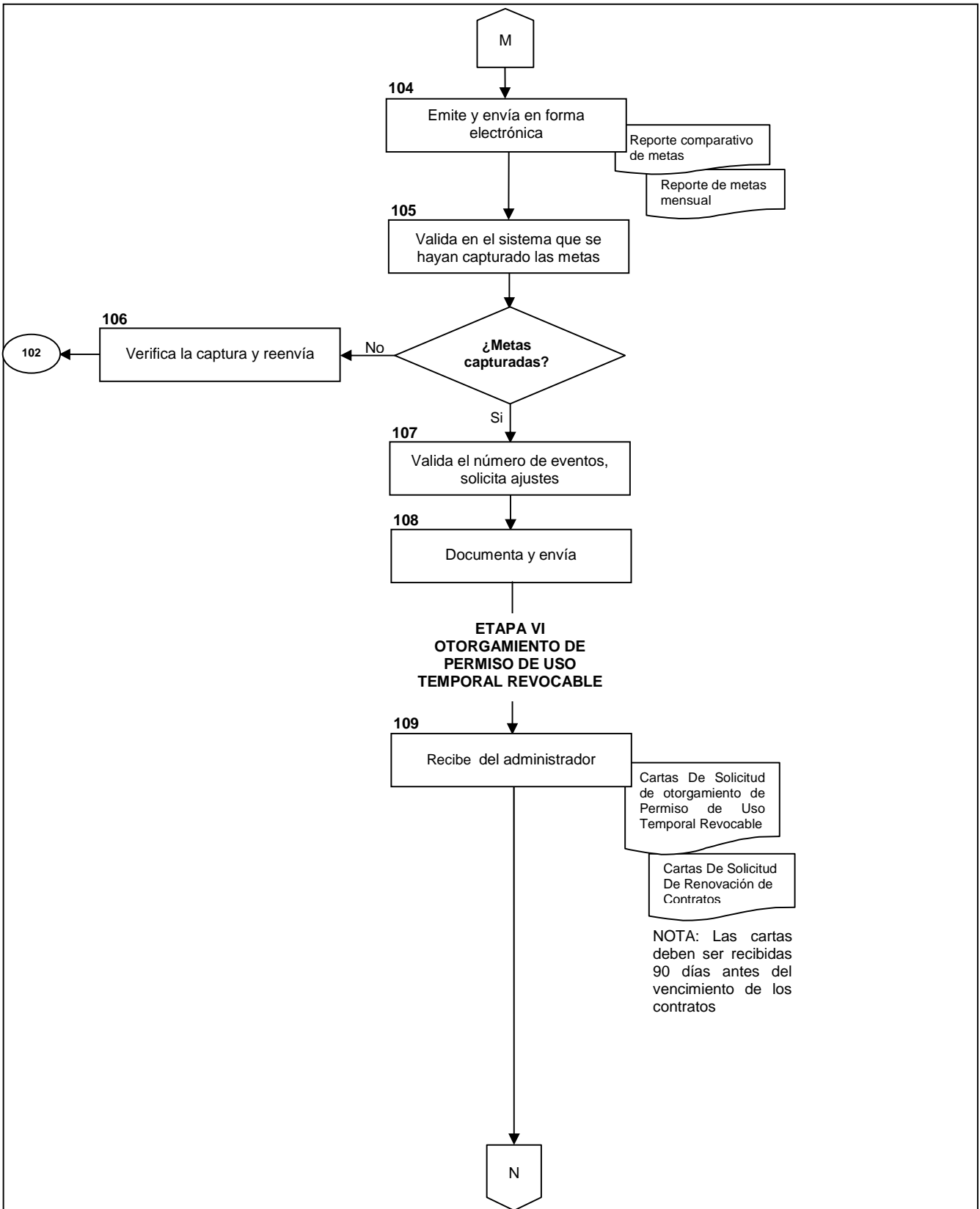


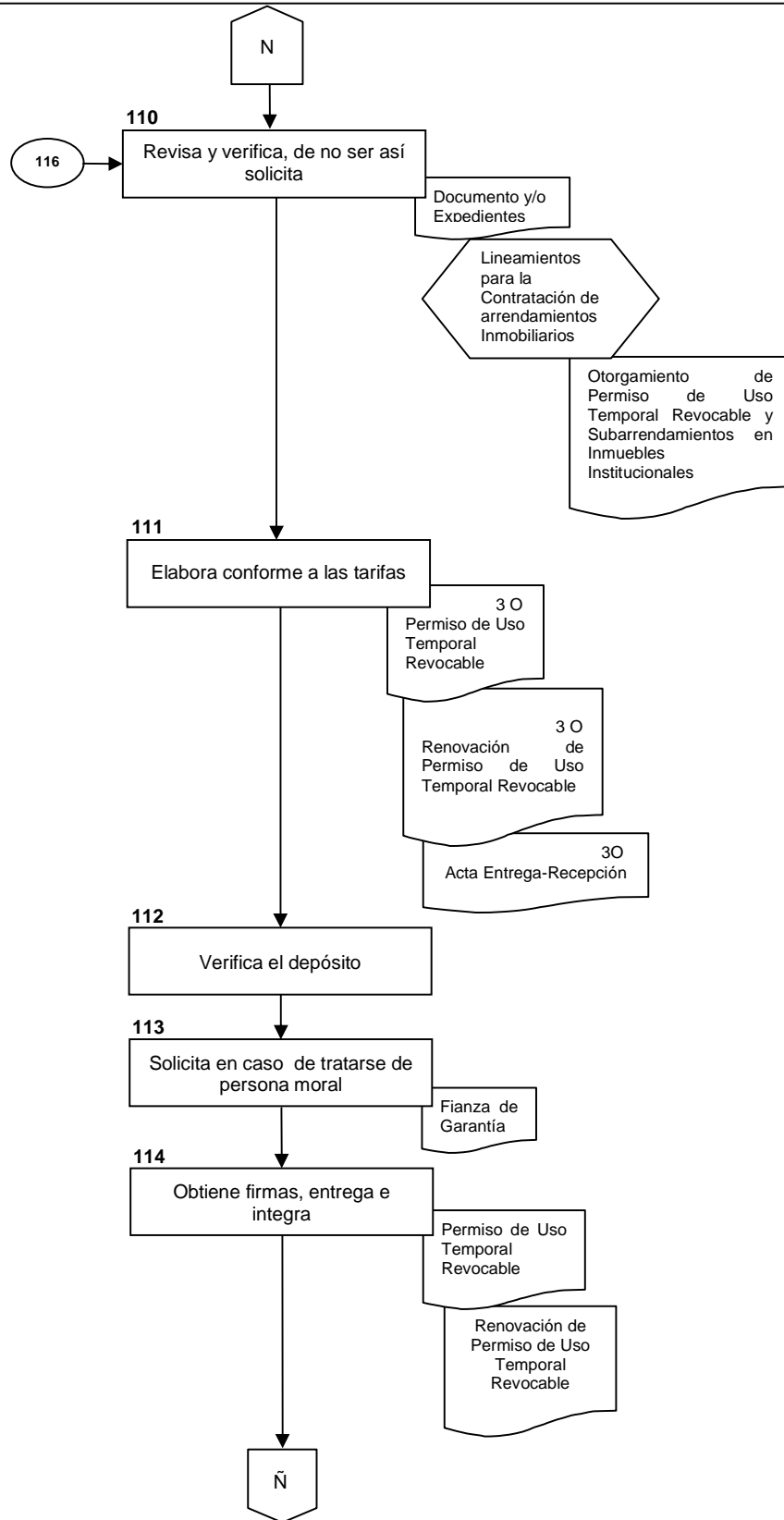


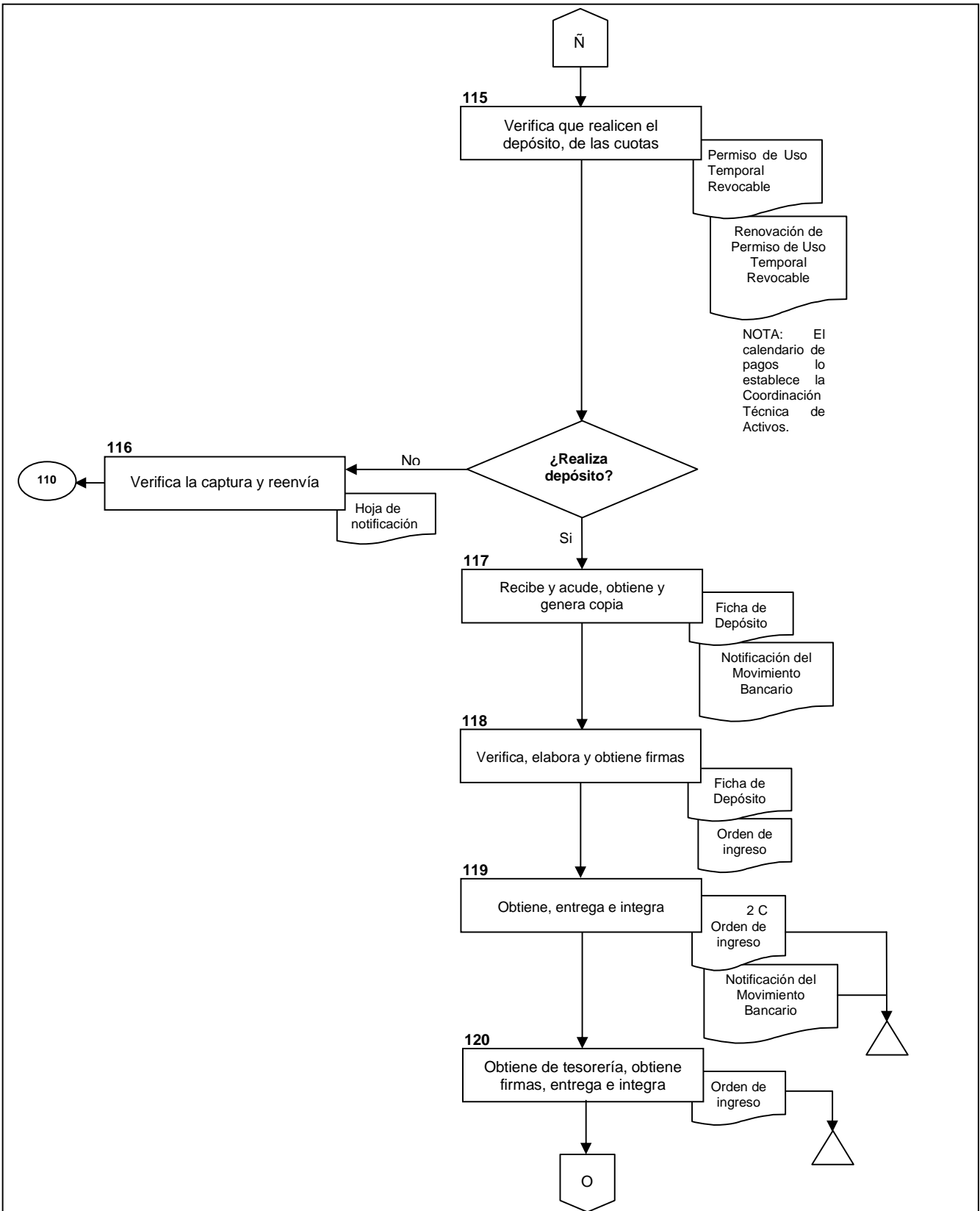




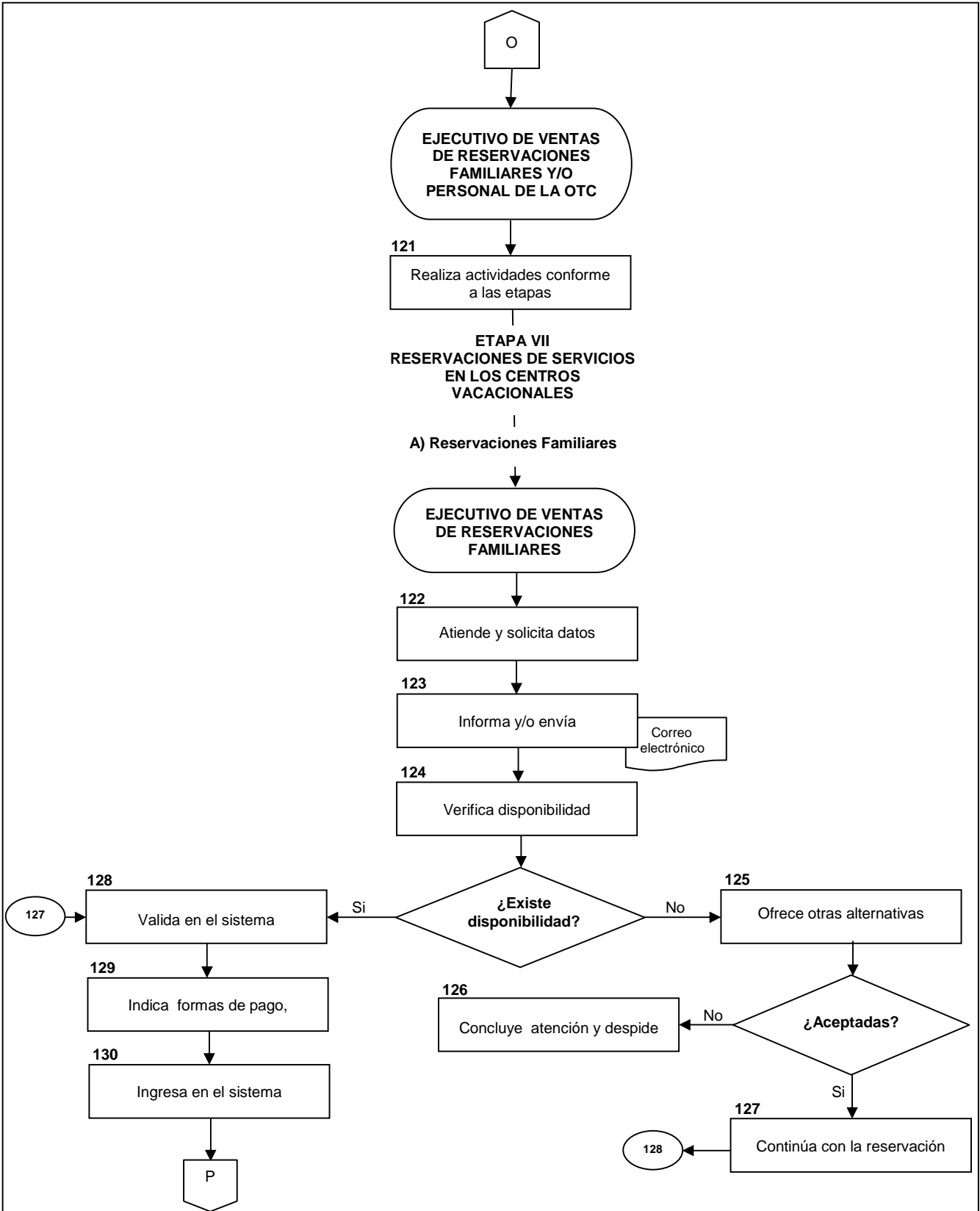


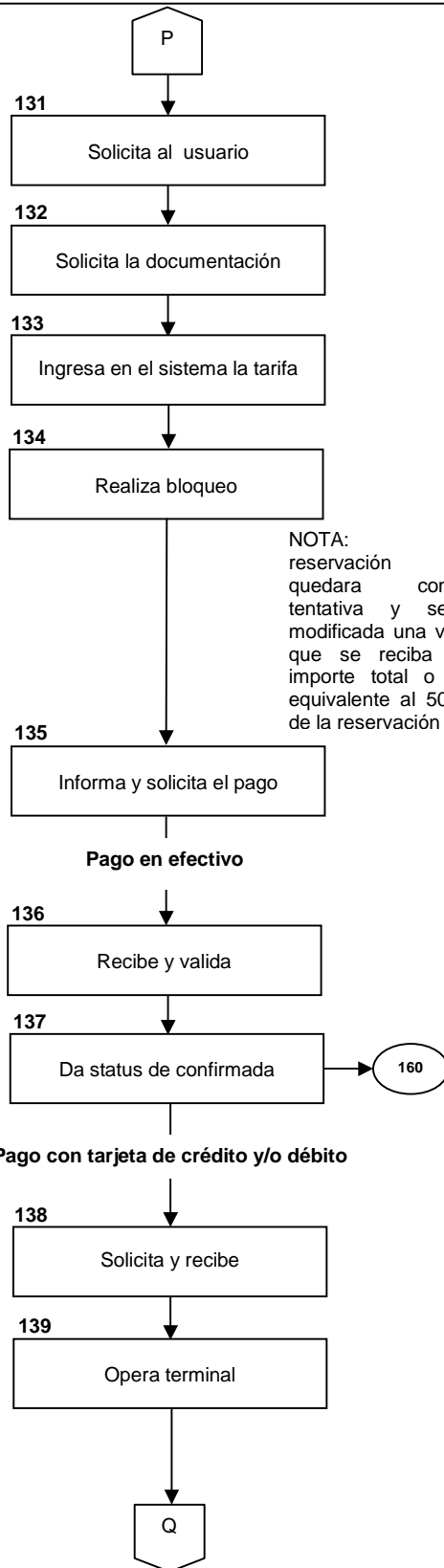


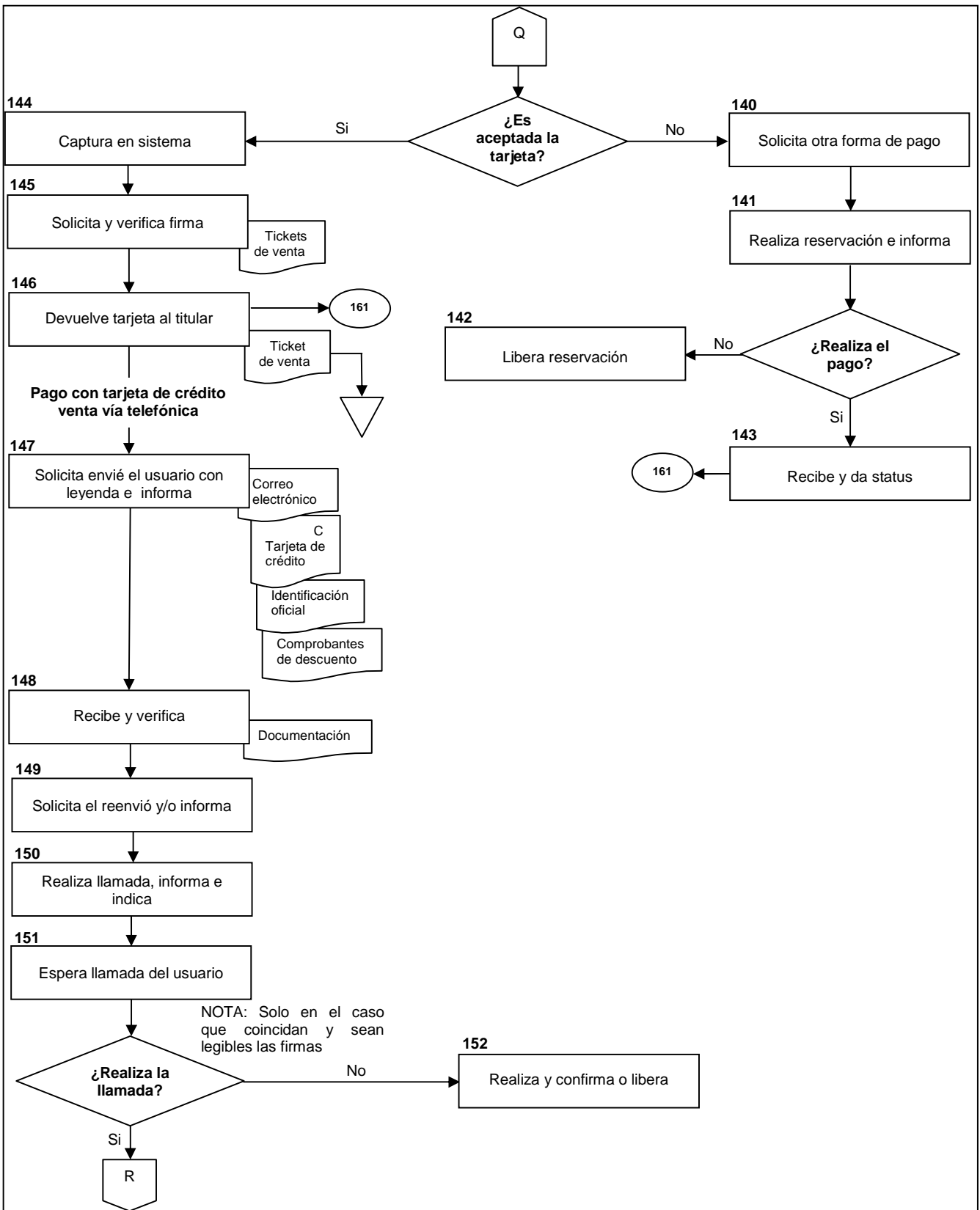


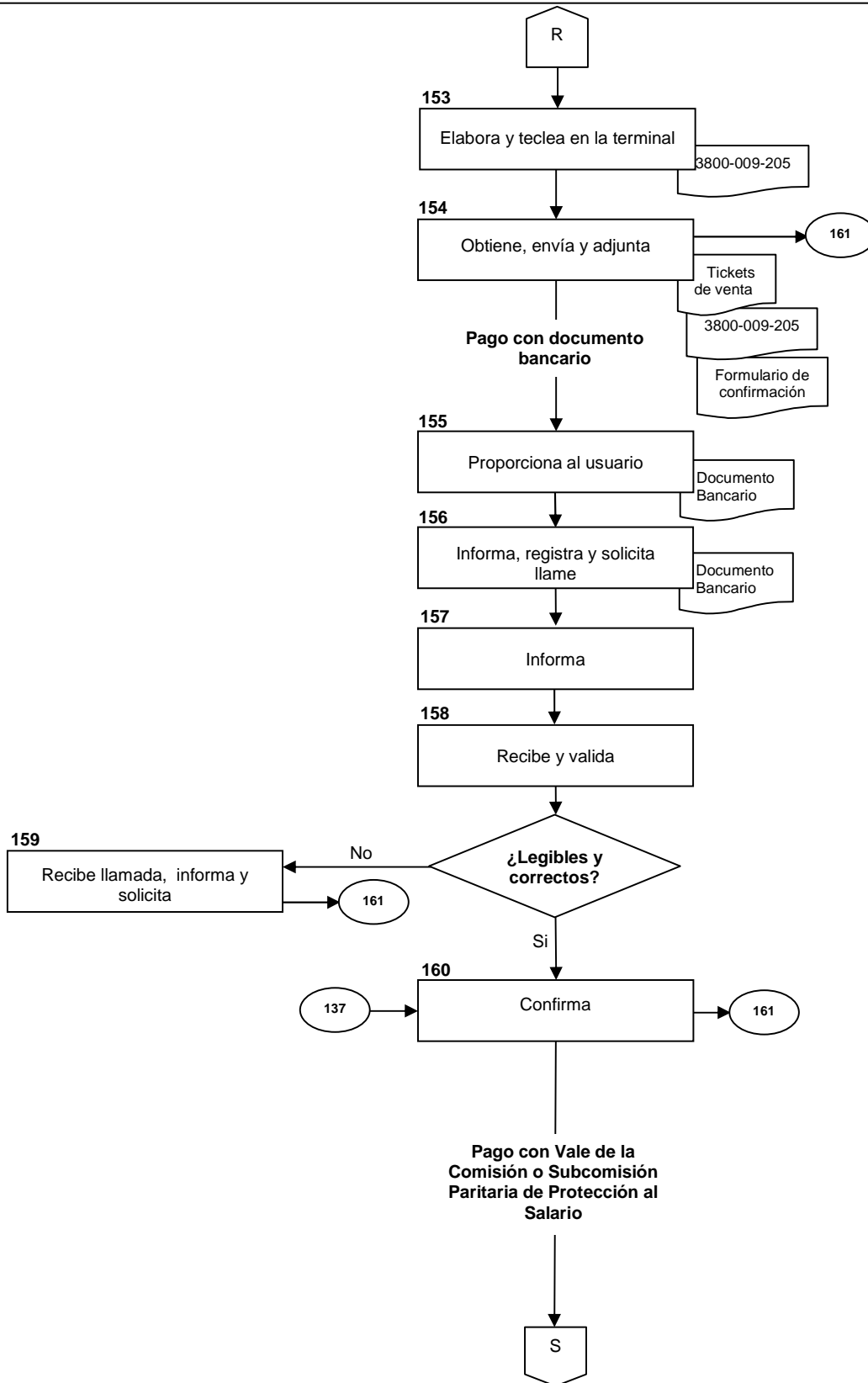


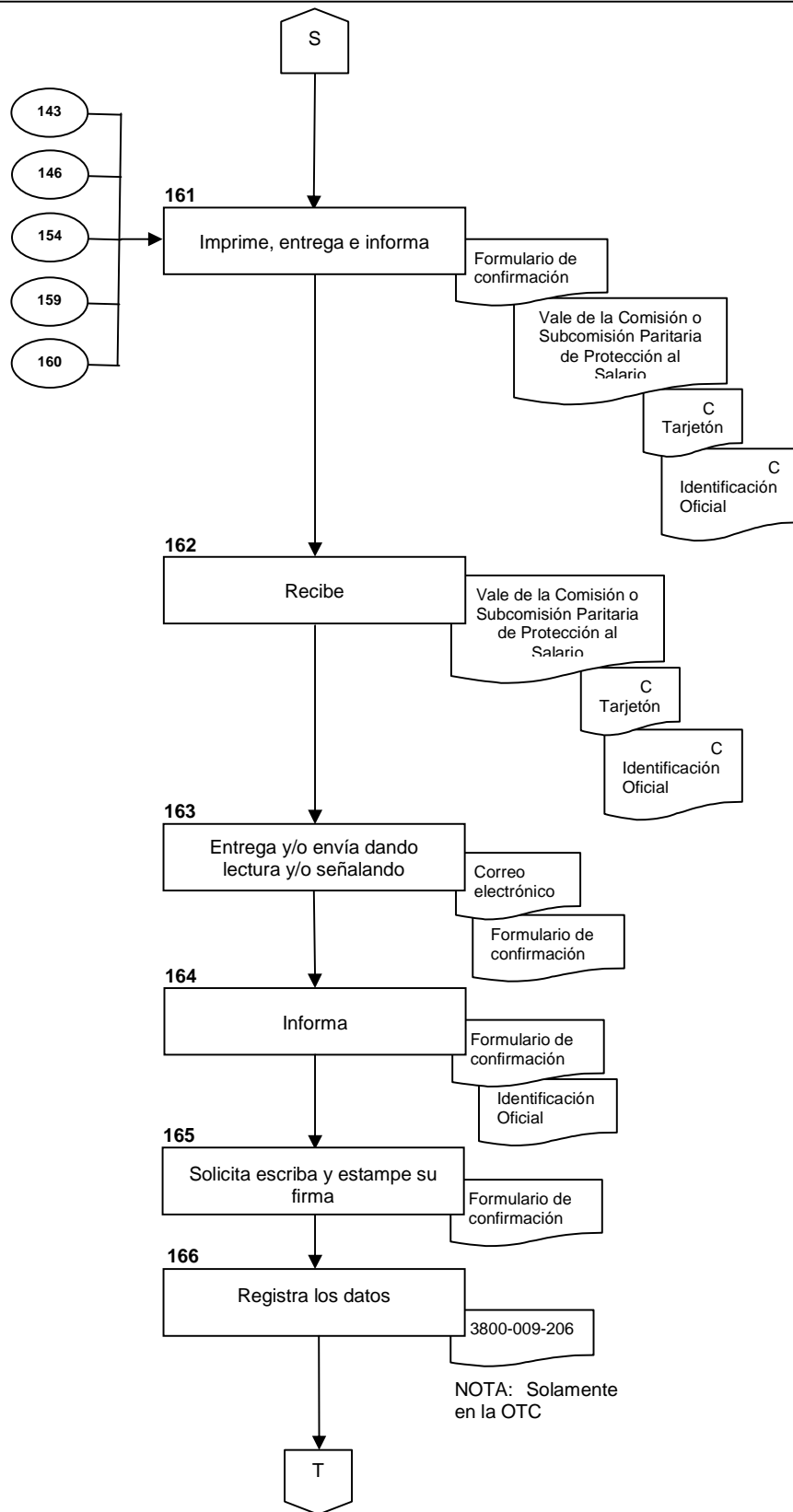


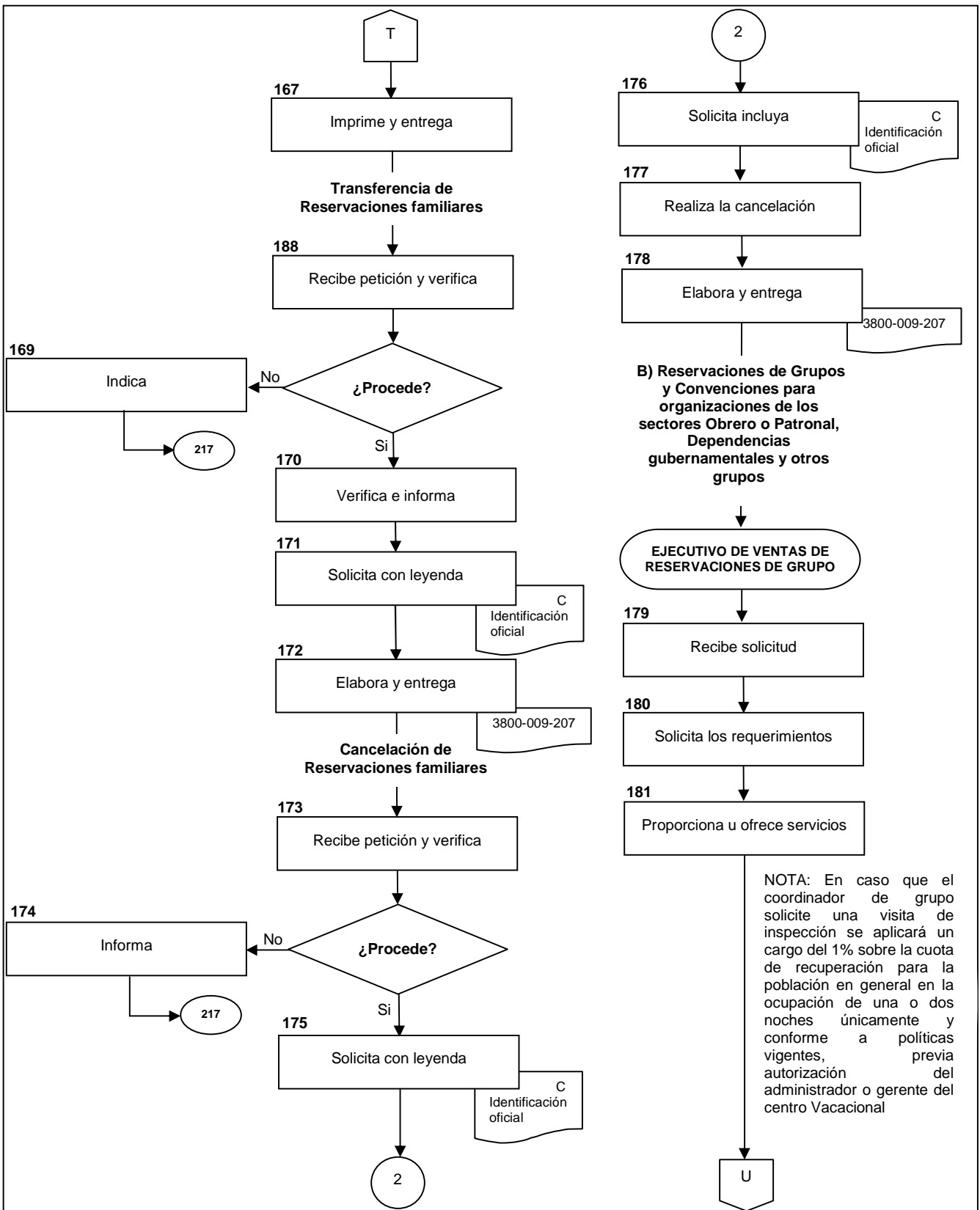


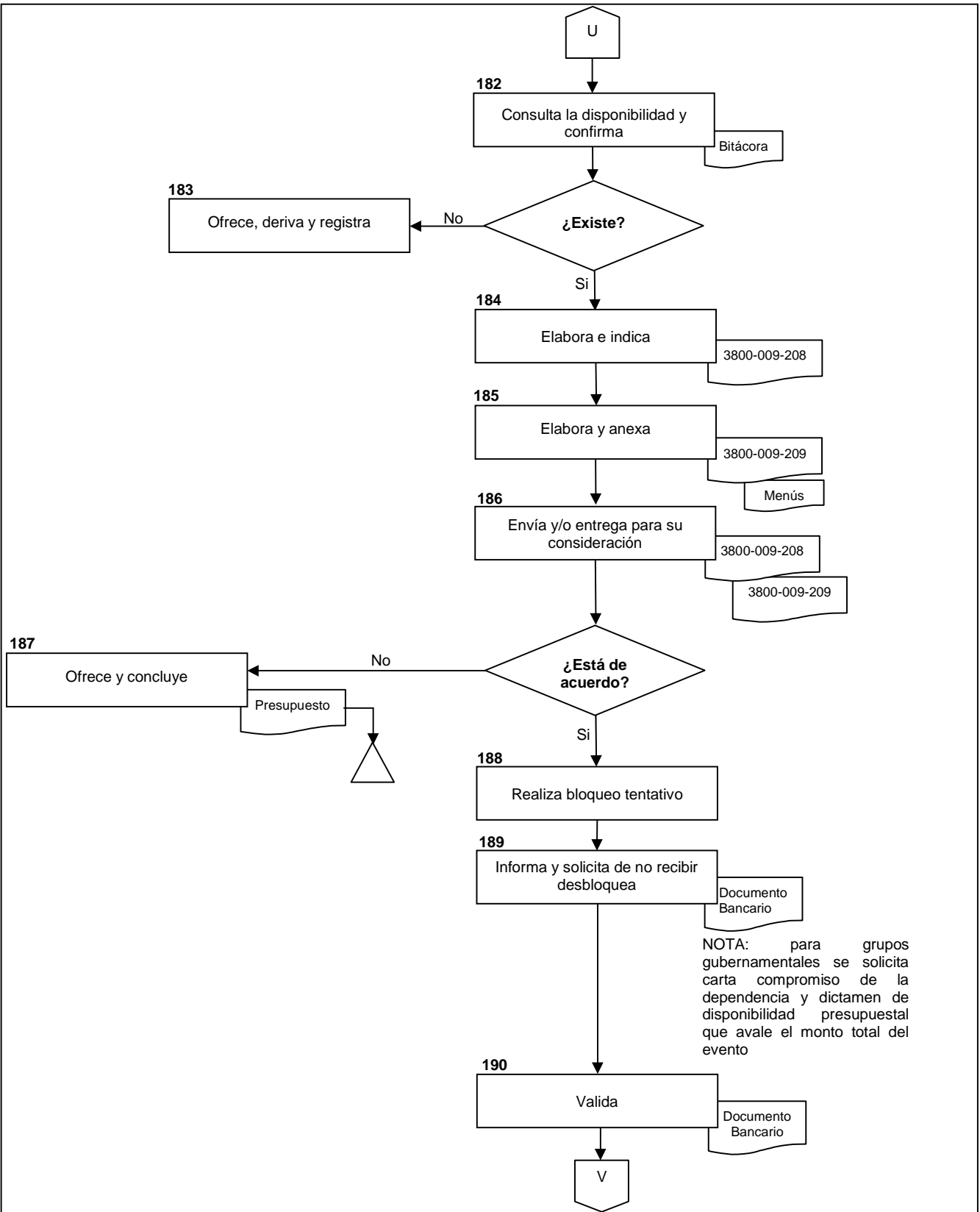


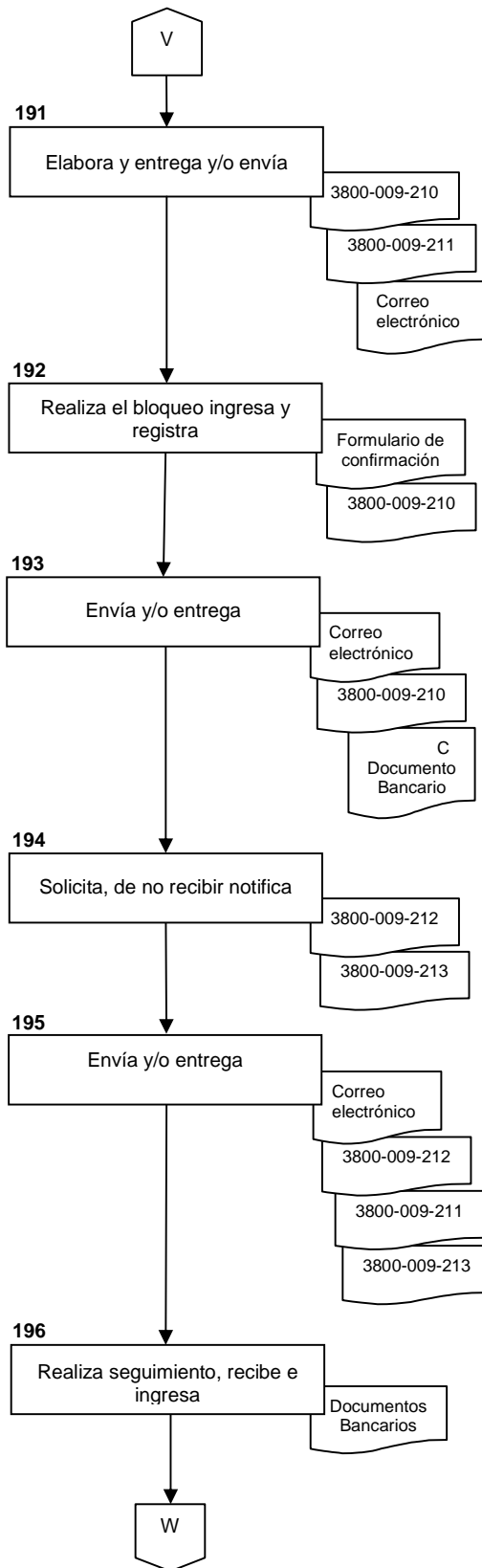




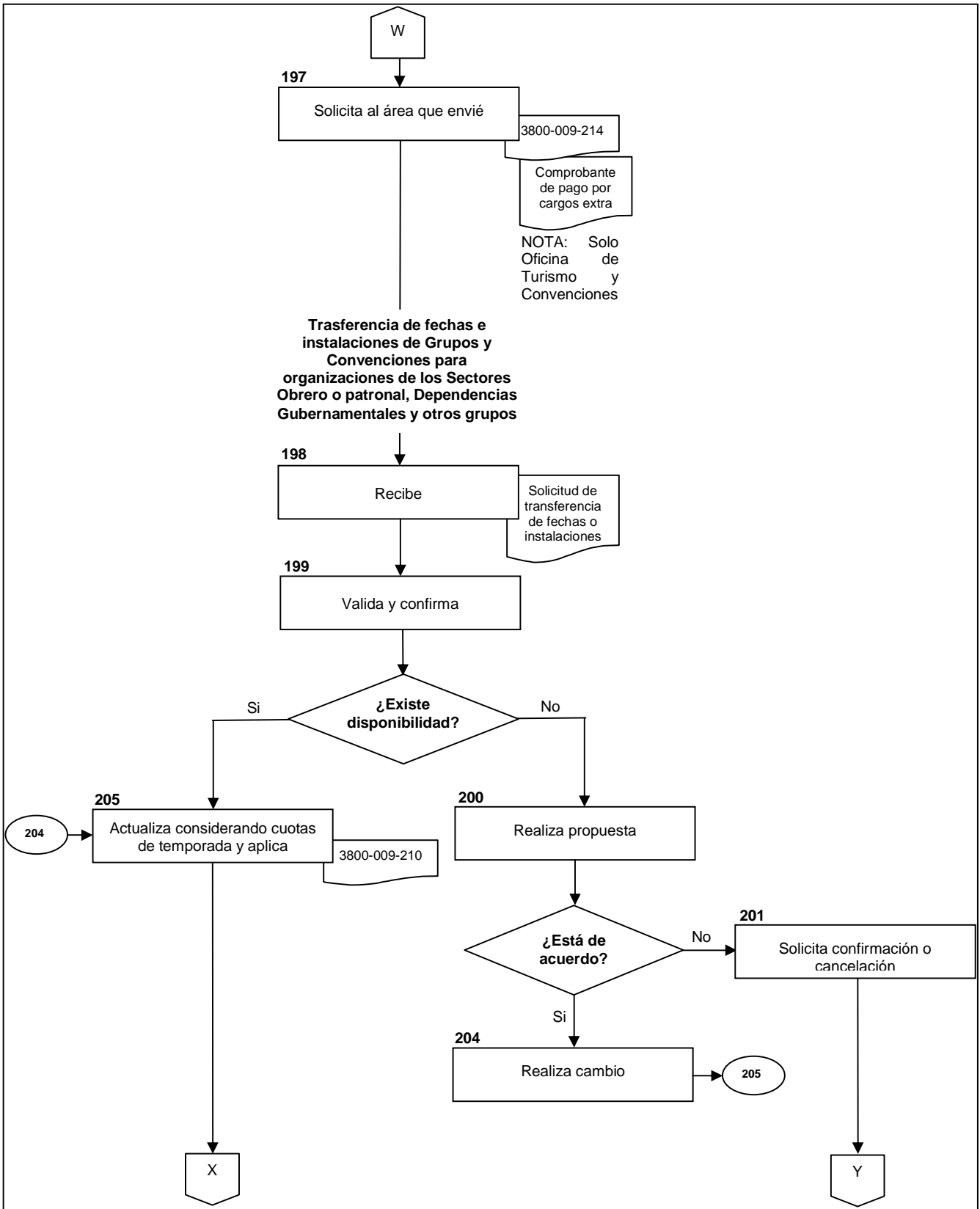


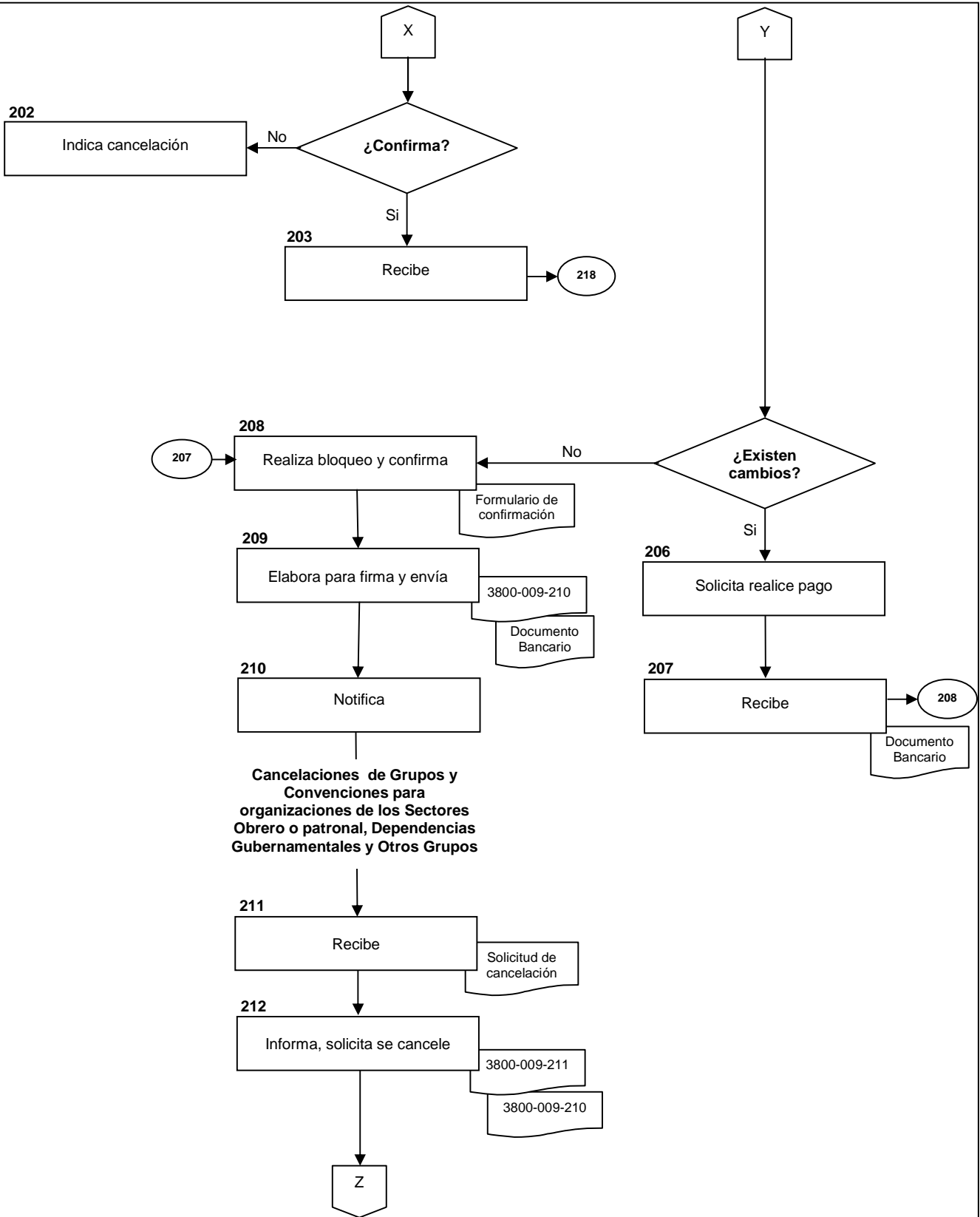


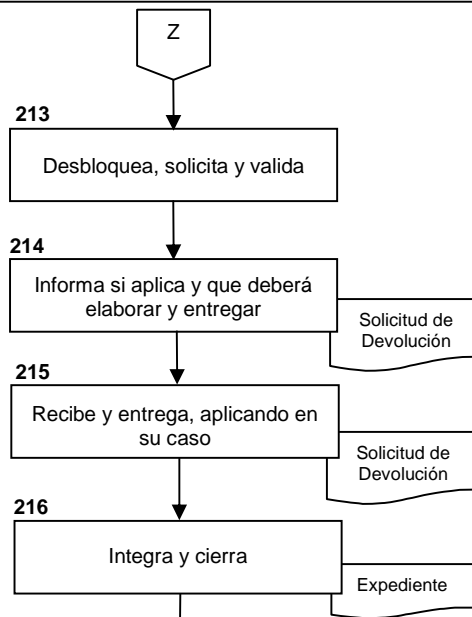






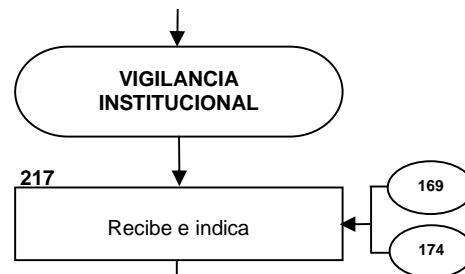




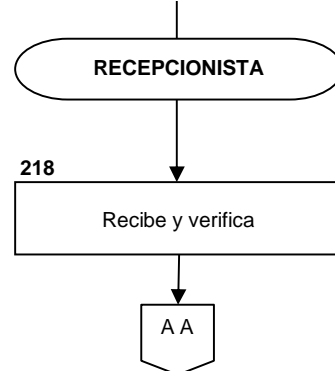


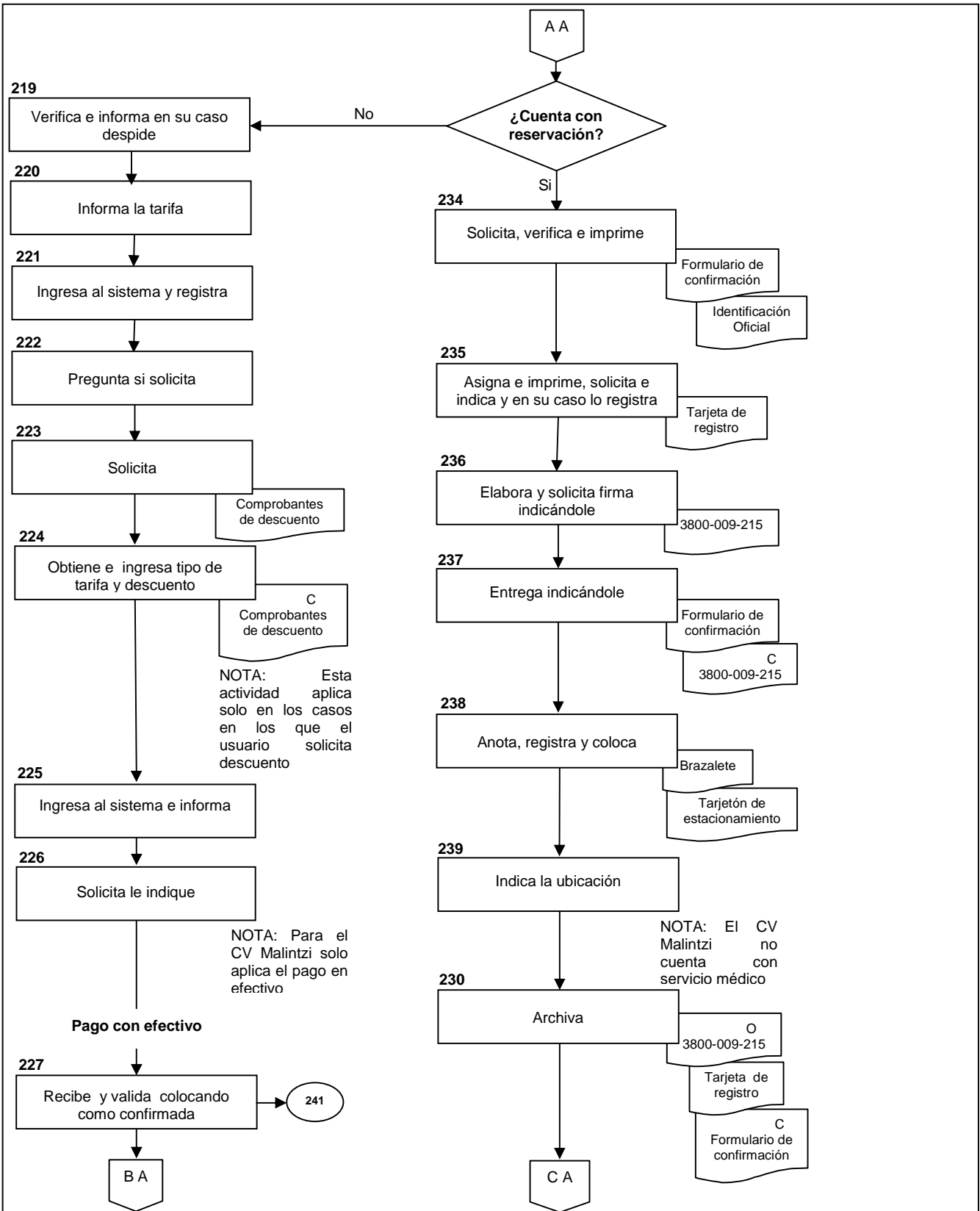
**ETAPA VIII  
RECEPCIÓN, ATENCIÓN Y  
SALIDA DE USUARIOS**

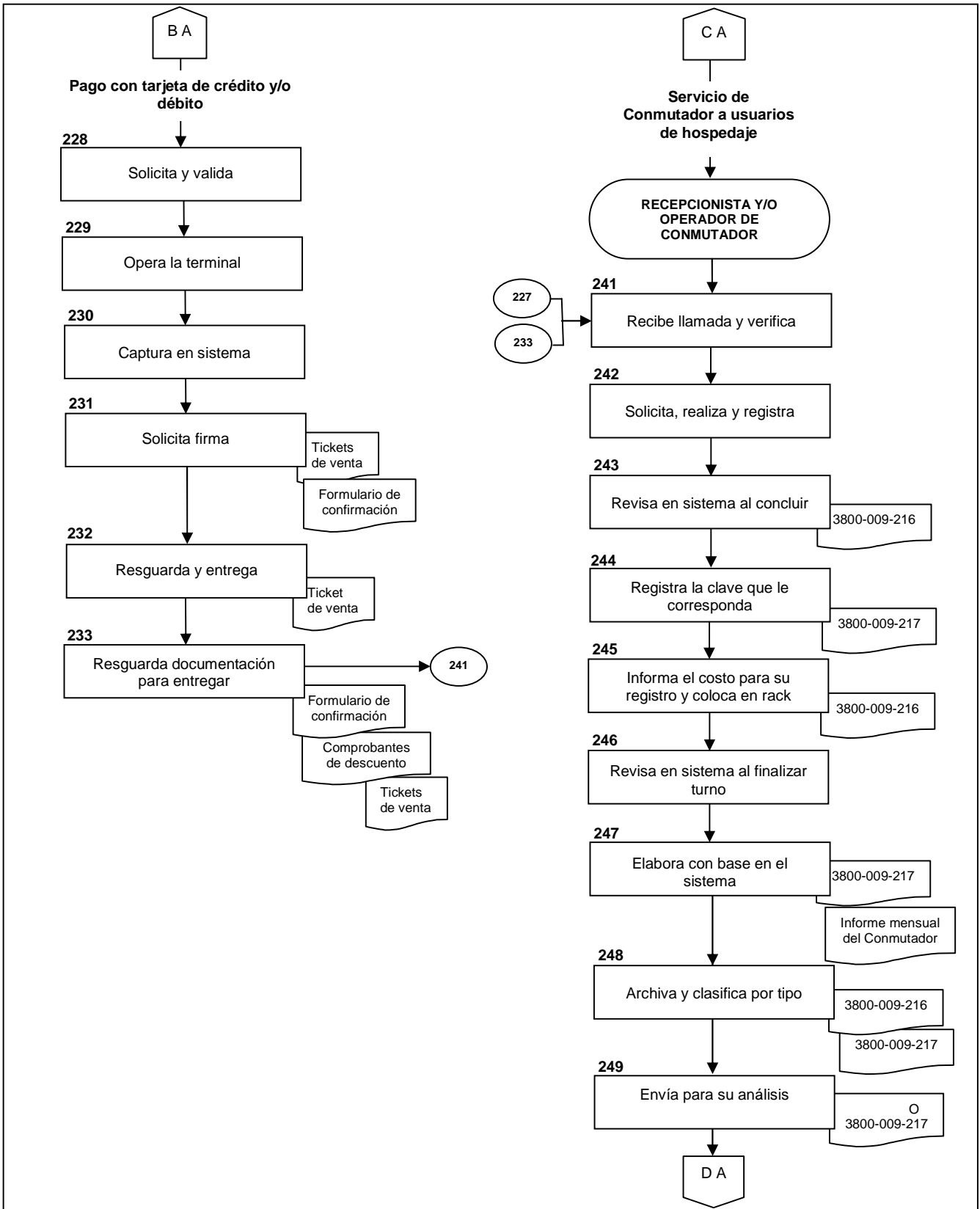
**Recepción de usuarios del sector familiar**

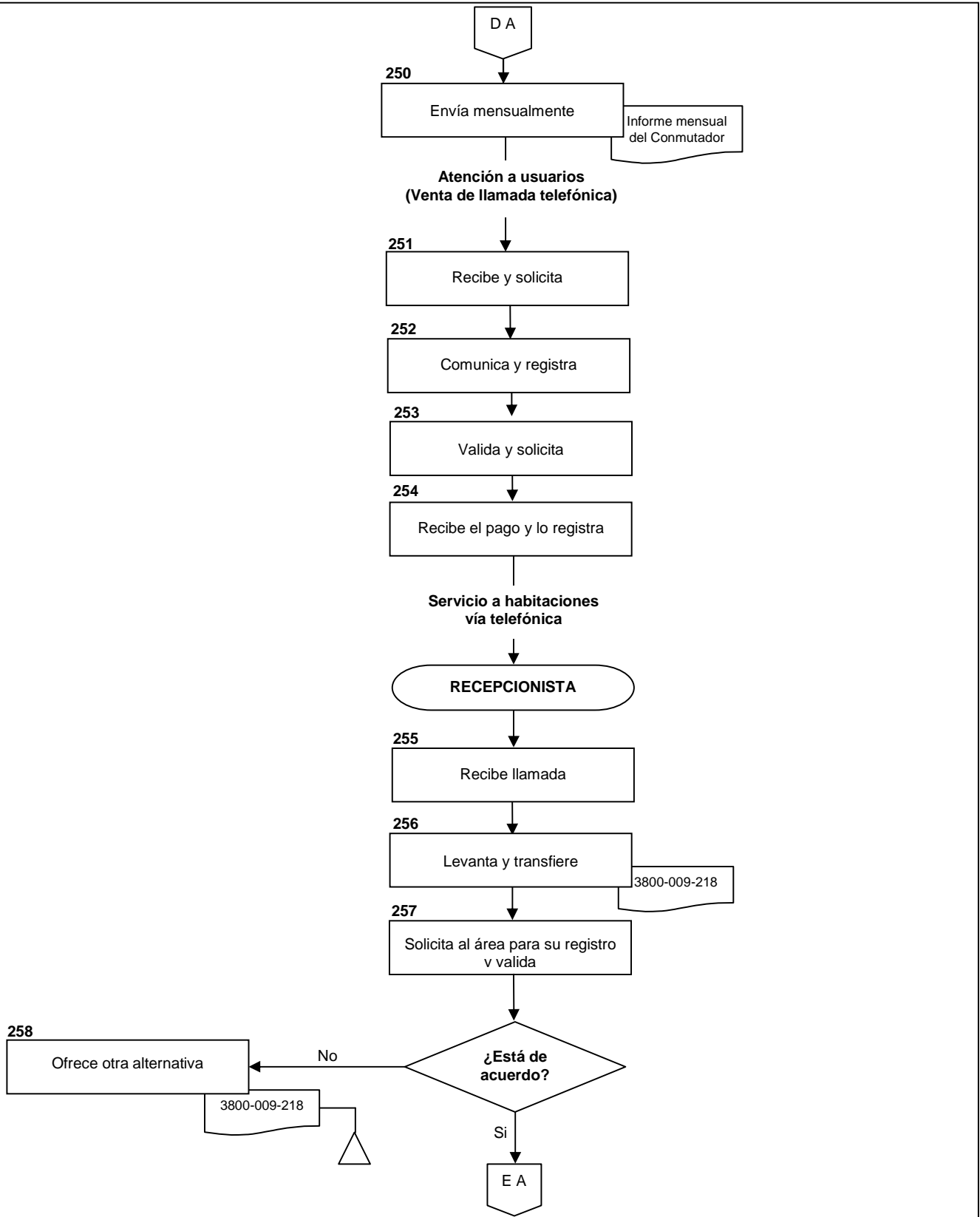


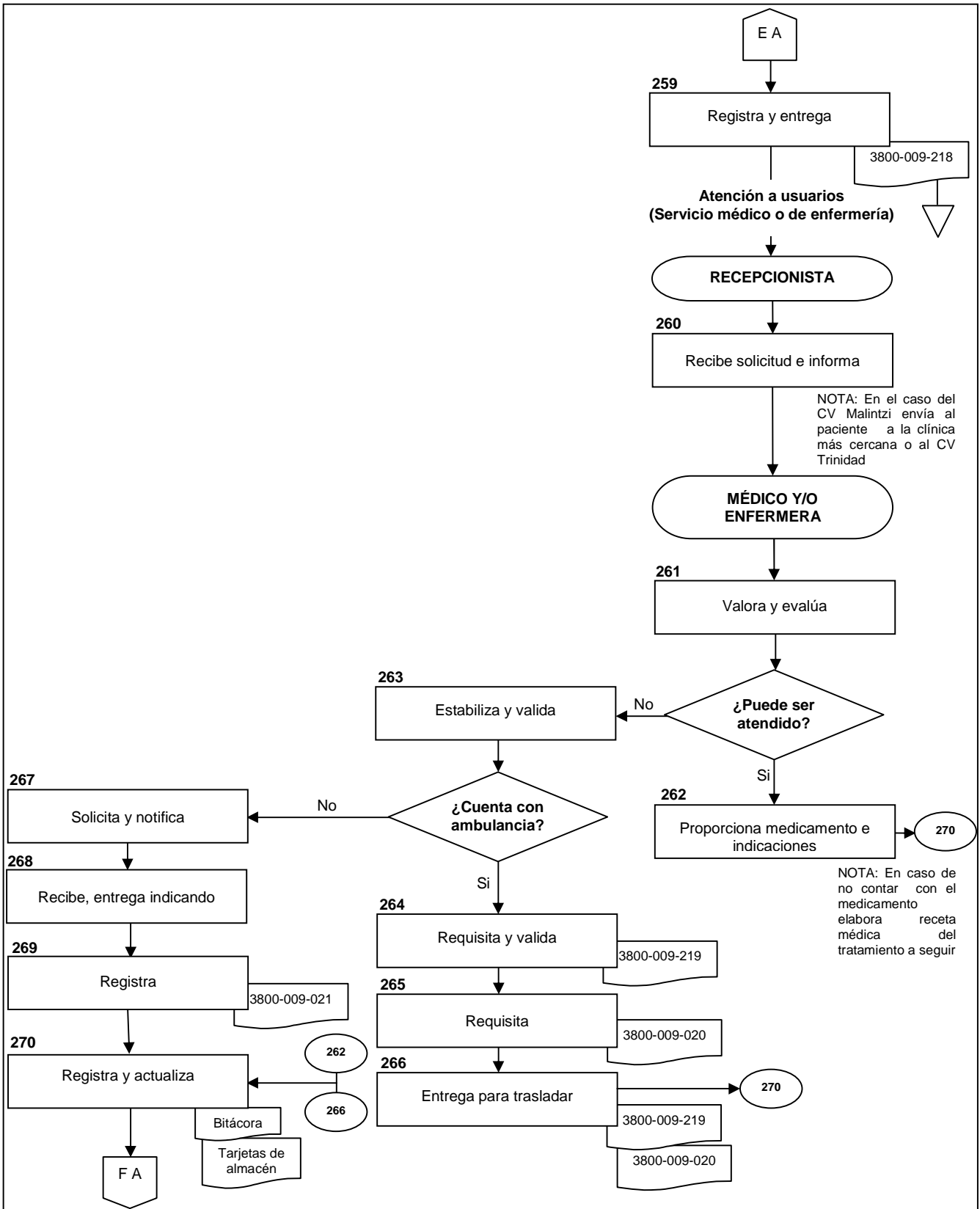
**Recepción de usuarios del sector familiar**

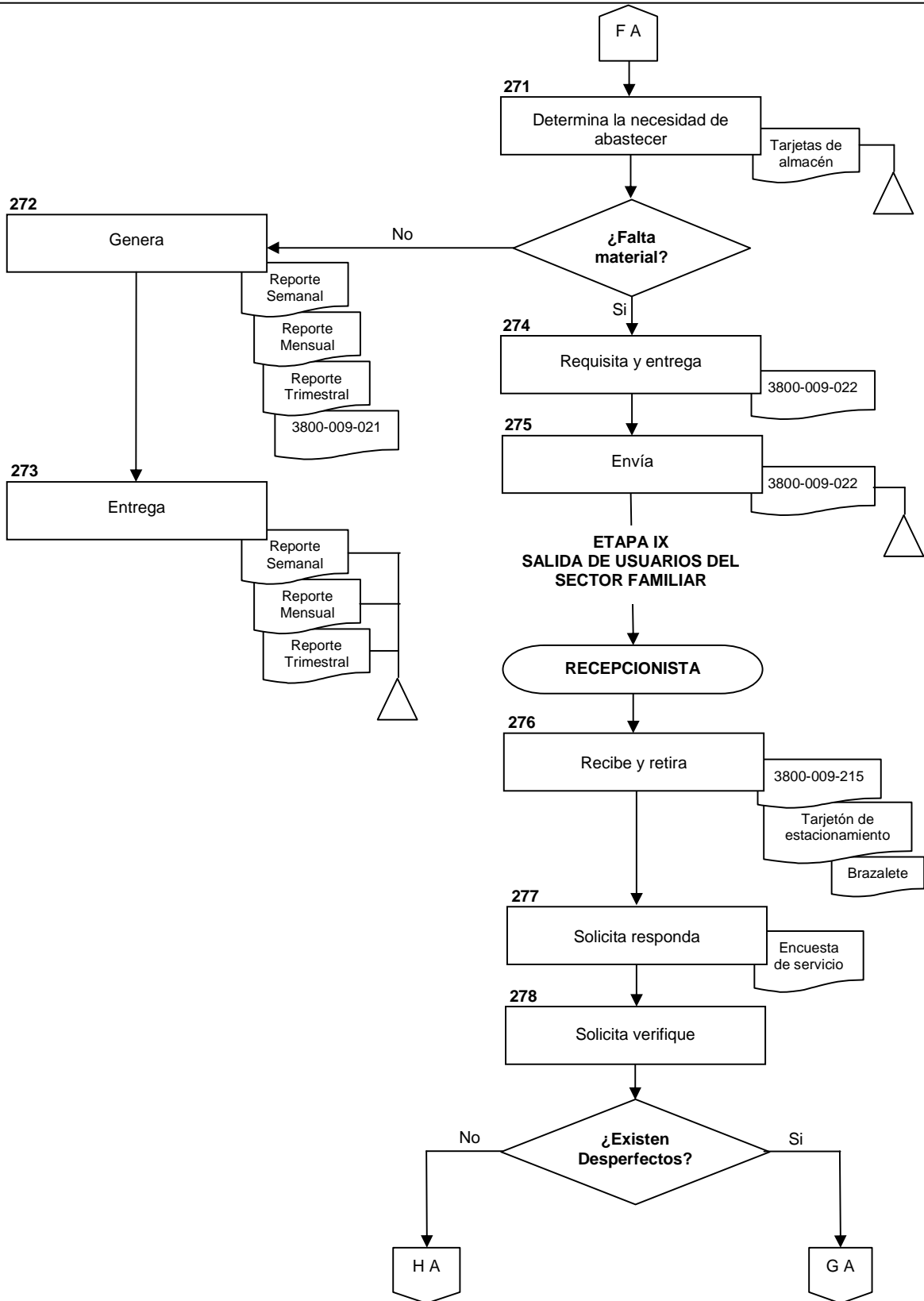




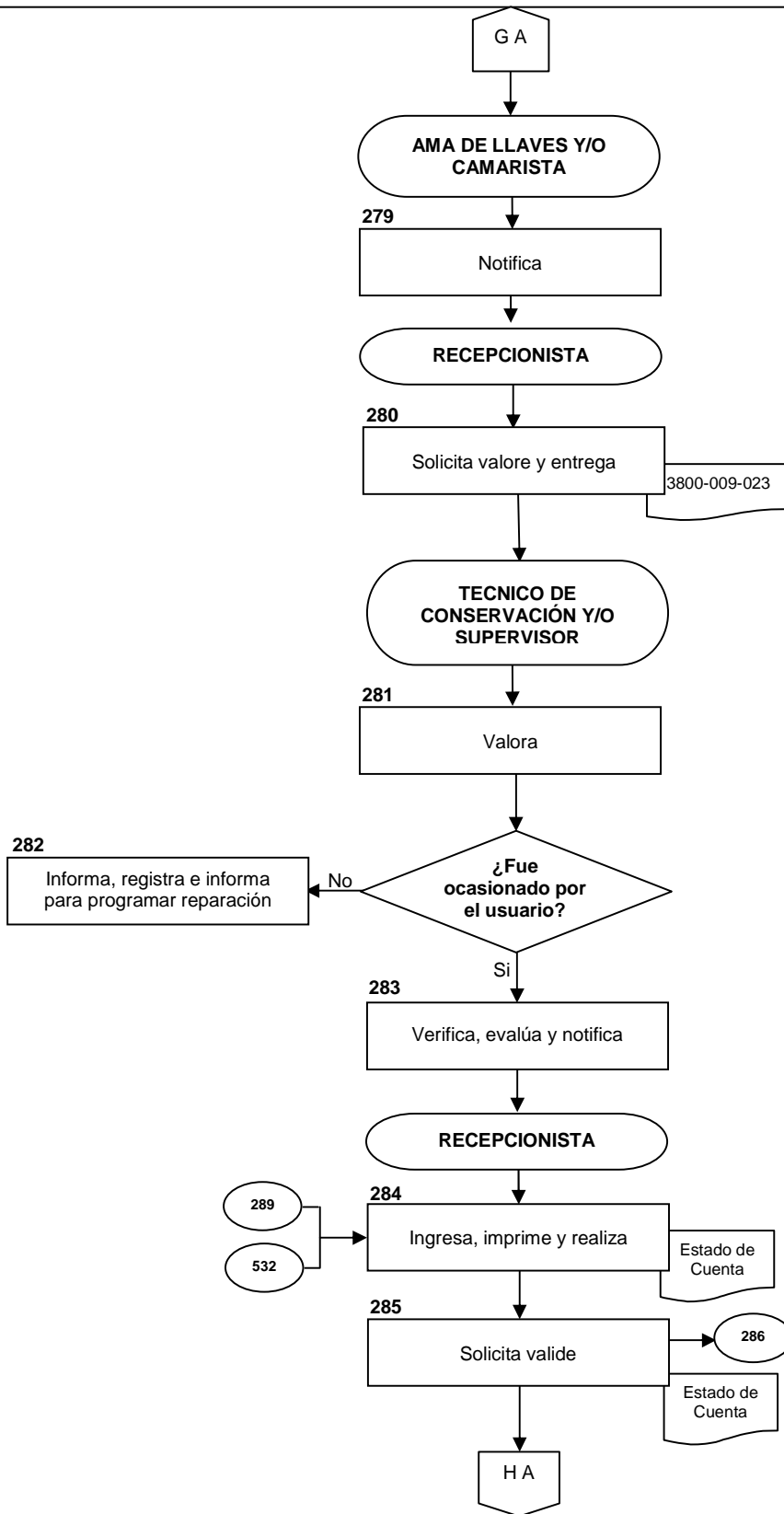


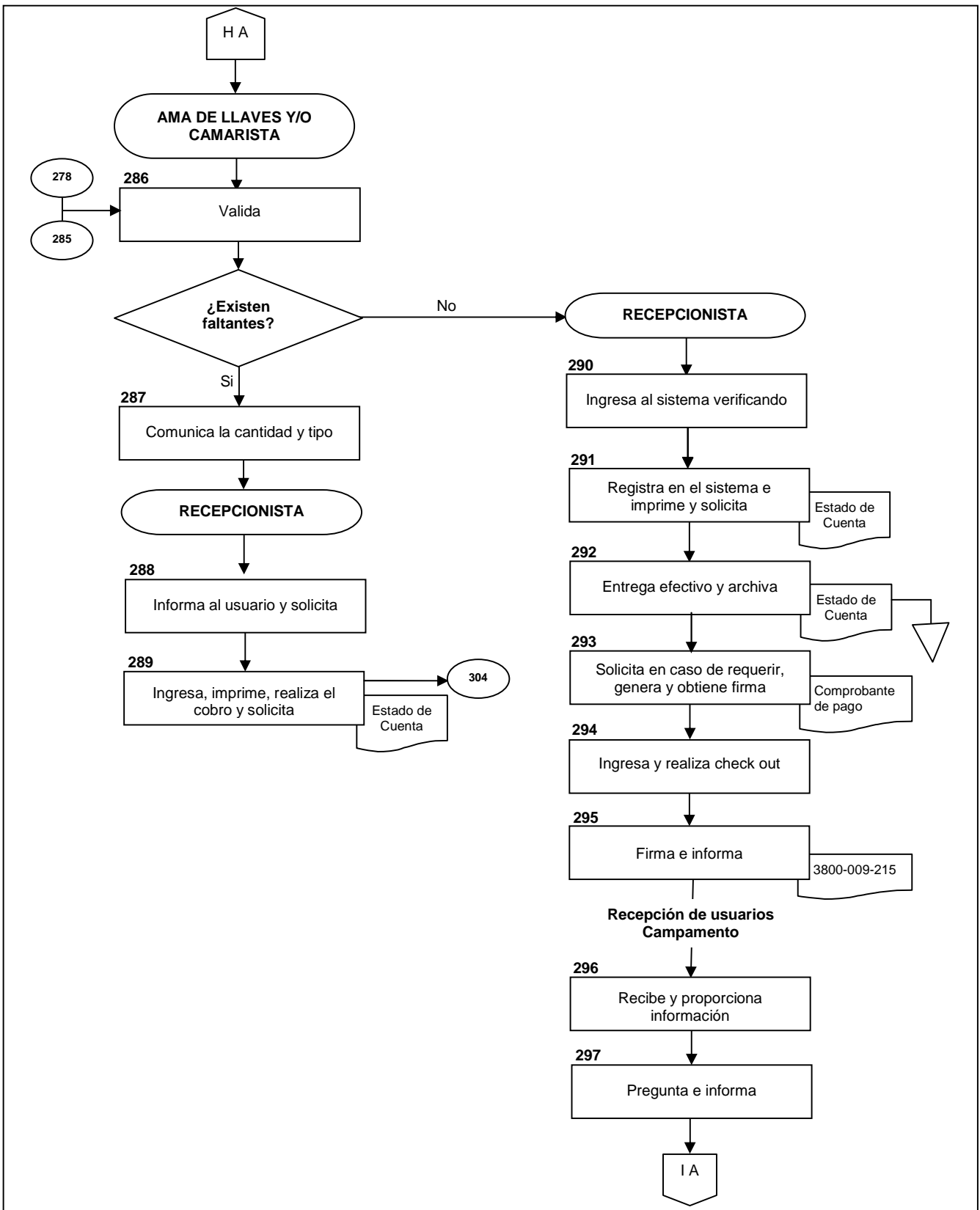


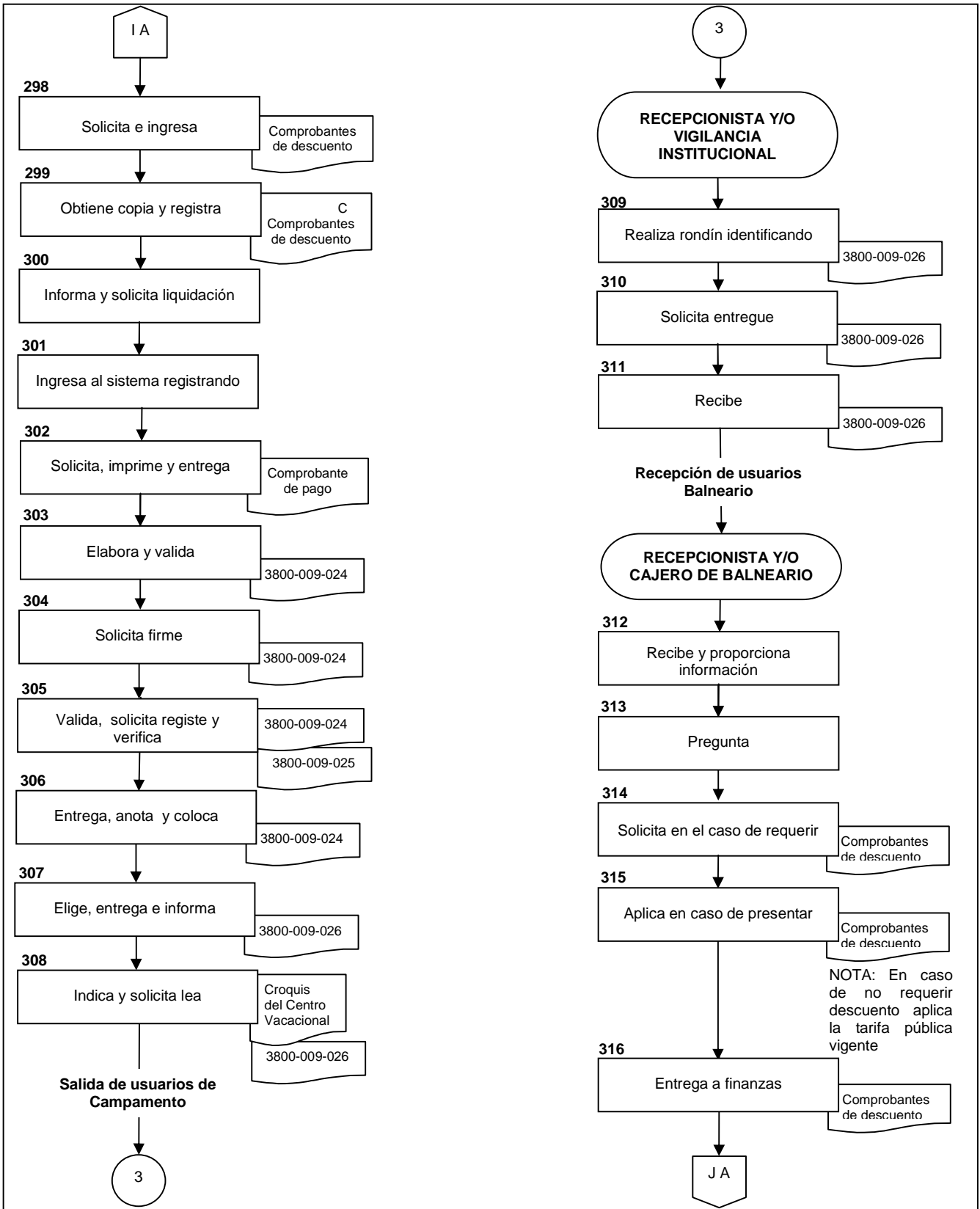


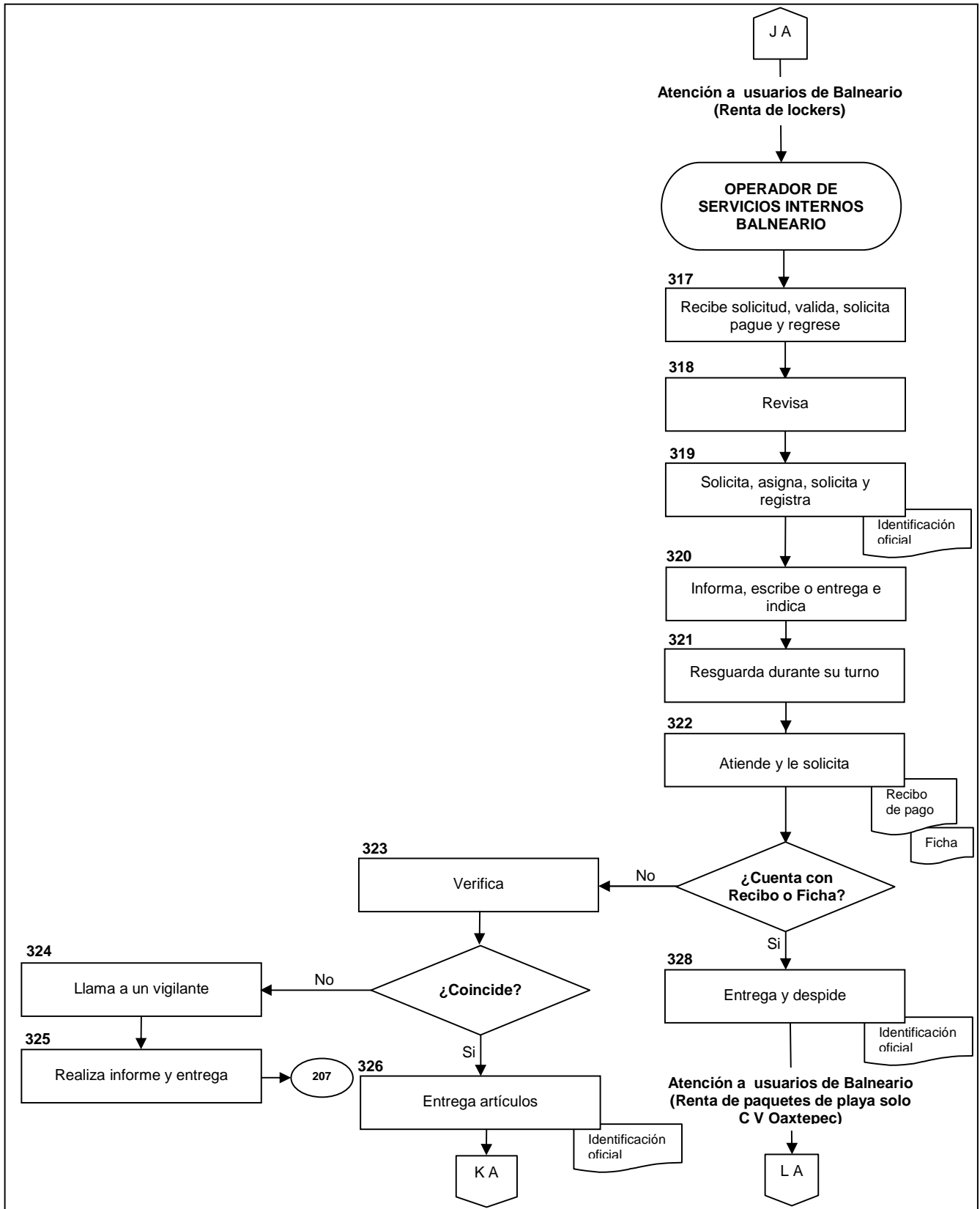


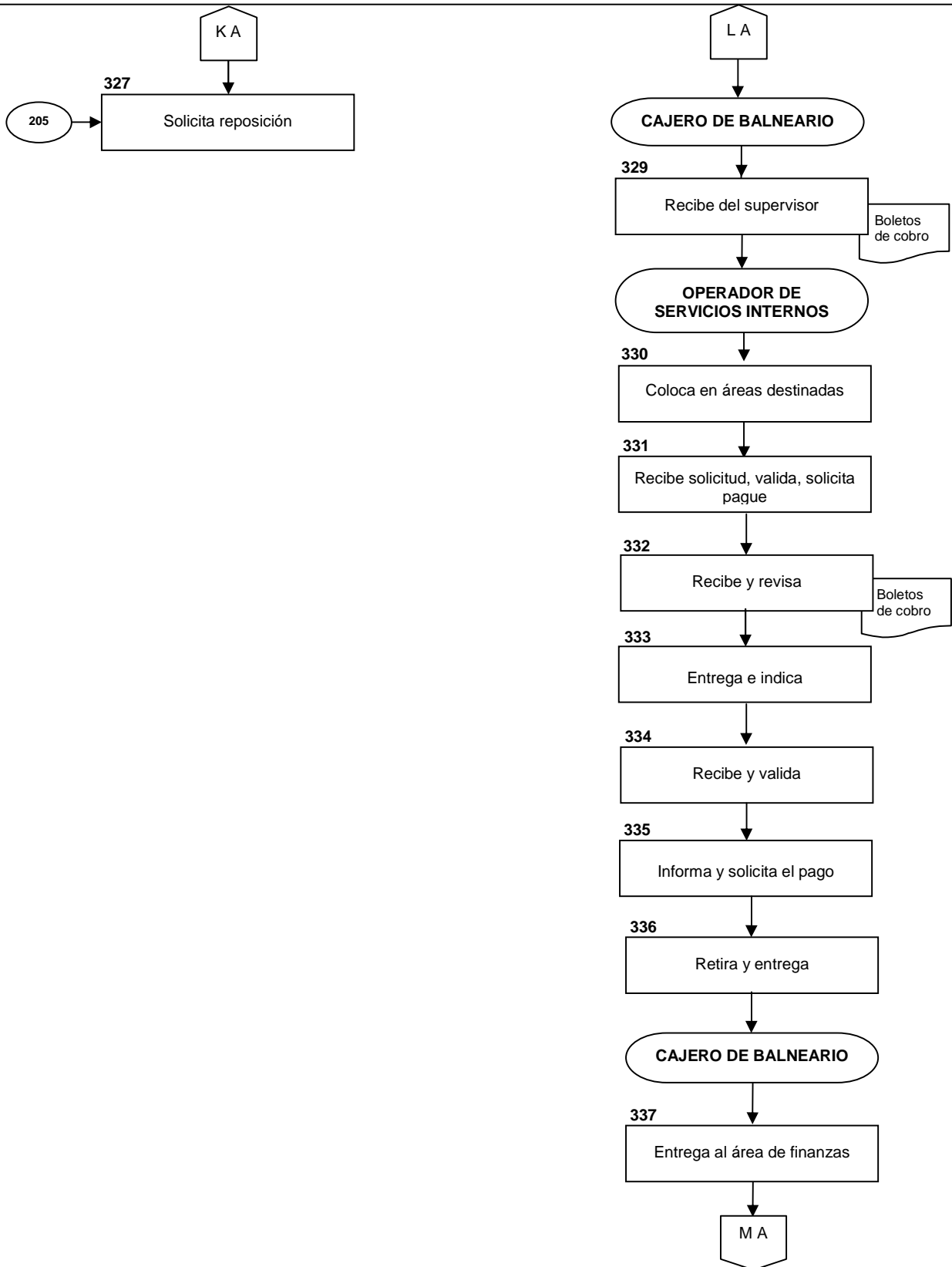


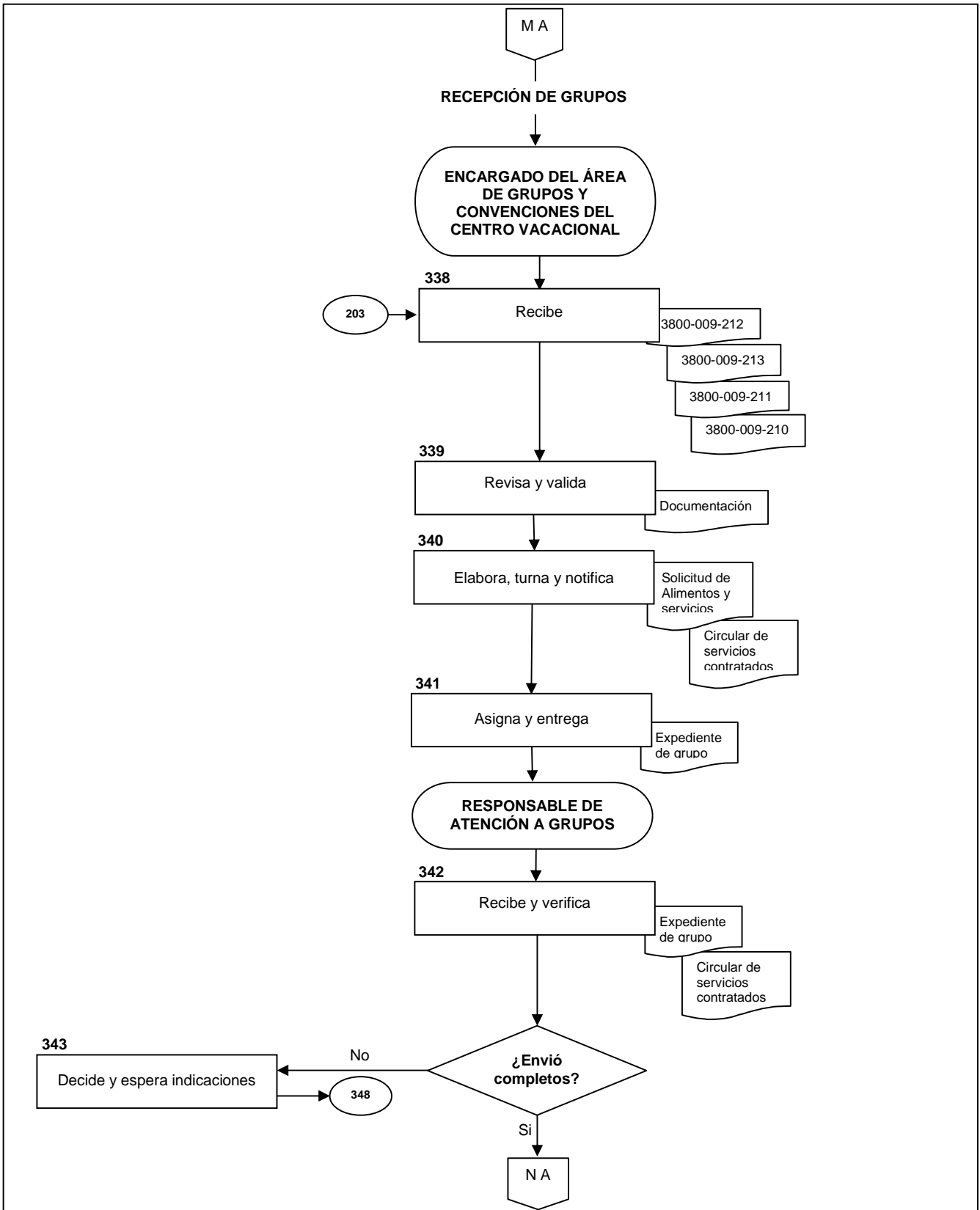


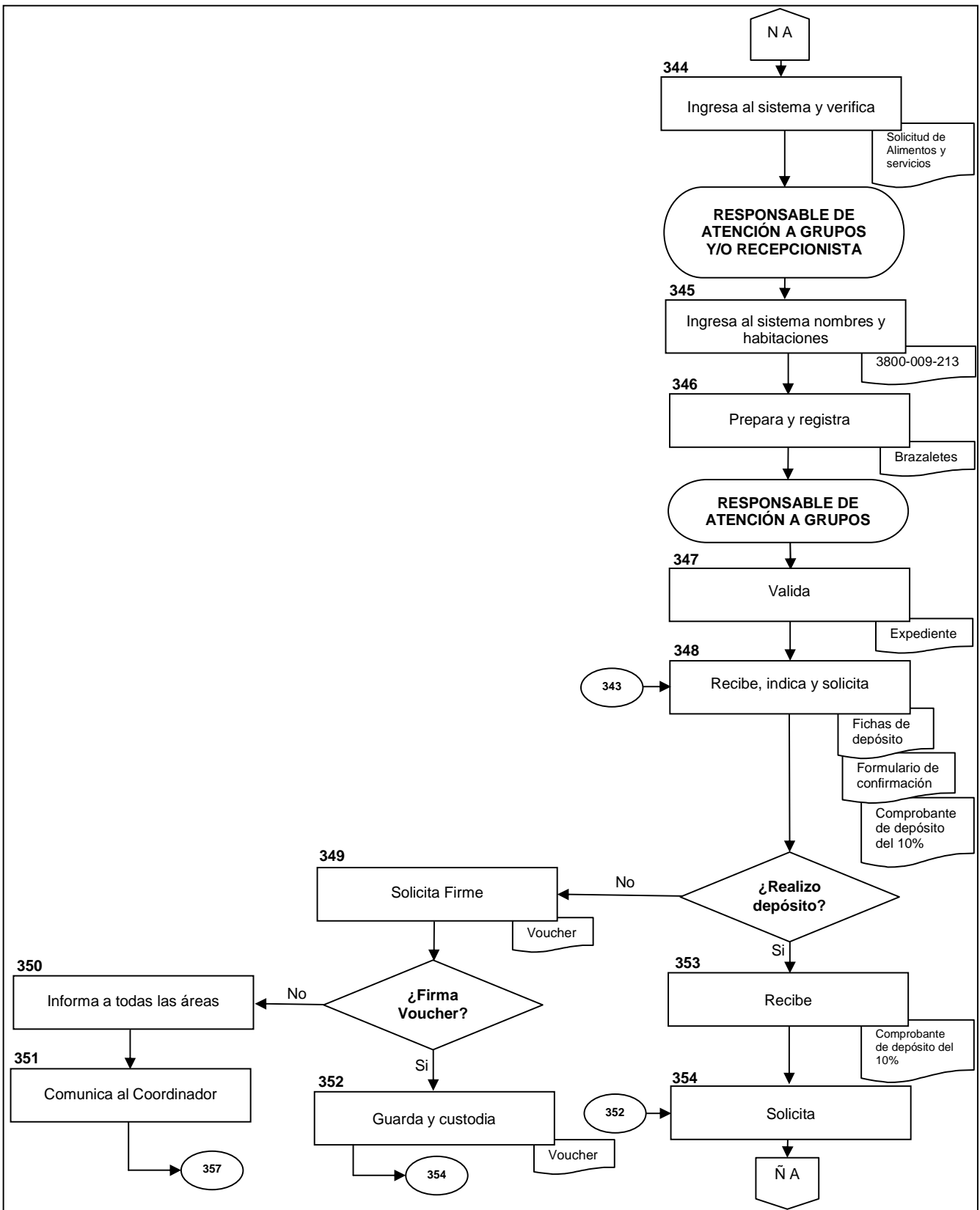


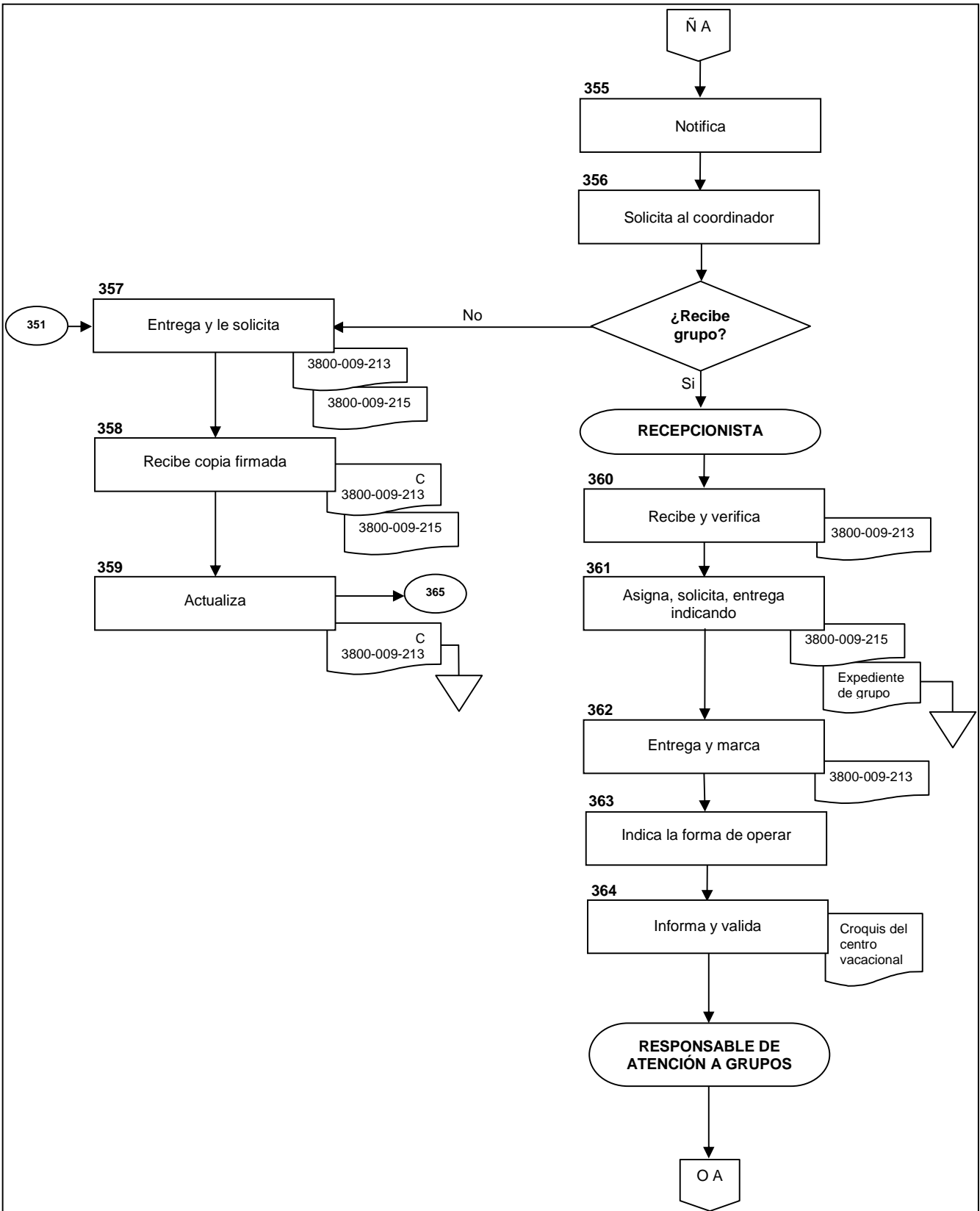




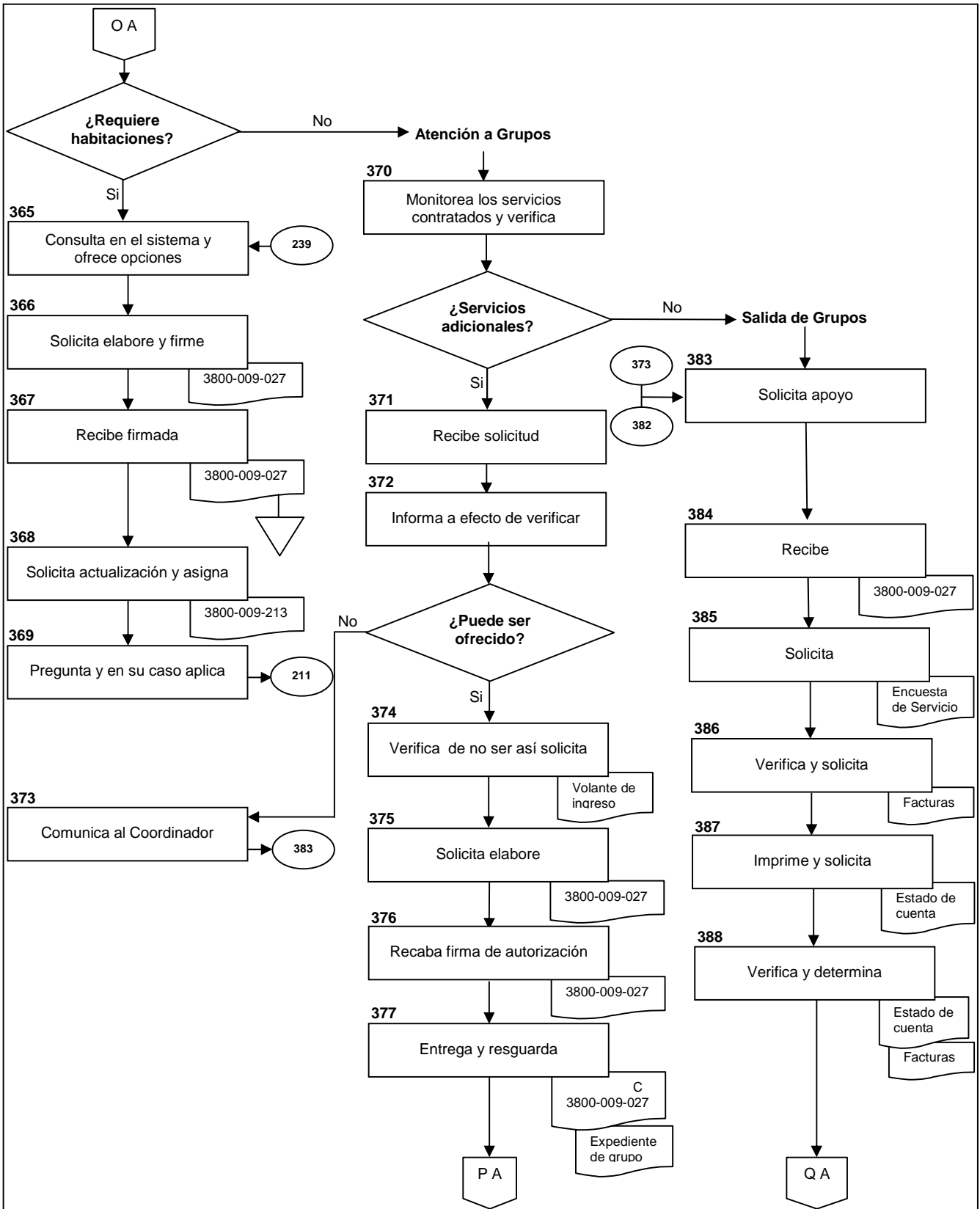


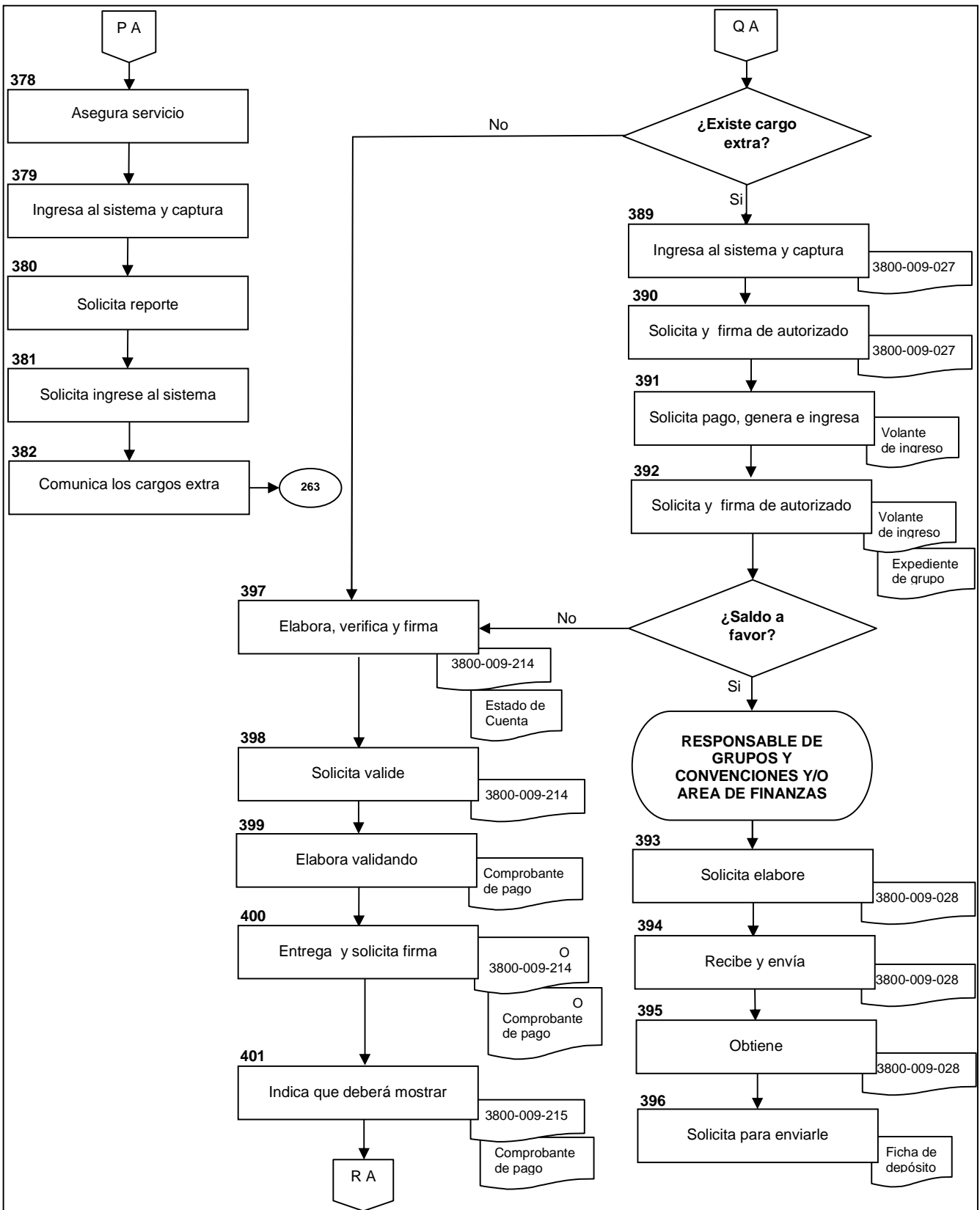


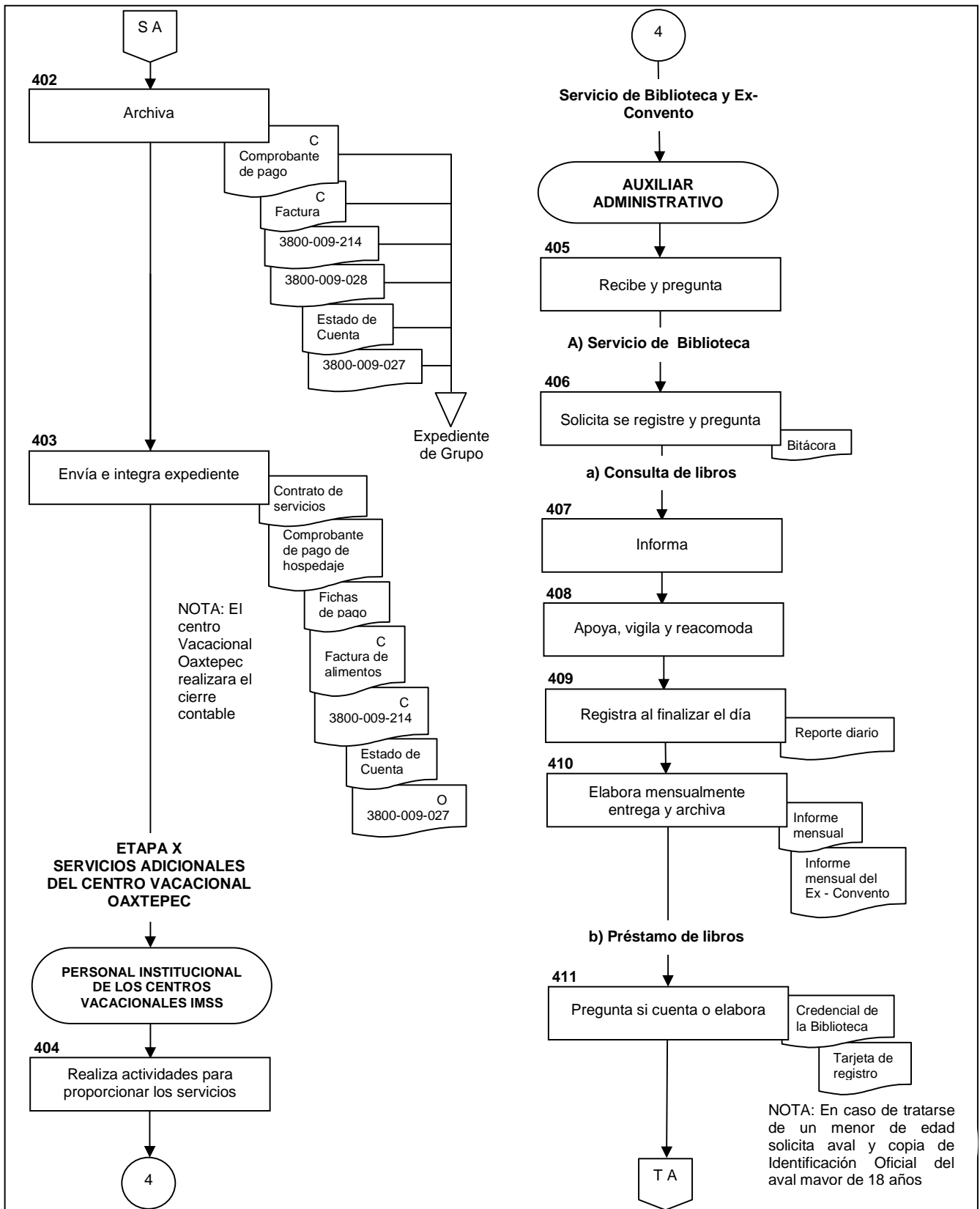


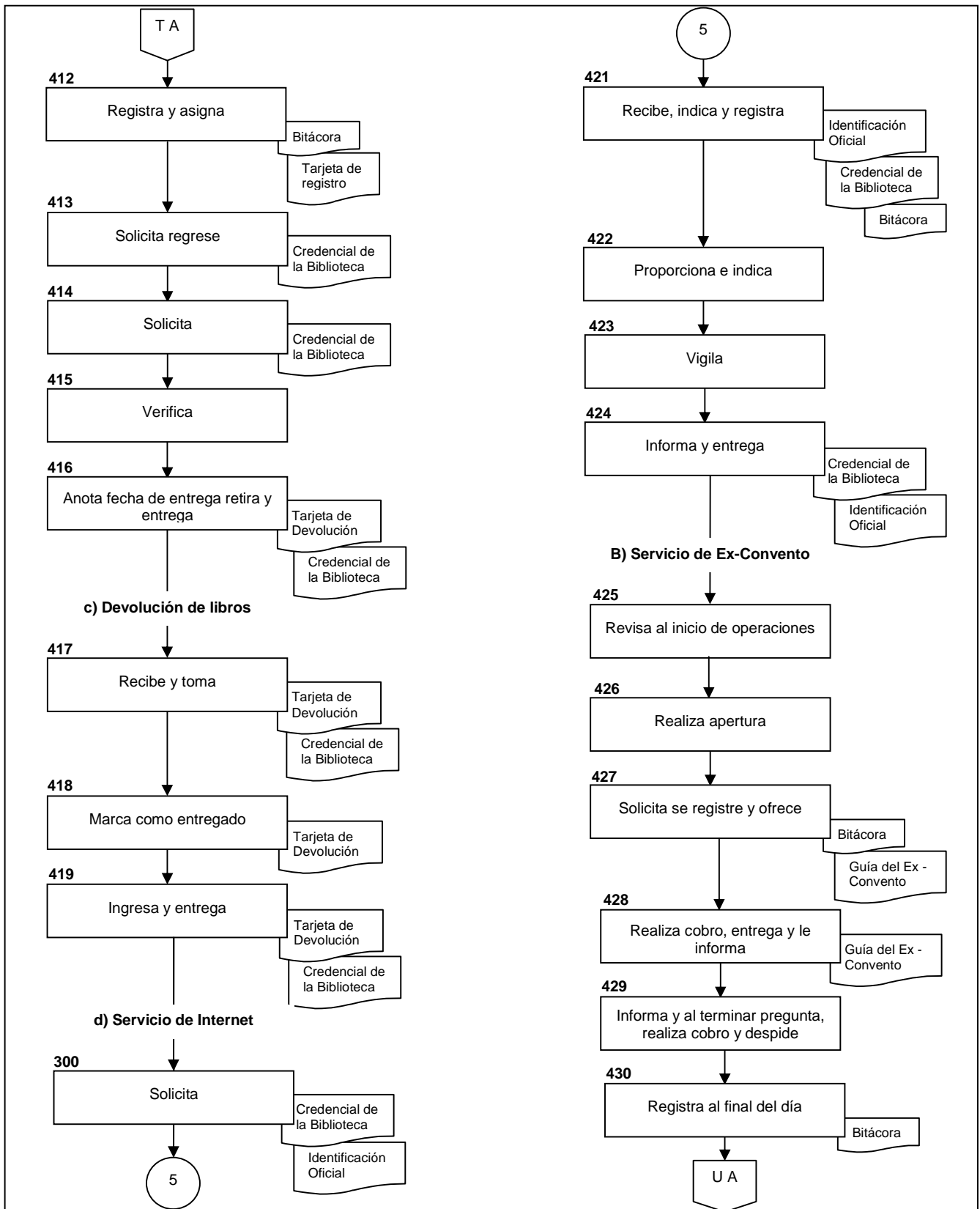


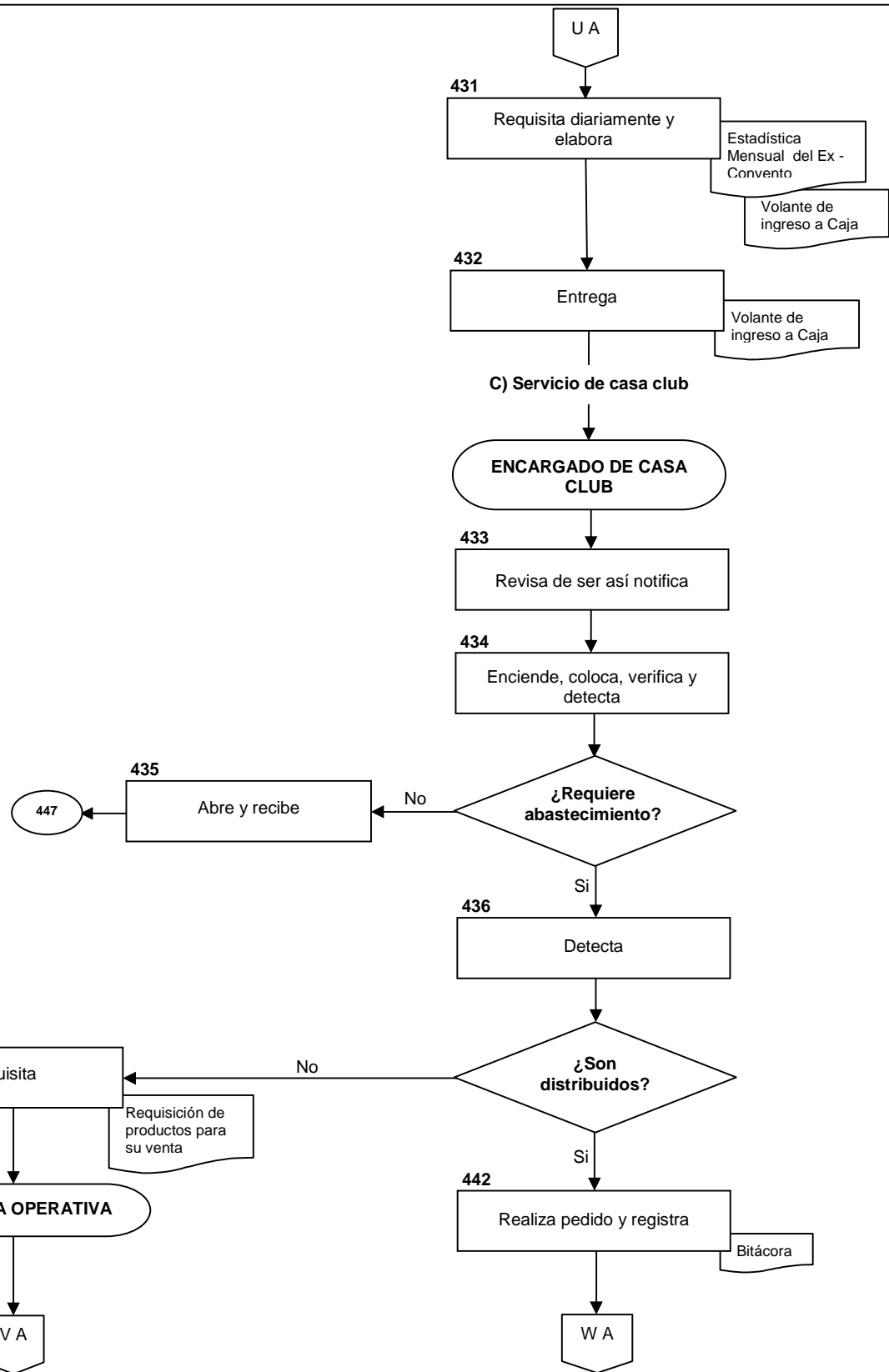


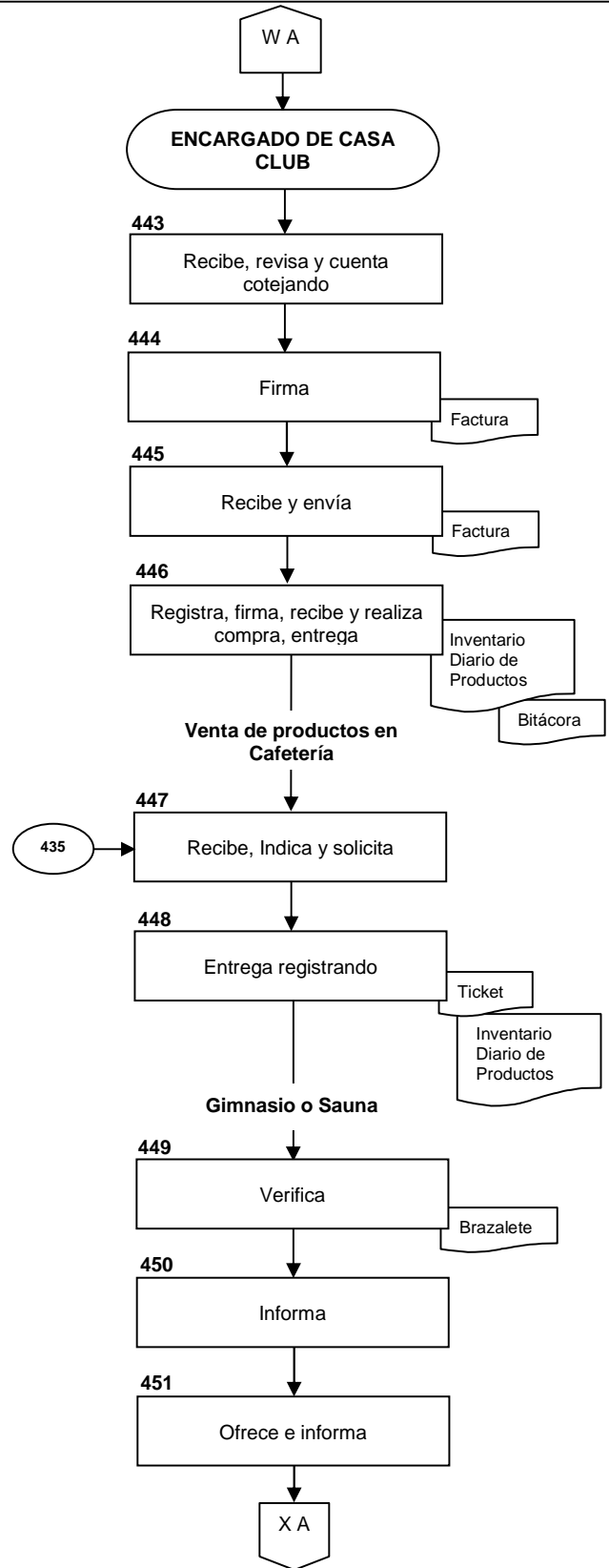
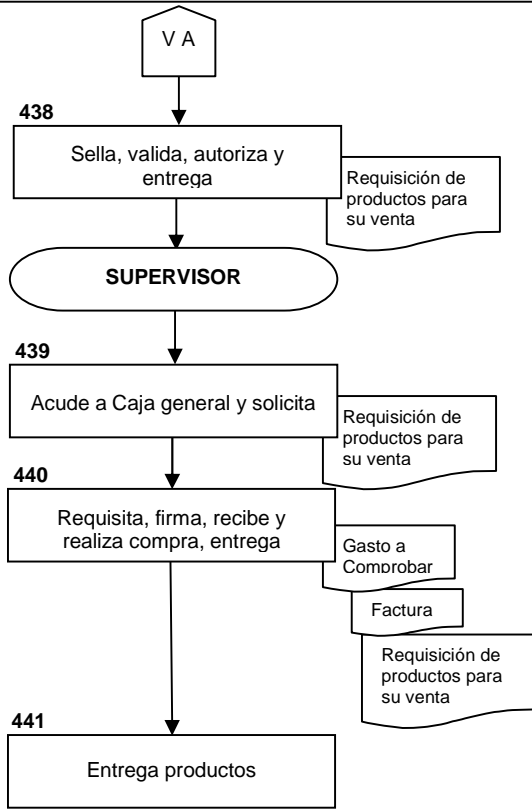


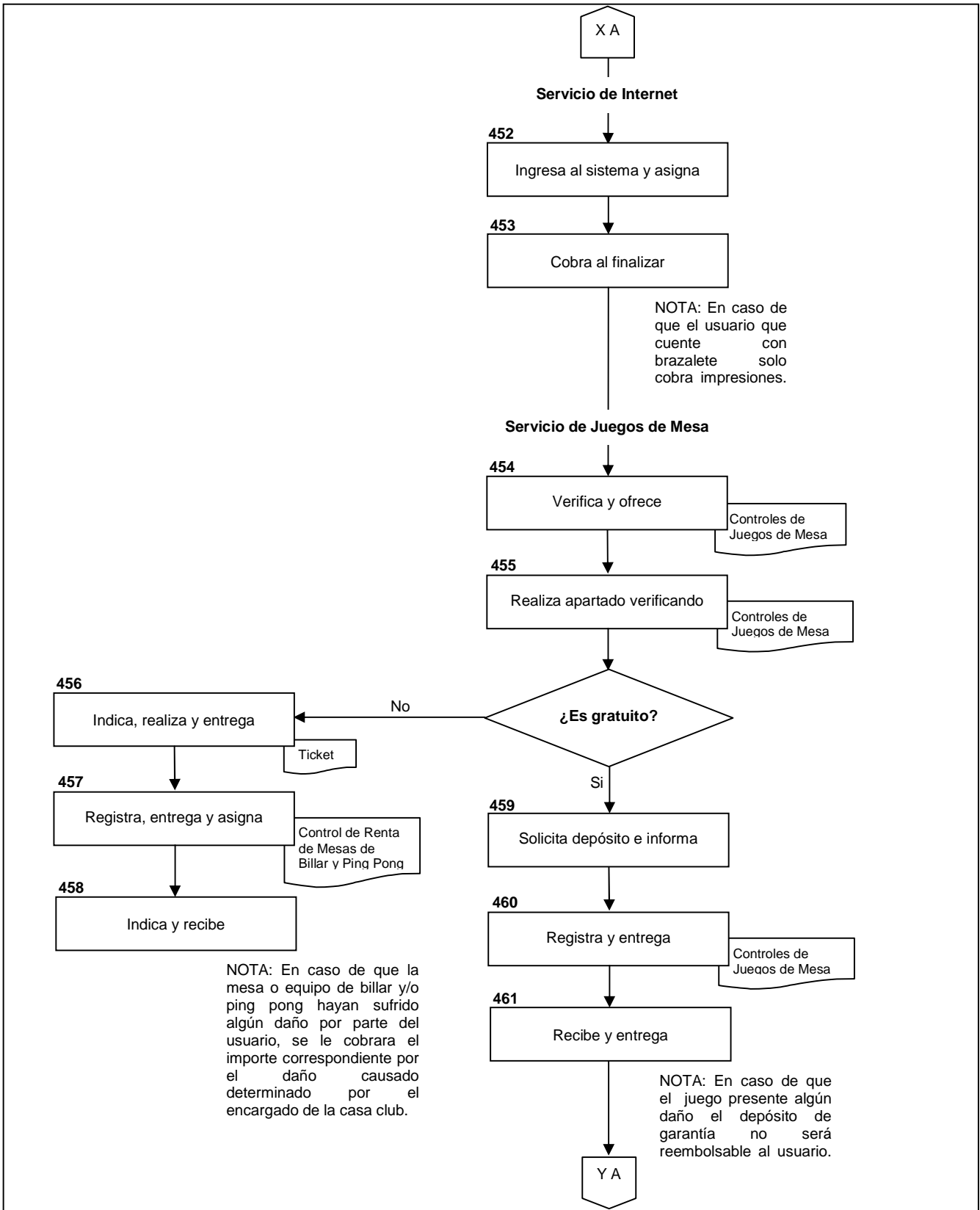


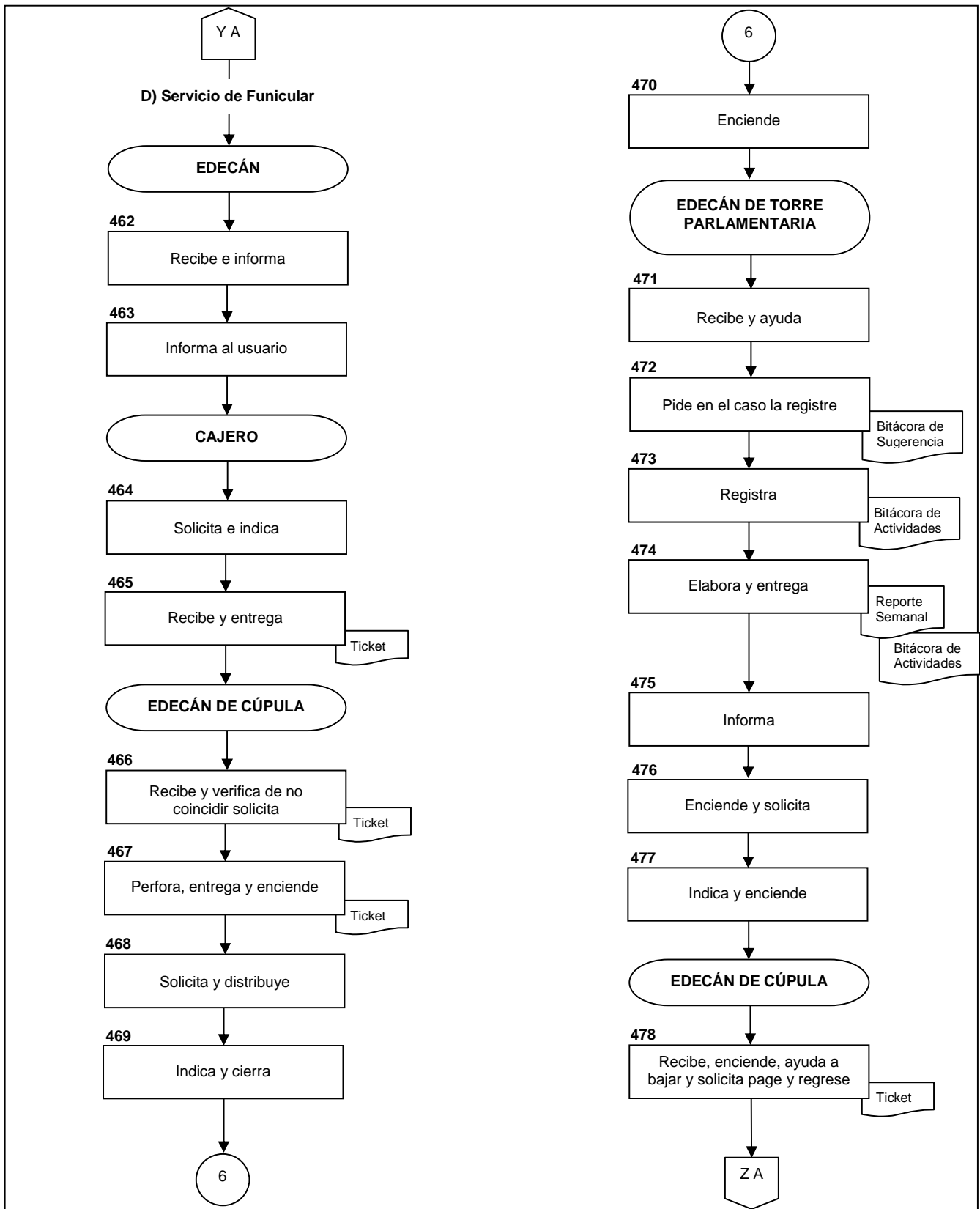




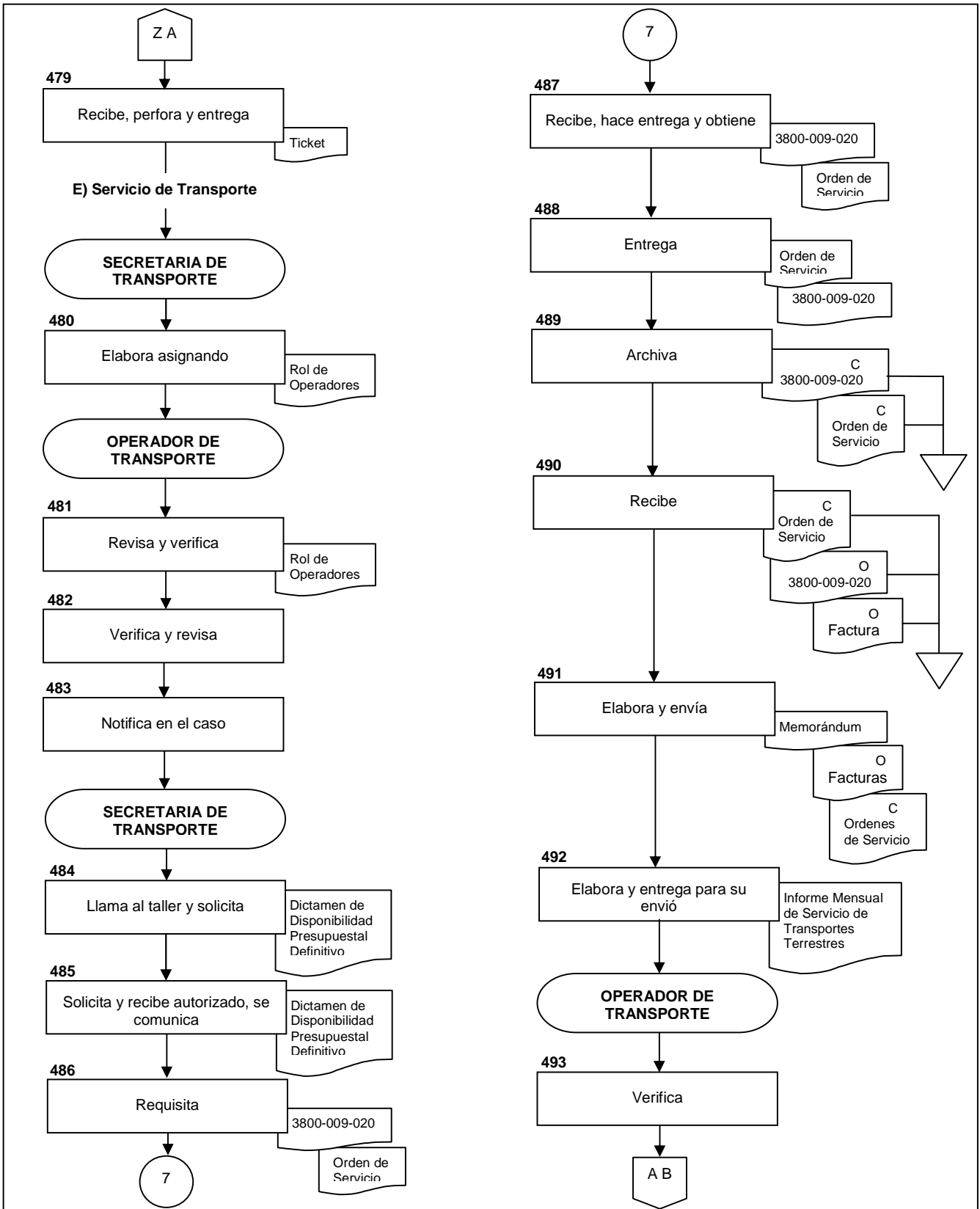


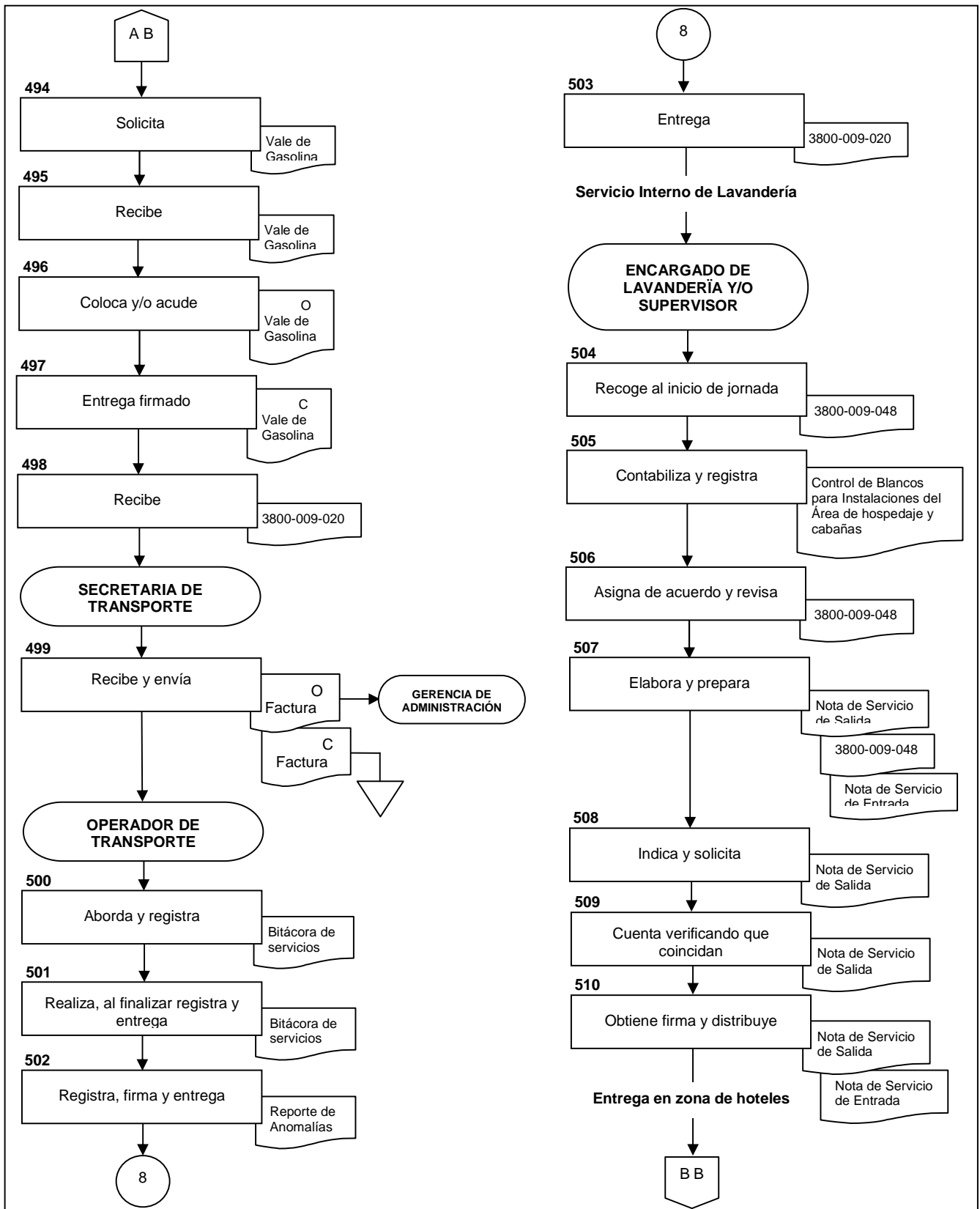


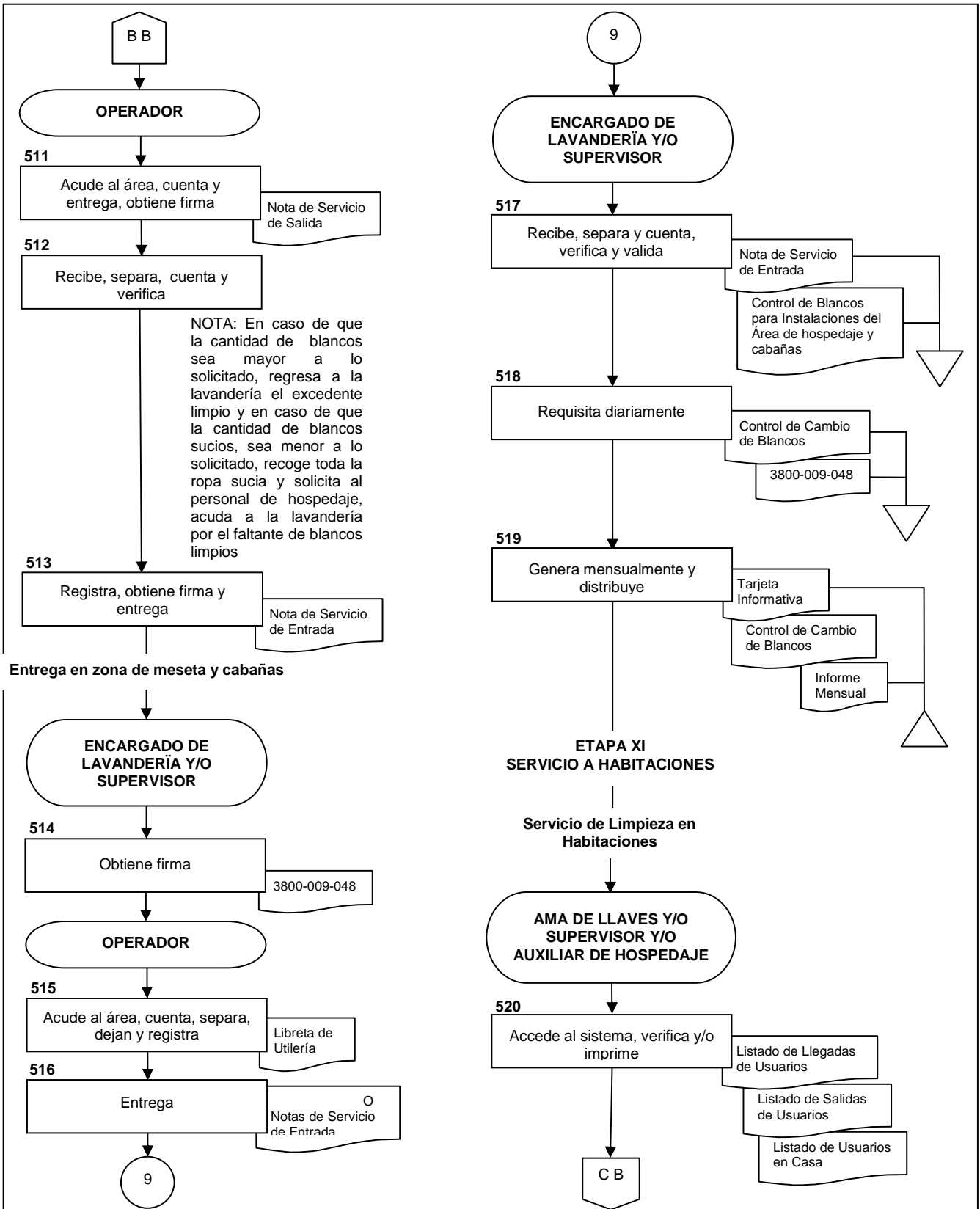


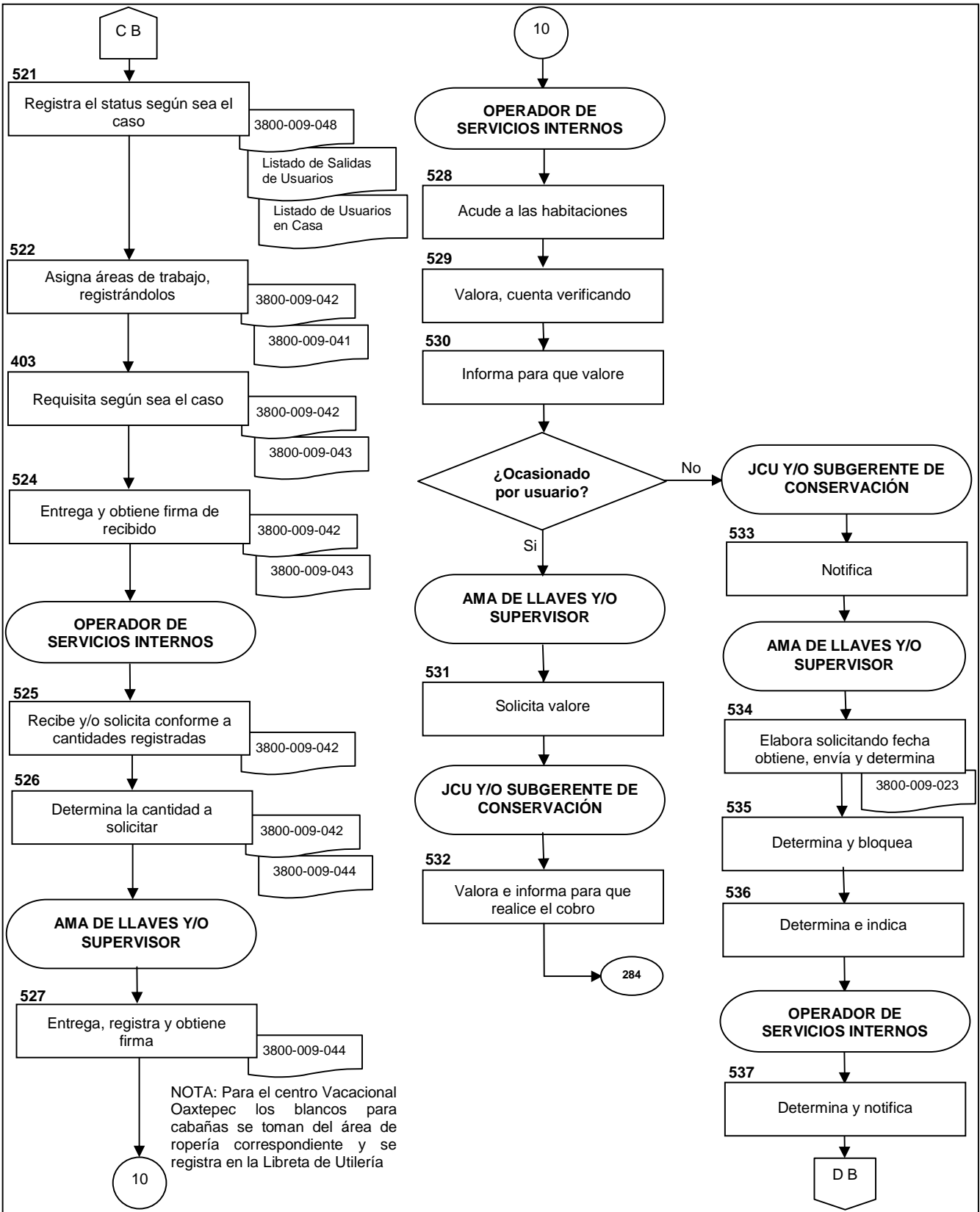


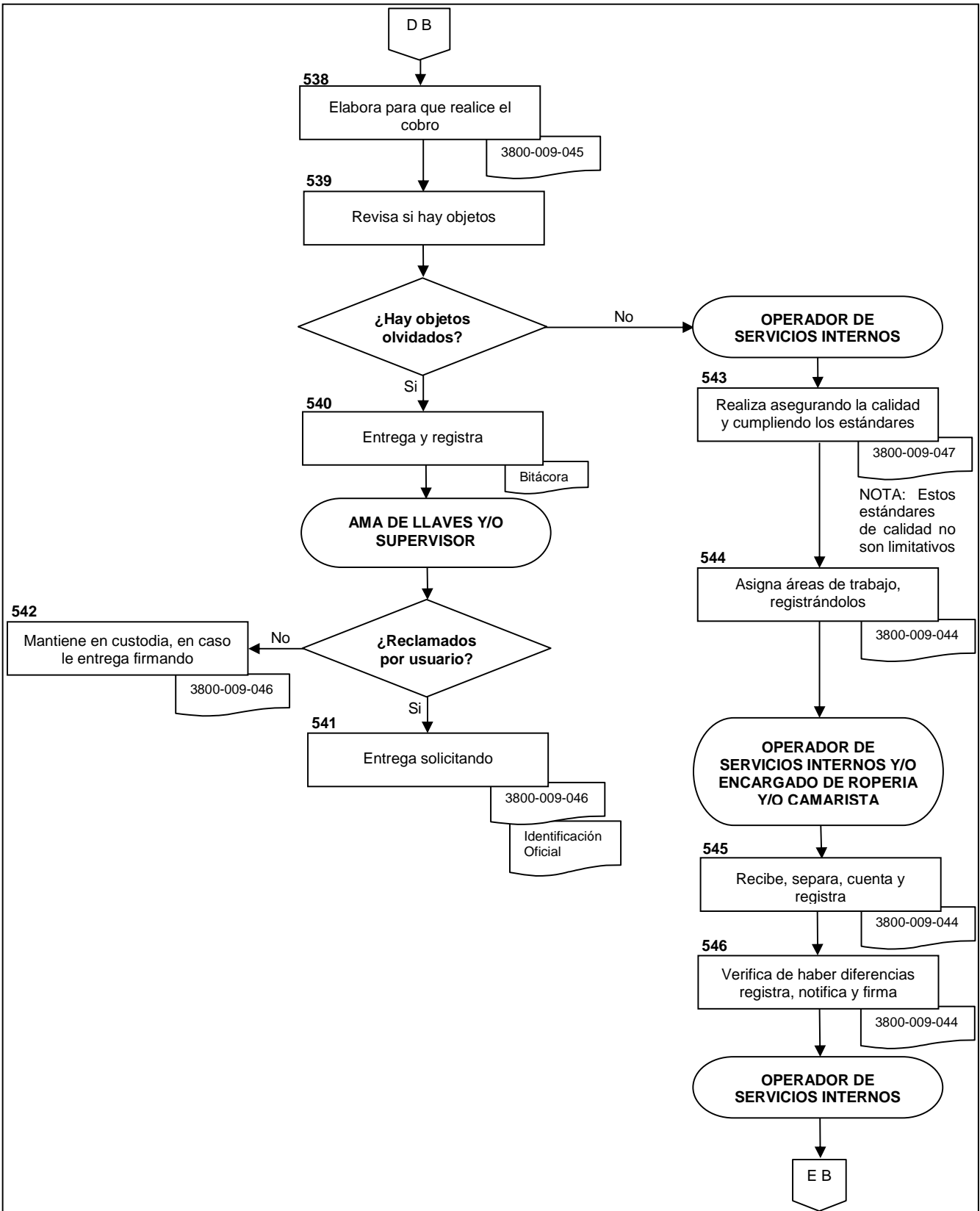




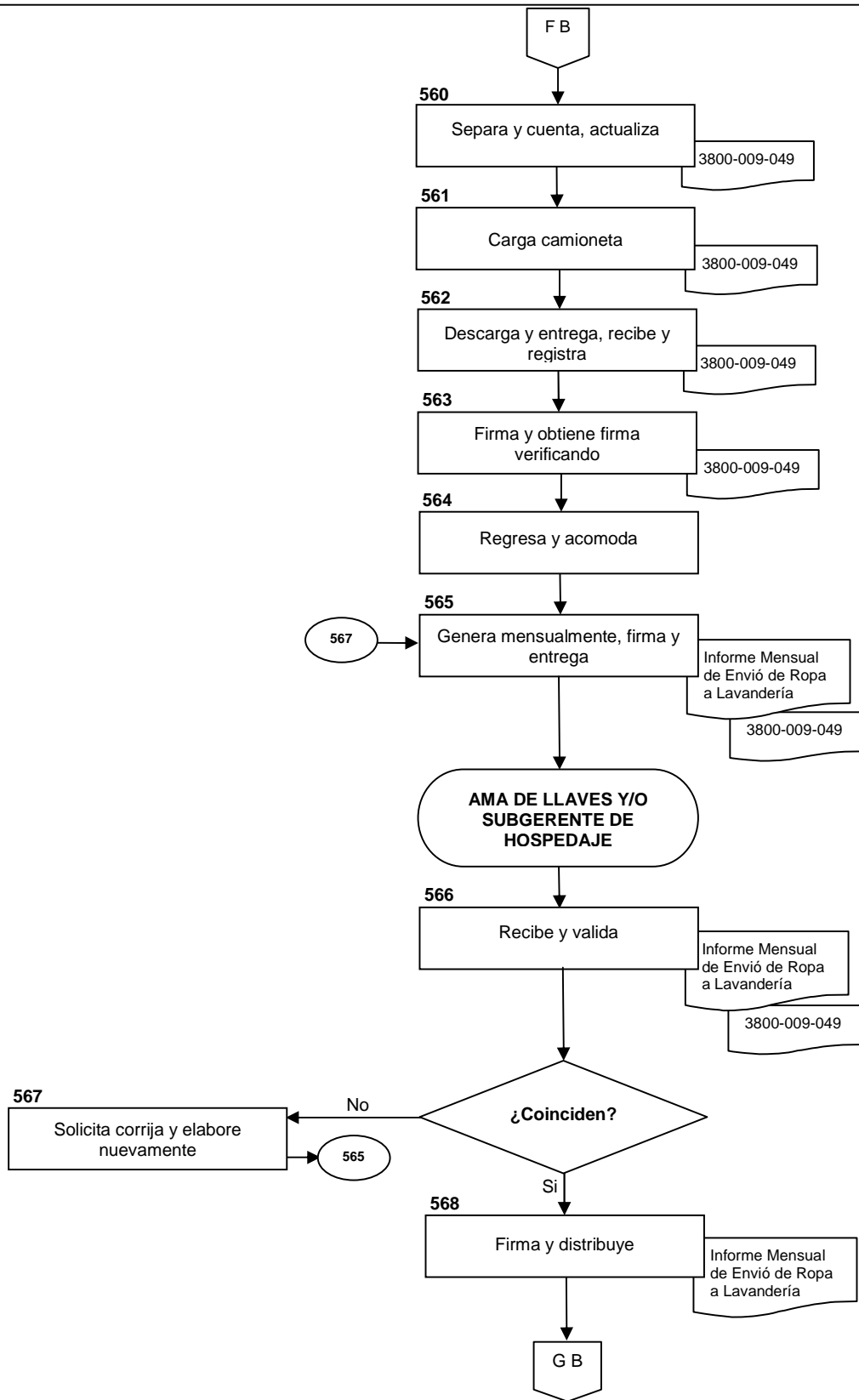


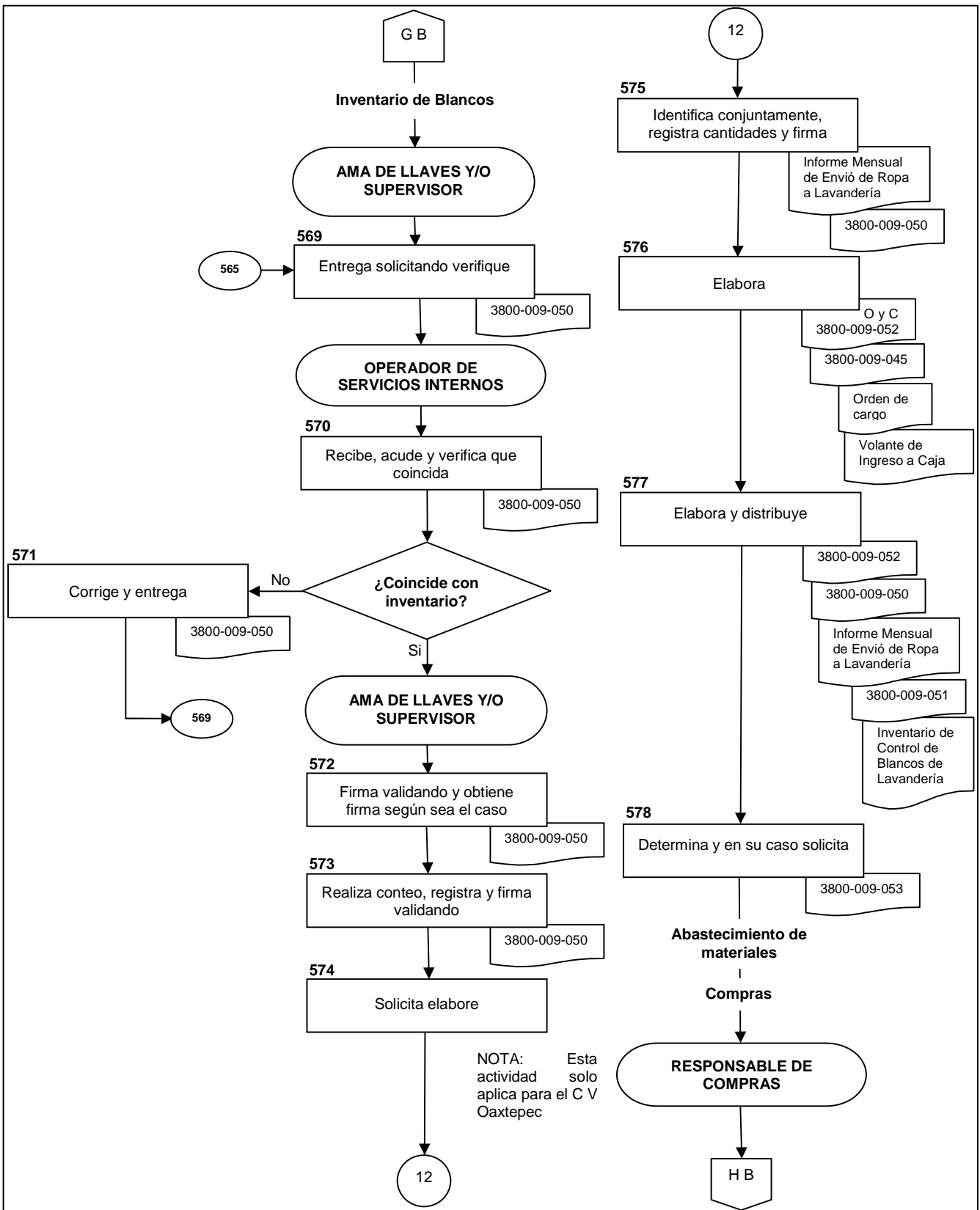




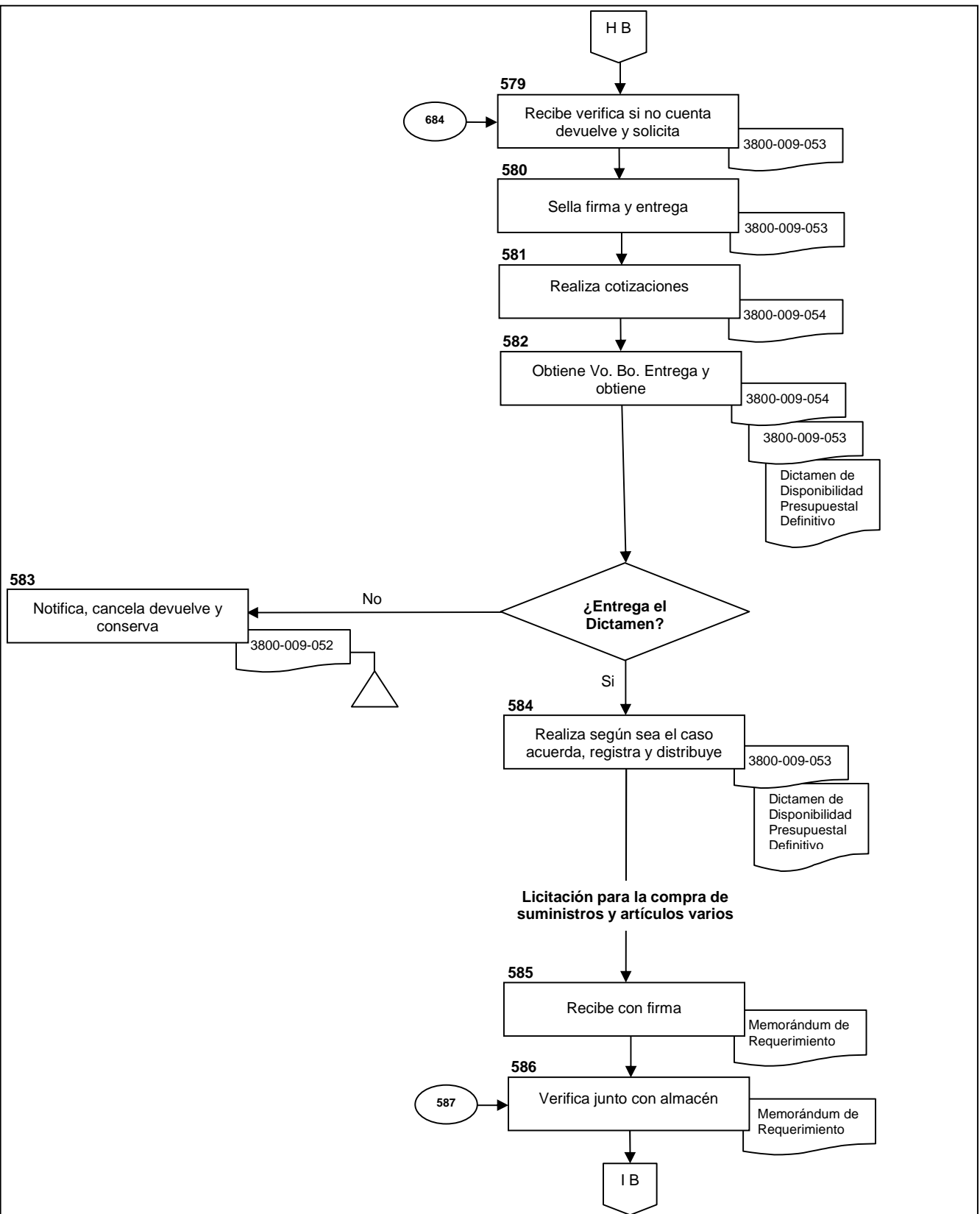


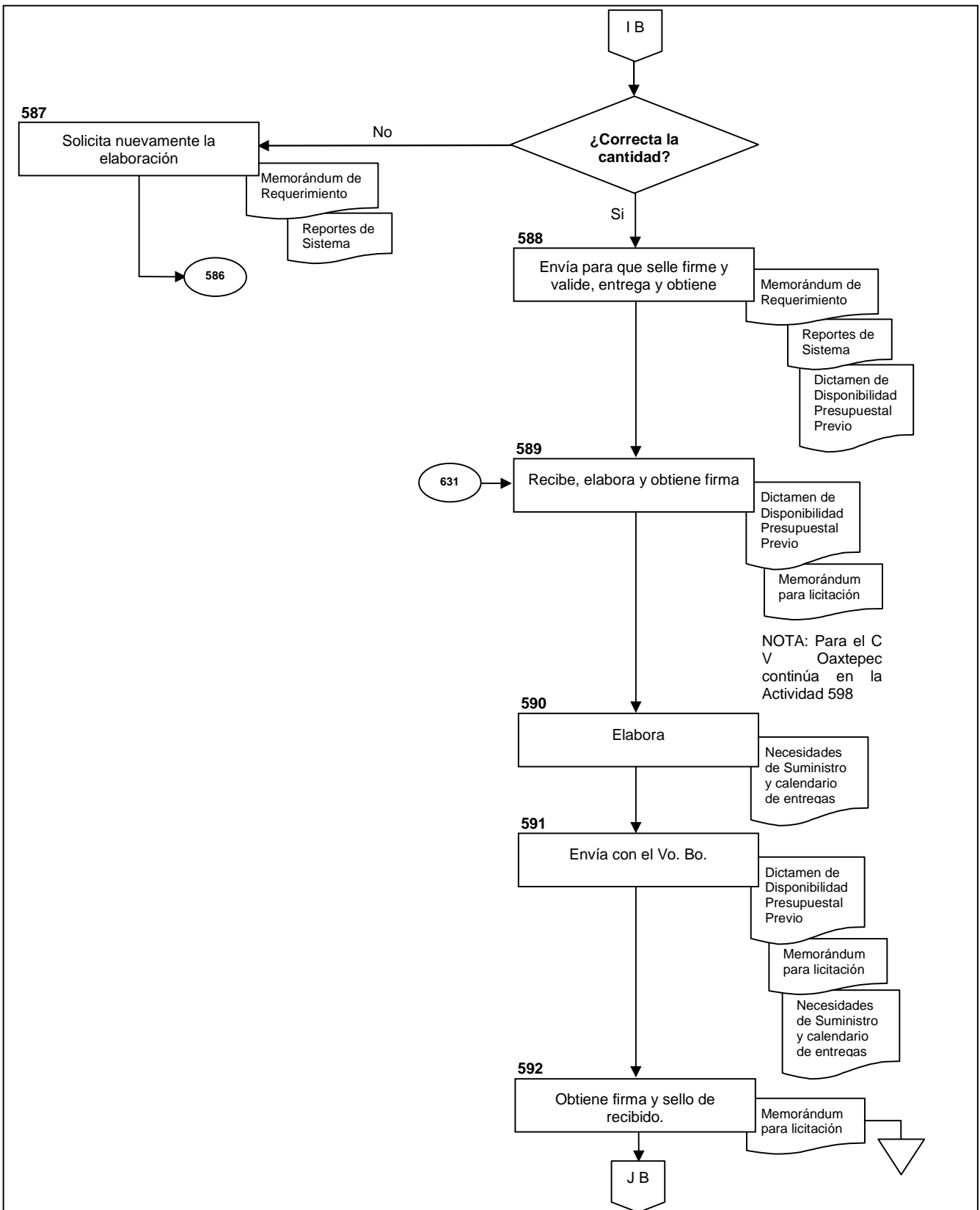


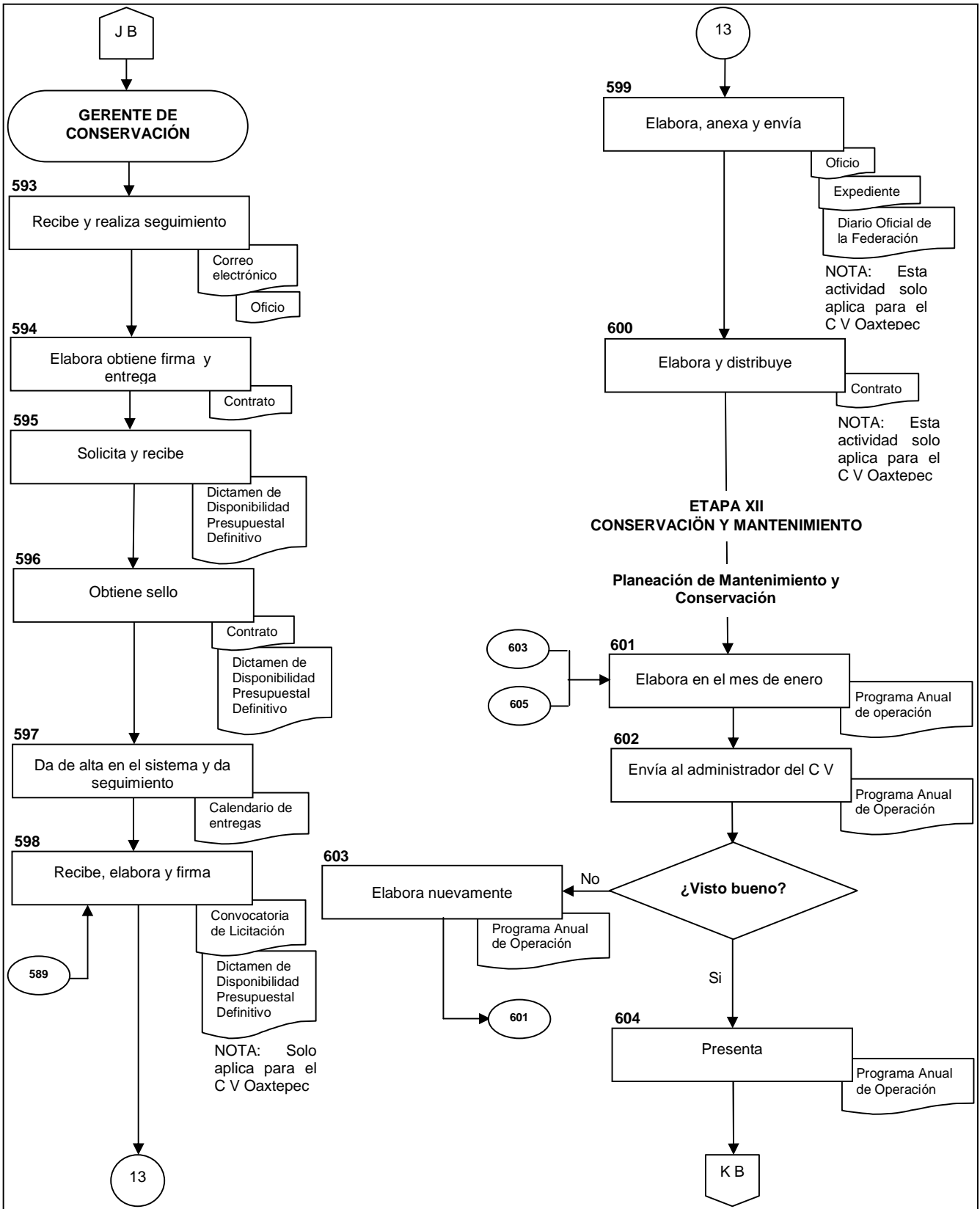


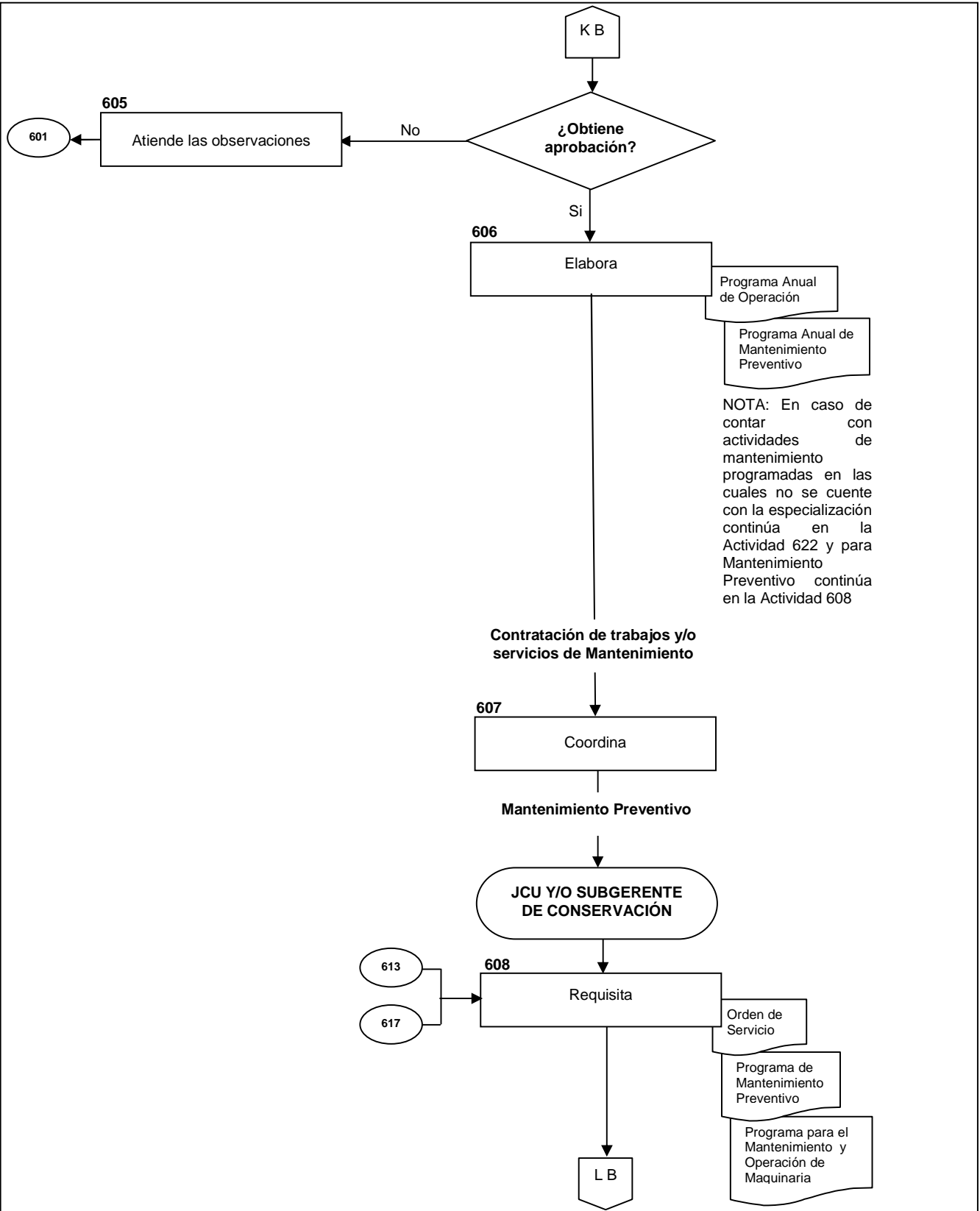


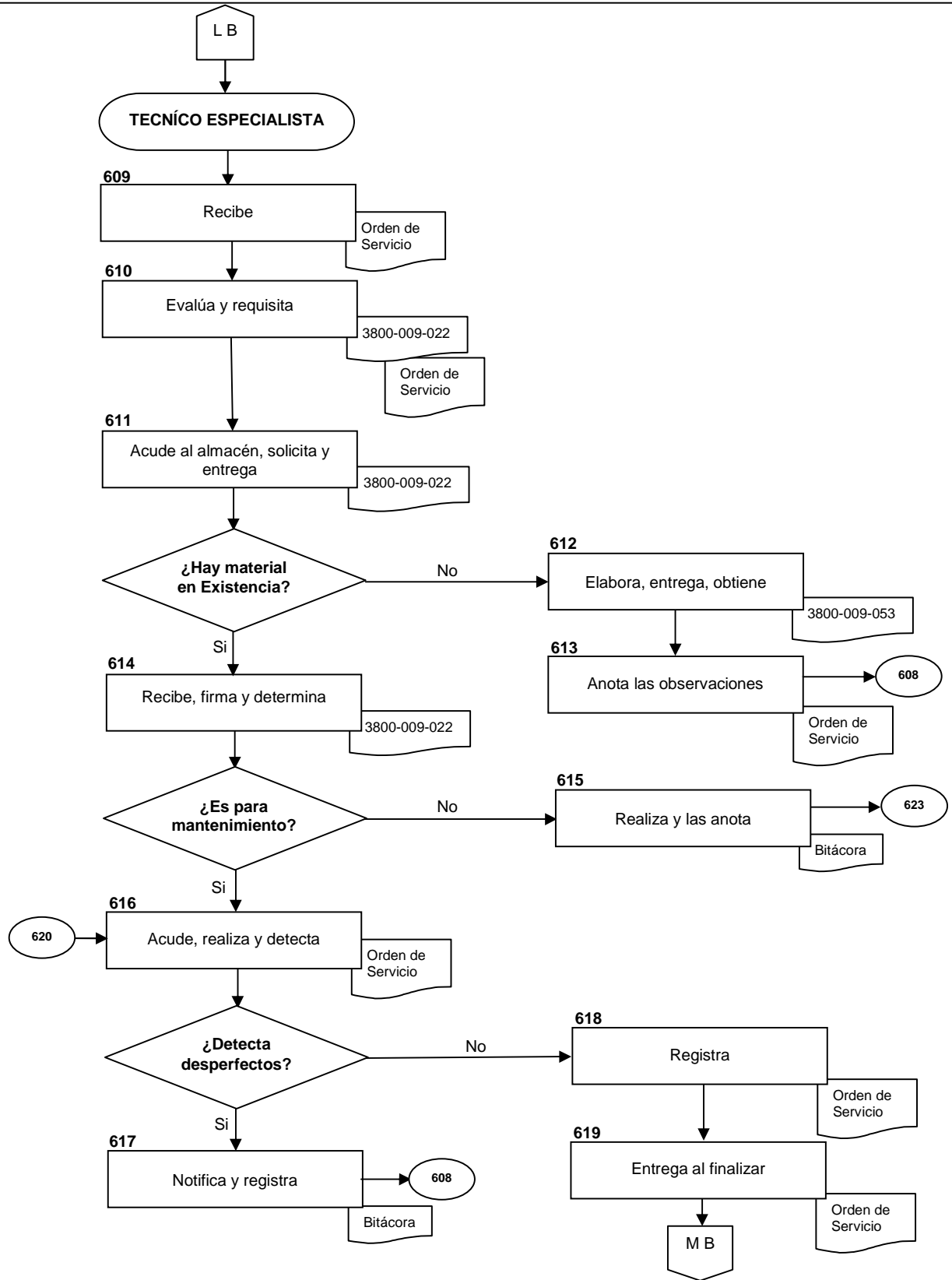


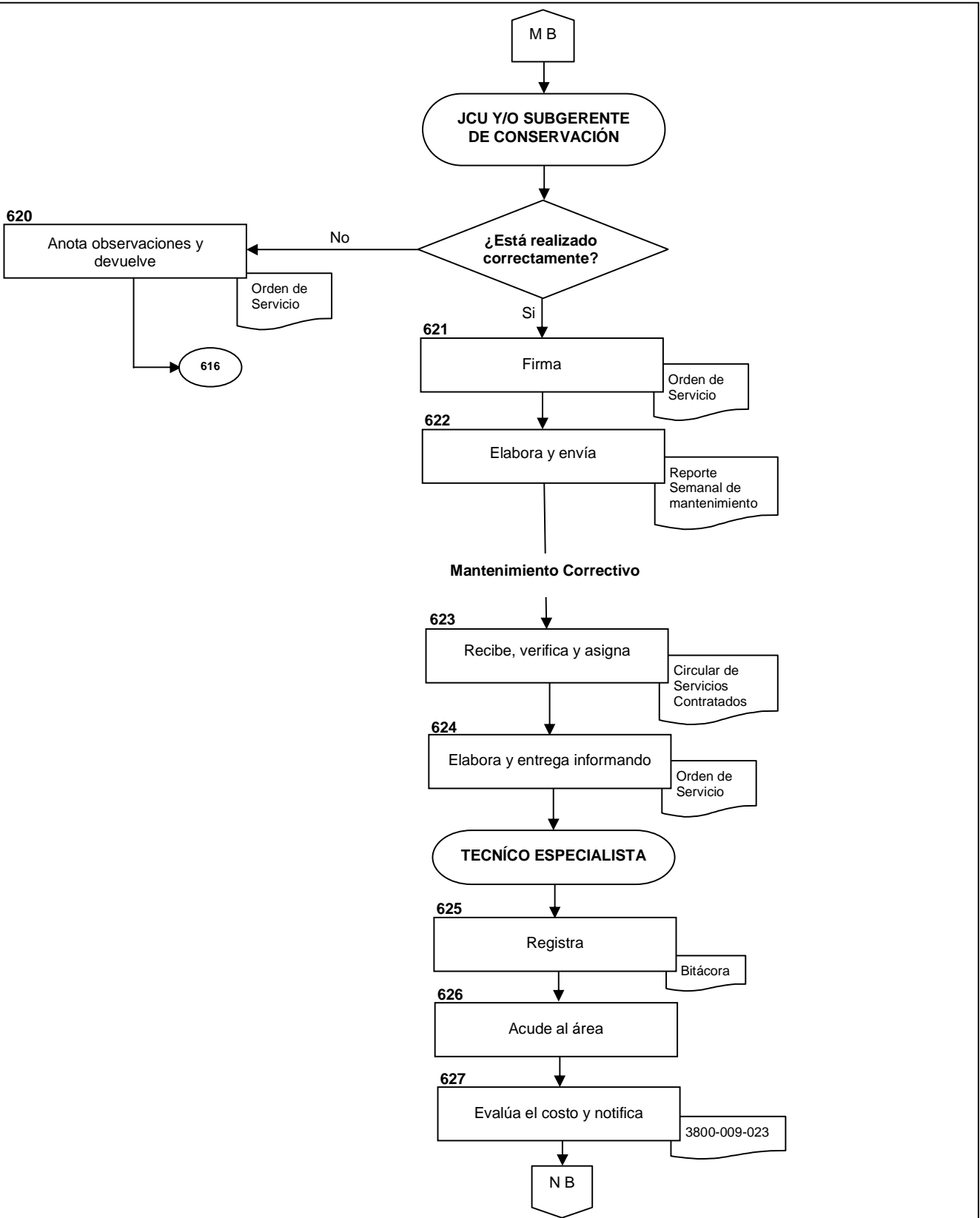


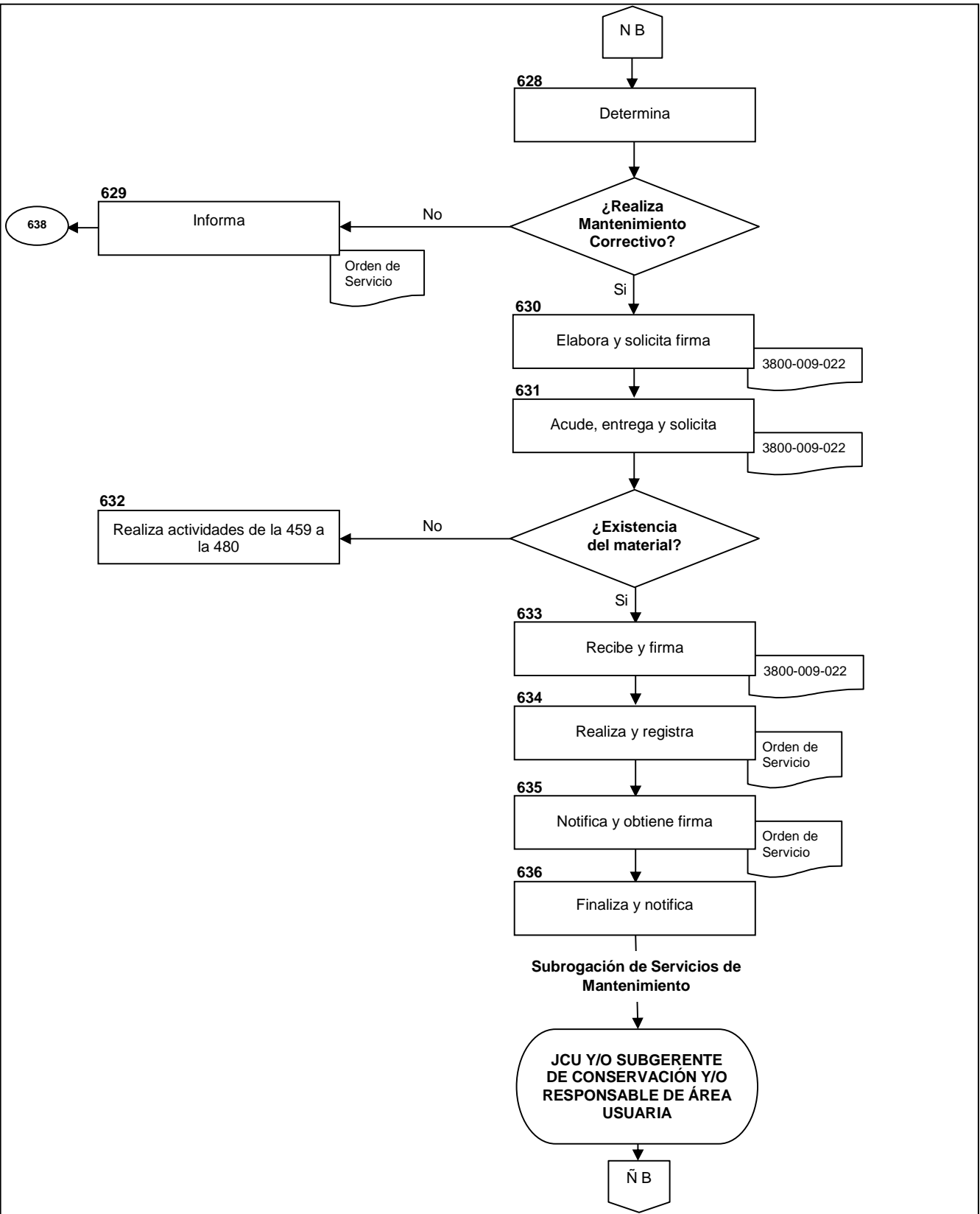


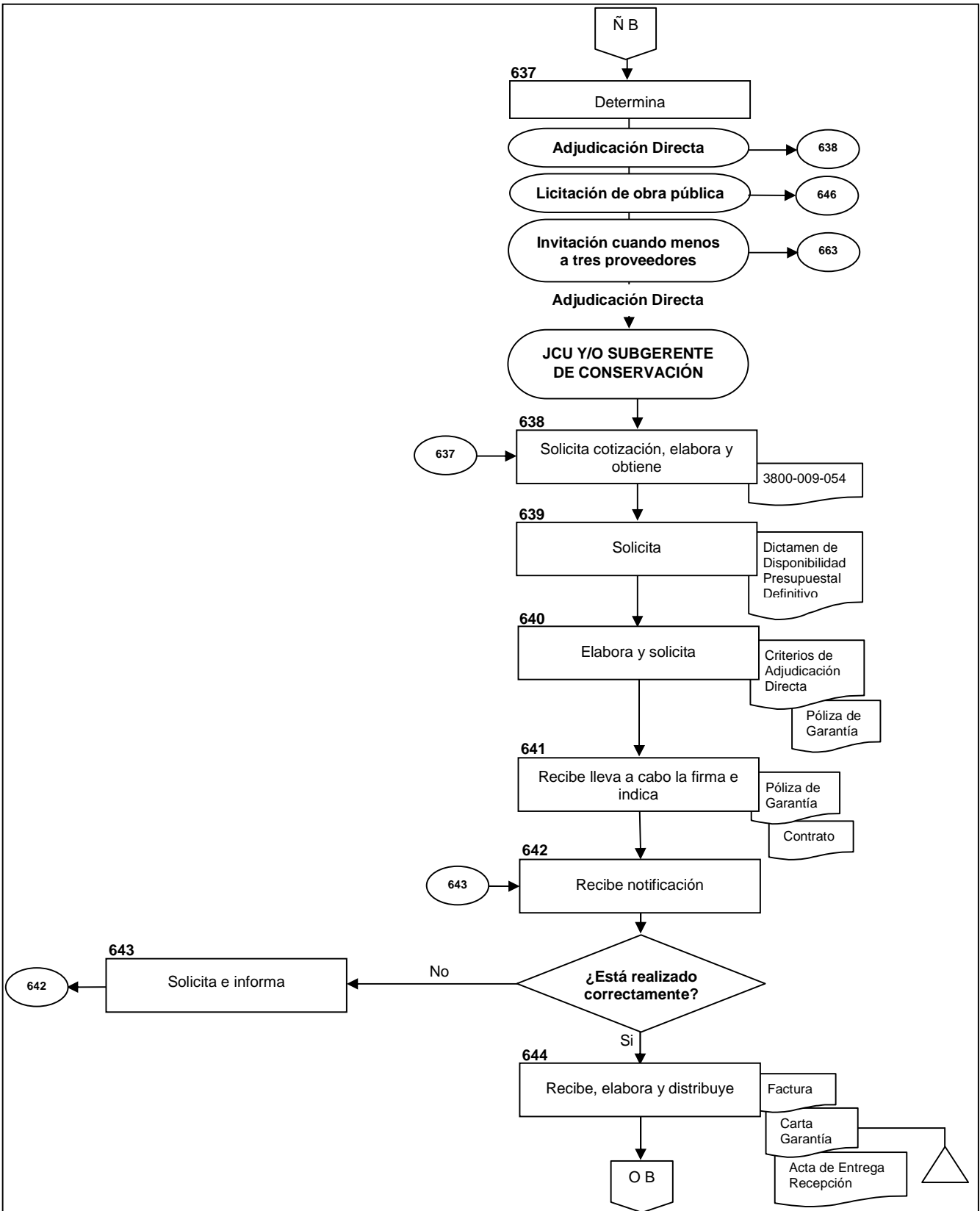






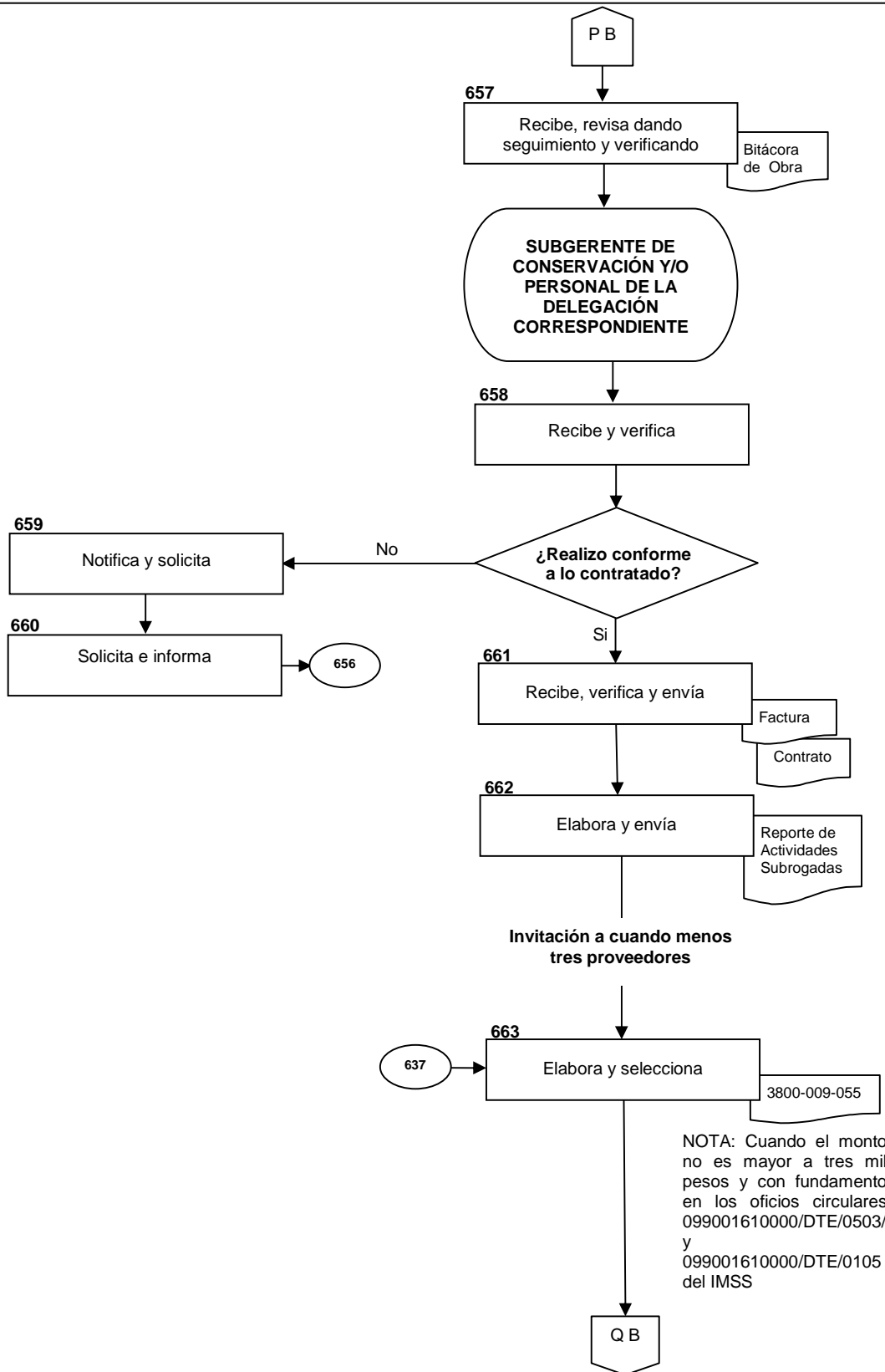


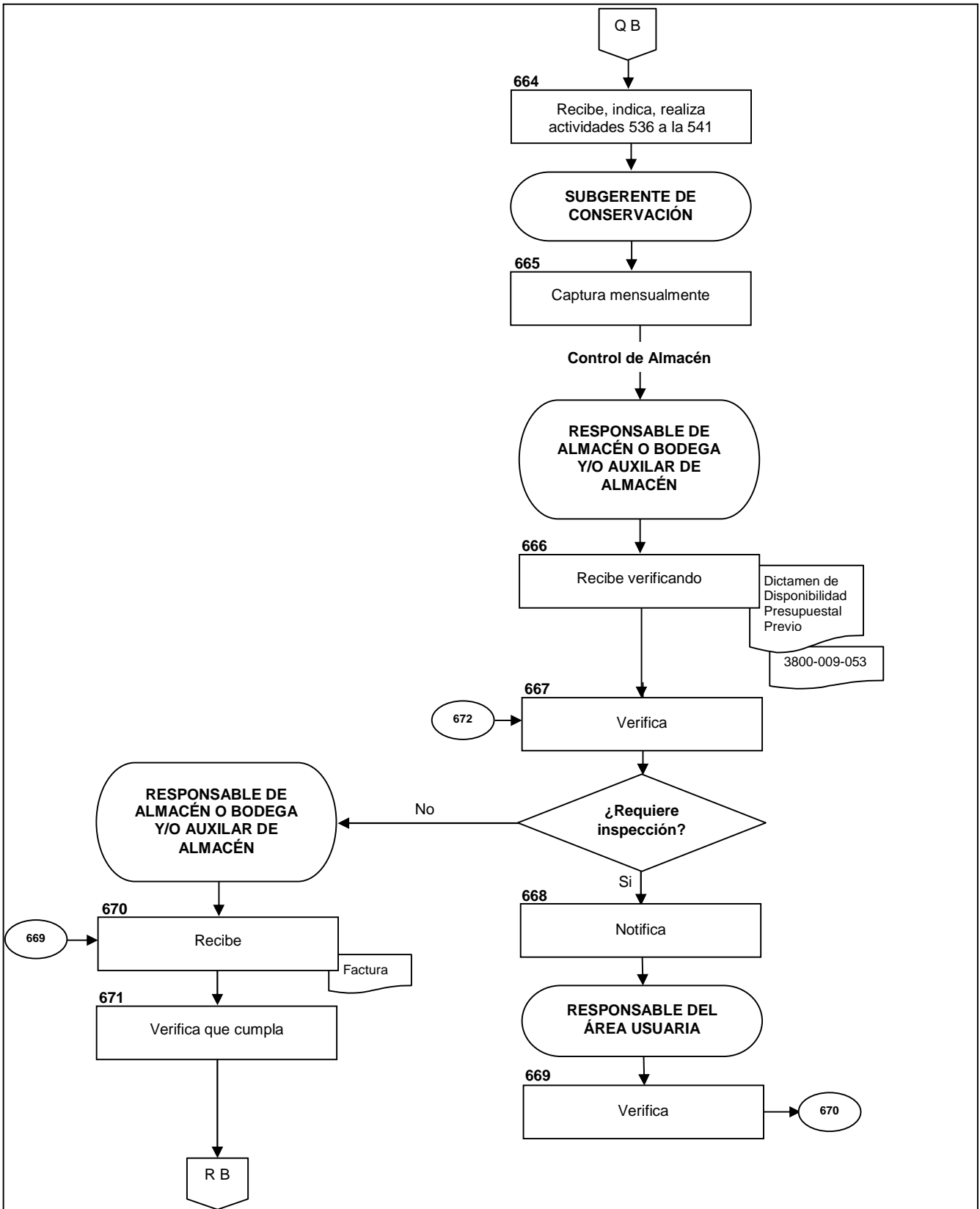


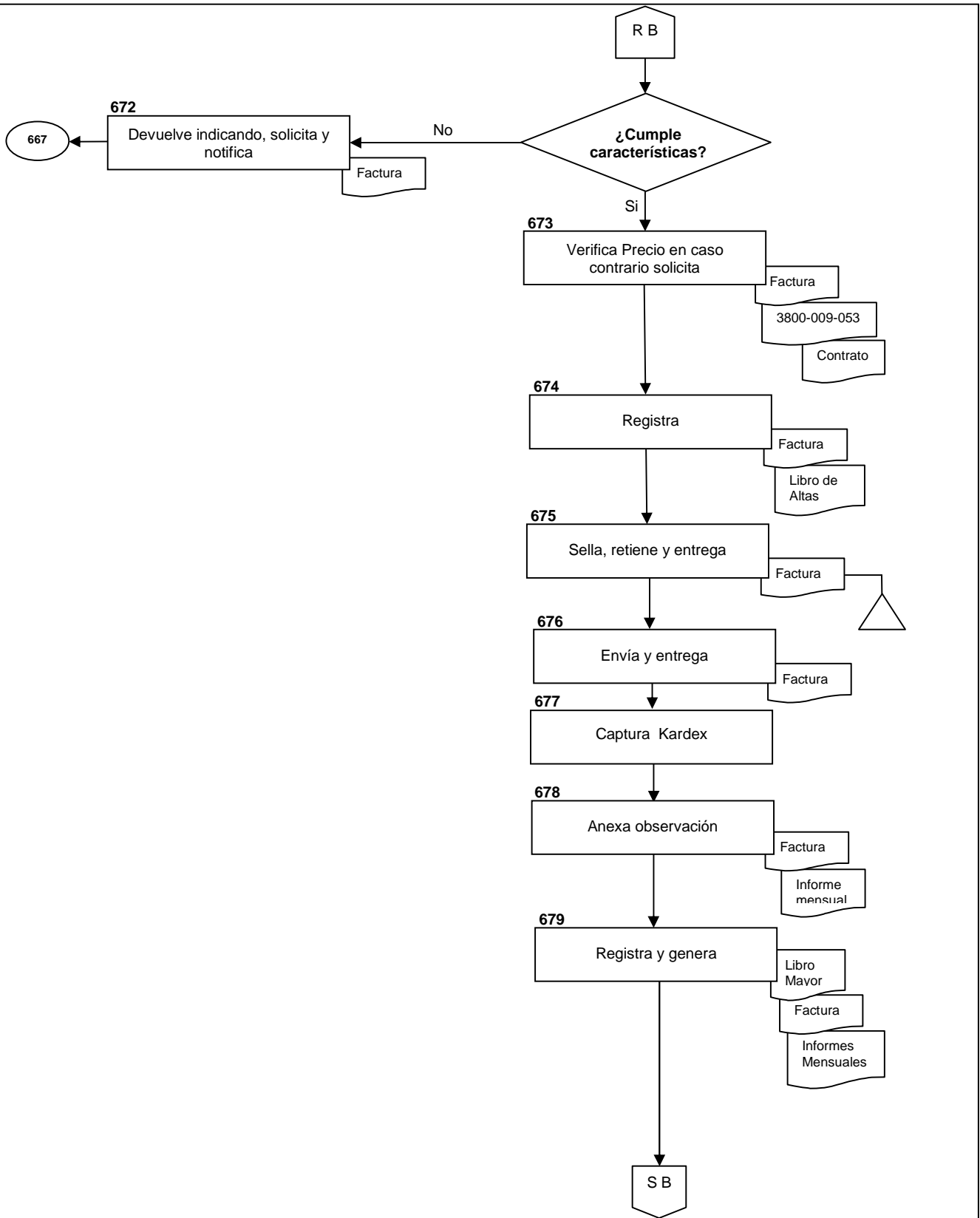


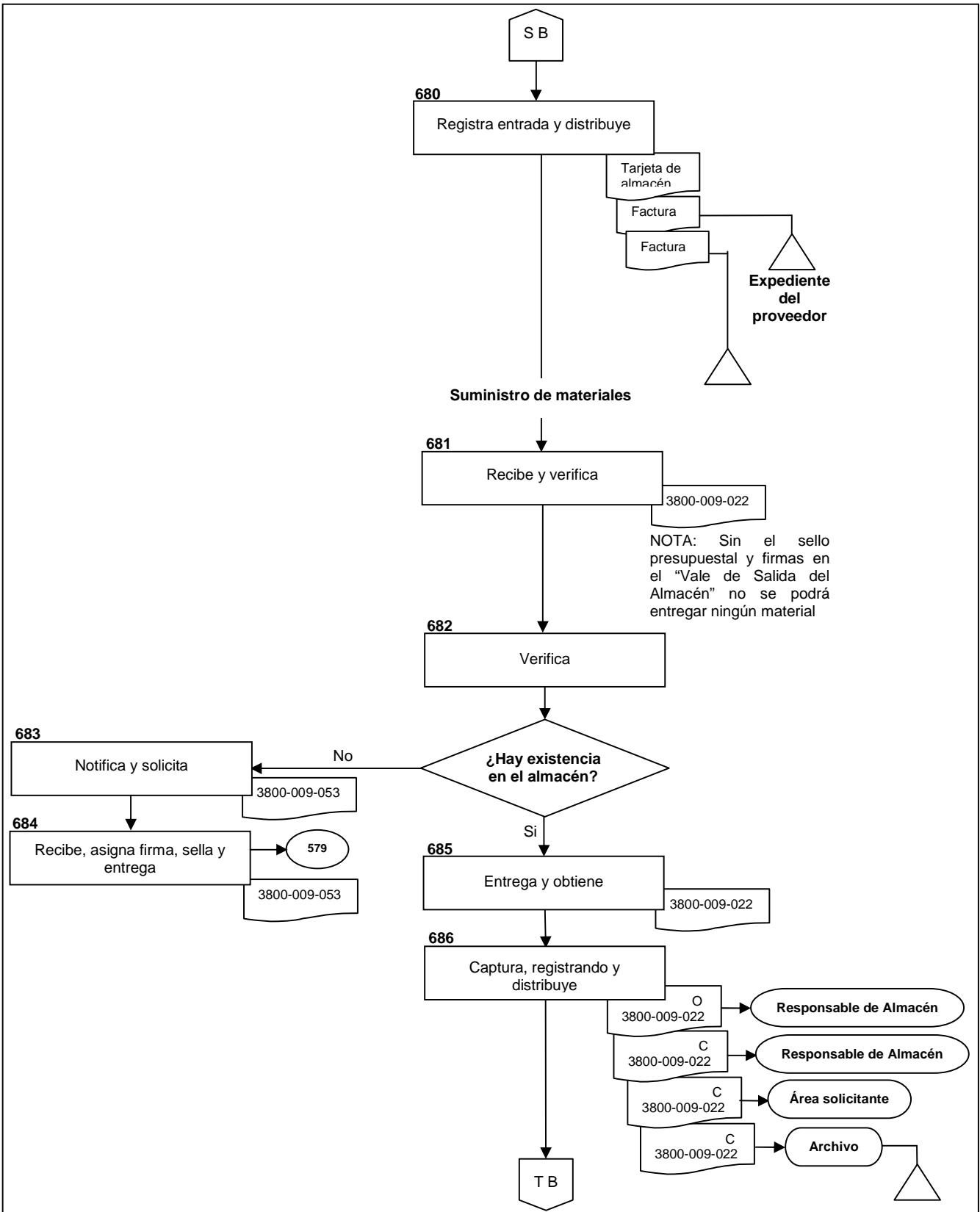


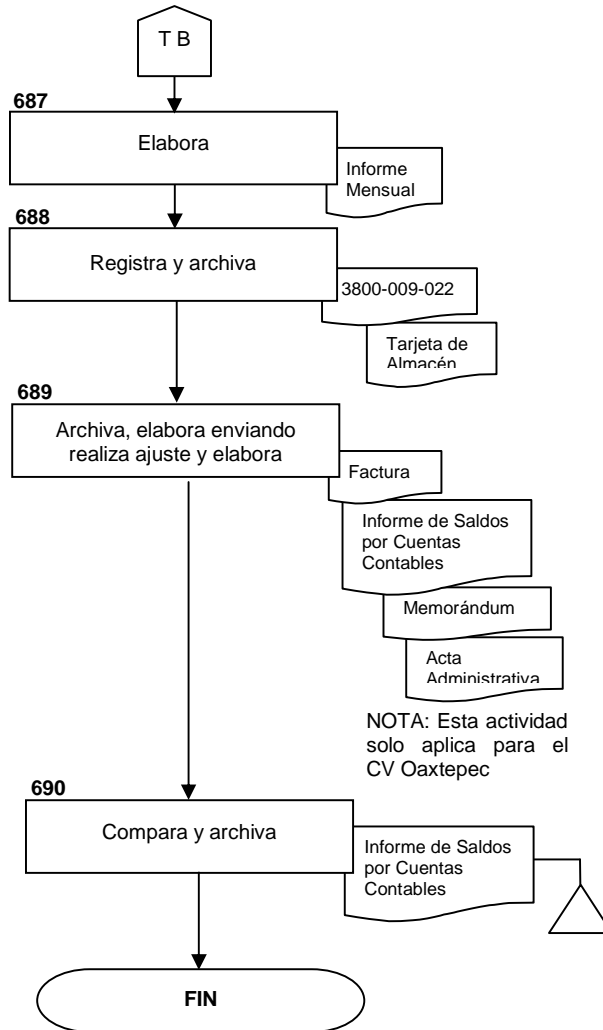














Relación de documentos que intervienen en el Procedimiento Operativo de la Unidad de Congresos "Centro Cultural para los Trabajadores Dr. Ignacio Morones Prieto" y Centros Vacacionales del IMSS

<b>Clave</b>	<b>Título del documento</b>	<b>Observaciones</b>
3800-009-029	Presupuesto informativo	Anexo 1
3800-009-030	Comprobante de pago	Anexo 2
3800-009-031	Contrato por uso de instalaciones	Anexo 3
3800-009-032	Reglamento interno de operación	Anexo 4
3800-009-033	Ficha de control técnico de eventos	Anexo 5
3800-009-034	Comprobante de pago serie PC	Anexo 6
3800-009-035	Entrega recepción de instalaciones	Anexo 7
3800-009-036	Relación de descuentos otorgados	Anexo 8
3800-009-037	Relación de ingresos mensual	Anexo 9
3800-009-038	Relación de depósitos realizados a bancos	Anexo 10
3800-009-039	Control de pasivo anual	Anexo 11
3800-009-040	Volante de Codificación	Anexo 12
3800-009-205	Ventas Telefónicas con cargo a Tarjeta de Crédito	Anexo 13
3800-009-206	Reporte Diario de Reservaciones	Anexo 14
3800-009-207	Informe de Transferencias y Movimientos de Reservaciones	Anexo 15
3800-009-208	Presupuesto Informativo de Servicios para Eventos de Grupos	Anexo 16
3800-009-209	Presupuesto Informativo de Servicios de Alimentos para Eventos de Grupos	Anexo 17
3800-009-210	Contrato de Servicios para Eventos de Grupos	Anexo 18
3800-009-211	Contrato de Servicios de Alimentos para Eventos de Grupos	Anexo 19
3800-009-212	Lista de Requerimientos	Anexo 20
3800-009-213	Lista de Participantes (Rooming List)	Anexo 21
3800-009-214	Resultado de Contratación de Grupos	Anexo 22
3800-009-215	Resguardo de Blancos	Anexo 23
3800-009-216	Apertura de Servicio Telefónico	Anexo 24
3800-009-217	Relación Diaria de Llamadas de Larga Distancia	Anexo 25
3800-009-218	Reporte de Incidencia	Anexo 26
3800-009-219	Hoja de Traslado de Pacientes	Anexo 27
3800-009-020	Control de Comisiones en Carretera	Anexo 28
3800-009-021	Hoja Diaria Servicio Medico	Anexo 29
3800-009-022	Vale de Salida de Almacén	Anexo 30
3800-009-023	Reporte General de Mantenimiento	Anexo 31
3800-009-024	Comprobante de Pago Campamento	Anexo 32
3800-009-025	Tarjeta Zona de Campamento	Anexo 33



3800-009-026	Tarjeta Control de Estancia – Zona de Campamento	Anexo 34
3800-009-027	Carta de Aceptación de Servicios Extras	Anexo 35
3800-009-028	Solicitud de Devolución	Anexo 36
3800-009-041	Control Diario de Ocupación	Anexo 37
3800-009-042	Reporte Diario de Ocupación	Anexo 38
3800-009-043	Asignación de Área y Control de Llaves	Anexo 39
3800-009-044	Movimiento Diario de Blancos y Varios	Anexo 40
3800-009-045	Reporte de Extravío de Blancos	Anexo 41
3800-009-046	Reporte de Objetos Olvidados	Anexo 42
3800-009-047	Ayudas visuales	Anexo 43
3800-009-048	Solicitud de Ropa a Lavandería de la Zona de Cabañas y Zona Meseta	Anexo 44
3800-009-049	Salidas y Entradas de Lavandería	Anexo 45
3800-009-050	Inventario de Control de Blancos en Habitaciones	Anexo 46
3800-009-051	Informe de Extravío de Blancos	Anexo 47
3800-009-052	Inventario General de Blancos	Anexo 48
3800-009-053	Requisición de Compra	Anexo 49
3800-009-054	Cuadro Comparativo de Cotizaciones	Anexo 50
3800-009-055	Solicitud de reparación	Anexo 51
3800-009-201	Auxiliar de la cuenta de pagos anticipados	Anexo 52
3800-009-202	Cierre de grupos	Anexo 53
3800-009-203	Solicitud de devolución	Anexo 54
3800-009-204	Consilación bancaria	Anexo 55





**ANEXO 1**  
**“Presupuesto Informativo”**



*La sede ideal con la mejor ubicación*



**COTIZACIÓN POR USO DE INSTALACIONES**

Fecha \_\_\_\_\_ (1)

Nombre o Razón Social \_\_\_\_\_ (2)

Teléfono / Fax \_\_\_\_\_ (3)

Correo Electrónico \_\_\_\_\_ (4)

Nombre Organizador \_\_\_\_\_ (5)

De acuerdo a su petición le confirmo la disponibilidad de auditorios de la Unidad de Congresos en la (s) fecha (s) solicitada (s) de **2009**. La cotización de servicios queda de la siguiente manera

Auditorios (6)	Capacidad Máxim (7)	Costo por Día (8)	Nº de Días (9)	Importe (10)
Unidad Completa	3082	\$		\$
Paquete PB	1641	\$	-	\$ -
Paquete PA	531	\$	-	\$ -
1 Com	2033	\$	-	\$ -
1PB	1123	\$	-	\$ -
2PB	348	\$	-	\$ -
3PB	269	\$	-	\$ -
4PB	84	\$	-	\$ -
5PA	318	\$	-	\$ -
6PA	93	\$	-	\$ -
SUM1	50	\$	-	\$ -
SUM2	50	\$	-	\$ -
SUM3	20	\$	-	\$ -
<b>SUB TOTAL</b>				\$ (11)

Fecha (12)	M2 Solicitados (13)	Costo por M2 (14)	Area Solicitada (15)	Importe (16)
		\$ -		\$ -
		\$ -		\$ -
		\$ -		\$ -
<b>SUB TOTAL</b>				\$ (17)

<b>TOTAL A PAGAR</b>	\$ (18)	-
<b>ANTICIPO 25% PARA GARANTIZAR</b>	\$ (19)	-

PROGRAMACIÓN POR DÍA		
DIA MES AÑO	AUDITORIOS	M2
(20)	(21)	(22)



Para garantizar sus fecha se requiere el 25% de anticipo antes mencionado, lo anterior para ingresar su evento al programa de actividades de la Unidad de Congresos, ya que mientras los espacios no se encuentren garantizados con el anticipo correspondiente estos siguen en venta. Los pagos que recibimos son: Cheque certificado o de caja de cualquier institución bancaria a nombre del Instituto Mexicano del Seguro Social, depósito bancario en HSBC, N° de Cuenta 4004881983 a nombre de Concentradora de Centros Vacacionales. Los comprobantes de pago deberán entregarse en ORIGINAL. Los auditorios están equipados con: Sonido iluminación, podium, presidium, pantalla, cabinas de audio y proyección y 1 micrófono alambico. (En ningún caso incluye técnico para operación de la cabina)

**OTROS SERVICIOS**

AUDITORIO	Nº PASES PARA ESTACIONAMIENTO	SALA V.I.P	M2 EN CORTESIA PARA REGISTRO	PRESIDIUM MÁXIMO	MODULO PARA
1 COM	5	INCLUIDA	50	15 PERSONAS	INCLUIDO
1PB	5	INCLUIDA	25	15 PERSONAS	INCLUIDO
2PB	3	NO APLICA	10	11 PERSONAS	NO APLICA
3PB	3	INCLUIDA	10	5 PERSONAS	NO APLICA
4PB	2	NO APLICA	10	4 PERSONAS	NO APLICA
5PA	3	INCLUIDA	10	11 PERSONAS	INCLUIDO
6PA	2	NO APLICA	10	4 PERSONAS	NO APLICA
SUM1	2	NO APLICA	5	NO INCLUYE	NO APLICA
SUM2	2	NO APLICA	5	NO INCLUYE	NO APLICA
SUM2	1	NO APLICA	5	NO INCLUYE	NO APLICA

23

Esperando que lo anterior le sea de utilidad, quedo a sus órdenes.

Atentamente

24

Nombre \_\_\_\_\_  
Área de Comercialización

**IMPORANTE**

VERIFIQUE ANTES DE REALIZAR SU DEPOSITO QUE LOS ESPACIOS SOLICITADOS SE ENCUENTREN AUN DISPONIBLES Y ABSTENERSE DE REALIZAR CUALQUIER TIPO DE DIFUSIÓN DE EVENTOS NO GARANTIZADOS. LA PRESENTE COTIZACIÓN ES MERAMENTE INFORMATIVA Y NO COMPROMETE A ESTA UNIDAD A RESERVAR NINGUN ESPACIO SIN EL PAGO CORRESPONDIENTE. EN CASO DE REQUERIR METROS PARA EXPOSICION COMERCIAL EN EL AREA DEL LOBBY FAVOR DE SOLICITARLOS Y LIQUIDARLOS MINIMO 2 DÍAS HABILDES ANTES DEL EVENTO YA QUE ESTOS NO PODRAN SER CONTRATADOS EL MISMO DIA EN QUE INICIE SUS ACTIVIDADES

Las instalaciones contratadas se entregarán al organizador del evento con los bienes muebles e inmuebles institucionales y será su responsabilidad toda alteración y/o destrucción de los mismos. El Organizador cubrirá cualquier daño o perjuicio a los bienes institucionales contratados.

Queda estrictamente prohibido la instalación de stands en puertas de acceso y emergencia

Queda Prohibida la colocación de cualquier tipo de carteles en paredes, pisos y columnas. En caso contrario se

retirarán de forma inmediata y el cliente deberá realizar la limpieza del área afectada (residuos de pegamento etc)

Queda prohibido el uso de gas butano, productos inflamables, velas, inciensos etc, así como fumar en cualquier área de este recinto.

Queda estrictamente prohibido el ingreso de Alimentos y Bebidas a los Auditorios y/o salas. De no observar ésta medida el organizador deberá realizar la limpieza de los auditorios y /o salas contratadas.

Horario de renta de Auditorios, Salas de Trabajo y Espacio Comercial: de 8 a 21 horas

El equipo audiovisual, extensiones eléctricas, mobiliario para registro y material para montaje son por cuenta del cliente.

En caso de requerir personal para el manejo de cabinas de audio y proyección deberán contratarse de forma independiente ya que este servicio no está incluido en la renta de auditorios.

El personal de guardia de la Unidad de Congresos es exclusivo para vigilancia de ingreso de personas y material por lo que si requiere custodia dentro de su evento deberá contratarse de forma independiente.

**TABLA DE PENALIZACIÓN POR CANCELACIÓN O DIFERIMIENTO QUE RIGE A LA UNIDAD DE CONGRESOS**

	CANCELACIÓN	DIFERIMIENTO
De 1 a 7 Días naturales previos al evento	100%	50%
De 8 a 15 Días naturales previos al evento	50%	25%
De 16 a 30 Días naturales previos al evento	25%	10%
De 31 a 45 Días naturales previos al evento	10%	Sin Cargo
De 46 Días naturales o más previos al evento	Sin Cargo	Sin Cargo



### INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	DATO	ANOTAR
1	Fecha	El día mes y año en que se elabora el formato
2	Nombre o Razón Social	El nombre de la persona o empresa que solicita la cotización para uso de instalaciones
3	Teléfono / Fax	El número telefónico o fax del solicitante para enviar la cotización
4	Correo electrónico	El correo electrónico del solicitante en donde se enviará la cotización
5	Nombre del organizador	El nombre de la persona a la que va dirigida la cotización
6	Auditorios	La clave específica que corresponda al auditorio o sala que ocupará el posible contratante
7	Capacidad	El número máximo de personas permitidas dentro de la instalación a contratar
8	Costo por día	La tarifa autorizada correspondiente al auditorio o sala de trabajo a contratar
9	Nº de días	El número de días a contratar las instalaciones
10	Importe	El resultado de multiplicar el costo por día por el número de días solicitados
11	Sub-Total	El resultado de la suma vertical del costo total de las instalaciones solicitadas
12	Fecha	El día, mes y año en que se ocupará el espacio comercial solicitado



<b>No.</b>	<b>DATO</b>	<b>ANOTAR</b>
13	Metros cuadrados solicitados	La cantidad de Metros Cuadrados que el organizador del evento solicite con la contratación de la instalación.
14	Costo por metro cuadrado	EL costo autorizado por metro cuadrado.
15	Área solicitada	La definición específica que corresponde al área solicitada por el posible contratante.
16	Importe	EL resultado de Multiplicar los metros cuadrados solicitados por el costo autorizado de metros cuadrados
17	Sub-Total	El resultado de la suma vertical del costo total de metros cuadrados solicitados
18	Total a pagar	El resultado de la suma vertical de los Sub. Totales por tipo de instalación solicitada
19	Anticipo del 25% para garantizar	EL resultado de calcular el porcentaje estipulado sobre el total a pagar para reservar la instalación y/o espacios
20	Programación por día	El día (s), mes y año en los que se llevara a cabo el evento
21	Auditorios	La clave específica de los auditorios que ocupará el posible contratante (Ej. 1PB, 5PA, SUM3)
22	Metros cuadrados	La cantidad de números cuadrados a ocupar del posible contratante
23	Otros Servicios	La descripción de los servicios incluidos en la renta de cada uno de los auditorios.



**No.**

**DATO**

**ANOTAR**

24

Nombre

El nombre completo del ejecutivo de ventas del área de Comercialización que elaboró el presupuesto



**ANEXO 2**  
**“Comprobante de Pago”**



**DIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONOMICAS Y SOCIALES**  
**COORDINACIÓN DE SERVICIOS DE INGRESO**  
**UNIDAD DE CONGRESOS CENTRO CULTURAL PARA LOS TRABAJADORES**  
**"DR. IGNACIO MORONES PRIETO" TELÉFONOS: 57 61 27 25 Y 57 61 41 89**



**COMPROBANTE DE PAGO**

FOLIO : (1)

RECIBIMOS DE :

(2)

México D.F., a

(3)

R.F.C.: (4)

LA CANTIDAD DE :

(5)

(CON LETRA)

(6)

CHEQUE

(7)

DE FECHA

(8)

A CARGO DE

(9)

DEPOSITO

TRANSFERENCIA

PAGO

(10)

POR CONCEPTO DE CUOTAS DE RECUPERACION POR EL USO DE

(11)

PARA

EL EVENTO

(12)

(13)

**NOMBRE Y FIRMA**  
**RESPONSABLE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**  
**DE LA UNIDAD DE CONGRESOS**

SELLO DE LA UNIDAD DE CONGRESOS

(14)

3800-009-030





### INSTRUCTIVO DE LLENADO

<b>No.</b>	<b>D A T O</b>	<b>A N O T A R</b>
1	Folio	El número de folio progresivo asignado.
2	Recibimos de	El nombre o razón social que realizó el pago.
3	México D.F., a	El día, mes y año de recepción del pago.
4	R.F.C	El registro Federal de Contribuyentes del organizador del evento.
5	La cantidad de	El monto con número.
6	(CON LETRA)	La cantidad que se anotó con número. Los apartados 5 y 6 deberán coincidir así como el tipo de moneda en que se hizo el pago.
7	Cheque Depósito Transferencia	El número de la cuenta institucional asignada para traspaso o depósito y/o referencia del documento (cheque certificado o de caja que ampara el pago del organizador del evento.
8	De fecha	El día, mes y año de expedición del cheque certificado o de caja, del depósito o de la transferencia.
9	A cargo de	El banco emisor del cheque certificado o de caja, o bien el banco donde radica la cuenta autorizada.
10	Pago	El tipo de pago: anticipo, a cuenta o total de los servicios contratados.
11	Por el uso de	La clave específica que corresponda a las instalaciones contratadas (auditorio(s), sala(s) y/o metros cuadrados de espacio para exposición.



<b>No.</b>	<b>D A T O</b>	<b>A N O T A R</b>
12	Evento	El nombre del evento a efectuar.
13	Nombre y firma	El nombre completo y la firma del Responsable de Administración y Finanzas.
14	Sello	El sello oficial de la Unidad de Congresos.



**ANEXO 3**  
**“Contrato por uso de instalaciones”**



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCION DE PRESTACIONES ECONOMICAS Y SOCIALES  
COORDINACION DE SERVICIOS DE INGRESO  
UNIDAD DE CONGRESOS CENTRO CULTURAL PARA LOS TRABAJADORES  
"DR. IGNACIO MORONES PRIETO"



**CONTRATO POR USO DE INSTALACIONES**

		FOLIO	
NOMBRE O RAZON SOCIAL	(2)	R. F. C. :	(8)
DOMICILIO	(3)	E-MAIL :	(9)
TELEFONO	(4)	NUM. PERS.:	(10)
NOMBRE DEL EVENTO	(5)		
PERIODO DEL EVENTO	(6)		
NOMBRE DEL ORGANIZADOR	(7)		

AUDITORIOS	CAPACIDAD	COSTO UNITARIO	NUM. DE DIAS	IMPORTE
Unidad (completa)	3,082			
Unidad Planta Baja (aud. 1 P.B., 2, 3, 4)	1,641			
Unidad Planta Alta (aud. 5, 6, salas de usos múltiples 1, 2, 3)	531	(11)	(12)	(13)
Auditorio No. 1 (completo)	1,850			
Auditorio No. 1 (P. B. sin galería)	940			
Auditorio No. 2	348			
Auditorio No. 3	269			
Auditorio No. 4	84			
Auditorio No. 5	318			
Auditorio No. 6	93			
SUBTOTAL				(14)

SALAS DE USOS MULTIPLES	CAPACIDAD	COSTO UNITARIO	NUM. DE DIAS	IMPORTE
Sala No. 1	50			
Sala No. 2	50	(15)	(16)	(17)
Sala No. 3	20			
SUBTOTAL				(18)

AREAS DE EXPOSICION	SUPERFICIE SOLICITADA m2	COSTO POR m2	NUM. DE DIAS	IMPORTE
Planta baja 2,300 m2				
Planta alta 650 m2	(19)	(20)	(21)	(22)
Sótano 1,200 m2				
SUBTOTAL				(23)

SERVICIOS ADICIONALES	CANT.	COSTO POR DIA	NUM. DE DIAS	IMPORTE
(24)	(25)	(26)	(27)	(28)
Otros :				
PENALIZACIÓN POR CANC.	(29)			
DESCUENTOS	(30)			
SUBTOTAL				(31)

<b>TOTAL \$</b>	(35)
( LETRA )	(36)

PROGRAMACION POR DIA				
DIA	MES	AÑO	AUD/SALA	AREA DE EXP
(32)			(33)	(34)

ELABORÓ	(37)	Vo. Bo.	(39)
NOMBRE Y FIRMA		NOMBRE RESPONSABLE DE AREA	
EL ORGANIZADOR DEL EVENTO	(38)	POR LA UNIDAD DE CONGRESOS	(40)
NOMBRE Y FIRMA		NOMBRE Y FIRMA DEL ADMINISTRADOR	

\* CUOTAS DE RECUPERACION SUJETAS A CAMBIO SIN PREVIO AVISO

ESTE DOCUMENTO NO ES VALIDO CON ENMENDADURAS O TACHADURAS PARA CUALQUIER ACLARACION. DUDA Y/O COMENTARIO CON RESPECTO A ÉSTE TRÁMITE, SÍRVASE LLAMAR AL SISTEMA DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A LA CIUDADANÍA (SACTEL) A LOS TELÉFONOS 54-80-20-00 EN EL D.F. Y ÁREA METROPOLITANA, DEL INTERIOR DE LA REPÚBLICA SIN COSTO PARA EL USUARIO AL 01-800-00-14800, O AL 1-888-504-3372 DESDE ESTADOS UNIDOS Y CANADA.

3800-003-031



**CLÁUSULAS**

- 1.- EL HORARIO DE LOS AUDITORIOS Y SALAS DE TRABAJO PARA EL DESARROLLO DE LOS EVENTOS SERÁ DE LAS 8:00 A LAS 20:00 HRS.
- 2.- EL ACONDICIONAMIENTO DEL INMUEBLE PODRÁ EFECTUARLO ORGANIZADOR DEL EVENTO SEGÚN CRITERIO OPERATIVO DE LA UNIDAD DE
- 3.- LAS INSTALACIONES INCLUYEN ÚNICAMENTE SERVICIOS DE AIRE LAVADO, SANITARIOS Y SUS ENSERES, EN CASO DE REQUERIR SERVICIOS ESPECIALES DURANTE SU EVENTO, DE PERSONAL, ENERGÉTICOS, AMBIENTACIÓN, VIGILANCIA, ETC. ESTOS DEBERAN SER CONTRATADOS CON PROVEEDORES EXTERNOS, PREVIA AUTORIZACION POR PARTE DE LA ADMINISTRACION DE LA UNIDAD.
- 4.- LA ADMINISTRACIÓN PODRA OTORGAR AL USUARIO 24 HRS. DE ANTICIPACIÓN A LA REALIZACIÓN DEL EVENTO, PARA LA INSTALACIÓN DE BIENES MUEBLES AJENOS A LA UNIDAD, SIEMPRE Y CUANDO NO HALLA AUDITORIOS O SALAS CONTRATADOS O SE AFECTE EL DESARROLLO DE OTROS EVENTOS.
- 5.- **QUEDA ESTRICTAMENTE PROHIBIDO REPRODUCIR, COPIAR, DISTRIBUIR O COMERCIALIZAR EL LEMA, LOGOTIPO Y LOGOSÍMBOLO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL; ASIMISMO EL USUARIO DEBERÁ INSERTAR EN SU PUBLICIDAD UNA LEYENDA QUE ESTABLEZCA QUE SE TRATA DE UN EVENTO CUYO CONTENIDO Y DESARROLLO ES RESPONSABILIDAD ABSOLUTA DEL ORGANIZADOR Y EN CASO DE INSTALAR MANTA DE BIENVENIDA, ESTA DEBERA CONTENER LA LEYENDA "EVENTO NO AVALADO POR EL IMSS".**
- 6.- QUEDA ESTRICTAMENTE PROHIBIDO COLOCAR CUALQUIER TIPO DE PROMOCIÓN, PUBLICIDAD, ANUNCIOS O CARTELES EN LOS MUROS, COLUMNAS, PISOS, VENTANAS, O CUALQUIER OTRA ESTRUCTURAS DE LA UNIDAD DE CONGRESOS.
- 7.- LA INSTALACIÓN DE MANTAS O CARTELES CON EL NOMBRE DEL EVENTO, ESTARÁ SUJETO A LA AUTORIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN, SIEMPRE Y CUANDO NO OCASIONE DAÑOS EN LAS ESTRUCTURAS DEL INMUEBLE O IMAGEN DEL INSTITUTO.
- 8.- FORMAS DE PAGO:
  - CHEQUE DE CAJA O CERTIFICADO, DEPOSTO BANCARIO O TRANSFERENCIA ELECTRÓNICA A NOMBRE DEL IMSS (NO SE ACEPTARÁN CHEQUES A NOMBRE DE PERSONA FÍSICA COMO MEDIDA DE SEGURIDAD)
- 9.- POLITICA DE PAGOS:
  - > 25 % A LA FIRMA DEL CONTRATO
  - > 25 % 20 DÍAS ANTES DEL USO DE INSTALACIONES
  - > 50 % ANTES DE 8 DÍAS NATURALES A LA FECHA DEL EVENTO.
- 10.- LOS PRECIOS ESTABLECIDOS SON VIGENTES A LA FECHA Y SUSCEPTIBLES A CAMBIOS SIN PREVIO AVISO, SI DURANTE EL PERIODO ENTRE LA CONTRATACIÓN Y EL INICIO DEL EVENTO SE REALIZA UN AJUSTE A LAS CUOTAS DE RECUPERACIÓN, EL USUARIO ESTARÁ OBLIGADO A PAGAR LA DIFERENCIA
- 11.- EL ORGANIZADOR DEL EVENTO SE OBLIGA A OBTENER DE LAS AUTORIDADES CORRESPONDIENTES LOS PERMISOS O LICENCIAS NECESARIAS PARA LLEVAR A CABO SU EVENTO.
- 12.- EL ORGANIZADOR DEL EVENTO NO PODRÁ CEDER BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA A PERSONA ALGUNA LOS DERECHOS DE ESTE CONTRATO.
- 13.- EN SITUACIONES EXTRAORDINARIAS Y POR CAUSAS DE FUERZA MAYOR, EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL PODRÁ HACER USO DE LAS INSTALACIONES EN LA FECHA Y HORA PREVIAMENTE CONTRATADA, SIN QUE MEDIE PENALIZACIÓN ALGUNA PARA EL PROPIO INSTITUTO.
- 14.- EL ORGANIZADOR DEL EVENTO SE COMPROMETE A QUE LAS PERSONAS QUE CONCURRAN AL EVENTO SE ABSTENGAN DE CONSUMIR DENTRO DE LOS AUDITORIOS Y SALAS DE TRABAJO , ALIMENTOS Y BEBIDAS, ASÍ COMO DE CONSUMIR CIGARROS, PUROS O CUALQUIER OTRO CONTAMINANTE.
- 15.- EL ORGANIZADOR DEL EVENTO PODRÁ DIFERIR O CANCELAR LOS DERECHOS CONTENIDOS EN ESTE CONTRATO, SIEMPRE Y CUANDO DE AVISO A LA UNIDAD DE CONGRESOS POR ESCRITO CON 45 DÍAS DE ANTICIPACIÓN AL EVENTO, EN CASO DE NO HACERLO EN EL PLAZO ANTES CITADO "EL USUARIO" PAGARÁ AL INSTITUTO LA PENALIZACION CORRESPONDIENTE SEGUN LA SIGUIENTE TABLA.  
**NOTA: EN CASO DE CANCELACION POSTERIOR A ALGUN DIFERIMIENTO, SE APLICARAN LAS POLITICAS DE CANCELACION EN FUNCION DE LA FECHA ORIGINAL DE CONTRATACIÓN**
- 16.- TABLA DE PENALIZACIÓN QUE RIGE A LA UNIDAD DE CONGRESOS POR DIFERIMIENTO O CANCELACIÓN :
 

	CANCELACIÓN	DIFERIMIENTO
o DE 1 A 7 DÍAS NATURALES PREVIOS AL EVENTO	100%	50%
o DE 8 A 15 DÍAS NATURALES PREVIOS AL EVENTO	50%	25%
o DE 16 A 30 DÍAS NATURALES PREVIOS AL EVENTO	25%	10%
o DE 31 A 45 DÍAS NATURALES PREVIOS AL EVENTO	10%	SIN CARGO
o DE 45 DÍAS NATURALES O MÁS PREVIOS AL EVENTO	SIN CARGO	SIN CARGO
- 17.- EL INSTITUTO QUEDA FACULTADO PARA RESCINDIR ESTE CONTRATO ANTES DEL EVENTO A REALIZARSE O DURANTE EL MISMO, POR LAS SIGUIENTES CAUSAS:
  - >> CUANDO EL ORGANIZADOR DEL EVENTO NO CUBRA EL IMPORTE DEL DERECHO DE USO EN LOS TÉRMINOS PACTADOS.
  - >> CUANDO EL ORGANIZADOR DEL EVENTO REALICE EVENTOS DISTINTOS AL ESTIPULADO.
  - >> EL INCUMPLIMIENTO A CUALQUIERA DE LAS OBLIGACIONES ESTABLECIDAS EN ESTE CONTRATO O EN EL REGLAMENTO DE OPERACIÓN Y EXPOSICIÓN DE LA UNIDAD DE CONGRESOS.
- 18.- "EL INSTITUTO" EN CASO DE SINIESTRO, NO SE HARÁ RESPONSABLE DE LOS DAÑOS O PERJUICIOS QUE SE CAUSEN A LAS PERSONAS QUE ASISTAN O BIENES QUE SE INTRODUCAN, ANTES DE INICIADO EL EVENTO, EN EL DESARROLLO O POR CUALQUIER CAUSA MIENTRAS EL ORGANIZADOR DEL EVENTO PERMANEZCA EN LAS INSTALACIONES DE LA UNIDAD

LEIDO Y RATIFICADO EN CADA UNA DE SUS PARTES, SE FIRMA EL PRESENTE CONTRATO EN MÉXICO, D.F EL DÍA \_\_\_\_ DEL MES DE \_\_\_\_ DEL AÑO 20 \_\_\_\_.



### INSTRUCTIVO DE LLENADO

<b>No.</b>	<b>D A T O</b>	<b>A N O T A R</b>
1	Folio	El número de folio progresivo asignado.
2	Nombre o Razón Social	El nombre de la persona que solicita la cotización para uso de instalación y/o espacios.
3	Domicilio	El nombre de la calle, número exterior e interior, colonia y código postal del organizador del evento.
4	Teléfono	El número telefónico para contactar al organizador del evento.
5	Nombre del evento	El nombre del evento a efectuar.
6	Período del evento	El día, mes y año en que inicia y termina el evento
7	Nombre del Organizador	El nombre del responsable de la organización del evento.
8	R.F.C	El Registro Federal de Contribuyentes del organizador del evento según documento presentado.
9	E-mail	El correo electrónico del organizador del evento en donde se enviará la información.
10	Núm. Pers.	EL número de asistentes al evento.
11	Costo Unitario	SI CONTRATA AUDITORIO La Tarifa diaria autorizada correspondiente al auditorio contratado.
12	Núm. de días	El número total de días contratados por instalación.
13	Importe	El resultado de multiplicar el costo diario de la instalación por los días de duración del evento.



No.	D A T O	A N O T A R
14	Subtotal	El resultado de la suma vertical del costo total de la instalación a ocupar por renglón.
15	Costo unitario	SI CONTRATA SALA DE USOS MULT. La tarifa diaria autorizada correspondiente a la sala contratada.
16	Núm. de días	El número total de días contratados por instalación.
17	Importe	El resultado de multiplicar el costo diario de la instalación por los días de duración del evento.
18	Subtotal	El resultado de la suma vertical del costo total de la instalación a ocupar por renglón.
19	Superficie solicitada M <sup>2</sup>	SI CONTRATA ESPACIO EN AREA DE EXPOSICIÓN El número de metros cuadrados contratados por planta.
20	Costo por M <sup>2</sup>	El costo autorizado por metro cuadrado.
21	Núm. de días	El número total de días contratados por instalación.
22	Importe	El resultado de multiplicar el costo autorizado por metro cuadrado por los días de duración del evento.
23	Subtotal	El resultado de la suma vertical del costo total de metros contratados por renglón.
24	Servicios adicionales	La especificación del servicio SI CONTRATA SERVICIOS ADICIONALES.



No.	D A T O	A N O T A R
25	Cant.	El número solicitado del tipo de servicio.
26	Costo por día	La tarifa diaria autorizada correspondiente al servicio contratado.
27	Núm. de días	El número total de días contratados para el servicio.
28	Importe	El resultado de multiplicar la cantidad de servicios por el costo diario por los días de duración del evento.
29	Penalización	SI PROCEDE PENALIZACION Llenar conforme a los "Criterios para la aplicación de cuotas de recuperación"
30	Descuentos	SI PROCEDE DESCUENTO Llenar conforme a los acuerdos del H. Consejo, vigente.
31	Subtotal	El resultado de la suma vertical por renglón.
32	Día, mes, año	PROGRAMACION POR DIA Anotar la fecha para programar la ocupación por día y por tipo de instalación (auditorio o sala de trabajo).
33	Auditorio	La clave específica que corresponda al auditorio que ocupará el contratante (Ej.1PB, 5PA, SUM3).
34	Área de Exposición	El número de metros a ocupar por fecha.
35	Total	El resultado de sumar los subtotales puntos 14, 18, 23 y 31.
36	Letra	La cantidad que se anotó con número en el apartado anterior. Los apartados 37 y 38 deberán coincidir así como el tipo de moneda a pagar.





<b>No.</b>	<b>D A T O</b>	<b>A N O T A R</b>
37	Elaboró	El nombre completo del ejecutivo de ventas del área de Comercialización y Operación que elaboró el contrato.
38	Nombre y firma del Organizador del Evento.	El nombre y la firma autógrafa del organizador del evento.
39	Nombre del responsable del área	El nombre y firma del responsable del área de comercialización y operación.
40	Nombre y firma del Administrador	El nombre completo de la persona que funge como Administrador de la Unidad.



**ANEXO 4**  
**“Reglamento Interno de Operación”**



## R E G L A M E N T O

EL PRESENTE REGLAMENTO REGIRÁ EL USO DE CUALQUIER INSTALACIÓN DE LA UNIDAD DE CONGRESOS, POR LO QUE EL ORGANIZADOR DEL EVENTO QUE OCUPE AUDITORIOS Y/O SALAS O ESPACIOS DESTINADOS A LA EXHIBICIÓN, VENTA, DEMOSTRACIÓN DE ARTÍCULOS O PRODUCTOS DE FORMA TEMPORAL EN EL ÁREA DE EXPOSICIONES, ESTÁ OBLIGADO EN SU CUMPLIMIENTO EN TODOS SUS TÉRMINOS.

- 1) El área asignada se entregará al organizador con los bienes muebles e inmuebles institucionales con los que cuenta la Unidad y será responsabilidad del organizador la pérdida, deterioro o descompostura de los mismos por el personal que emplee o por alguno de los asistentes al evento. El organizador se compromete a la reparación, limpieza o reposición de los bienes dañados, conforme a las normas del Instituto.
- 2) Es responsabilidad del organizador evitar obstrucción, daño parcial o total de las instalaciones del servicio de telecomunicaciones, como son contactos, nodos y antenas de **internet**, así como cajas y cableado de líneas telefónicas a cargo de la red institucional.
- 3) Con objeto de salvaguardar los bienes propiedad del Instituto, invariablemente el material que ingrese a los pasillos y a los auditorios y salas de trabajo deberá contar con una relación previamente elaborada, perfectamente detallada de los bienes de los expositores, (equipos de audio, video, promocionales, etc.) y se entregará a vigilancia en la puerta de acceso destinada exclusivamente al control de entradas y salidas.
- 4) La Unidad de Congresos no se hará responsable de los bienes propiedad del contratante ni de los bienes personales de los asistentes a los eventos, conforme a las consignas en materia de seguridad y vigilancia emitidas por la Administración de Áreas Comunes del Centro Médico Nacional, Siglo XXI.
- 5) El Instituto Mexicano del Seguro Social no se hace responsable por la pérdida o daño de los equipos y materiales propiedad del organizador, expositores y asistentes al evento, por lo tanto en caso de requerir seguridad para su evento, ésta podrá ser contratada con un proveedor externo, previo aviso a la administración.
- 6) Los espacios destinados al servicio de Coffee Break deberán exhibir en lugar visible, un cartel que indique la estricta prohibición del ingreso de alimentos y bebidas a los auditorios y salas.
- 7) Los inmuebles IMSS son **libres de humo de tabaco**.



- 8) Para realizar los marcajes y divisiones de stands en los pisos de este recinto se deberá utilizar únicamente la **cinta gris Graffer**. En el caso de utilizar otro tipo de cinta, que ocasione marcas o manchas en el área de exposiciones o en las alfombras, el organizador se compromete a resarcir el daño correspondiente.
- 9) El estacionamiento deberá ser desalojado al término de la descarga de materiales.

**Queda estrictamente prohibido:**

- 10) Introducir alimentos y bebidas a los auditorios. De no observar esta medida el cliente se compromete a realizar la limpieza de los mismos
- 11) El subarrendamiento a casas comerciales que promocionen o coloquen stands en los que haya intercambio de dinero en efectivo por premios, como es el caso de juegos de azahar (ruletas, cartas etc.)
- 12) El ingreso de sillas adicionales a los auditorios o permitir que haya asistentes de pie o sentados en los pasillos por lo que el cliente deberá cuidar el no rebasar la capacidad del (los) auditorio (s) contratado (s).
- 13) Introducir a los auditorios velas, aceites, inciensos o algún otro artículo que pudiese dañar, manchar o quemar las instalaciones contratadas. De no observar esta medida el organizador se compromete a resarcir el daño correspondiente
- 14) Instalar Stands en puertas y escaleras de acceso y/o emergencia
- 15) Colocar cualquier tipo de promoción, publicidad o carteles en los muros, columnas, pisos, ventanas, etc. De la Unidad de Congresos.

Organizador del Evento : \_\_\_\_\_ (1)  
**(NOMBRE Y TIPO: asociación civil, sociedad civil, entidad gubernamental, empresa privada, persona física, etc.)**

**Acepto de conformidad**  
\_\_\_\_\_  
(2)  
**Nombre y Firma**

**Por la Unidad de Congresos**  
\_\_\_\_\_  
(3)  
**Responsable de Comercialización**

Fecha \_\_\_\_\_ (4)

✓ **El presente reglamento deberá ser enviado por el organizador a todos los expositores, para su conocimiento.**



**INSTRUCTIVO DE LLENADO**

<b>No.</b>	<b>D A T O</b>	<b>A N O T A R</b>
1	Organizador del Evento	El nombre y tipo, ya sea asociación civil, sociedad civil, entidad gubernamental, empresa, persona física, etc., que está organizando el evento.
2	Acepto de Conformidad	El nombre y firma del contratante o su representante.
3	Por la Unidad de Congresos	El nombre y firma del Responsable de Comercialización y Operación.
4	Fecha	El día, mes y año en que se firma el documento.



**ANEXO 5**  
**“Ficha de Control Técnico de Eventos”**



DIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS Y SOCIALES  
COORDINACIÓN DE SERVICIOS DE INGRESO  
UNIDAD DE CONGRESOS CENTRO CULTURAL PARA LOS TRABAJADORES  
"DR. IGNACIO MORONES PRIETO"



**FICHA DE CONTROL TÉCNICO DE EVENTOS**

1

Fecha

Empresa Contratante

2

Nombre del Responsable del Evento

3

Fecha del Evento

Del

4

Al

5

Auditorios y /o Salas

6

Hora de Ingreso al Auditorio y/o Sala

7

Hora de Salida del Auditorio y/o Sala

8

	SI	NO		
<b>Pruebas de Sonido e Iluminación</b> (en auditorios (s) y/o Sala (s) Contratadas)	9		Fecha	10
			Hora	11
<b>Decoración y adecuación</b> de (los) Auditorio (s) y/o Sala (s) un día antes del inicio del evento	12		Fecha	13
			Hora	14
<b>Montaje</b> para Stands en área de Exposición, un día antes del inicio del evento	15		Fecha	16
			Hora	17
<b>Número de Expositores</b>	18			
			*Cada expositor contará con 30 min para descarga de materiales, sin necesidad de pases de estacionamiento	
<b>Desmontaje</b> de Stands en área de Exposición, (sin excepción al término del evento)	19		Fecha	20
			Hora	21
			* Los expositores contarán con 30 min. para carga de materiales	
<b>Manta Exterior</b> de Bienvenida al Evento	22			
			* Solo se permitirá su colocación 1 día antes del evento	
Contratación de <b>servicio de Coffee Break</b>	23		<b>Nombre de la Empresa contratada</b>	24
<b>Voltaje Especial</b> (220 volts)	25		No. de Centro (s) de Carga	26
Contratación de Auditorios, favor de indicar el número de personas que ocuparan el presidium de acuerdo a la ocupación máxima en cada auditorio			Nº Personas en Presidium	27
Contratación de Salas de Trabajo, describir tipo de Montaje (Herradura, escuela etc) y el número de personas que ocupará la sala (Máximo 50 personas)			Montaje	28
			Nº Asistentes	29
<b>Número de Lugares de Estacionamiento autorizados</b>				30

3800-003-033



**DIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONOMICAS Y SOCIALES**  
**COORDINACIÓN DE SERVICIOS DE INGRESO**  
**UNIDAD DE CONGRESOS CENTRO CULTURAL PARA LOS TRABAJADORES**  
**"DR. IGNACIO M ORONES PRIETO"**

Comentarios o Necesidades Adicionales:

31

Observaciones para el uso de Instalaciones:

**\* En la contratación NO SE INCLUYE PERSONAL para la operación de audio, video y/o luces, colocación de mantas etc, el personal técnico y logístico deberá ser contratado por el organizador del evento.**

**\* El Organizador, Proveedores y Patrocinadores deberán registrar todo el material que ingrese a esta Unidad**

**\* Para el servicio óptimo de los Auditorios y Salas de Trabajo NO SE PERMITE INTRODUCIR ALIMENTOS Y BEBIDAS. De no observar esta medida el organizador del evento se compromete a la limpieza de las áreas afectadas**

**\* Queda ESTRICTAMENTE PROHIBIDO introducir MATERIALES FLAMABLES (VELAS, CIGARROS, INCIENSOS, ETC) EN CUALQUIER AREA DE ESTA UNIDAD DE CONGRESOS, así como aceites o cualquier producto que pudiese deteriorar las instalaciones. De no observar esta medida el organizador del evento se compromete a la limpieza o reparación de los daños que se ocasionen.**

**\* Durante el desarrollo del evento queda ESTRICTAMENTE PROHIBIDA la venta de alimentos y bebidas a los congresistas.**

**\* Es responsabilidad del organizador del evento retirar de las instalaciones o areas de exposición el mobiliario que alquiló al término del evento (Equipo, sillas, mesas, stands, etc.)**

**FAVOR DE ENTREGAR EL PRESENTE DOCUMENTO 8 DÍAS ANTES DE QUE INICIE EL EVENTO**

Acepto de Conformidad

32

Nombre y Firma del Organizador del Evento

Por la Unidad de Congresos

33

Nombre y Firma del  
Jefe de Comercialización





### INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	D A T O	A N O T A R
1	Fecha	El día, mes y año en que se firma el documento.
2	Empresa contratante	El tipo de empresa: asociación civil, sociedad civil, entidad gubernamental, empresa, persona física, etc. que está contratando
3	Nombre de Organizador del evento	El nombre completo o razón social del organizador del evento
4	Fecha del evento: Del	El día, mes y año en que da inicio el evento
5	Fecha del evento: Al	El día, mes y año en que finaliza el evento
6	Auditorio y/o salas	La clave específica de el auditorio y/o sala a ocupar
7	Hora de Ingreso al auditorio y/o sala	La hora en que se entregará la instalación al contratante
8	Hora de salida del auditorio y/o sala	La hora en que se recibe del contratante la instalación al término del evento
9	Prueba de sonido e iluminación	Marcar con una "X" la opción que corresponda según se solicite
10	Fecha	El día, mes y año que se le designará al cliente de acuerdo a la disponibilidad para prueba de sonido
11	Hora	La hora que se le designará al cliente para prueba de sonido
12	Decoración y adecuación	Marcar con una "X" la opción que corresponda según se solicite
13	Fecha	El día, mes y año que se le designará al cliente de acuerdo a la disponibilidad para decoración y adecuación de las instalaciones.



No.	D A T O	A N O T A R
14	Montaje para stands en área de exposición un día antes del evento	Marcar con una "X" la opción que corresponda según se solicite
15	Fecha	El día, mes y año que se le designará al Organizador del evento de acuerdo a la disponibilidad para montaje de casas comerciales
16	Hora	La hora que se le designará al cliente para montaje de casas comerciales
17	Número de expositores	El número de casas Stands que asistirán a la realización del montaje
18	Desmontaje de casas comerciales en área de exposición al término del evento	La marcar con una "X" en la opción elegida por el organizador del evento
19	Fecha	El día, mes y año en que terminará el evento para desmontaje de casas comerciales
20	Hora	La hora que designará el cliente para desmontaje de casas comerciales
21	Manta exterior	Marcar con una "X" en la opción elegida por el organizador del evento
22	Contratación de servicio de Coffee Break	Marcar con una "X" en la opción elegida por el organizador del evento
23	Nombre de la empresa contratada	El nombre de la empresa que contrató el cliente para el servicio de Coffee Break
24	Voltaje Especial (220 Volts)	Marcar con una "X" en la opción elegida por organizador del evento
25	Hora	La hora que se le designará al cliente para decoración y adecuación de las instalaciones solicitadas. Lo anterior si el organizador del evento lo requiere



<b>No.</b>	<b>D A T O</b>	<b>A N O T A R</b>
26	Número de Centros de carga	El número total de centros de carga
27	Número de personas en el presidium	El número de personas que ocuparán el presidium
28	Tipo de montaje en sala de trabajo	la forma de distribución de sillas y mesas que se utilizará en la salas de trabajo
29	Número de asistentes	El número total de asistentes que estarán en la instalación (máximo 20 ó 50 personas, de acuerdo a la contratación)
30	Pases de estacionamiento	El número de pases autorizados por evento para acceder al estacionamiento
31	Comentarios o Necesidades Adicionales	El Requerimiento (s) adicional (es) solicitado (s) por el organizador del evento
32	Acepto de Conformidad	El nombre y firma del Organizador del evento
33	Por la Unidad de Congresos	El nombre y firma de Responsable de Comercialización y Operación



**ANEXO 6**  
**“Comprobante de Pago serie PC”**



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS Y SOCIALES  
COORDINACIÓN DE SERVICIOS DE INGRESO  
UNIDAD DE CONGRESOS CENTRO CULTURAL PARA LOS TRABAJADORES  
"DR. IGNACIO MORONES PRIETO"  
AV. CUAUHTEMOC 330 CASI ESQ. BAJA CALIFORNIA  
COL. DOCTORES, C. P. 06720 MÉXICO, D.F.  
TELS: 5761 2725, 5761 4189



COMPROBANTE DE PAGO	
SERIE	FOLIO
PC	No. 0000

ORGANIZADOR DEL EVENTO: NOMBRE O RAZON SOCIAL :	1				
DOMICILIO (CALLE Y No.):	2	COLONIA :	3		
LOCALIDAD:	4	MUNICIPIO:	5	ENTIDAD FEDERATIVA:	6
C. P.	7	TELEFONO:	8	R. F. C. :	9

CONCEPTO	IMPORTE
----------	---------

10	11
----	----

LA EXPEDICION DEL PRESENTE COMPROBANTE, SE ENCUENTRA SUSTENTADO COMO SIGUE:

CHEQUES, DEPOSITOS O TRANSFERENCIAS: 13

DE FECHA: 14

IMPORTE CON LETRA :	15	TOTAL \$	12
---------------------	----	----------	----

ESTA CUOTA DE RECUPERACION SE DERIVA DEL ARTICULO 210 A DEL SEGURO SOCIAL, NO CAUSA IMPUESTO FEDERAL, ESTATAL, NI MUNICIPAL CONFORME AL ARTICULO 254 DE LA NUEVA LEY DEL SEGURO SOCIAL.

MEXICO, D. F. A 16

RECIBI SELLO

17 18

NOMBRE Y CARGO

LA REPRODUCCION NO AUTORIZADA DE ESTE COMPROBANTE CONSTITUYE UN DELITO EN LOS TERMINOS DE LAS DISPOSICIONES FISCALES



**INSTRUCTIVO DE LLENADO**

<b>No.</b>	<b>D A T O</b>	<b>A N O T A R</b>
1	Organizador del evento: Nombre o Razón Social	El nombre de la persona física o moral, a la que se expedirá el comprobante de pago, presentando invariablemente copia de su RFC.
2	Domicilio (calle y N°)	El nombre de la calle, número exterior e interior del domicilio fiscal del RFC del contratante.
3	Colonia	El nombre de la colonia descrita en el RFC del contratante.
4	Localidad	La ciudad en donde se ubica el domicilio fiscal en el RFC del contratante.
5	Municipio	El municipio o Delegación del domicilio fiscal en el RFC del contratante.
6	Entidad Federativa	El estado de la República en donde se ubica el domicilio fiscal en el RFC del contratante.
7	C.P.	El código postal de 5 dígitos que clasifica la ubicación del domicilio fiscal en el RFC del contratante.
8	Teléfono	El número telefónico particular/oficinas que proporcione el contratante.
9	R.F.C	EL registro Federal de Contribuyentes del organizador del evento según documento presentado.
10	Concepto	La descripción del tipo de pago (inicial, parcial o total), de auditorio(s), sala(s) y/o espacio que se contrató, nombre del evento, fecha de inicio del evento y los días que abarcó el mismo.



<b>No.</b>	<b>D A T O</b>	<b>A N O T A R</b>
11	Importe	EL monto total en número cobrado por el servicio.
12	Total	La suma vertical de los importes que se desglosen por los servicios otorgados.
13	Cheques, depósitos o transferencias	La referencia (numérica o clave) de la forma de pago según documento.
14	De fecha	El día, mes y año de los pagos (inicial, parcial y total) que se recibieron, mismos que pueden ser en 1 o más exhibiciones.
15	Importe con letra	El importe total de servicios contratados. Esta cantidad deberá coincidir con el importe en número del apartado 11 y con el tipo de moneda en que se hizo el pago.
16	México D.F. a:	El día, mes y año de elaboración de la factura.
17	Recibí	El nombre y firma del Responsable de Administración y Finanzas.
18	Sello	El sello oficial de la Unidad de Congresos.



**ANEXO 7**  
**“Entrega-Recepción de Instalaciones”**





**ENTREGA AL ORGANIZADOR DEL EVENTO**

Organizador del Evento \_\_\_\_\_ (1)

Inicio Evento \_\_\_\_\_ (2) Termino Evento \_\_\_\_\_ (3)

Nombre \_\_\_\_\_ (4) Fecha \_\_\_\_\_ (5)

Auditorio (s), Sala (s) o area de exposicion a Ocupar \_\_\_\_\_ (6)

**Jefes de Servicios: Favor de atender la entrega / recepción de los auditorios contratados por nuestros usuarios, verificando lo siguiente:**

Entrega al Organizador del Evento auditorio y/o sala limpio y en buen estado butacas y alfombras	<input type="checkbox"/>
Entrega al Organizador del Evento equipo de audio e Iluminación completo (consolas, pánel de luces etc.) en buen estado y funcionando	<input type="checkbox"/>
Entrega al Organizador del Evento 1 microfono alámbrico (en el podio o en presidium)	<input type="checkbox"/>
Entregar al Organizador del Evento auditorio con aire lavado encendido (A solicitud expresa del usuario)	<input type="checkbox"/>
Entrega al Organizador del Evento pantalla en buen estado y funcionando	(7) <input type="checkbox"/>
Entrega al Organizador del Evento cortinas de pantalla funcionando y en buen estado (Aud 1, 2 y 5)	<input type="checkbox"/>
Entrega al Organizador del Evento Sala VIP (Aud 1,3 y 5) limpia, con mobiliario y sanitario con consumibles	<input type="checkbox"/>
Verifica con el Organizador del Evento que las áreas comunes estén limpias y con botes para basura	<input type="checkbox"/>
Entrega al Organizador del Evento las áreas comunes en buen estado (Contactos funcionando)	<input type="checkbox"/>
Verifica limpieza de sanitarios (Aseo, consumibles etc.) y áreas comunes	<input type="checkbox"/>
Jefe de Servicio _____ (8) Organizador del Evento _____ (9)	

**RECEPCIÓN AL Organizador del Evento**

Fecha \_\_\_\_\_ (10)

Verifique el buen estado de alfombras y butacas	<input type="checkbox"/>
Verifique que el Organizador del Evento no haya introducido alimentos y bebidas a los auditorios	<input type="checkbox"/>
Verifique que el Organizador del Evento no haya introducido velas, aceites o fumado dentro del auditorio	<input type="checkbox"/>
Verifique el buen estado de equipo de audio y microfones. Reportar faltantes y/o fallas	<input type="checkbox"/>
Verifique el funcionamiento de la pantalla	(11) <input type="checkbox"/>
Verifique el funcionamiento y estado de las cortinas	<input type="checkbox"/>
Verifique mobiliario y estado de la (s) sala (s) VIP (alimentos, cigarros etc)	<input type="checkbox"/>
Verifique que el area comercial no haya manchas de cintas de marcajes de stands	<input type="checkbox"/>
Verifique el cierre de auditorios y que las areas comunes estén con mobiliario en buen estado	<input type="checkbox"/>
Jefe de Servicio _____ (12) Organizador del Evento _____ (13)	

3800-003-035





### INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	DATO	ANOTAR
1	Organizador del evento	El nombre de la persona o empresa que utilizará las instalaciones.
2	Inicio evento	El día, mes y año en que dará inicio el evento
3	Término evento	El día, mes y año en que finalizará el evento
4	Nombre	El nombre del Organizador del evento del resguardo de las instalaciones
5	Fecha	El día, mes y año en que se llena el formato
6	Auditorios	La clave específica de los auditorios que ocupará el contratante (Ej. 1PB, 5PA, SUM3)
7	Entrega de instalaciones	El Jefe de Servicio marca con una "X" el recuadro correspondiente al verificar con el Organizador del evento las condiciones en las que se está entregando la instalación contratada
8	Jefe de servicio	El nombre y firma del jefe de servicio que hace entrega de las instalaciones
9	Organizador del Evento	El nombre y firma del la persona a la que se le entregan las instalaciones.
10	Fecha	El día, mes y año en que se llena el formato
11	Recepción de instalaciones	El Jefe de Servicio marca con una "X" el recuadro correspondiente al verificar con el Organizador del evento las condiciones en las que está recibiendo la instalación contratada
12	Jefe de servicio	Nombre y firma del jefe de servicio que recibe las instalaciones



<b>No.</b>	<b>DATO</b>	<b>ANOTAR</b>
13	Organizador del evento	El nombre y firma del la persona que hace entrega de las instalaciones
14	Observaciones	Las posibles fallas (a la entrega) y/o desperfectos (a la recepción) de las instalaciones.



**ANEXO 8**  
**“Relación de Descuentos Otorgados”**



**DIRECCION DE PRESTACIONES ECONOMICAS Y SOCIALES**  
**COORDINACION DE SERVICIOS DE INGRESOS**  
**UNIDAD DE CONGRESOS CENTRO MEDICO NACIONAL SIGLO XXI**  
**RELACION DE DESCUENTOS OTORGADOS**



NOMBRE DE LA DEPENDENCIA	NOMBRE DEL EVENTO	PERIODO DE REALIZACIÓN		N°DÍAS	DESCUENTO OTORGADO		COSTO TOTAL DEL EVENTO	IMPORTE TOTAL DEL EVENTO PAGADO POR EL INSTITUTO	IMPORTE TOTAL DEL EVENTO PAGADO POR EL ORGANIZADOR
		DE	AL		OFICIO DE AUTORIZACION DEL DIRECTOR PES	PORCENTAJE DE DESCUENTO			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10



**DIRECCION DE PRESTACIONES ECONOMICAS Y SOCIALES**  
**COORDINACION DE SERVICIOS DE INGRESOS**  
**UNIDAD DE CONGRESOS CENTRO MEDICO NACIONAL SIGLO XXI**  
**RELACION DE DESCUENTOS OTORGADOS INSTALACIONES**



FECHA DE INGRESO	USUARIO	ORGANIZADOR	NÚMERO DE EVENTO	FECHA DEL EVENTO	DÍAS	INSTALACIÓN	M2	TOTAL
11	12	13	14	15	16	17	18	19
<b>Totales</b>								20



### INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	D A T O	A N O T A R
1	Nombre de la dependencia	El nombre de la dependencia a la que se le otorga el descuento.
2	Nombre del evento	La denominación con la cual se conoce el evento
3	Periodo de Realización De:	El día, Mes y Año en el que dará inicio el evento.
4	Periodo de Realización Al:	El día, Mes y Año en el que terminara el evento.
5	Número de Días	El periodo de tiempo en días que durara el evento.
6	Descuento Otorgado (oficio de Autorización del Director PES)	El numero de Oficio con el que fue autorizado el evento por el director de PES.
7	Descuento Otorgado (Porcentaje de Descuento)	El porcentaje de descuento aplicado al evento.
8	Costo total del evento:	La cantidad en pesos de que cuesta el evento.
9	Importe Total del Evento Pagado por el Instituto	La cantidad en pesos que pagara el instituto por el evento por concepto de descuento otorgado.
10	Importe Total del Evento Pagado por el Organizador	La cantidad en pesos que pagara el organizador del evento (Costo total del evento menos el descuento).
11	Fecha de Ingreso	La fecha de ingreso del pago u oficio de autorización.
12	Usuario	El nombre de la Dependencia que Realiza el evento.
13	Organizador	El nombre de la persona que organiza el evento.



**INSTRUCTIVO DE LLENADO**

<b>No.</b>	<b>D A T O</b>	<b>A N O T A R:</b>
14	Numero del Evento	El numero consecutivo asignado al evento.
15	Fecha del Evento	La fecha en que dará Inicio el Evento
16	Días	El primer letra inicial de los días en los cuales se llevara a cabo el evento (L,M,M,J,V,S,D)
17	Instalación	El nombre o Clave de la instalación en donde se llevara a cabo el Evento.
18	Metros Cuadrados (M <sup>2</sup> )	La cantidad de metros cuadrados rentados para exposición.
19	Total	La suma en pesos del costo de la instalación contratada y los metros cuadrados de exposición rentados.
20	Totales	La suma en pesos de todos los eventos contratados en un periodo determinado





**ANEXO 9**  
**“Relación de Ingresos Mensual”**





### INSTRUCTIVO DE LLENADO

<b>No.</b>	<b>D A T O</b>	<b>A N O T A R</b>
1	Fecha de pago	El día, mes y año en el que se recibe el documento de pago por la contratación de instalaciones.
2	Organizador del Evento	El nombre o razón social del organizador del evento.
3	Numero de cheque	El número de serie del cheque.
4	Importe	La cantidad en pesos pagada por la contratación de instalaciones.
5	Fecha de Deposito	El día, Mes y Año en que el usuario realizo el depósito en bancos.
6	Tipo de Pago	El pago de anticipo o finiquito de la contratación de instalaciones.
7	Auditorio	La clave específica que corresponda al auditorio o sala de trabajo que ocupará el usuario (Ej.1PB, 5PA, SUM3).
8	Fecha de Evento	El día, Mes y Año en que se realizara el evento.
9	Mes	La cantidad en pesos Recibida en el mes correspondiente. Nota: se pueden anexar las columnas de los meses a registrar.
10	Total	La suma total en pesos de manera vertical para la contratación de un mismo usuario.



**ANEXO 10**  
**“Relación de Depósitos Realizados a Bancos”**





### INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	D A T O	A N O T A R
1	Ejercicio	El año del ejercicio en el que se está realizando el registro.
2	Fecha de pago	El día, Mes y Año en el que se recibe el comprobante de pago.
3	Organizador del evento	El nombre o razón social del organizador del evento.
4	Numero de cheque	El número de serie del cheque.
5	Importe	La cantidad en pesos pagada por la contratación de instalaciones.
6	Fecha de Deposito	El día, Mes y Año en que el usuario realizo el depósito en bancos.



**ANEXO 11**  
**“Control de Pasivo Anual”**



**DIRECCION DE PRESTACIONES ECONOMICAS Y SOCIALES**

**COORDINACION DE SERVICIOS DE INGRESOS**

**UNIDAD DE CONGRESOS CENTRO MEDICO NACIONAL SIGLO XXI**



**CONTROL DE PASIVO ANUAL EN EL EJERCICIO      (1)**

Cierre <u>    </u> (2)													
Año 2008	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Octubre	Nov	Dic	Total
Unidad Completa	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)
Paquete P.B.													
Paquete P.A.													
Auditorio 1 Comp													
Auditorio 1 P.B:													
Auditorio 2													
Auditorio 3													
Auditorio 4													
Auditorio 5													
Auditorio 6													
Suministro 1													
Suministro 2													
Suministro 3													
Penalizaciones													
Espacios													





### INSTRUCTIVO DE LLENADO

<b>No.</b>	<b>D A T O</b>	<b>A N O T A R</b>
1	Ejercicio	El año del ejercicio en el que será aplicado el control del pasivo.
2	Cierre	El mes y Año en el que se está elaborando el registro.
3	Enero	El importe en pesos que es depositado por un tipo de instalación contratada.
4	Febrero	El importe en pesos que es depositado por un tipo de instalación contratada.
5	Marzo	El importe en pesos que es depositado por un tipo de instalación contratada.
6	Abril	El importe en pesos que es depositado por un tipo de instalación contratada.
7	Mayo	El importe en pesos que es depositado por un tipo de instalación contratada.
8	Junio	El importe en pesos que es depositado por un tipo de instalación contratada.
9	Julio	El importe en pesos que es depositado por un tipo de instalación contratada.
10	Agosto	El importe en pesos que es depositado por un tipo de instalación contratada.
11	Septiembre	El importe en pesos que es depositado por un tipo de instalación contratada.
12	Octubre	El importe en pesos que es depositado por un tipo de instalación contratada.
13	Noviembre	El importe en pesos que es depositado por un tipo de instalación contratada.
14	Diciembre	El importe en pesos que es depositado por un tipo de instalación contratada.



**INSTRUCTIVO DE LLENADO**

<b>No.</b>	<b>D A T O</b>	<b>A N O T A R</b>
15	Total	La suma en pesos de los importes recibidos como pasivo por paquete o instalación contratada.



**ANEXO 12**  
**“ Volante de Codificación ”**



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**  
**COORDINACION DE PRESUPUESTO, CONTABILIDAD**  
**Y EVALUACION FINANCIERA**

**IMSS**

**VOLANTE DE CODIFICACION**

SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL

Forma OG-01 (74-12) 50

**REGISTROS CONSTANTES**

PROVEEDOR		FECHA DE ORIGEN			COMPROMISO	CONTRARECIB	CONTROL	PAGARE	PROG				
Circ.	L ó F	Número	D	M	A	T	Número	T	Número	CPS	DG	T	No
		1	2	3									
18			9-13				14-19		20-25	26-27	28-29	33-30	39

**REGISTROS VARIABLES**

PROVEEDOR		COMPROMISO		FECHA DE VENCIMIENTO			CLAVES		LOCALIZACION UNIDAD SERV.					UNIDAD	CLASIFICACION			Cuentas Colectivas	IMPORTE	No renglón				
Circ.	L ó F	Número	T	Número	D	M	A	Presu- puesto	Contab. lidad	Circ.	Loc.	Inm.	Serv.	D-S	T	E	PRESU- PUESTA				CUEN- TA	Parida Presupuesta S C I		
18				14-19				34-38	39	40-41	42	43-44	45-46	47-48	49-50	51-52	53	55-56	59-60	61-62	63-64	65-70	71-80	
							4																	01
																								02
																								03
																								04
																								05
																								06
																								07
																								08
																								09
																								10
																								11
																								12
																								13
																								14
																								15
																								16
																								17
																								18

nombre o razón social del proveedor

9

CONCEPTO:

10

11

PERIODO:

12

TOTAL CARGOS	TOTAL CREDITOS	SUMA DE MOVIMIENTOS
13 -	14	15

Hoja No.	TIPO DE DOCUMENTO	GLOSO	CLASIFICO	REVISO	REGISTRO MECANIZADO		NUMECON
					REGISTRO	VERIFICO	
1	Cuenta Por						
DE 1	Póliza de		16		17		
	Movimiento						

SEV-03

3800-003-040



### INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	D A T O	A N O T A R
1	Día	El día en que se elabora el volante de codificación.
2	Mes	El numero de mes en el que se elabora el volante de codificación.
3	Año	El año en el que se elabora el volante de codificación.
4	Tipo de programa	N/A
5	Localización unidad Serv.	La clave de ubicación del Centro de Cargo
6	Unidad presupuestal	La clave de la unidad presupuestal para la que se está haciendo el registro.
7	Clasificación	La clasificación del registro documentado.
8	Importe	El importe en pesos por el cual se está elaborando el volante de codificación.
9	Nombre o Razón Social del proveedor	El nombre con el que es identificado el lugar de donde se realiza y reporta el importe.
10	Concepto	La descripción del concepto por el cual se elabora el volante de codificación.
11	Fecha contable	Las fechas que se están contabilizando en el volante de ingreso
12	Periodo	La clave del registro en sistema PREI-MILLENIUM, fecha de captura
13	Total de cargos	La sumatoria de los importes registrados



en los cargos

<b>No.</b>	<b>D A T O</b>	<b>A N O T A R</b>
14	Total de créditos	La sumatoria de los importes registrados en el abonos
15	Suma de movimientos	La suma del total de cargos y total de créditos
16	Clasifico	Las iniciales y firma de la persona que elabora el volante de codificación.
17	Reviso	Las iniciales y firma de la persona que revisa el volante de codificación.



**ANEXO 13**  
**“Ventas Telefónicas con cargo a Tarjeta de Crédito”**



1

Logotipo del CV

**VENTAS TELEFÓNICAS CON CARGO A TARJETA DE CRÉDITO**

1. NOMBRE DEL TARJETAHABIENTE

2

\_\_\_\_\_

2. TARJETA DE CREDITO:

3

VISA \_\_\_\_\_ BANCOMER \_\_\_\_\_ CARNET \_\_\_\_\_ BANAMEX \_\_\_\_\_ MASTER CARD \_\_\_\_\_

3. NUMERO DE TARJETA DE CREDITO

4

4. FECHA DE VENCIMIENTO DE LA TARJETA:

5

\_\_\_\_\_

5. DOMICILIO DEL USUARIO (EL QUE APARECE EN SU IDENTIFICACION OFICIAL)

6

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

6. TELÉFONOS DEL TARJETAHABIENTE

7

\_\_\_\_\_

7. REGISTRO FEDERAL DE CAUSANTES:

8

\_\_\_\_\_

8. FECHA:

9

10

11

\_ / \_ / \_

9. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO RESERVADO:

13

C.V.

12

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

10. IMPORTE DE LA OPERACIÓN: \$

14

\_\_\_\_\_

11. NÚMERO DE CLAVE DE AUTORIZACIÓN:

15

\_\_\_\_\_

12. NOMBRE DEL EJECUTIVO DE VENTAS:

16

\_\_\_\_\_

13. NÚMERO DE RESERVACIÓN:

17

\_\_\_\_\_





### INSTRUCTIVO DE LLENADO

<b>No.</b>	<b>D A T O</b>	<b>A N O T A R</b>
1	Logotipo	El logotipo del Centro Vacacional correspondiente
2	Nombre de tarjeta habiente	El nombre del titular de la tarjeta de crédito
3	Tarjeta de crédito	El tipo de tarjeta de crédito con que se realiza el pago.
4	Numero de la tarjeta de crédito.	El numero de la tarjeta de Crédito
5	Fecha de vencimiento de la tarjeta	El mes y año en el que la tarjeta pierde vigencia.
6	Domicilio del usuario	La calle, número, colonia, que aparecen en la identificación oficial del usuario.
7	Teléfonos del tarjetahabiente	La clave lada y número telefónico del usuario.
8	Registro federal de causantes	La clave de registro federal de causantes que aparece en la identificación oficial del usuario.
9	Día	El día en que se requisita el formato
10	Mes	El mes en que se requisita el Formato
11	Año	El año en que se requisita el Formato
12	C.V.	El Centro Vacacional para el cual se realiza la reservación.
13	Descripción del servicio reservado	La descripción completa del servicio reservado incluyendo días de estancia.
14	Importe de la operación	El importe en pesos de la operación a realizar.
15	Numero de clave de autorización	El numero de clave que proporciona la Terminal punto de venta autorizando el cargo.



### INSTRUCTIVO DE LLENADO

<u>No.</u>	<u>Dato</u>	<u>Anotar</u>
16	Nombre del ejecutivo de ventas	El nombre del ejecutivo de ventas que realiza la operación.
17	Numero de reservación	El numero que proporciona el sistema como identificación de la reservación.



**ANEXO 14**  
**“Reporte Diario de Reservaciones”**





### INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	D A T O	A N O T A R
1	Logotipo	El logotipo autorizado del Centro Vacacional correspondiente.
2	Centro Vacacional IMSS	El nombre del Centro Vacacional al cual corresponde el Formato.
3	Fecha	El día, mes y año en el que se requisita el formato.
4	Ejecutivo de venta	El nombre completo del ejecutivo de venta que realiza la reservación.
5	Fecha de registro	El día mes y año en que se realiza la reservación.
6	Nombre	El nombre del usuario con el cual se registra la reservación.
7	Reservación	El número asignado por el sistema para la reservación.
8	No. Deleg.	El numero de delegación a la que pertenece.
9	Adscripción	El nombre de la adscripción del trabajador.
10	Tipo de hospedaje	La descripción del tipo de hospedaje reservado.
11	Fecha de reservación	El día mes y año de llegada y salida del usuario.
12	Cantidad	El monto en pesos por el cual se realiza la reservación.
13	CN	El numero de Cuartos noche reservados.
14	Forma de pago	La descripción de la forma de pago de la reservación la cual podrá ser efectivo, transferencia electrónica, documento bancario.



### INSTRUCTIVO DE LLENADO

<b>No.</b>	<b>D A T O</b>	<b>A N O T A R</b>
15	Tipo de tarifa	La descripción del tipo de tarifa con la cual se cobro la reservación (pública o con descuento).
16	Deposito	El monto depositado por la reservación.
17	Estatus	El estatus de la reservación
18	Efectivo, Deposito, Tarjeta de Crédito, Debito, Paritaria, Cancelada	Los resultados en pesos de los conceptos cobrados en la fecha de registro.
19	Elaboro	La firma de quien elabora
20	Reviso	La firma de quien revisa el registro.
21	Recibió	La firma de quien recibe el reporte



**ANEXO 15**  
**“Informe de Transferencias y Movimientos de Reservaciones”**







### INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	D A T O	A N O T A R
1	Logotipo	El logotipo autorizado del Centro Vacacional correspondiente.
2	Numero de reservación	El número asignado por el sistema para la reservación.
3	Fecha/Pago	El día mes y año en el que se realiza el pago y anotación del monto pagado en pesos
4	Estancia original	El día, mes y año en que se reservó originalmente.
5	Transfiere a	El día mes y año al que transfiere la reservación original.
6	Cancelación por	El motivo de la cancelación.
7	Fecha de movimiento	El día, mes y año en el que se realiza la cancelación o transferencia de la reservación.
8	Monto de la transferencia, cancelación o devolución	El monto en pesos equivalente a la transferencia, cancelación o devolución.
9	Nombre de quien realiza la transferencia, cancelación o devolución	El nombre de quien realiza la transferencia, cancelación o devolución.
10	Total de documentos	La suma del total de documentos entregados y que avalan los movimientos de reservaciones.
11	Nombre y firma de quien elabora	El nombre completo y firma de quien elabora el registro.
12	Nombre y firma del supervisor	El nombre completo y firma de quien supervisa, recibe el registro y valida documentación de soporte.



**ANEXO 16**  
**“Presupuesto Informativo de Servicios para Eventos de Grupos”**



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**  
**DIRECCION DE PRESTACIONES ECONOMICAS Y SOCIALES**  
**COORDINACION DE SERVICIOS DE INGRESO**  
**NOMBRE DE LA UNIDAD OPERATIVA**

ANVERSO



TEL Y FAX

2

Dirección de la Unidad Operativa

**PRESUPUESTO INFORMATIVO DE SERVICIOS PARA EL CENTRO VACACIONAL IMSS**

4

CLIENTE:	FECHA:
DOMICILIO:	No. DE PARTICIPANTES:
EVEN TO:	ESTANCIA:
TELEFONOS:	FORMA DE PAGO:
E-MAIL:	NUM. DE APARTADO:
COORDINADOR:	R.F.C.

5

6

**HOSPEDAJE**

TIPO DE HABITACION	CUARTOS/NOCHE					Total Cuartos / Noche	Cuota por noche	Importe Total
7			8			10	12	13
TOTAL HABITACIONES						11	TOTAL HOSPEDAJE	14

9

11

14

**INSTALACIONES**

TIPO DE INSTALACION	INSTALACIONES / DÍA					Cantidad	Cuota por día	Importe Total
15			16			18	20	21
TOTAL INSTALACIONES						19	TOTAL INSTALACIONES	22

17

19

22

**SERVICIOS ADICIONALES**

SERVICIOS ADICIONALES	SERVICIOS ADICIONALES / DÍA					Cantidad	Cuota	Importe Total
23			24			26	28	29
TOTAL SERVICIOS ADICIONALES						27	TOTAL SERVICIOS ADICIONALES	30

25

27

30

\* ESTE PRESUPUESTO ES ÚNICAMENTE INFORMATIVO, ESTA SUJETO A DISPONIBILIDAD DE HOSPEDAJE E INSTALACIONES AL MOMENTO DE SU CONFIRMACIÓN.  
\* PARA CONFIRMAR, FAVOR DE COMUNICARSE CON SU EJECUTIVO DE VENTAS PARA QUE SE REALICE LA RESERVACIÓN DE HOSPEDAJE E INSTALACIONES Y SE LE INFORME ACERCA DE LAS CONDICIONES DE PAGO.  
\* **LAS TARIFAS ESTAN SUJETAS A CAMBIO SIN PREVIO AVISO.**  
\* EL CHECK IN EN HOSPEDAJE ES A PARTIR DE LAS 15:00 Y EL CHECK OUT A MAS TARDAR A LAS 13:00 HRS.  
\* EL HORARIO DE SALAS DE TRABAJO ES DE 9:00 A 21:00 HRS.

Notas

TOTALES	
HOSPEDAJE	
INSTALACIONES	31
SERVICIOS ADICIONALES	
DEPOSITO EXTRAS	
TOTAL DEL EVENTO	32

3800-009-208



**PRESUPUESTO INFORMATIVO DE SERVICIOS PARA EL CENTRO VACACIONAL IMSS**

**POLÍTICAS DE CONTRATACIÓN**

Los servicios indicados en el presupuesto informativo del Centro Vacacional IMSS \_\_\_\_\_, están sujetos a la disponibilidad en hospedaje e instalaciones al momento de confirmar sus servicios.

**Formas de Pago.**

- Podrá realizar el pago de los servicios contratados a través de los siguientes medios de pago:
- Efectivo.
  - Cheque certificado.
  - Tarjeta de Crédito, excepto en la Oficina de Turismo y convenciones IMSS.
  - Depósito directo en el Banco.
  - Transferencia bancaria.

33

Los depósitos bancarios puede realizarlos en la cuenta correspondiente al Centro Vacacional.

	Banco	Cuenta Bancaria	Transferencia Bancaria	Depósito a Nombre De
Centro Vacacional	OAXTEPEC	BANCOMER	0135395607	IMSS C.V.O. GRUPOS ORGANIZADOS
	METEPEC			
	TRINIDAD	HSBC	4008319121	
	MALINTZIN			IMSS CORPORATIVO DE TURISMO SOCIAL
			012 542 00135395607 1	
			021 180 04008319121 9	

**Política de pagos Grupos Externos.**

- 10% a la firma del contrato de servicio (para el bloqueo de espacios).
- 40% 45 días naturales antes del evento.
- 50% 11 días naturales antes del evento.

**Política de Pagos para Entidades o Dependencias Gubernamentales.**

- Presentación del "Dictamen Definitivo de Disponibilidad Presupuestal".
- Carta Compromiso, en la que se hace constar que el recurso está disponible en el mes en que se llevará a cabo el evento, estableciendo en la misma, la fecha en que se hará efectivo el pago.
- Los documentos antes mencionados deberán entregarse al ejecutivo de venta, con un mínimo de 10 días antes de la fecha de inicio de su evento.

**Política de Pagos para Grupos IMSS.**

- Presentación del "Dictamen Definitivo de Disponibilidad Presupuestal".
- Carta Compromiso, en la que se hace constar que el recurso está disponible en el mes en que se llevará a cabo el evento, estableciendo en la misma, la fecha en que se hará efectivo el pago. En la carta deberá indicar su Centro de Costos y la Unidad de Información.
- Oficio de autorización de la aplicación del beneficio del Acuerdo ACDO-HCT-280207/120.P. (D.P.E.S.) en los servicios de hospedaje y uso de instalaciones. De acuerdo con lo establecido en los "Lineamientos para el Otorgamiento de Descuentos en la Unidad de Congresos y Centros Vacacionales del IMSS en aplicación del Acuerdo ACDO-HCT-280207/120.P. (D.P.E.S.)".
- Los documentos antes mencionados deberán entregarse al ejecutivo de venta, con un mínimo de 10 días antes de la fecha de inicio de su evento.

**Política de Cancelación Total.**

- 45 días antes del evento sin cargo.
- Dentro de los 45 días naturales previos al evento, 10% del total del importe. \*
- Dentro de los 15 días naturales previos al evento, 50% del total del importe. \*
- Dentro de los 10 días naturales previos al evento, 100% del total del importe. \*\*

**Nota:** \* Aplicable en hospedaje e instalaciones.  
\*\* Aplicable en hospedaje, instalaciones, alimentos y bebidas.

**Política de Cancelación Parcial.**

- Se podrán realizar cancelaciones parciales hasta con 10 días naturales previos a la fecha del evento y solo por el 20% del número de cuartos noches contratados..

**Asignación.**

- La asignación de habitaciones se hará en el Centro Vacacional de acuerdo con la relación de participantes enviada por usted, las habitaciones son ocupadas a partir de las 15:00 hrs, debiendo desocupar el día de su salida a las 13:00 hrs.
- La hora de entrega de las habitaciones es hasta las 13:00 hrs.
- Deberá enviar a más tardar 10 días hábiles antes de su arribo la lista de participantes de su grupo, designando quién y cómo ocuparán las habitaciones confirmadas; en caso contrario no nos comprometemos con el tiempo que se tome para el registro de los mismos.

**Extensión de la hora de Salida (Sujeto a disponibilidad):**

- Hasta las 19:00 hrs. cargo de media renta.
- Después de las 19:00 hrs., cargo de renta completa.

**Cambios en los servicios contratados.**

- En caso de incrementar el número de personas establecidas en el presente presupuesto, El Coordinador del Grupo dará aviso al Centro Vacacional IMSS \_\_\_\_\_, lo cual estará sujeto a disponibilidad y contra el pago correspondiente.
- Las transferencias de salas de trabajos se realizarán:
- De mayor a menor capacidad aplicando el monto de la sala de trabajo contratada inicialmente.
- De menor a mayor capacidad se aplicará el costo de la sala de trabajo de mayor capacidad.
- La transferencia de los servicios solo se realizará en una ocasión y con 10 días naturales antes de la fecha de llegada, una vez realizada la transferencia no se acepta cancelación.
- En caso de NO SHOW (habitaciones pagadas o reservadas, no ocupadas y no canceladas en tiempo y forma), se cobrará el importe total de habitaciones, más alimentos y bebidas contratados.
- Una vez ingresado el grupo al Centro Vacacional ya no aplican Cancelaciones o Devoluciones.

**Reglamento.**

Por medio de las presentes políticas, acepta respetar íntegramente el reglamento interno del Centro Vacacional IMSS \_\_\_\_\_.

**Cuenta Maestra para el Control de Consumos y Servicios Extra.**

- Solo se otorgarán los servicios adicionales no previstos en el contrato que sean autorizados por el Coordinador del Grupo o en su defecto por las personas que él designe

**Requerimientos para la Logística del Evento.**

Para la óptima organización y calidad de los servicios que se brindan, se requiere que el organizador del evento entregue al ejecutivo de venta con 10 días hábiles de anticipación a la fecha de inicio del evento:

- lista de requerimientos
- Lista de participantes (romming list)

**Depósito en Garantía.**

- Se prevé un depósito en garantía, mismo que le será devuelto en depósito bancario en un plazo de 10 días hábiles, (en caso de no existir desperfectos o faltantes causados por los participantes del grupo durante su estancia).

**Comprobantes Fiscales.**

- Será responsabilidad del coordinador del grupo presentarse al finalizar el evento a firmar su estado de cuenta o cierre para que le sean entregados sus comprobantes de pago, así como el pago de los cargos extra generados.
- Si al término del evento el Coordinador de Grupo no se presenta para la firma del estado de cuenta o cierre del mismo, se dará por entendido la aceptación expresa y tácita de todos y cada uno de los desperfectos, faltantes y servicios adicionales que se hayan generado durante la estancia del grupo y que reporte el Centro Vacacional, los cuales serán descontados del depósito de garantía
- El Centro Vacacional no expide comprobante fiscal, solo puede expedir comprobante de pago por los servicios de hospedaje y servicios complementarios (uso de instalaciones, servicio telefónico, fotocopiado, entre otros).
- El servicio de alimentación y otros servicios subrogados, serán facturados por los prestadores de servicio.

Sin más por el momento y en espera de vernos favorecidos, quedo de usted para sus comentarios no sin antes enviarle un cordial saludo.

34

Fecha de elaboración:

35

Elaborado por:

Dirigido a:

36

Nombre y Cargo del Coordinador del Evento

Nombre y cargo de quien elabora el presupuesto  
Telefonos de contacto  
Correo electrónico



### INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	D A T O	A N O T A R
1	Unidad operativa	El nombre y logotipo de la unidad operativa (Centro Vacacional u Oficina de Turismo y Convenciones), que elabora el presupuesto.
2	Teléfono y fax de la unidad operativa	El número telefónico de atención a clientes y número de envío/recepción de fax de la Unidad Operativa que elabora el presupuesto.
3	Dirección de la unidad operativa	La dirección completa dónde se ubica la Unidad Operativa que elabora el presupuesto.
4	Presupuesto informativo de servicios del Centro Vacacional	El nombre del Centro Vacacional para el cual se cotizan los servicios incluidos en el presupuesto
5	Datos de contacto del Cliente	El nombre del cliente (Persona, empresa o entidad), domicilio completo, nombre del evento, Nombre completo del coordinador del evento.
6	Datos del evento	La fecha de elaboración del presupuesto (día, mes y año), N° de participantes, estancia (fecha de inicio y fecha de término del evento), forma en qué pagará el evento y número de apartado de hospedaje.
7	Tipo de habitación	El tipo de hospedaje (casa, cabaña, hotel o albergue) seleccionado para hospedarse. Las celdas sombreadas indican temporada alta. Las celdas blancas indican temporada baja.



### INSTRUCTIVO DE LLENADO

<b>No.</b>	<b>D A T O</b>	<b>A N O T A R</b>
8	Cuartos/Noche	La cantidad de habitaciones de cada tipo que se requieren por día, indicando en la parte superior la fecha por día. Las celdas sombreadas indican temporada alta. Las celdas blancas indican temporada baja.
9	Total habitaciones	El resultado de la suma por día de la cantidad de habitaciones requeridas durante la estancia.
10	Total cuartos/noche	La suma por tipo de habitaciones requeridas durante la estancia por tipo de hospedaje.
11	Suma total cuartos/noche	El resultado de la suma por tipo de habitaciones indicada en el Número 9.
12	Cuota por noche	La cuota de recuperación vigente al público correspondiente al tipo de hospedaje dependiendo si se trata de temporada alta o baja.
13	Importe total	El monto a pagar por tipo de hospedaje solicitado durante la estancia.
14	Total hospedaje	El resultado de la suma del monto a pagar señalado en el número 12.
15	Tipo de instalación	El nombre del recinto o instalación solicitada para realizar el evento.
16	Instalaciones/día	La cantidad por tipo de recinto que se requieren por día, indicando en la parte superior la fecha del periodo. Las celdas sombreadas indican temporada alta. Las celdas blancas indican temporada baja.



**INSTRUCTIVO DE LLENADO**

<b>No.</b>	<b>D A T O</b>	<b>A N O T A R</b>
17	Total instalaciones	La suma del número de recintos requeridos por día.
18	Cantidad	La suma de los días en que se requiere hacer uso de cada recinto o instalación.
<b>INSTRUCTIVO DE LLENADO</b>		
<b>No.</b>	<b>D A T O</b>	<b>A N O T A R</b>
19	Suma cantidad instalaciones	El resultado de la suma de la cantidad de instalaciones señalada en el número
20	Cuota por día	La cuota de recuperación vigente al público correspondiente al tipo de recinto o instalación solicitada.
21	Importe total	El monto a pagar por tipo de recinto o instalación solicitada para el evento.
22	Total instalaciones	El resultado de la suma del monto a pagar por tipo de recinto señalada en el número 21.
23	Servicios adicionales	La descripción del tipo de servicio o equipo adicional requerido durante el evento.
24	Servicios adicionales/día	La cantidad requerida por tipo de servicio y en qué día será ocupado.
25	Total servicios adicionales	La cantidad de servicios adicionales requeridos por día.
26	Cantidad	La suma de los días en que se requiere hacer uso de cada servicio adicional.
27	Suma cantidad servicios adicionales	El Resultado de la suma total de la cantidad de servicios adicionales señalada en el número 26.
28	Cuota	La cuota de recuperación vigente al público correspondiente a cada tipo de servicio adicional requerido.



29	Importe total	El monto a pagar por cada concepto de cada servicio adicional solicitado para el evento, ya sea por día o por hora.
30	Total Servicios Adicionales	La suma de los montos a pagar por cada servicio adicional señalado en el número 29.
31	Totales por tipo de servicio	El resultado de los montos totales a pagar por los servicios que serán proporcionados por el Centro Vacacional señalado en el presupuesto.
32	Total del Evento	El Resultado de la suma de los Totales por tipo de servicio señalados en el número 33.
33	Políticas de Contratación	Las condiciones, tiempos y formas de pago de los servicios requeridos para el evento.
34	Fecha de Elaboración	El día, mes y año en que se elaboró el presupuesto.
35	Elaborado por	El nombre y cargo de la persona que elaboró el presupuesto, con sus datos de contacto.
36	Dirigido a	El nombre y cargo de la persona que solicita el presupuesto para el evento.





**ANEXO 17**  
**“Presupuesto Informativo de Servicios de Alimentos para Eventos de Grupos”**



LOGOTIPO

1

NOMBRE DE LA UNIDAD OPERATIVA

TEL Y FAX

2

Dirección de la Unidad Operativa

3

**PRESUPUESTO INFORMATIVO DE SERVICIO DE ALIMENTOS**

CLIENTE:

FECHA:

DOMICILIO:

No. DE PARTICIPANTES:

EVEN TO:

ESTANCIA:

4

5

TELEFONOS:

E-MAIL:

COORDINADOR:

TIPO DE ALIMENTO	ALIMENTOS/DIA							Total de alimentos	Precio por alimento	Importe
DESAYUNO										
COMIDA										
CENA										
RECESO DE CAFÉ										
CAFÉ CONTINUO 8 HRS.										
<b>TOTAL ALIMENTOS</b>										

OBSERVACIONES:

13

FECHA DE ELABORACIÓN

14

ELABORADO POR:

15

**SELECCIÓN DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS DE ALIMENTOS**

RESTAURANTE SELECCIONADO

16

REQUIERE MENUS ESPECIALES

SI

17

NO

18

COMENTARIOS:

19

20

LUGAR Y FECHA

21

NOMBRE Y FIRMA DEL COORDINADOR DEL EVENTO

\* EL CATALOGO DE MENÚS ENVIADO JUNTO CON ESTE PRESUPUESTO SE PROPONE CON BASE EN LOS REQUERIMIENTOS PLANTEADOS POR EL ORGANIZADOR DEL EVENTO. (NÚMERO DE PARTICIPANTES Y ESPACIOS PARA SERVIR ALIMENTOS).

\* LOS SERVICIOS DE ALIMENTOS SON SUBROGADOS A PROVEEDORES AUTORIZADOS POR EL IMSS.

\* ESTE PRESUPUESTO ES ÚNICAMENTE INFORMATIVO, REALIZADO CON BASE EN EL COSTO PROMEDIO DE LOS MENÚS PARA GRUPOS,

\* EN CASO DE REQUERIR MENUS ESPECIALES (CENAS DE GALA, CENAS TEMÁTICAS O MENÚS NO INCLUIDOS EN EL CATALOGO), FAVOR DE INDICARLO EN EL FORMATO, SU EJECUTIVO DE VENTAS SE PONDRÁ EN CONTACTO CON USTED PARA ATENDER SU SOLICITUD.

\* LA FACTURACIÓN DE SERVICIOS DE ALIMENTOS LA REALIZAN LOS PROVEEDORES AUTORIZADOS.



### INSTRUCTIVO DE LLENADO

<b>No.</b>	<b>D A T O</b>	<b>A N O T A R</b>
1	Unidad operativa	El nombre y Logotipo de la Unidad Operativa (Centro Vacacional u Oficina de Turismo y Convenciones), que elabora el presupuesto.
2	Teléfono y fax de la unidad operativa	El número telefónico de atención y número de envío/recepción de fax de la Unidad Operativa que elabora el presupuesto.
3	Dirección de la unidad operativa	La dirección completa dónde se ubica la Unidad Operativa que elabora el presupuesto.
4	Datos de contacto del Cliente	El nombre del usuario (Persona, empresa o entidad), Domicilio completo, nombre del evento, Nombre completo del Coordinador (es) del evento.
5	Datos del evento	La fecha de elaboración del presupuesto (día, mes y año), N° de participantes, estancia (fecha de inicio y fecha de término del evento), forma en qué pagará el evento y número de apartado de hospedaje.
6	Alimentos/día	La cantidad por tipo de alimento a consumir cada día, indicando en la parte superior la fecha. Las celdas sombreadas indican temporada alta. Las celdas blancas indican temporada baja.
7	Total de alimentos	La cantidad de alimentos requeridos por día de estancia.
8	Total de alimentos	La cantidad por tipo de alimento requerida durante la estancia.
9	Suma total de alimentos	El resultado de la suma por tipo de alimento requerida durante la estancia.



### INSTRUCTIVO DE LLENADO

<b>No.</b>	<b>D A T O</b>	<b>A N O T A R</b>
10	Precio por alimento	El precio promedio por tipo de alimento establecido en el Catalogo de Menús para Grupos de cada Centro Vacacional.
11	Importe	El monto a pagar por tipo de alimento requerido durante la estancia.
12	Total alimentos	El resultado de la suma del importe señalado en el número 11.
13	Observaciones	Los comentarios o precisiones que el ejecutivo de ventas requiere dar a conocer al organizador del evento.
14	Fecha de elaboración	El día, mes y año en que se elabora el presupuesto.
15	Elaborado por	El nombre y cargo de la persona que elabora el presupuesto.
16	Restaurante seleccionado	El campo a llenar por el coordinador del evento, con base en el análisis de menús enviado conjuntamente con el presupuesto informativo.
17	Requiere menús especiales SI	El coordinador del evento deberá señalar con una "X" o rellenar el cuadro ubicado delante de SI y pasa al campo "Comentarios"
18	Requiere menús especiales NO	El coordinador del evento deberá señalar con una "X" o rellenar el cuadro ubicado delante de NO y pasa al campo "Lugar y Fecha"
19	Comentarios	El coordinador indica preferencias en los menús especiales para que sean cotizados por el ejecutivo de ventas con los proveedores de servicios de alimentos para enviarlos al organizador y decida.



### INSTRUCTIVO DE LLENADO

<b>No.</b>	<b>D A T O</b>	<b>A N O T A R</b>
20	Lugar y fecha	El coordinador deberá indicar el lugar y fecha (día – mes- año) de procedencia de su empresa, organización, etc.
21	Nombre y firma del coordinador del evento	El nombre completo y cargo del coordinador del evento.



**ANEXO 18**  
**“Contrato de Servicios para Eventos de Grupos”**



TEL Y FAX 2

Dirección de la Unidad Operativa 3

**CONTRATO DE SERVICIOS PARA EL CENTRO VACACIONAL IMSS** 4

CLIENTE:  
DOMICILIO:  
EVENTO: 5  
TELEFONOS:  
E-MAIL:  
COORDINADOR:

FECHA:  
No. DE PARTICIPANTES 6  
ESTANCIA  
FORMA DE PAGO  
NUM. DE RESERVACION:

**HOSPEDAJE**

TIPO DE HABITACION	CUARTOS/NOCHE				Total Cuartos/ Noche	Cuota por noche	Importe Total	Observaciones	Importe Neto
7				8	10	12	13	15	16
<b>TOTAL HABITACIONES</b>					11	<b>TOTAL HOSPEDAJE</b>	14		

**INSTALACIONES**

TIPO DE INSTALACION	INSTALACIONES / DÍA				Cantidad	Cuota por día	Importe Total	Observaciones	Importe Neto
				19	21	23	24	26	27
<b>TOTAL INSTALACIONES</b>					22	<b>TOTAL INSTALACIONES</b>	25		28

**SERVICIOS ADICIONALES**

SERVICIOS ADICIONALES	SERVICIOS ADICIONALES / DÍA				Cantidad	Cuota	Importe Total	Observaciones	Importe Neto
29				30	32	34	35	37	38
<b>TOTAL SERVICIOS ADICIONALES</b>					33	<b>TOTAL SERVICIOS ADICIONALES</b>	36		39

\*LAS TARIFAS ESTAN SUJETAS A CAMBIO SIN PREVIO AVISO.

\* EL CHECK IN EN HOSPEDAJE ES A PARTIR DE LAS 15:00 Y EL CHECK OUT A MAS TARDAR A LAS 13:00 HRS.

\* EL HORARIO DE SALAS DE TRABAJO ES DE 9:00 A 21:00 HRS.

NOTA:

44

<b>TOTALES</b>	
HOSPEDAJE	40
INSTALACIONES	
SERVICIOS ADICIONALES	
<b>TOTAL DEL EVENTO</b>	41
DESCUENTO HOSPEDAJE	
DESC. INSTALACIONES	
<b>SUB TOTAL</b>	42
DEPOSITO EN GARANTIA	
<b>TOTAL A PAGAR</b>	43



**POLÍTICAS DE CONTRATACIÓN**

REVERSO

El Centro Vacacional IMSS \_\_\_\_\_, se compromete en brindar los servicios de hospedaje e instalaciones, en el periodo establecido en el presente contrato.

**Formas de Pago.**

Podrá realizar el pago de los servicios contratados a través de los siguientes medios de pago:

- Efectivo.
- Cheque certificado.
- Tarjeta de Crédito, excepto en la Oficina de Turismo y Convenciones IMSS.
- Depósito directo en el Banco.
- Transferencia bancaria.
- Con cargo a Partida Presupuestal para Grupos IMSS y Entidades ó Dependencias Gubernamentales .

Los depósitos bancarios puede realizarlos en la cuenta correspondiente al Centro Vacacional.

Centro Vacacional	Banco		Cuenta Bancaria	Transferencia Bancaria	Depósito a Nombre De
	OAXTEPEC	BANCOMER	0135395607	012 542 00135395607 1	IMSS C.V.O. GRUPOS ORGANIZADOS
	METEPEC	HSBC	4008319121	021 180 04008319121 9	IMSS CORPORATIVO DE TURISMO SOCIAL
	TRINIDAD				
	MALINTZIN				

**Política de pagos Grupos Externos.**

- 10% a la firma del contrato de servicio (para el bloqueo de espacios).
- 40% 45 días naturales antes del evento.
- 50% 10 días naturales antes del evento.

**Política de Pagos para Entidades o Dependencias Gubernamentales.**

- Presentación del " *Dictamen Definitivo de Disponibilidad Presupuestal* " .
- Carta Compromiso, en la que se hace constar que el recurso está disponible en el mes en que se llevará a cabo el evento, estableciendo en la misma, la fecha en que se hará efectivo el pago.
- Los documentos antes mencionados deberán entregarse al ejecutivo de venta, con un mínimo de 10 días antes de la fecha de inicio de su evento.

**Política de Pagos para Grupos IMSS.**

- Presentación del " *Dictamen Definitivo de Disponibilidad Presupuestal* " .
- Carta Compromiso, en la que se hace constar que el recurso está disponible en el mes en que se llevará a cabo el evento, estableciendo en la misma, la fecha en que se hará efectivo el pago.
- Oficio de autorización de la aplicación del beneficio del Acuerdo ACDO-HCT-280207/120.P. (D.P.E.S.) en los servicios de hospedaje y uso de instalaciones. De acuerdo con lo establecido en los " *Lineamientos para el Otorgamiento de Descuentos en la Unidad de Congresos y Centros Vacacionales del IMSS en aplicación del Acuerdo ACDO-HCT-280207/120.P.(D.P.E.S.)* " .
- Los documentos antes mencionados deberán entregarse al ejecutivo de venta, con un mínimo de 10 días antes de la fecha de inicio de su evento.

**Política de Cancelación Total.**

- 45 días antes del evento sin cargo.
- Dentro de los 45 días naturales previos al evento, 10% del total del importe. \*
- Dentro de los 15 días naturales previos al evento, 50% del total del importe. \*
- Dentro de los 10 días naturales previos al evento, 100% del total del importe. \*\*

Nota: \* Aplicable en hospedaje e instalaciones.

\*\* Aplicable en hospedaje, instalaciones, alimentos y bebidas

**Política de Cancelación Parcial.**

- Se podrán realizar cancelaciones parciales hasta con 10 días naturales previos a la fecha del evento y solo por el 20% del número de cuartos noches contratados.

**Asignación.**

- La asignación de habitaciones se hará en el Centro Vacacional de acuerdo con la relación de participantes enviada por usted, las habitaciones son ocupadas a partir de las 15:00 hrs. debiendo desocupar el día de su salida a las 13:00 hrs.
- La hora de entrega de las habitaciones es hasta las 13:00 hrs.
- Deberá enviar a más tardar 10 días hábiles antes de su arribo la lista de participantes de su grupo, designando quién y cómo ocuparán las habitaciones confirmadas; en caso contrario no nos comprometemos con el tiempo que se tome para el registro de los mismos.

**Extensión de la hora de Salida (Sujeto a disponibilidad):**

- Hasta las 19:00 hrs. cargo de media renta.
- Después de las 19:00 hrs., cargo de renta completa.

**Cambios en los servicios contratados.**

- En caso de incrementar el número de personas establecidas en el presente presupuesto, El Coordinador del Grupo dará aviso al Centro Vacacional IMSS \_\_\_\_\_, lo cual estará sujeto a disponibilidad y contra el pago correspondiente.
- Las transferencias de salas de trabajos se realizarán:
- De mayor a menor capacidad aplicando el monto de la sala de trabajo contratada inicialmente.
- De menor a mayor capacidad se aplicara el costo de la sala de trabajo de mayor capacidad.
- La transferencia de los servicios solo se realizara en una ocasión y con 10 días naturales antes de la fecha de llegada, una vez realizada la transferencia no se acepta cancelación.
- En caso de NO SHOW (habitaciones pagadas o reservadas, no ocupadas y no canceladas en tiempo y forma), se cobrará el importe total de habitaciones, más alimentos y bebidas contratados.
- Una vez ingresado el grupo al Centro Vacacional ya no aplican Cancelaciones o Devoluciones.

**Reglamento.**

Por medio de las presentes políticas, acepta respetar íntegramente el reglamento interno del Centro Vacacional IMSS \_\_\_\_\_.

**Cuenta Maestra para el Control de Consumos y Servicios Extra.**

- Solo se otorgaran los servicios adicionales no previstos en el contrato que sean autorizados por el Coordinador del Grupo o en su defecto por las personas que él designe

**Requerimientos para la Logística del Evento.**

- Para la óptima organización y calidad de los servicios que se brindan, se requiere que el organizador del evento entregue al ejecutivo de venta con 10 días hábiles de anticipación a la fecha de inicio del evento:
  - Lista de requerimientos
  - Lista de participantes (romming list)

**Depósito en Garantía.**

- Se prevé un depósito en garantía, mismo que le será devuelto en depósito bancario en un plazo de 10 días hábiles, (en caso de no existir desperfectos o faltantes causados por los participantes del grupo durante su estancia).

**Comprobantes Fiscales.**

- Será responsabilidad del coordinador del grupo presentarse al finalizar el evento a firmar su estado de cuenta o cierre para que le sean entregados sus comprobantes de pago, así como el pago de los cargos extra generados.
- Si al término del evento el Coordinador de Grupo no se presenta para la firma del estado de cuenta o cierre del mismo, se dará por entendido la aceptación expresa y tácita de todos y cada uno de los desperfectos, faltantes y servicios adicionales que se hayan generado durante la estancia del grupo y que reporte el Centro Vacacional, los cuales serán descontados del depósito de garantía
- El Centro Vacacional no expide comprobante fiscal, solo puede expedir comprobante de pago por los servicios de hospedaje y servicios complementarios (uso de instalaciones, servicio telefónico, fotocopiado, entre otros).
- El servicio de alimentación y otros servicios subrogados, serán facturados por los prestadores de servicio.

Para la debida constancia de conformidad de las partes, se firma el presente Contrato.

Lugar y Fecha: **Dirección de la Unidad Operativa** 46

Elaborado por: 47

Acepto de conformidad: 48

Acepto de Conformidad: 49

**Nombre y cargo de quien elabora el contrato**  
**Telefonos de contacto**  
**Correo electrónico**

**Nombre y Cargo del Administrador o Gerente del Centro Vacacional**

**Nombre y Cargo del Coordinador del Evento**





### INSTRUCTIVO DE LLENADO

<b>No.</b>	<b>D A T O</b>	<b>A N O T A R</b>
1	Unidad operativa	El nombre y Logotipo de la Unidad Operativa (Centro Vacacional u Oficina de Turismo y Convenciones), que elabora el contrato.
2	Teléfono y fax de la unidad operativa	El número telefónico de atención a clientes y número de envío/recepción de fax de la Unidad Operativa que elabora el contrato.
3	Dirección de la unidad operativa	La dirección completa dónde se ubica la Unidad Operativa que elabora el contrato.
4	Contrato de servicios del Centro Vacacional	El nombre del Centro Vacacional para el cual se cotizan los servicios incluidos en el contrato.
5	Datos de contacto del Cliente	El nombre del usuario (Persona, empresa o entidad), domicilio completo, nombre del evento, Nombre completo del coordinador del evento.
6	Datos del evento	La fecha de elaboración del contrato (día, mes y año), N° de participantes, estancia (fecha de inicio y fecha de término del evento), forma en qué pagará el evento y número de apartado de hospedaje.
7	Tipo de habitación	El nombre del tipo de hospedaje (casa, cabaña, hotel o albergue) seleccionado para hospedarse. Las celdas sombreadas indican temporada alta. Las celdas blancas indican temporada baja.



### INSTRUCTIVO DE LLENADO

<b>No.</b>	<b>D A T O</b>	<b>A N O T A R</b>
8	Cuartos/noche	La cantidad de habitaciones de cada tipo que se requieren por día, indicando en la parte superior la fecha por día. Las celdas sombreadas indican temporada alta. Las celdas blancas indican temporada baja.
9	Total habitaciones	El resultado de la suma por día de la cantidad de habitaciones requeridas durante la estancia.
10	Total cuartos/noche	La suma por tipo de habitaciones requeridas durante la estancia por tipo de hospedaje.
11	Suma total cuartos/noche	El resultado de la suma por tipo de habitaciones indicada en el Número 9.
12	Cuota por noche	La cuota de recuperación vigente al público correspondiente al tipo de hospedaje dependiendo si se trata de temporada alta o baja.
13	Importe Total	El monto total a pagar por tipo de hospedaje solicitado durante la estancia.
14	Total hospedaje	El resultado de la suma del monto total a pagar señalado en el número 13.
15	Observaciones	Las observaciones en función a las políticas de comercialización vigentes de habitaciones.
16	Importe neto	El monto a pagar por tipo de hospedaje.
17	Suma total hospedaje importe neto	El resultado de la suma del Importe Neto señalado en el número 16.



### INSTRUCTIVO DE LLENADO

<b>No.</b>	<b>D A T O</b>	<b>A N O T A R</b>
18	Tipo de Instalación	El nombre del recinto o instalación solicitada para realizar el evento.
19	Instalaciones/día	La cantidad por tipo de recinto que se requieren por día, indicando en la parte superior la fecha del periodo. Las celdas sombreadas indican temporada alta. Las celdas blancas indican temporada baja.
20	Total instalaciones	La suma del número de recintos requeridos por día.
21	Cantidad	La suma de los días en que se requiere hacer uso de cada recinto o instalación.
22	Suma cantidad instalaciones	El resultado de la suma de la cantidad de instalaciones señalada en el número 21.
23	Cuota por día	La cuota de recuperación vigente al público correspondiente al tipo de recinto o instalación solicitada.
24	Importe total	El monto a pagar por tipo de recinto o instalación solicitada para el evento.
25	Total instalaciones	El resultado de la suma del monto a pagar por tipo de recinto señalada en el número 24.
26	Observaciones	Las observaciones en función a las políticas vigentes de comercialización de instalaciones.
27	Importe neto	El monto a pagar contratación por instalaciones.
28	Suma total instalaciones importe neto	El resultado de la suma del Importe Neto señalado en el número 27.



### INSTRUCTIVO DE LLENADO

<b>No.</b>	<b>D A T O</b>	<b>A N O T A R</b>
29	Servicios adicionales	La descripción del tipo de servicio o equipo adicional requerido durante el evento.
30	Servicios adicionales/Día	La cantidad requerida por tipo de servicio y en qué día será ocupado.
31	Total servicios adicionales	La cantidad de servicios adicionales requeridos por día.
32	Cantidad	La suma de los días en que se requiere hacer uso de cada servicio adicional.
33	Suma cantidad servicios adicionales	El resultado de la suma total de la cantidad de servicios adicionales señalada en el número 32.
34	Cuota	La cuota de recuperación vigente al público correspondiente a cada tipo de servicio adicional requerido.
35	Importe total	El monto total a pagar por cada concepto de cada servicio adicional solicitado para el evento, ya sea por día o por hora.
36	Total servicios adicionales	El resultado de la suma del importe total a pagar señalado en el número 35.
37	Observaciones	Las observaciones en función de las políticas vigentes de comercialización de servicios adicionales.
38	Importe neto	El monto a pagar por servicios adicionales.
39	Suma total servicios adicionales importe neto	El resultado de la suma del Importe Neto señalado en el número 38.



### INSTRUCTIVO DE LLENADO

<b>No.</b>	<b>D A T O</b>	<b>A N O T A R</b>
40	Totales por tipo de servicio	El resultado de los montos totales por los servicios que serán proporcionados por el Centro Vacacional señalado en el contrato.
41	Total del evento	El resultado de la suma de los Totales por tipo de servicio señalados en el número 40.
42	Descuentos por tipo de servicio	EL resultado de los montos netos a pagar por los servicios que serán proporcionados por el Centro Vacacional señalado en el contrato.
43	Saldo a pagar	El resultado de la resta entre el Total del Evento señalado en el número 41 y los descuentos por servicio señalados en el número 42.
44	Nota	La leyenda de validación de descuentos de acuerdo con el tipo de grupo y descuento aplicable con base en las políticas de comercialización vigentes.
45	Políticas de contratación	Las condiciones, tiempos y formas de pago de los servicios requeridos para el evento.
46	Lugar y fecha	La ciudad y Estado, Día, mes y año en que se elabora el contrato.
47	Elaborado por	El nombre y cargo de la persona que elabora el contrato.
48	Acepto de conformidad	El nombre, firma y cargo del Administrador o Gerente General del Centro Vacacional donde se realizará el evento o el Encargado de la Oficina de Turismo y Convenciones.



**INSTRUCTIVO DE LLENADO**

<b>No.</b>	<b>D A T O</b>	<b>A N O T A R</b>
49	Acepto de conformidad	El nombre, firma y cargo del Coordinador del evento



**ANEXO 19**  
**“Contrato de Servicios de Alimentos para Eventos de Grupos”**



LOGOTIPO

1

NOMBRE DE LA UNIDAD OPERATIVA

3

TEL Y FAX

2

Dirección de la Unidad Operativa

**CONTRATO DE SERVICIO DE ALIMENTOS**

CLIENTE:

FECHA:

DOMICILIO:

No. DE PARTICIPANTES:

EVEN TO:

ESTANCIA:

4

5

TELEFONOS:

E-MAIL:

COORDINADOR:

TIPO DE ALIMENTO	ALIMENTOS/DIA							Total de alimentos	Precio por alimento	Importe
DESAYUNO										
COMIDA										
CENA										
RECESO DE CAFÉ										
CAFÉ CONTINUO 8 HRS.										
<b>TOTAL ALIMENTOS</b>									<b>TOTAL ALIMENTOS</b>	

7

8

10

11

9

12

OBSERVACIONES:

13

**SELECCIÓN DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS DE ALIMENTOS**

RESTAURANTE SELECCIONADO

14

Elaboró:

15

NOMBRE Y FIRMA DEL EJECUTIVO DE VENTAS

16

LUGAR Y FECHA

Acepto de Conformidad:

17

NOMBRE Y FIRMA REPRESENTANTE PROVEEDOR DE SERVICIO DE ALIMENTOS

Acepto de Conformidad:

18

NOMBRE Y FIRMA DEL COORDINADOR DEL EVENTO

\* SE REQUIERE LISTADO DE MENÚS DEFINITIVOS PARA EL EVENTO CON AL MENOS 5 DÍAS HÁBILES ANTES DE LA FECHA DE INICIO.

\* LOS SERVICIOS DE ALIMENTOS SON SUBROGADOS A PROVEEDORES AUTORIZADOS POR EL IMSS.

\* LA FACTURACIÓN DE SERVICIOS DE ALIMENTOS LA REALIZAN LOS PROVEEDORES AUTORIZADOS.

\* EL HORARIO DE SERVICIO EN RESTAURANTES ES DE 7:30 HRS Y HASTA LAS 22:00 HRS

Clave 3800-009-211





### INSTRUCTIVO DE LLENADO

<b>No.</b>	<b>D A T O</b>	<b>A N O T A R</b>
1	Unidad operativa	El nombre y logotipo de la Unidad Operativa (Centro Vacacional u Oficina de Turismo y Convenciones), que elabora el contrato.
2	Teléfono y fax de la unidad operativa	El número telefónico de atención y número de envío/recepción de fax de la Unidad Operativa que elabora el contrato.
3	Dirección de la unidad operativa	La dirección completa dónde se ubica la Unidad Operativa que elabora el contrato.
4	Datos de contacto del Cliente	El nombre del usuario (Persona, empresa o entidad), Domicilio completo, nombre del evento, Nombre completo del Coordinador (es) del evento.
5	Datos del evento	La fecha de elaboración del contrato (día, mes y año), N° de participantes, estancia (fecha de inicio y fecha de término del evento), forma en qué pagará el evento y número de apartado de hospedaje.
6	Alimentos/día	La cantidad por tipo de alimento a consumir cada día, indicando en la parte superior la fecha. Las celdas sombreadas indican temporada alta. Las celdas blancas indican temporada baja.
7	Total de alimentos	La cantidad de alimentos requeridos por día de estancia.
8	Total de alimentos	La cantidad por tipo de alimento requerida durante la estancia.
9	Suma total de alimentos total alimentos	El resultado de la suma por tipo de alimento requerida durante la estancia.



### INSTRUCTIVO DE LLENADO

<b>No.</b>	<b>D A T O</b>	<b>A N O T A R</b>
10	Precio por alimento	El precio promedio por tipo de alimento establecido en el Catalogo de Menús para Grupos de cada Centro Vacacional.
11	Importe	El monto a pagar por tipo de alimento requerido durante la estancia.
12	Total alimentos	El resultado de la suma del importe señalado en el número 11.
13	Observaciones	Los comentarios o precisiones que el ejecutivo de ventas requiere dejar establecidos para el organizador del evento.
14	Restaurante seleccionado	El campo a llenar por el coordinador del evento, con base en el análisis de menús enviado conjuntamente con el contrato.
15	Elaborado por	El nombre y firma del ejecutivo de ventas que elabora el contrato.
16	Fecha de elaboración	El día, mes y año en que se elabora el contrato.
17	Acepto de conformidad	El nombre y firma de la persona representante del proveedor de servicio de alimentos.
18	Acepto de conformidad	El nombre y firma del coordinador del evento.



**ANEXO 20**  
**“Lista de Requerimientos”**



Frente

Registro y Recepción	Indicaciones del Coordinador de Grupo	Instrucción
Fecha y horario de llegada de grupo de avanzada		Especifique o coloque N/A
Fecha y hora programada para la llegada del grupo al Centro Vacacional		Especifique o coloque N/A
Lugar en donde desea se realice el registro de los participantes		Especifique o coloque N/A
Horario en el que prefiere se realice el registro de los participantes		Especifique o coloque N/A
La entrega de llaves de habitaciones se realizara al coordinador o Participantes	4	Especifique
Deposito en garantía		Especifique
Desea que exista alguna pre asignación de habitaciones		Especifique
Indique si es necesario algún requerimiento especial (retiro de vasos, toallas, controles, teléfonos, habilitar algún tipo de habitación)		Especifique
Control de acceso e instalaciones	Indicaciones del Coordinador de Grupo	Instrucción
A la llegada del grupo deberá ser canalizado a :		Especifique
Se autoriza el control parte. Sin hospedaje		Especifique
El Coordinador de grupo requiere el acceso proveedores (grupos. Musicales, capacitadores, alimentación, flores, fuegos pirotécnicos, carpas, sillas, equipo de computo y audiovisual, etc.)		Especifique SI o NO y nombre de los proveedores en caso de ser necesario
La llegada del grupo será en autobús o individual. (especificar si requiere estacionamiento)		Especifique
En base a su presupuesto desea alguna instalación (alberca /canchas usos múltiples/jardines) sea ocupada por el grupo. en exclusiva , o uso de dichas instalaciones sin exclusividad.	5	Especifique (indicar día (s) y horarios)
El cliente requiere el uso de la casa ejecutiva (solo Centros Vacacionales de aplicación)		Especifique
Se requieren recorridos en áreas específicas por parte del grupo		Especifique áreas
Indicar si el grupo realizara actividades después de las 22.00 hrs.		Especifique si o no y hora de termino
Se requiere que algún área este delimitada por seguridad		Especifique
El cobro por acceso a servicios adicionales será pagado por el usuario o Coordinador del grupo		Especifiqué el caso
Instalación y Equipos	Indicaciones del Coordinador de Grupo	Instrucción
Se requiere Mantas y Pendones		Especifique cantidad y lugar
Instalación de algún Equipo Audio Visual		Especifique que equipo y tiempo previo de instalación
Instalación eléctrica en alguna locación en especial		Especifique tipo y locación
Colocación de Mamparas, Fogata, Video Proyector, Plantas, Macetones, Pantalla frontal	6	Especifique el tipo de necesidad así como horarios en los que la requiere.
Uso de Canchas, Pista u otra instalación		Especifique el horario de uso y el objetivo del mismo
Temperatura y horario de aire acondicionado		Especifique lugar, hora y fecha.
Proveer algún tipo de suministro especial (ejemplo: agua caliente) a las habitaciones o a alguna instalación		Especifique el numero de habitaciones y tipo de suministro especial
Transporte	Indicaciones del Coordinador de Grupo	Instrucción
Requiere de algún tipo de transporte para traslado del grupo ya sea dentro del Centro Vacacional o fuera de el	7	Indique tipo de transporte, días y horarios requeridos
Servicio Medico	Indicaciones del Coordinador de Grupo	Instrucción
Requiere la presencia de algún medico, ambulancia o serie de medicamentos	8	Indique días horarios y tipos de medicamento
<b>Acepto de Conformidad los requerimientos especificados para la realización del evento aquí descritos</b>		
9	10	
Nombre y Firma del Coordinador de Grupo		3800-009-212



Reverso



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**  
**Centros Vacacionales IMSS**  
**Lista de Requerimientos**

<b>Estimado cliente: Con la finalidad de ofrecerle un mejor servicio le solicitamos registre los siguientes datos en función de las necesidades de su evento</b>						Centro Vacacional: 11	
						Ejecutivo de venta: 12	
Servicio de Alimentos					Instrucción		
Cantidad de Alimentación contratada					13		
Tipo de Alimentación					14		
Indique los menús Seleccionados (Descripción de alimentos)							
Nombre del Proveedor		Desayuno	Box Lunch	Comida	Cena Gala	Cena	Coctel
15	Día 1						
	Día 2						
	Día 3						
	Día 4						
	Día 5						
	Día 6						
	Día 7						
	Día 8						
	Día 9						
	Día 10						
Indique el nombre del proveedor de alimentos seleccionado y la descripción de cada uno de ellos							
Tache los alimentos contratados							
Servicio de Coffe brake							
Proveedor		Tipo de Servicio	Salón	Numero de Pax	Horario	Requerimiento especial	
17	Días						
	Día 1						
	Día 2						
	Día 3						
	Día 4						
	Día 5						
	Día 6						
	Día 7						
	Día 8						
	Día 9						
Día 10							
Especificar a detalle horarios, salón y tipo de servicio en donde se proporcionara este servicio.							
Tache los alimentos contratados							
Requerimientos Especiales							
Proveedor		Boletaje	Gafete	Descorche	Bebidas	Algún Otro	
18	Días						
	Día 1						
	Día 2						
	Día 3						
	Día 4						
	Día 5						
	Día 6						
	Día 7						
	Día 8						
	Día 9						
Día 10							
Especificar a detalle los requerimientos especiales solicitados en materia de alimentos							
Nota 1: El servicio en comida/cena especial corresponde a 5 hrs. cada uno							
Nota 2: verificar y reconfirmar que la selección de menús corresponde al catálogo de menús.							
Tache el requerimiento Contratado							
Servicios Adicionales							
Proveedor		Descripción de Servicio Adicional requerido (Disco Bar, Parque acuático Etc.)				Instrucción	
19	Días	Paquete 1	Paquete 2	Paquete 3			
	Día 1						
	Día 2						
	Día 3						
	Día 4						
	Día 5						
	Día 6						
	Día 7						
	Día 8						
	Día 9						
Día 10							
Especifique que tipo de servicio adicional requiere							
Acepto de Conformidad los requerimientos especificados para la realización del evento descritos aquí							
20			21				
Nombre y Firma del Coordinador de Grupo						3800-009-212	



### INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	D A T O	A N O T A R
1	Logotipo	El logotipo autorizado del Centro Vacacional correspondiente.
2	Centro Vacacional	El nombre de la unidad operativa (Centro Vacacional en donde se realizara el evento.
3	Ejecutivo de venta	El nombre completo del ejecutivo de venta que elabora el registro.
4	Registro y recepción	La descripción de los requerimientos del usuario en el rubro de registro y recepción.
5	Control de accesos e instalaciones	La descripción de los requerimientos del usuario en el rubro de control de accesos e Instalaciones.
6	Instalación y equipos	La descripción de los requerimientos del usuario en el rubro de instalación y equipos
7	Transporte	La descripción de los requerimientos del usuario en el rubro de Transporte.
8	Servicio medico	La descripción de los requerimientos del usuario en el rubro de Transporte.
9	Evento	El nombre del evento.
10	Nombre y firma del coordinador de grupo	El nombre completo y firma del coordinador de grupo.
11	Centro Vacacional	El nombre de la Unidad Operativa (Centro Vacacional en donde se realizara el evento.



### INSTRUCTIVO DE LLENADO

<b>No.</b>	<b>D A T O</b>	<b>A N O T A R</b>
12	Ejecutivo de venta	El nombre completo del ejecutivo de venta que elabora el registro.
13	Cantidad de alimentos contratada	El numero de Cenas, Desayunos o comidas solicitadas por el coordinador de grupo.
14	Tipo de alimentación	El descripción del tipo de alimentación que requiere el coordinador de grupo.
15	Nombre del proveedor	El nombre del proveedor seleccionado por el coordinador de grupo.
16	Descripción de alimentos	La descripción detallada de los alimentos seleccionados por el coordinador de grupos.
17	Servicio de coffe brake	La descripción detallada de los Servicio de Coffe Brake seleccionados por el coordinador de grupos.
18	Requerimientos especiales	La descripción detallada de los requerimientos especiales solicitados por el coordinador de grupos.
19	Servicios adicionales	La descripción detallada de los servicios adicionales solicitados por el coordinador de grupos
20	Evento	El nombre completo del evento.
21	Nombre y firma del coordinador de grupo	El nombre completo y firma del Coordinador del grupo.



**ANEXO 21**  
**“Lista de Participantes”**  
**(Rooming List)**







### INSTRUCTIVO DE LLENADO

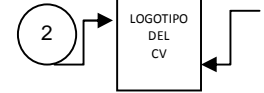
<b>No.</b>	<b>DATO</b>	<b>ANOTAR</b>
1	Logotipo del CV	El logotipo del Centro Vacacional
2	Nombre del grupo o evento	El nombre del grupo o evento a realizar
3	Estancia del, al	El periodo de estancia del grupo en el CV.
4	Centro Vacacional	El nombre del Centro Vacacional.
5	Nombre del hotel	El nombre del hotel en donde se hospedaran los integrantes del grupo.
6	Tipo de habitación, casa o cabaña	La descripción de el tipo de habitación casa o cabaña que ocupara el grupo.
7	Numero de participante	El numero consecutivo del participante.
8	Nombre del participante	El número completo del participante.
9	Agrupación de habitaciones a ocupar	La agrupación numérica de los participantes que ocuparan una habitación.
10	Nombre y firma del Coordinador del grupo	El nombre completo y firma autógrafa del coordinador del grupo.



**ANEXO 22**  
**“Resultado de Contratación de Grupos”**



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**  
**"RESULTADO DE CONTRATACION DE GRUPOS"**  
**CENTRO VACACIONAL IMSS**



TEL: \_\_\_\_\_ 3  
Ext. \_\_\_\_\_ 4 Dirección del Centro vacacional \_\_\_\_\_ 5

**DATOS GENERALES DEL GRUPO**

GRUPO: \_\_\_\_\_ 6 ESTANCIA: \_\_\_\_\_ 12  
DOMICILIO: \_\_\_\_\_ 7 No. DE PAX: \_\_\_\_\_ 13  
EVENTO: \_\_\_\_\_ 8 NUM. DE CONTRATO: \_\_\_\_\_ 14  
TIPO DE EVENTO: \_\_\_\_\_ 9 NUM. DE RESERVACIÓN: \_\_\_\_\_ 15  
E-MAIL: \_\_\_\_\_ 10 CONTRATADO POR: \_\_\_\_\_ 16  
COORDINADOR: \_\_\_\_\_ 11 No. OFICIO ACDO-HCT-280207/ 120: \_\_\_\_\_ 17

**HOSPEDAJE**

HABITACIÓN/FECHA	CUARTO/NOCHE							Total Cuartos Noche	Cuota por noche	Contratado	MONTO NO EJERCIDO	SUB TOTAL	100% DESC. ACDO-HCT-280207/120 P.(D.P.E.S.)	IMPORTE TOTAL
	L	M	M	J	V	S	D							
							0	0	-	-	-	-	-	
							0	0	-	-	-	-	-	
							0	0	-	-	-	-	-	
							0	0	-	-	-	-	-	
							0	0	-	-	-	-	-	
<b>TOTAL HABITACIONES</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>SUB-TOTAL 1</b>	-	-	-	-	

**SERVICIOS COMPLEMENTARIOS**

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	COMPLEMENTARIOS/DIA							Cantidad	Cuota por día	Contratado	NO EJERCIDO	SUB TOTAL	100% DESC. ACDO-HCT-280207/120 P.(D.P.E.S.)	IMPORTE TOTAL
	L	M	M	J	V	S	D							
							0	0	-	-	-	-	-	
							0	0	-	-	-	-	-	
							0	0	-	-	-	-	-	
							0	0	-	-	-	-	-	
							0	0	-	-	-	-	-	
<b>TOTAL SERVICIOS COMPLEMENTARIOS</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>SUB-TOTAL 2</b>	-	-	-	-	
<b>INGRESOS C.V.O.</b>										-	-	-	-	

**SERVICIOS DE PROVEEDORES DE ALIMENTACION**

SERVICIOS DE ALIMENTACION	ALIMENTACION/DIA							Cantidad	Cuota	Contratado	NO EJERCIDO	SUB TOTAL	EXTRA	IMPORTE TOTAL
	L	M	M	J	V	S	D							
							0	0	-	-	-	-	-	
							0	0	-	-	-	-	-	
							0	0	-	-	-	-	-	
							0	0	-	-	-	-	-	
							0	0	-	-	-	-	-	
<b>TOTAL SERVICIOS ALIMENTACION</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>SUB-TOTAL 3</b>	-	-	-	-	

**SERVICIOS DE PRESTADORES EXTERNOS**

SERVICIOS PRESTADORES EXTERNOS	EXTERNOS/DIA							Cantidad	Cuota	Contratado	NO EJERCIDO	SUB TOTAL	EXTRA	IMPORTE TOTAL
	L	M	M	J	V	S	D							
							0	0	-	-	-	-	-	
							0	0	-	-	-	-	-	
							0	0	-	-	-	-	-	
							0	0	-	-	-	-	-	
							0	0	-	-	-	-	-	
<b>TOTAL DE SERVICIOS</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>SUB-TOTAL 4</b>	-	-	-	-	

**DETALLES DE PAGOS REALIZADOS**

FECHA	IMPORTE
<b>TOTAL PAGADO</b>	<b>0.00</b>

**RESUMEN**

TOTAL PAGADO	
TOTAL DE SERVICIOS	
<b>SALDO POR COBRAR</b>	<b>0.00</b>
<b>SALDO POR DEVOLVER</b>	<b>0.00</b>

FORMULO

24

Nombre y Firma

Vo.Bo.

25

Nombre y Firma

COORD. DEL GRUPO

26

Nombre y Firma



### INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	DATO	ANOTAR
1	Centro Vacacional	El nombre del Centro Vacacional en donde se realizo el Evento.
2	Logotipo	El logotipo autorizado del Centro Vacacional correspondiente.
3	Teléfono	El teléfono de la Empresa o coordinador del grupo.
4	Ext.	El numero de extensión en caso de existir.
5	Dirección del CV	La dirección completa del Centro Vacacional en donde se realizara el evento.
6	Grupo	El nombre del grupo.
7	Domicilio	La calle y número de la empresa y/o coordinador del grupo, misma que deberá coincidir con la de su Registro federal de Causantes.
8	Nombre del evento	El nombre que se le dio al evento y para el cual se contrataron las instalaciones y servicios del Centro Vacacional.
9	Tipo de evento	La descripción del tipo de evento a realizar.
10	e-mail	La dirección de correo electrónico del coordinador del grupo.
11	Coordinador	El nombre completo del coordinador del grupo.
12	Estancia	La fecha de inicio y fin de ocupación del grupo en el Centro Vacacional.
13	Número de participantes	La cantidad de participantes que acudieron al evento.
14	Numero de contrato	El numero asignado al contrato del grupo.



### INSTRUCTIVO DE LLENADO

<b>No.</b>	<b>DATO</b>	<b>ANOTAR</b>
15	Núm. de reservación	El numero de reservación proporcionado por el sistema.
16	Contratado por	El lugar en donde se realizo la contratación del grupo.
17	No. Oficio ACDO-HCT-280807/120	El numero de oficio con el que se autorizo el evento (solo para grupos IMSS).
18	Hospedaje	El desglose y descripción de las habitaciones contratadas, fechas de ocupación, cuotas de recuperación correspondientes, habitaciones contratadas inicialmente, monto de servicios no ejercidos, importes subtotales, porcentaje de descuentos, e importe total de los servicios de hospedaje requeridos durante la estancia del grupo.
19	Servicios complementarios	El desglose y descripción de los servicios complementarios contratados, servicios no ejercidos, importes subtotales, porcentaje de descuentos, e importe total de los servicios complementarios requeridos durante la estancia del grupo.
20	Servicios de proveedores de alimentación	El desglose y descripción de los servicios de alimentación contratados, servicios no ejercidos, importes subtotales, servicios extra e importe total de los servicios de alimentación requeridos durante la estancia del grupo.
21	Servicios de proveedores externos	El desglose y descripción de los servicios proporcionados por prestadores externos al CV, servicios no ejercidos, importes subtotales, servicios extra e importe total de los servicios proporcionados por prestadores externos requeridos durante la estancia del grupo



### INSTRUCTIVO DE LLENADO

<b>No.</b>	<b>DATO</b>	<b>ANOTAR</b>
22	Detalles de pagos realizados	Las fechas e importes de los pagos anticipados que el coordinador de grupo realizo.
23	Resumen	Los importes totales de los pagos realizados por el coordinador de grupo, total de servicios ejercidos, saldos por cobrar y saldos por devolver.
24	Formulo	El nombre completo y firma de quien elabora el formato.
25	Vo.Bo.	El nombre y firma del personal del área de finanzas que da su visto bueno a la elaboración del formato y las cantidades registradas.
26	Coord. del grupo	El nombre completo y Firma del coordinador del Grupo.

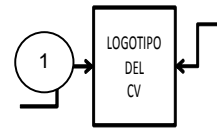


**ANEXO 23**  
**“Resguardo de Blancos”**





**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**  
Centros Vacacionales IMSS  
**'RESGUARDO DE BLANCOS EN CENTROS VACACIONALES IMSS'**



Centro vacacional	Numero de Habitación	Numero de Reservación	Nombre del Titular
(2)	(3)	(4)	(5)
Estancia en el Centro Vacacional del (6) al (7) de (8) 20 (9) .			

Al recibir su habitación, Usted encontrará lo siguiente:

(10)

Blancos o accesorios Extra
(11)

**SU HABITACION VENCE A LAS 13:00 HORAS**

Le Solicitamos notificar media hora antes de su salida a la recepción y cualquier aclaración o inconsistencia repórtelo a la misma área del Centro vacacional.

En caso de Extravió o daño de la Llave/Tarjeta de su habitación o algún blanco o accesorio aquí descrito, se procederá con el cobro correspondiente

(12) Nombre y Firma del Usuario	(13) Nombre y Firma del Recepcionista
------------------------------------	--

3800-009-215



### INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	DATO	ANOTAR
1	Logotipo del Centro Vacacional	El logotipo autorizado del Centro Vacacional correspondiente.
2	Centro Vacacional	El nombre del Centro Vacacional en donde se hospeda el usuario.
3	Número de Habitación	El numero de habitación que ocupara el usuario.
4	Número de Reservación	El número de reservación del usuario o nombre del grupo.
5	Nombre del Titular	El nombre completo del titular de la habitación.
6	Del	El día de ingreso del usuario.
7	Al	El día de Salida del usuario.
8	De	El mes en que el usuario se hospeda.
9	Año	El año en el que se elabora el registro.
10	Al recibir su habitación, Usted encontrara lo siguiente	La descripción y cantidad de blancos y accesorios que conforman la habitación, casa o cabaña que ocupara el usuario en cada Centro vacacional.
11	Blancos o accesorios extra	La descripción y cantidad de blancos o accesorios extra que ha solicitado el usuario.
12	Nombre y Firma del Usuario	El nombre completo y firma del titular o usuario de la habitación, casa o cabaña.
13	Nombre y Firma del Recepcionista	El nombre y firma del recepcionista que entrega la Habitación, Casa o Cabaña.



**ANEXO 24**  
**“Apertura de Servicio Telefónico”**





### INSTRUCTIVO DE LLENADO

<b>No.</b>	<b>DATO</b>	<b>ANOTAR</b>
1	Fecha	El día, mes y año en que se solicita el servicio.
2	Hora	La hora en que se realiza llamada solicitante.
3	Reportó	El nombre del cajero que realiza cobro del depósito.
4	Tipo de Habitación	El nombre del hotel donde se hospeda el huésped que solicita la llamada.
5	Nombre del Huésped o Grupo	El nombre de la persona que solicita la llamada.
6	Número de Habitación	El número de habitación que ocupa el usuario.
7	Extensión	El número de extensión a la cual se transferirá la llamada solicitada.
8	Estancia	El número de días que permanecerá el usuario en el Centro Vacacional.
9	Depósito	El importe con letra y número del depósito realizado.
10	Opr.	El nombre del operador que realiza y transfiere la llamada.
11	Fecha	El día, mes y año en que se realiza la llamada.
12	Teléfono	El número telefónico a marcar.
13	Solicitante	El nombre de la persona a quien se desea contactar.
14	Inicio	La hora de Inicio de la llamada solicitada.



### INSTRUCTIVO DE LLENADO

<b>No.</b>	<b>DATO</b>	<b>ANOTAR</b>
15	Termino	La hora de Termina de la llamada solicitada.
16	Minutos	La duración total de la llamada en minutos.
17	Importe	El costo de la llamada realizada.
18	Lugar	La ubicación del número telefónico solicitado.
19	T.S.	No aplica
20	OPR.	El nombre del operador que toma los datos de la llamada.
21	Saldo	La diferencia entre el depósito realizado por el cliente y el costo de la llamada realizada.



**ANEXO 25**  
**“Relación Diaria de Llamadas de Larga Distancia”**







### INSTRUCTIVO DE LLENADO

<b>No.</b>	<b>DATO</b>	<b>ANOTAR</b>
1	Ext.	El número de extensión a la cual de transfirió la llamada solicitada.
2	Nombre Solicitante	El nombre de la persona que solicita la llamada.
3	Llamada	El tipo de Llamada realizada: Concesionada, Oficial o Personal.
4	Lugar	La ubicación del número telefónico solicitado.
5	Teléfono	El número telefónico marcado.
6	Recibió	El nombre del personal que recibió la llamada
7	Tiempo Inic / Fin.	La hora de inicio y terminación de la llamada.
8	Min.	La duración total de la llamada en minutos.
9	Costo	El costo de la llamada realizada.
10	Folio	El número del depósito que realiza el huésped para llamadas telefónicas.
11	Opr.	El nombre del operador que realiza y transfiere la llamada.



**ANEXO 26**  
**“Reporte de Incidencia”**





### INSTRUCTIVO DE LLENADO

<b>No.</b>	<b>DATO</b>	<b>ANOTAR</b>
1	Logotipo	El logotipo autorizado del Centro Vacacional correspondiente.
2	Recepcionista	El nombre de la recepcionista u operador que recibe la solicitud.
3	Centro Vacacional	El nombre del Centro Vacacional en donde se lleva a cabo el registro.
4	Lugar	El lugar del centro vacacional en donde se presenta la solicitud.
5	Número de habitación	El número de habitación en la que está hospedado el usuario.
6	Turno	El turno de la recepcionista u operador que requisita el reporte.
7	Usuario	El nombre del usuario que realiza la solicitud.
8	Solicitud de servicios	La descripción del tipo de servicio que desea el usuario.
9	Solicitud de insumos	La descripción de los insumos solicitados por el usuario.
10	Queja	La descripción de la queja que el cliente presente.
11	Área responsable y acción tomada	El nombre del área responsable de resolver la solicitud.



**ANEXO 27**  
**“Hoja de Traslado de Pacientes”**



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**  
Centros Vacacionales IMSS  
**"HOJA DE TRASLADO DE PACIENTES"**



Fecha:  (2) Lugar:  (3) Hora:  (4)

Nombre del Paciente  (5) Edad:  (6)

Inicio de su patología:

(7)

Probable Diagnostico:

(8)

Lugar de traslado:

(9)

Nombre del Operador:

(10)

Responsable del Traslado:

(11)

(12)

Nombre y Firma del Medico

3800-009-219



### INSTRUCTIVO DE LLENADO

<b>No.</b>	<b>DATO</b>	<b>ANOTAR</b>
1	Logotipo	El logotipo autorizado del Centro Vacacional correspondiente.
2	Fecha	El día, mes y año en que se trasladará al paciente.
3	Lugar	El nombre del Centro Vacacional IMSS.
4	Hora	El horario en que se recibió al paciente.
5	Nombre del Paciente	El nombre completo del paciente.
6	Edad	La edad del paciente.
7	Inicio de su Patología	Los síntomas con los que se presentó el paciente.
8	Probable Diagnóstico	Las causas probables que originaron los síntomas.
9	Lugar de Traslado	El nombre de la clínica a la que será trasladado el paciente.
10	Nombre del Operador	El nombre completo del operador de la ambulancia.
11	Responsable del Traslado	El nombre completo del Médico en turno.
12	Nombre y firma del Medico	El nombre completo y Firma del Médico que ordena el traslado.



**ANEXO 28**  
**“Control de Comisiones en Carretera”**





**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**  
**Centros Vacacionales IMSS**  
**Control de comisiones en carretera**



Nombre:	(2)
---------	-----

Destino:	(3)	Nombre y Firma del Trabajador del Servicio Médico:	(4)
----------	-----	--	-----

Motivo de la Comisión:	(5)
------------------------	-----

Fecha:	(6)	Tiempo probable de salida:	(7)	Nombre y firma del solicitante	(8)
--------	-----	----------------------------	-----	--------------------------------	-----

Observaciones:	(9)	Nombre y Firma de Autorización	(10)
----------------	-----	--------------------------------	------

Nombre operador del vehículo:	(11)	Unidad:	(12)	Numero Económico	(13)
-------------------------------	------	---------	------	------------------	------

Ruta obligatoria:	(14)
-------------------	------

Tiempo estimado	(15)	Tiempo real utilizado	(16)
-----------------	------	-----------------------	------

Hora de salida	(17)	Hora de regreso	(18)	Kilometraje aproximado	(19)	Kilometraje real de recorrido	(20)
----------------	------	-----------------	------	------------------------	------	-------------------------------	------

TELEFONO PARA EMERGENCIAS:	(21)
----------------------------	------

Firma del operador del vehículo	(22)	Firma del vigilante al salir	(23)	Firma del vigilante al regreso	(24)
---------------------------------	------	------------------------------	------	--------------------------------	------

**SOLO SERA VALIDO SI PRESENTA EN ORIGINAL EL SELLO DEL JEFE DEL AREA DE TRANSPORTES O GERENTE DE OPERACIONES DEL CENTRO VACACIONAL.**

SELLO (25)
------------

3800-009-220



### INSTRUCTIVO DE LLENADO

<b>No.</b>	<b>DATO</b>	<b>ANOTAR</b>
1	Logotipo	El logotipo autorizado del Centro Vacacional correspondiente.
2	Nombre	El nombre del de la persona que r conduce la unidad.
3	Destino	El lugar a donde se dirige.
4	Nombre y firma del trabajador del servicio médico	El nombre completo y firma del Médico del Centro Vacacional.
5	Motivo de la comisión	La razón del traslado del paciente.
6	Fecha	El día, mes y año del traslado del paciente.
7	Tiempo probable de salida	El tiempo estimado en horas o días que durara la comisión.
8	Nombre y firma del solicitante	El nombre completo y firma del personal que solicita el traslado.
9	Observaciones	Las observaciones o indicaciones que deberá seguir el operador del vehículo durante el traslado.
10	Firma de autorización	La firma del Gerente Administrativo del Centro Vacacional.
11	Nombre del operador del Vehículo	El nombre completo del chofer del vehículo que trasladará al paciente.
12	Unidad	El número de unidad.
13	Número económico	El número económico del vehículo
14	Ruta obligatoria	La ruta que deberá de seguir el operador del vehículo.



### INSTRUCTIVO DE LLENADO

<b>No</b>	<b>DATO</b>	<b>ANOTAR</b>
15	Tiempo estimado	El tiempo estimado de traslado incluyendo el regreso.
16	Tiempo real utilizado	El tiempo real utilizado en el traslado incluyendo el regreso.
17	Hora de salida	La hora en que la ambulancia sale del Centro Vacacional.
18	Hora de regreso	La hora en que la ambulancia regresa al Centro Vacacional.
19	Kilometraje aproximado	La cantidad de kilómetros que recorrerá el vehículo.
20	Kilometraje real de recorrido	La cantidad de Kilómetros que recorrió el Vehículo.
21	Teléfono para emergencias	El número telefónico al que se deberá de comunicar el chofer en caso de emergencia.
22	Firma del operador del vehículo	La firma del operador del vehículo.
23	Firma del vigilante al salir	La firma del Vigilante que autoriza la salida de la ambulancia del Centro Vacacional.
24	Firma del vigilante al regreso	La firma del Vigilante que autoriza la entrada de la ambulancia al Centro Vacacional.
25	Sello	El sello del jefe del área de transporte o gerente de operaciones.



**ANEXO 29**  
**“Hoja Diaria Servicio Medico”**



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**  
**Centros Vacacionales IMSS**  
**Hoja Diaria Servicio Medico**



Núm.	Hora	Nombre	(F) (M)	Categ.	DX	TX	Traslado	Responsable
1								
2								
3								
4	2	3	4	5	6	7	8	9
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								
21								
22								
23								
24								
25								
26								
27								
28								
29								
30								
31								
32								
33								
34								
35								
36								
37								
38								
39								
40								
41								
42								
43								
44								
45								



### INSTRUCTIVO DE LLENADO

<b>NO.</b>	<b>DATO</b>	<b>ANOTAR</b>
1	Logotipo	El logotipo autorizado del Centro Vacacional correspondiente.
2	Hora	El horario en que se recibió al paciente.
3	Nombre	El nombre completo del paciente.
4	(F) (M)	El anotar edad en la casilla que corresponda al sexo del paciente.
5	Categ.	El tipo de paciente (huésped, visitante o del pueblo).
6	Dx	El diagnóstico.
7	Tx	El tratamiento otorgado al paciente.
8	Traslado	El traslado y a dónde.
9	Responsable	El nombre de quien otorgó el servicio médico.



**ANEXO 30**  
**“Vale de Salida de Almacén”**



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**  
**Centros Vacacionales IMSS**  
**Vale de Salida de Almacén**



Centro Vacacional \_\_\_\_\_ (Unidad) (2)

Para servicio de: \_\_\_\_\_ (3)

Artículo solicitado para: \_\_\_\_\_ (4)

Fecha: \_\_\_\_\_ (5)

Cantidad	Unidad	Artículo	Precio unitario	Importe	Clave
(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)

Observaciones \_\_\_\_\_ (12)

Jefe de Servicio _____ (13)	Recibió _____ (14)	Despacho _____ (15)
-----------------------------	--------------------	---------------------





### INSTRUCTIVO DE LLENADO

<b>No.</b>	<b>DATO</b>	<b>ANOTAR</b>
1	Logotipo	El logotipo autorizado del Centro Vacacional correspondiente.
2	Centro Vacacional (Unidad)	El nombre del Centro Vacacional.
3	Para servicio de	El tipo de material solicitado.
4	Artículo solicitado para	El nombre del área que emite el vale de salida del almacén.
5	Fecha	El día, mes y año en que se elabora el vale de salida de almacén.
6	Cantidad	La cantidad de Material solicitado.
7	Unidad	El tipo de medida o presentación del producto solicitado.
8	Artículo	El nombre del producto solicitado.
9	Precio Unitario	El precio unitario del producto solicitado.
10	Importe	El importe total del producto solicitado.
11	Clave	La clave a la que pertenece el producto.
12	Observaciones	El lugar donde será utilizado el material solicitado.
13	Jefe de Servicio	La firma del jefe del área que solicita el material o alguna otra nota.
14	Recibió	La firma de quien recibe el vale en almacén.
15	Despachó	La firma de quien entrega el material solicitado en almacén.



**ANEXO 31**  
**“Reporte General de Mantenimiento”**



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**  
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**  
**Centros Vacacionales IMSS**  
**Reporte General de Mantenimiento**

CENTRO VACACIONAL :

1

FECHA :

2

NUMERO DE HABITACION/UBICACION :

3

SUPERVISOR:

4

CONCEPTO	DESPERFECTO DESCRIPCION	REPORTO (NOMBRE Y FIRMA)	RECIBIO REPORTE (NOMBRE Y FIRMA)	ESTATUS DE LA HABITACION	FECHA DE REPARACION	OBSERVACIONES
FOCOS						
TELEFONO						
CHAPAS						
PUERTAS						
APAGADORES	5	6	7	8	9	10
PINTURA SALTADA						
CUARTEADURAS						
VIDRIOS						
HERRERIA						
VENTILAS						
REGADERA						
GRIFOS O LLAVES						
PISO Y PAREDES						
WC						
TECHO						
LAVABO						
FREGADERO						
CORTINEROS						
TOALLERO						
CLOSET						
MOSQUITEROS						
VENTILADOR						
CAJA AHORRADORA DE ENERGIA						
REFRIGERADOR						
ESTUFA						
DUELA DE MADERA						
TELEVISION						

REPORTE ESPECIAL

11

3800-009-223



### INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	DATO	ANOTAR
1	Centro Vacacional:	El nombre del Centro Vacacional en donde se requisita el formato.
2	Fecha:	El día, mes y año en el que se requisita el formato.
3	Número de Habitación/Ubicación:	El número de la habitación y ubicación dentro del Centro Vacacional.
4	Supervisor:	El nombre Completo del supervisor en turno del área de Ama de Llaves y/o Supervisor.
5	Desperfecto(Descripción):	La descripción del desperfecto encontrado en la habitación en el rubro correspondiente.
6	Reportó(Nombre y Firma):	El nombre completo y firma autógrafa de quien reporta el desperfecto encontrado.
7	Recibió Reporte (Nombre y Firma):	El nombre completo y firma autógrafa del personal de mantenimiento que recibe el reporte.
8	Estatus de la Habitación:	El estatus en el cual permanecerá la habitación en lo que dura la reparación del desperfecto.
9	Fecha de Reparación:	La fecha estimada en la que se llevará a cabo la reparación del desperfecto.
10	Observaciones:	Las observaciones específicas del área de mantenimiento.



### INSTRUCTIVO DE LLENADO

<b>No.</b>	<b>DATO</b>	<b>ANOTAR</b>
11	Reporte Especial:	La descripción en caso de ser necesario de algún reporte especial con respecto al estatus de la habitación, indicaciones para la reparación del desperfecto.



**ANEXO 32**  
**“Comprobante de Pago Campamento”**



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**  
**Centros Vacacionales IMSS**  
**Comprobante de Pago Campamento**

1

LOGOTIPO  
DEL  
CV

<b>"NO HAY CANCELACIONES"</b>	<b>CENTRO VACACIONAL</b>	2
-------------------------------	--------------------------	---

Fecha: _____ 3 _____	Folio: _____ 4 _____
----------------------	----------------------

Nombre: _____ 5 _____	Presentar este comprobante en recepción
-----------------------	---

Adultos 6	Menores 7	Varios 8	Importe total 9
-----------	-----------	----------	-----------------

Varios Descripción 10	Vigencia de Estancia	
	Del: _____ 11 _____	
	Al: _____	
	12	13
Firma del huésped		Formulo



### INSTRUCTIVO DE LLENADO

<b>No.</b>	<b>DATO:</b>	<b>ANOTAR:</b>
1	Logotipo	El logotipo autorizado del Centro Vacacional correspondiente.
2	Centro Vacacional	El nombre del Centro Vacacional en donde se elabora el registro.
3	Fecha	El día, mes y año en que se otorga el servicio de campamento al Huésped.
4	Folio	El número Consecutivo de Folio asignado al comprobante.
5	Nombre	El nombre completo del Huésped.
6	Adultos	El número de adultos que requieren el servicio.
7	Menores	El número de menores que requieren el servicio.
8	Varios	No se utiliza.
9	Importe Total	El monto total del costo por adulto y menores a quienes se les otorga el servicio.
10	Varios Descripción	El número de cada brazalete proporcionado al Huésped.
11	Vigencia de Estancia	El periodo de permanencia del Huésped en el área de Campamento.
12	Firma del Huésped	La firma del Huésped a quien se le otorga el servicio.
13	Formuló	La firma del responsable de elaboración y cobro del comprobante.

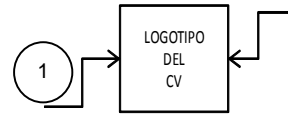




**ANEXO 33**  
**“Tarjeta Zona de Campamento”**



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**  
**Centros Vacacionales IMSS**  
**Tarjeta Zona de Campamento**



Numero de Registro: _____	(2)	Centro Vacacional: _____	(3)
Nombre: _____	(4)		
	Paterno	Materno	Nombre(s)
Domicilio: _____	(5)		
	Calle	Núm.	Colonia C.P. Estado País
Teléfono: _____	(6)	Ocupación: _____	(7)
Estado Civil: _____	(8)	Nacionalidad: _____	(9)
Numero de Personas: _____	(10)	Automóvil placas Núm.: _____	(11)
Mayores _____	(12)	Menores _____	(13)
		Fecha de Salida: _____	(14)
Fecha de Llegada: _____	(15)		
Recepcionista _____	(16)	Firma _____	(17)
	Nombre Completo		Usuario



### INSTRUCTIVO DE LLENADO

<b>No.</b>	<b>DATO</b>	<b>ANOTAR</b>
1	Logotipo	El logotipo autorizado del Centro Vacacional correspondiente.
2	Número de registro	El número del comprobante de cobro realizado al huésped.
3	Centro Vacacional	El nombre del Centro Vacacional.
4	Nombre	El nombre completo del Huésped.
5	Domicilio	El domicilio completo del Huésped.
6	Teléfono	El número telefónico del Huésped
7	Ocupación	La ocupación o profesión del Huésped.
8	Estado Civil	El estado Civil del Huésped.
9	Nacionalidad	La nacionalidad del Huésped.
10	Número de Personas	La cantidad de personas que ingresaran con el Huésped al área de campamento.
11	Automóvil placas núm.	El número de placas del automóvil del Huésped
12	Mayores	El número de personas mayores que ingresan al área de campamento con el Huésped.
13	Menores	El número de personas menores que ingresan al área de campamento con el Huésped.
14	Fecha de Salida	La fecha de salida del usuario del área de campamento.
15	Fecha de Llegada	La fecha en que ingresa el usuario al área de campamento.



**INSTRUCTIVO DE LLENADO**

<b>No.</b>	<b>DATO</b>	<b>ANOTAR</b>
16	Recepcionista	Nombre y firma del recepcionista en el área de campamento.
17	Firma Usuario	Firma del Huésped.



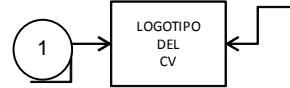
**ANEXO 34**  
**“Tarjeta Control de Estancia – Zona de Campamento”**



Frente



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**  
**Centros Vacacionales IMSS**  
**Tarjeta Control de Estancia – Zona de Campamento**



CENTRO VACACIONAL \_\_\_\_\_ (2)

DEL \_\_\_\_\_ AI (3) \_\_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_

ADULTOS (4) \_\_\_\_\_ MENORES \_\_\_\_\_ (5)

RECIBO No (6) \_\_\_\_\_ AREA \_\_\_\_\_ (7)

Reverso



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**  
**Centros Vacacionales IMSS**  
**Tarjeta Control de Estancia – Zona de Campamento**



REGLAMENTO INTERNO DE CAMPAMENTO

1. La administración del campamento se reserva el derecho de Admisión.
2. Se le impedirá la entrada o estancia a las personas que consuman bebidas alcohólicas, hagan uso o se encuentren bajo la influencia de narcóticos, drogas o enervantes.  
(La administración será inflexible desalojando del Centro Vacacional a quien no cumpla con lo mencionado anteriormente)
3. La administración no se hace responsable de los valores que no estén bajo su custodia.  
(Existen cajas guarda valores ubicadas en la recepción, sin costo alguno)
4. Es requisito que los controles de estancia estén a la vista fuera de la tienda de campaña .
5. Los autos deberán estacionarse en los lugares señalados.
6. La velocidad en las calzadas del campamento y del Centro en general no deberán ser mayo a los 10 Km. P:H: automovilistas que excedan el limite permitido, se le impedirá la circulación en el interior.
7. No esta permitido cortar árboles, plantas o flores.  
(Cuando la estancia en campamento sea mayor a tres días deberá de mover su tienda de campaña para no dañar el pasto)
8. La estancia vence a las 14:00 Hrs.
9. Para la instalación de su tienda ocupe el espacio necesario sin cercarse.
10. SILENCIO deberá guardarse de las 23:00 a las 7:00 hrs.
11. La administración del campamento no se responsabiliza de su tienda de campaña.
12. Uso de la alberca:
  - Sin derecho a casilleros
  - Deberá bañarse en los vestidores antes de entrar a la alberca
  - Exclusivamente traje de baño, no improvisado, no shorts de mezclilla.
- 13.No se permite la circulación de motocicletas de usuarios en el campamento a ninguna hora.

3800-009-226



### INSTRUCTIVO DE LLENADO

<b>No.</b>	<b>DATO</b>	<b>ANOTAR</b>
1	Logotipo	El Logotipo autorizado del Centro Vacacional correspondiente.
2	Centro Vacacional	El nombre del Centro Vacacional.
3	Del__Al__De	El periodo de Estancia del Huésped.
4	Adultos	El número de adultos pagados.
5	Menores	El número de menores pagados
6	Recibo	El número del comprobante de pago.
7	Área	El área que ocupa el usuario dentro del Campamento.



**ANEXO 35**  
**“Carta de Aceptación de Servicios Extra”**







### INSTRUCTIVO DE LLENADO

<b>No.</b>	<b>DATO</b>	<b>ANOTAR</b>
1	Logotipo del CV	El logotipo del Centro Vacacional
2	Nombre del Centro Vacacional IMSS	El nombre del Centro Vacacional en donde se requisita el documento.
3	Nombre del Grupo	El nombre completo del grupo.
4	Representante de la Empresa y/o Responsable del grupo	El nombre Completo del Representante de la empresa o Responsable del Grupo.
5	Personas adicionales autorizadas para aprobar cargos Extra	El nombre completo de las personas autorizadas para aprobar cargos extra en ausencia del responsable del grupo.
6	Nº de Contrato	El número del contrato elaborado el grupo.
7	Estancia	El periodo de estancia del grupo en el centro vacacional.
8	Nombre del Centro vacacional IMSS	El nombre del Centro Vacacional.
9	Fecha	La fecha completa del día que se genera el cargo.
10	Tipo de Servicio	La descripción del servicio solicitado.
11	No. Pax	El número de participantes que harán uso del servicio.
12	Costo	El costo unitario del cargo adicional.
13	Días	El número de días que se realizará el cargo adicional.
14	Importe	El importe total de los días a generar el cargo.
15	Fecha de Cargo	La fecha completa del día que se realizara el pago



### INSTRUCTIVO DE LLENADO

<b>No.</b>	<b>DATO</b>	<b>ANOTAR</b>
16	Persona Autorizada	La persona autorizada que aprobó el servicio.
17	Total de Cargos Extra	La suma del importe de los cargos extra solicitados.
18	Nombre y Firma	EL nombre Completo y Firma del Responsable de la empresa y/o Responsable del Grupo.
19	Nombre y Firma	El nombre Completo del Responsable del área de Grupos y Convenciones del Centro Vacacional IMSS.



**ANEXO 36**  
**“Solicitud de Devolución”**



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**  
**Centros Vacacionales IMSS**  
**Solicitud de Devolución**



Lugar: \_\_\_\_\_ (2) Fecha: \_\_\_\_\_ (3)

\_\_\_\_\_  
(4) \_\_\_\_\_ (5)

Nombre del Responsable de Grupos y Convenciones. \_\_\_\_\_ Centro Vacacional \_\_\_\_\_

Por medio de la presente, le solicito a usted atentamente la devolución del saldo a favor del Grupo:

\_\_\_\_\_  
(6)

Con estancia del: \_\_\_\_\_ (7) al \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_

Por la Cantidad de \$: \_\_\_\_\_  
(8)

( \_\_\_\_\_ )

A continuación relaciono los datos necesarios para tal fin:

Banco: \_\_\_\_\_ (9) Titular de la Cuenta: \_\_\_\_\_ (10)

No. De Cuenta: \_\_\_\_\_ (11) No. De sucursal \_\_\_\_\_ (12) No. De Plaza: \_\_\_\_\_

Clave interbancaria \_\_\_\_\_

Esperando verme favorecido con mi petición, reciba un cordial saludo

Nombre del Coordinador: \_\_\_\_\_ (13) Firma: \_\_\_\_\_ (14)



### INSTRUCTIVO DE LLENADO

<b>No.</b>	<b>DATO</b>	<b>ANOTAR</b>
1	Logotipo	El logotipo autorizado del Centro Vacacional correspondiente.
2	Lugar	El estado en el que se encuentra el Centro Vacacional.
3	Fecha	El día, mes y año en el que se requisita el formato.
4	Responsable del área de grupos y convenciones del Centro Vacacional	El nombre completo y firma del Responsable del área de grupos y convenciones del Centro Vacacional. .
5	Centro Vacacional	El nombre del Centro Vacacional en el que se requisita el formato.
6	Nombre del grupo	El nombre completo del grupo que contrata servicios en el Centro Vacacional.
7	Estancia	Los días de Estancia del Grupo.
8	Por la cantidad de	La cantidad con número y letra del importe solicitado a devolución.
9	Banco	El nombre del Banco al cual se depositará la devolución.
10	Titular de Cuenta	El nombre completo del titular de la cuenta a depositar la devolución.
11	Nº. de Cuenta	El número de cuenta a la cual se realizará el depósito.
12	Nº. de Sucursal	El número de la Sucursal del Banco a depositar.
13	Nombre del Coordinador	EL nombre completo del Representante del Grupo al cual se le realizará la devolución.
14	Firma	La firma del Coordinador del Grupo.



**ANEXO 37**  
**“Control Diario de Ocupación”**







### INSTRUCTIVO DE LLENADO

<b>No.</b>	<b>DATO</b>	<b>ANOTAR</b>
1	Fecha:	El día, mes y año en que se elabora el formato.
2	Hotel(Zona o Descripción):	El nombre del hotel, número de zona o descripción del área asignada al Operador de servicios internos.
3	Número de Habitación:	El número de habitación a revisar.
4	Estatus:	El estatus que guarda la habitación.
5	Nombre y Firma del encargado de Turno:	El nombre completo y firma autógrafa del encargado de turno.



**ANEXO 38**  
**“Reporte Diario de Ocupación”**





### INSTRUCTIVO DE LLENADO

<b>No.</b>	<b>DATO</b>	<b>ANOTAR</b>
1	Centro vacacional	El nombre del Centro vacacional en el que se elabora el formato
2	Fecha:	El día, mes y año en que se elabora el formato.
3	Nombre del Ama de llaves y/o Supervisor	El nombre completo del Ama de llaves y/o Supervisor en turno
4	Nombre de camarista(o)	El nombre completo del camarista(o) al que se entrega el formato.
5	Datos de ocupación:	Los datos de ocupación.
6	Nombre y Firma del encargado de Turno:	El nombre completo y firma autógrafa del encargado de turno.
6	Nombre y Firma del camarista(o):	El nombre completo y firma del camarista(o) que recibe.



**ANEXO 39**  
**“Asignación de Área y Control de Llaves”**





### INSTRUCTIVO DE LLENADO

<b>No.</b>	<b>DATO</b>	<b>ANOTAR</b>
1	Centro Vacacional:	El nombre del Centro Vacacional en donde se requisita el formato.
2	Fecha:	El día, mes y año en el cual se requisita el formato.
3	Categoría:	La categoría del trabajador asignado.
4	Nombres:	EL nombre del trabajador asignado.
5	Hora/Recibe:	La hora y nombre de quien recibe.
6	Hora/Entrega:	La hora y nombre de quien entrega.
7	Área o Habitaciones asignadas:	EL número de área o número de habitaciones asignadas.
8	Nombre Operador de servicios internos:	EL nombre completo de la Operador de servicios internos (o) asignado a la limpieza de habitaciones.
9	Hora/Recibe:	La hora y nombre de quien recibe llaves.
10	Hora/Entrega:	La hora y nombre de quien entrega llaves.
11	Nombre y Firma de quien Requisita el formato:	El nombre completo y firma autógrafa de quien requisita el formato.
12	Nombre y firma de quien recibe:	El nombre y firma autógrafa de quien recibe llaves y reporte cuando aplique.



**ANEXO 40**  
**“Movimiento Diario de Blancos y Varios”**







### INSTRUCTIVO DE LLENADO

<b>NÚMERO</b>	<b>DATO</b>	<b>ANOTAR</b>
1	Fecha:	Día, mes y año en el que se requisita el formato.
2	Responsable, Reparto, Nombre:	Nombre del responsable de reparto o entrega de blancos.
3	Instalación, Habitación o Área Asignada:	Nombre o número de la instalación área o habitación asignada.
4	Número de Habitación:	Número de habitación asignada.
5	Ropa Solicitada :	Cantidad y descripción de la ropa solicitada para cambio.
6	Nombre y Firma de Operador de servicios internos:	Nombre completo y firma autógrafa de la Operador de servicios internos(o).
7	Nombre y Firma de quien Recibe :	Nombre y firma del encargado de ropería que recibe.
8	Nombre y Firma del Supervisor en turno:	Nombre y Firma del supervisor en turno.



**ANEXO 41**  
**“Reporte de Extravió de Blancos”**



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**  
**Centros Vacacionales IMSS**  
**Reporte de Extravió de Blancos**

CENTRO VACACIONAL :

1

FECHA :

2

HABITACION No.

3

UBICACIÓN

4

ARTICULO:	SABANA	FUNDA	TOALLAS		TAPETES	TOALLAS FACIALES	PROTEC.		COBERTOR		CUBRE COLCHON	ALMOHADA
			BAÑO	MANO			MAT	IND	MAT	IND		
CANTIDAD FALTANTE												

5

**DATOS DE QUIEN REPORTA**

NOMBRE

TURNO

6

**DATOS DE QUIEN VERIFICA EL REPORTE**

NOMBRE

TURNO

PUESTO

7

**DATOS DEL HUESPED**

NOMBRE DEL HUESPED

FECHA DE REPORTE

DIAS DE ESTANCIA

FECHA DE SALIDA

DOCUMENTO DE REFERENCIA EL CUAL SE COBRO EL FALTANTE

8

9

10

11

12

13

FRIMA DE QUIEN REPORTA

14

FRIMA DE QUIEN VERIFICA EL REPORTE

15

NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN RECIBE EL REPORTE PARA COBRO

3800-009-045



### INSTRUCTIVO DE LLENADO

<b>No.</b>	<b>DATO</b>	<b>ANOTAR</b>
1	Centro Vacacional:	El nombre del Centro Vacacional en donde se requisita el formato.
2	Fecha:	El día, mes y año en el que se requisita el formato.
3	Habitación No:	El número de la habitación en donde se presenta el reporte.
4	Ubicación:	La ubicación de la habitación dentro del Centro Vacacional.
5	Cantidad Faltante :	La cantidad en cada rubro de la ropa que falte en la habitación.
6	Datos de quien Reporta:	El nombre completo y turno de quien reporta el faltante.
7	Datos de quien verifica el reporte:	El nombre completo, turno y puesto de quien verifica el faltante.
8	Nombre del Huésped:	El nombre completo del huésped.
9	Fecha de Reporte:	EL día mes y año en el que se reportó el faltante.
10	Días de Estancia:	Los días en los que el huésped permanece en el Centro Vacacional.
11	Fecha de Salida:	La fecha de salida del huésped del Centro Vacacional.
12	Documento de Referencia con el cual se cobro el faltante:	El nombre del documento que avala el pago del faltante.
13	Firma de quien reporta:	La firma autógrafa de quien reporta el faltante.
14	Firma de quien verifica el Reporte:	La firma autógrafa de quien verifica el reporte.



**INSTRUCTIVO DE LLENADO**

<b>No.</b>	<b>DATO</b>	<b>ANOTAR</b>
15	Nombre y firma de quien recibe el reporte para cobro:	El nombre y Firma de quien recibe el reporte para cobro.



**ANEXO 42**  
**“Reporte de Objetos Olvidados”**



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**  
**Centros Vacacionales IMSS**  
**Reporte de Objetos Olvidados**

CENTRO VACACIONAL :

1

FECHA :

2

NO DE OBJETOS

3

FOLIO

No. DE HABITACION

4

DESCRIPCION DEL OBJETO:

5

ENTREGA

6

NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN ENTREGA

RECIBO

7

NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN RECIBE

RESGUARDO

8

NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN RESGUARDA

RECIBO

9

NOMBRE Y FIRMA DEL USUARIO

ENTREGA

10

NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN ENTREGA

3800-009-046





**INSTRUCTIVO DE LLENADO**

<b>No.</b>	<b>DATO</b>	<b>ANOTAR</b>
1	Centro Vacacional:	El nombre del Centro Vacacional en donde se requisita el formato.
2	Fecha:	El día, mes y año en el que se requisita el formato.
3	No. de Objetos:	El número de objetos encontrados.
4	Folio Número de Habitación:	El número de folio asignado que podrá ser el mismo que el número de habitación.
5	Descripción del Objeto :	El descripción completa y detallada del objeto encontrado.
6	Entrega:	El nombre completo y Firma autógrafa de quien entrega el objeto.
7	Recibió:	El nombre completo y Firma autógrafa de quien recibe el objeto.
8	Resguardo:	El nombre completo y Firma autógrafa de quien resguarda el objeto.
9	Recibió:	El nombre completo y Firma autógrafa del usuario cuando recibe el objeto.
10	Entrega:	El nombre completo y Firma autógrafa de quien entrega el objeto.



**ANEXO 43**  
**“Ayudas visuales”**




### Ayuda visual para limpieza de Habitaciones Centro Vacacional IMSS

1  
( Elemento 2 )

Tipo de Habitación: 3

Página \_\_\_ de \_\_\_ 4

Imagen de la manera correcta




5

Descripción del modo correcto.

6

Imagen de la manera incorrecta



7

Descripción del modo incorrecto

8

Elaboró: 9  
Título: 10

Ayuda Visual vigente a partir del: 11  
Revisión: 12

3800-009-047



### INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	DATO	ANOTAR
1	Centro Vacacional:	El nombre del Centro Vacacional en donde se requisita el formato.
2	Elemento:	El elemento de la habitación que se está ejemplificando.
3	Tipo de habitación:	La descripción del tipo de habitación.
4	Página del ___ al ___ :	La paginación correspondiente al número de ayudas visuales.
5	Imagen de la manera correcta:	Imagen que ejemplifica la manera correcta de servicio del elemento.
6	Descripción del modo correcto:	La descripción del modo correcto de servicio del elemento.
7	Imagen de la manera incorrecta:	Imagen que ejemplifica la manera incorrecta de servicio del elemento.
8	Descripción del modo incorrecto:	La descripción del modo incorrecto de servicio del elemento.
9	Elaboro:	El nombre completo y Firma autógrafa de quien elabora.
10	Título:	La descripción del puesto que ocupa la persona que elabora.
11	Ayuda visual vigente a partir del:	El día mes y año a partir del cual la ayuda visual esta vigente.
12	Revisión:	Numero de revisión de la ayuda visual la cual cambiara cada que se realice un cambio.



**ANEXO 44**  
**“Solicitud de Ropa a Lavandería de la Zona de Cabañas y Meseta”**





### INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	DATO	ANOTAR
1	Centro Vacacional:	El nombre del Centro Vacacional en donde se requisita el formato.
2	Fecha:	El día, mes y año en el que se requisita el formato.
3	Habitación No.:	El número de la habitación en donde se presenta el reporte.
4	Ubicación:	La ubicación de la habitación dentro del Centro Vacacional.
5	Entregada:	La fecha en que es entregada la ropa a cada ubicación.
6	Sabana, Funda, Toallas, Protector, Cobertor, Cubre Colchón, Almohada :	La cantidad en cada rubro de los blancos entregados.
7	Total:	La cantidad total de blancos entregados de cada rubro correspondiente.
8	Recibida:	La fecha en que es recibida la ropa sucia.
9	Sabana, Funda, Toallas, Protector, Cobertor, Cubre Colchón, Almohada :	La cantidad en cada rubro de los blancos sucios recibidos.
10	Sobrante Limpio:	La fecha en que es recibido el sobrante limpio de cada ubicación.
11	Sabana, Funda, Toallas, Protector, Cobertor, Cubre Colchón, Almohada:	La cantidad en cada rubro de los blancos limpios sobrantes recibidos.
12	Sobrante:	La cantidad en cada rubro de blancos sobrantes.



**INSTRUCTIVO DE LLENADO**

<b>No.</b>	<b>DATO</b>	<b>ANOTAR</b>
13	Faltante:	La cantidad en cada rubro de blancos faltantes.
14	Nombre y Firma del Responsable del área:	El nombre completo y Firma autógrafa del responsable del área.
15	Nombre y firma del Responsable del reparto:	El nombre completo y Firma del responsable del reparto de blancos.





**ANEXO 45**  
**“Salidas y Entradas de Lavandería”**



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**  
**Centros Vacacionales IMSS**  
**Salidas y Entradas de Lavandería**

CENTRO VACACIONAL :

1

FECHA :

2

NOBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE

3

FOLIO:

4

DESCRIPCION	ADEUDO ANTERIOR	SUCIA ENTREGADA	TOTAL	LIMPIA RECIBIDA	ADEUDO A LA FECHA	BULTOS
SABANA						
FUNDA						
TOALLA DE BAÑO						
TOALLA DE MANO	5	6	7	8	9	10
TAPETE DE BAÑO						
TOALLAS FACIALES						
COBERTOR MATRIMONIAL						
COBERTOR INDIVIDUAL						
PROTECTOR MATRIMONIAL						
PROTECTOR INDIVIDUAL						
CUBRE COLCHON						
ALMOHADA						

RESPONSABLE DE LA ENTREGA DE ROPA SUCIA  
POR EL CENTRO VACACIONAL

11

RESPONSABLE DE LA RECEPCION DE ROPA SUCIA POR  
LA PLANTA DE LAVADO

12

RESPONSABLE DE LA RECEPCION DE ROPA LIMPIA  
POR EL CENTRO VACACIONAL

13

RESPONSABLE DE LA ENTREGA DE ROPA LIMPIA POR LA  
PLANTA DE LAVADO

Vo. Bo.

JEFE EN TURNO

3800-009-049



### INSTRUCTIVO DE LLENADO

<b>No.</b>	<b>DATO</b>	<b>ANOTAR</b>
1	Centro Vacacional:	El nombre del Centro Vacacional en donde se requisita el formato.
2	Fecha:	El día, mes y año en el que se requisita el formato.
3	Nombre y Firma del Responsable:	El nombre completo y firma autógrafa del responsable del área.
4	Folio:	El número de folio asignado al documento.
5	Adeudo Anterior:	La cantidad de ropa limpia que debe la lavandería antes de la visita actual.
6	Sucia Entregada:	La cantidad de ropa sucia entregada a la lavandería.
7	Total:	El total de ropa trasladada entregada y recibida.
8	Limpia Recibida:	La cantidad de ropa limpia recibida.
9	Adeudo a la Fecha:	La cantidad de ropa que adeuda la lavandería en la visita actual.
10	Bultos:	La cantidad de bultos recibidos.
11	Responsable de la entrega de ropa sucia por el Centro Vacacional:	El nombre completo y firma del responsable de la entrega de ropa por parte del Centro Vacacional.
12	Responsable de la recepción de ropa sucia por la planta de lavado:	El nombre completo y firma del responsable de la recepción de ropa por parte de la planta de lavado.
13	Responsable de la recepción de ropa limpia por el Centro Vacacional:	El nombre completo y firma del responsable de la recepción de ropa por parte del Centro Vacacional.



**ANEXO 46**  
**“Inventario de Control de Blancos en Habitaciones”**





### INSTRUCTIVO DE LLENADO

<b>No.</b>	<b>DATO</b>	<b>ANOTAR</b>
1	Centro Vacacional:	El nombre del Centro Vacacional en donde se requisita el formato.
2	Fecha:	El día, mes y año en el que se requisita el formato.
3	Nombre y Firma del Operador de servicios internos(o):	El nombre completo y firma autógrafa del Operador de servicios internos que realiza el inventario.
4	Ubicación:	El nombre del hotel o instalación en donde se realiza el inventario.
5	Número de habitación/Ubicación:	El número de la habitación o ubicación en donde se realiza el inventario.
6	Cantidad:	La cantidad de blancos existentes en habitación en el rubro correspondiente.
7	Área responsable del Inventario :	El nombre del área del Centro Vacacional Responsable de realizar el inventario.
8	Nombre y firma del Responsable del área:	El nombre completo y firma autógrafa del responsable del área encargada de realizar el inventario.



**ANEXO 47**  
**“Informe de Extravió de Blancos”**







### INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	DATO	ANOTAR
1	Centro Vacacional:	El nombre del Centro Vacacional en donde se requisita el formato.
2	Fecha:	El día, Mes y Año en el que se requisita el formato.
3	Ubicación:	El nombre del hotel o instalación en donde se registro el faltante.
4	Artículo:	La descripción del artículo extraviado.
5	Cantidad Faltante:	La cantidad de artículos que se reportaron como faltantes.
6	Importe:	El importe cobrado por el o los artículos faltantes.
7	Número de folio del documento de cobro:	El número de folio con el cual se realizó el cobro del faltante.
8	Observaciones:	Las observaciones pertinentes con respecto a los artículos extraviados.
9	Nombre y firma de quien elabora:	El nombre completo y firma autógrafa de quien requisita el formato.
10	Nombre y firma del Responsable del área:	El nombre completo y firma autógrafa del responsable de área.



**ANEXO 48**  
**“Inventario General de Blancos”**



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**  
**Centros Vacacionales IMSS**  
**Inventario General de Blancos**

CENTRO VACACIONAL :

1

FECHA :

2

ARTICULO	INVENTARIO INICIAL	ALTAS	BAJAS	TRASPASOS	EXTRAVIOS	SUB-TOTAL	ROPERIA	MONTADA	SUCIA	LAVANDERIA	INVENTARIO FINAL	DIFER.	
SABANAS	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
FUNDAS													
TOALLAS DE BAÑO													
TOALLAS DE MANO													
TOALLA FACIAL													
TAPETE DE BAÑO													
ALGODON													
PROTECTOR AHULADO													
ALMOHADA													
EDREDON													
COLCHA													
COBERTOR CAFE													
CORTINA GRANDE													
CORTINA FRESCURA													
CORTINA MEDIANA													
SABANAS BLANCAS													
FUNDAS BLANCAS													
BLANCA													
COLCHA BLANCA													
COBERTOR KING SIZE													
SIZE													
EDREDON KING SIZE													
JGO. DE BAÑO													
CORTINA DE BAÑO													
BATAS DE BAÑO													
BLANCAS													
ANTIDERRAPANTE													

16

NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN REALIZA

17

NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DE LAVANDERIA

3800-009-052



### INSTRUCTIVO DE LLENADO

<b>No.</b>	<b>DATO</b>	<b>ANOTAR</b>
1	Centro Vacacional:	El nombre del Centro Vacacional en donde se requisita el formato.
2	Fecha:	El día, mes y año en el que se requisita el formato.
3	Artículo:	La descripción del artículo en inventario.
4	Inventario Inicial:	La cantidad de ropa en el inventario inicial.
5	Altas:	La cantidad de ropa que se dio de alta en periodo de inventario.
6	Bajas:	La cantidad de ropa que se dio de baja en el periodo de inventario.
7	Trasposos:	La cantidad de ropa que fue traspasada a otros hoteles u otro Centro Vacacional.
8	Extravíos:	La cantidad de ropa extraviada en el periodo de inventario.
9	Sub-Total:	El sub-total de ropa dada de alta, baja traspasadas y extraviadas en el periodo de inventario.
10	Ropería:	La cantidad de ropa en inventario en ropería.
11	Montada:	La cantidad de ropa que se encuentran en inventario en habitaciones.
12	Sucia:	La cantidad de ropa sucia que se encuentra en inventario.
13	Lavandería:	La cantidad de ropa que se encuentra en lavandería.



### INSTRUCTIVO DE LLENADO

<b>No.</b>	<b>DATO</b>	<b>ANOTAR</b>
14	Inventario Final:	El resultado final de ropa en existencia.
15	Diferencia:	La diferencia real del inventario inicial y el inventario final.
16	Nombre y Firma de quien Realiza:	El nombre completo y firma de quien realiza el inventario.
17	Nombre y Firma del Responsable de Lavandería:	El nombre y firma del responsable de lavandería.



### INSTRUCTIVO DE LLENADO

<b>No.</b>	<b>DATO</b>	<b>ANOTAR</b>
14	Descripción:	La descripción física del artículo solicitado.
15	Solicitado por:	El nombre completo y firma del jefe de área que solicita.
16	Autorizó:	El nombre completo y firma de quien autoriza.
17	Almacén:	El nombre completo y firma del encargado de almacén.
18	Vo. Bo.	El nombre completo y firma del administrador o gerente del Centro Vacacional en señal de visto bueno.



**INSTRUCTIVO DE LLENADO**

<b>No.</b>	<b>DATO</b>	<b>ANOTAR</b>
14	Descripción:	La descripción física del artículo solicitado.
15	Solicitado por:	El nombre completo y firma del jefe de área que solicita.
16	Autorizó:	El nombre completo y firma de quien autoriza.
17	Almacén:	El nombre completo y firma del encargado de almacén.
18	Vo. Bo.	El nombre completo y firma del administrador o gerente del Centro Vacacional en señal de visto bueno.



**ANEXO 50**  
**“Cuadro Comparativo de Cotizaciones”**





### INSTRUCTIVO DE LLENADO

<b>No.</b>	<b>DATO</b>	<b>ANOTAR</b>
14	Descripción:	La descripción física del artículo solicitado.
15	Solicitado por:	El nombre completo y firma del jefe de área que solicita.
16	Autorizó:	El nombre completo y firma de quien autoriza.
17	Almacén:	El nombre completo y firma del encargado de almacén.
18	Vo. Bo.	El nombre completo y firma del administrador o gerente del Centro Vacacional en señal de visto bueno.



**INSTRUCTIVO DE LLENADO**

<b>No.</b>	<b>DATO</b>	<b>ANOTAR</b>
14	Descripción:	La descripción física del artículo solicitado.
15	Solicitado por:	El nombre completo y firma del jefe de área que solicita.
16	Autorizó:	El nombre completo y firma de quien autoriza.
17	Almacén:	El nombre completo y firma del encargado de almacén.
18	Vo. Bo.	El nombre completo y firma del administrador o gerente del Centro Vacacional en señal de visto bueno.





### INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	DATO	ANOTAR
1	Centro Vacacional:	El nombre del Centro Vacacional en donde se requisita el formato.
2	Fecha:	El día, mes y año en el que se requisita el formato.
3	Área:	El nombre del área que realiza el cuadro comparativo de cotizaciones.
4	Folio:	El número de folio asignado a el cuadro comparativo de cotizaciones
5	Folio de la OC:	El número de folio asignado a la requisición de compra.
6	Datos de Proveedores:	Los datos de cada proveedor que se este evaluando incluyendo: Nombre, dirección, Teléfono, Correo Electrónico, R.F.C., Representante Tiempo de Entrega del área que solicita el o los artículos y el costo de cada uno alica solo para conservación y mantenimiento.
7	Datos de Proveedores:	Los datos de proveedores determinados por el área de compras de cada Centro Vacacional.
8	Suma, Descuento, Sub - total, mas I.V.A, Gran total :	Los datos finales de los costos, descuentos e I.V.A obteniendo el gran total del costo del artículo por cada proveedor.
9	Observaciones:	Las notas relativas a los proveedores con los que se cotizo y el que fue seleccionado.
10	Cotizó:	El nombre completo y firma del responsable de Compras



**INSTRUCTIVO DE LLENADO**

<b>No.</b>	<b>DATO</b>	<b>ANOTAR</b>
11	Supervisó:	El nombre completo y firma del gerente administrativo.
12	Autorizó:	El nombre y firma del Gerente General o administrador.



**ANEXO 51**  
**“Solicitud de Reparación”**





### INSTRUCTIVO DE LLENADO

<b>No.</b>	<b>DATO</b>	<b>ANOTAR</b>
1	Centro Vacacional:	El Nombre del Centro Vacacional en donde se requisita el formato.
2	Fecha:	El día, mes y año en el que se requisita el formato.
3	Centro de costos:	La clave del centro de costos.
4	Numero:	El número asignado.
5	Cantidad:	El número de reparaciones o eventos solicitados.
6	Unidad:	La unidad de medida
7	Descripción:	Descripción de la reparación que se esta solicitando.
8	Precio unitario:	El costo unitario.
9	Precio total:	El resultado de multiplicar el costo unitario por la cantidad.
10	Descripción de la reparación a efectuar:	La descripción detallada de la reparación a realizar.
11	Área solicitante :	El nombre del área que solicita la reparación.
12	Personal asignado:	El nombre del personal asignado al seguimiento de la reparación.
13	Autorizado por:	El nombre completo y firma de la persona que autoriza.