	PROCEDIMIENTO OPERATIVO	Página 13 de 13
	APARCAMIENTOS	Doc: PO-005

ANEXO III

RECOMENDACIONES PARA UNA VISITA ORGANIZADA Y CÓMODA

1. CITE A SUS ALUMNOS EN LA ZONA DE ESPERA DE GRUPOS Y DIRIJASE AL ACCESO PRINCIPAL

- Para identificarse, entregar la lista con los nombres y edades de los alumnos y conocer al guía durante la visita.

2. EL RESPONSABLE DEL GRUPO TRAMITARÁ LA RECOGIDA DE FOLLETOS EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA ENTRADA PRINCIPAL DEL RECINTO

- Para recoger los folletos de la visita presentará la Confirmación de la Reserva con el Número de Localizador.
- En el caso de realizar el Pago con Bono de Agencia, deberá entregar el Bono original. Los accesos adicionales deberán abonarse directamente en esta Oficina.

3. EL RESPONSABLE DEL GRUPO RECOGERÁ LA GUÍA DIDÁCTICA EN ATENCIÓN A GRUPOS ESCOLARES

- En este Punto de Atención a Grupos Escolares, también le harán entrega de los vales para recoger a la salida: ENCARTA MICROSOFT 2002, GUIA DIDACTICA y CUADERNILLOS DE ACTIVIDADES para los alumnos.

4. EL RESPONSABLE SE REUNIRÁ CON EL RESTO DEL GRUPO EN LA ZONA DE ESPERA INDICADA

- En esta zona repartirá los folletos y/o los vales de restauración a los integrantes del Grupo.
- Posteriormente el Grupo accederá al Parque.

RECUERDE A SUS ESCOLARES QUE:

- Esta prohibido introducir Comida o Bebida propia en el recinto.
- En el acceso al Parque existen Consignas para depositar mochilas y elementos voluminosos.
- Para que todo el mundo disfrute de una agradable visita a Aerópolis se deben respetar las Normas de Seguridad, y en todo momento seguir las indicaciones del guía. Conductas inadecuadas o negligentes podrán ser motivo de desalojo de las instalaciones a quienes contravengan las Normas del Parque.
- Para poder tomar fotos es necesario solicitar permiso al responsable o guía de la visita.

PARA CUALQUIER DUDA O INCIDENCIA DURANTE SU VISITA SE PUEDEN DIRIGIR A LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE SITUADA EN LA ENTRADA DEL PARQUE.

ANEXO II

ACCESO DE PASES

APARCAMIENTO _____

CONTROL DE USO DE TITULARES DE PASE

Fecha:

	Pase nº	Pase nº	Pase nº	Pase nº	Pase nº	Pase nº
1	26	51	76	101	126	
2	27	52	77	102	127	
3	28	53	78	103	128	
4	29	54	79	104	129	
5	30	55	80	105	130	
6	31	56	81	106	131	
7	32	57	82	107	132	
8	33	58	83	108	133	
9	34	59	84	109	134	
10	35	60	85	110	135	
11	36	61	86	111	136	
12	37	62	87	112	137	
13	38	63	88	113	138	
14	39	64	89	114	139	
15	40	65	90	115	140	
16	41	66	91	116	141	
17	42	67	92	117	142	
18	43	68	93	118	143	
19	44	69	94	119	144	
20	45	70	95	120	145	
21	46	71	96	121	146	
22	47	72	97	122	147	
23	48	73	98	123	148	
24	49	74	99	124	149	
25	50	75	100	125	150	

Turno 1º. *Operador:*

Encargado:

Turno 2º. *Operador:*

Encargado:


Número de pases

Total

Firmas

ANEXO I

INFORME DIARIO - ÁREA DE ADMISIONES																																															
	POA		Diferencia																																												
Fecha		Nº accesos																																													
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; background-color: #cccccc; padding: 5px;">PREVISIÓN DE GRUPOS PARA EL DÍA SIGUIENTE</td> <td style="width: 50%; background-color: #cccccc; padding: 5px;">PREVISIÓN DE VALES</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Nº total de grupos <input style="width: 60px;" type="text"/></td> <td style="padding: 5px;">Menú infantil <input style="width: 60px;" type="text"/></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Nº personas en total <input style="width: 60px;" type="text"/></td> <td style="padding: 5px;">Menú profesor <input style="width: 60px;" type="text"/></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Nº personas discapacitadas (incluidas en total de personas) <input style="width: 60px;" type="text"/></td> <td style="padding: 5px;">Menú adulto <input style="width: 60px;" type="text"/></td> </tr> <tr> <td></td> <td style="padding: 5px; text-align: right;"><i>Total</i> <input style="width: 60px;" type="text"/></td> </tr> </table>						PREVISIÓN DE GRUPOS PARA EL DÍA SIGUIENTE	PREVISIÓN DE VALES	Nº total de grupos <input style="width: 60px;" type="text"/>	Menú infantil <input style="width: 60px;" type="text"/>	Nº personas en total <input style="width: 60px;" type="text"/>	Menú profesor <input style="width: 60px;" type="text"/>	Nº personas discapacitadas (incluidas en total de personas) <input style="width: 60px;" type="text"/>	Menú adulto <input style="width: 60px;" type="text"/>		<i>Total</i> <input style="width: 60px;" type="text"/>																																
PREVISIÓN DE GRUPOS PARA EL DÍA SIGUIENTE	PREVISIÓN DE VALES																																														
Nº total de grupos <input style="width: 60px;" type="text"/>	Menú infantil <input style="width: 60px;" type="text"/>																																														
Nº personas en total <input style="width: 60px;" type="text"/>	Menú profesor <input style="width: 60px;" type="text"/>																																														
Nº personas discapacitadas (incluidas en total de personas) <input style="width: 60px;" type="text"/>	Menú adulto <input style="width: 60px;" type="text"/>																																														
	<i>Total</i> <input style="width: 60px;" type="text"/>																																														
ATENCIÓN AL CLIENTE																																															
Reclamaciones:	<input style="width: 60px;" type="text"/>																																														
Sugerencias:																																															
	<input style="width: 60px;" type="text"/>																																														
					Incidencias:																																										
Objetos Reclamados	<input style="width: 60px;" type="text"/>	Acumulado Reclamados	<input style="width: 60px;" type="text"/>																																												
Objetos Entregados	<input style="width: 60px;" type="text"/>	Acumulado Entregados	<input style="width: 60px;" type="text"/>																																												
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 15%; text-align: center;">PAGO PASES</td> <td style="width: 15%;"></td> <td style="width: 10%; text-align: center;">HORAS</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">POA</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">DIF</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">INGRESOS</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">AFORO P. D.</td> <td><input style="width: 60px;" type="text"/></td> <td><input style="width: 60px;" type="text"/></td> <td style="padding: 5px;">ADMISIONES</td> <td><input style="width: 60px;" type="text"/></td> <td><input style="width: 60px;" type="text"/></td> <td style="padding: 5px;">CONSIGNAS</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">AFORO P. C.</td> <td><input style="width: 60px;" type="text"/></td> <td><input style="width: 60px;" type="text"/></td> <td style="padding: 5px;">CENTRAL</td> <td><input style="width: 60px;" type="text"/></td> <td><input style="width: 60px;" type="text"/></td> <td style="padding: 5px;">PARKING</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">AFORO P. BUS</td> <td><input style="width: 60px;" type="text"/></td> <td><input style="width: 60px;" type="text"/></td> <td style="padding: 5px;">CONSIGNA</td> <td><input style="width: 60px;" type="text"/></td> <td><input style="width: 60px;" type="text"/></td> <td style="padding: 5px;">TIENDA</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">AUTOCARES</td> <td><input style="width: 60px;" type="text"/></td> <td><input style="width: 60px;" type="text"/></td> <td style="padding: 5px;">PARKING</td> <td><input style="width: 60px;" type="text"/></td> <td><input style="width: 60px;" type="text"/></td> <td style="padding: 5px;">TOTAL</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">TOTAL VEHÍCULOS</td> <td><input style="width: 60px;" type="text"/></td> <td><input style="width: 60px;" type="text"/></td> <td style="padding: 5px;">TOTAL</td> <td><input style="width: 60px;" type="text"/></td> <td><input style="width: 60px;" type="text"/></td> <td><input style="width: 60px;" type="text"/></td> </tr> </table>							PAGO PASES		HORAS	POA	DIF	INGRESOS	AFORO P. D.	<input style="width: 60px;" type="text"/>	<input style="width: 60px;" type="text"/>	ADMISIONES	<input style="width: 60px;" type="text"/>	<input style="width: 60px;" type="text"/>	CONSIGNAS	AFORO P. C.	<input style="width: 60px;" type="text"/>	<input style="width: 60px;" type="text"/>	CENTRAL	<input style="width: 60px;" type="text"/>	<input style="width: 60px;" type="text"/>	PARKING	AFORO P. BUS	<input style="width: 60px;" type="text"/>	<input style="width: 60px;" type="text"/>	CONSIGNA	<input style="width: 60px;" type="text"/>	<input style="width: 60px;" type="text"/>	TIENDA	AUTOCARES	<input style="width: 60px;" type="text"/>	<input style="width: 60px;" type="text"/>	PARKING	<input style="width: 60px;" type="text"/>	<input style="width: 60px;" type="text"/>	TOTAL	TOTAL VEHÍCULOS	<input style="width: 60px;" type="text"/>	<input style="width: 60px;" type="text"/>	TOTAL	<input style="width: 60px;" type="text"/>	<input style="width: 60px;" type="text"/>	<input style="width: 60px;" type="text"/>
	PAGO PASES		HORAS	POA	DIF	INGRESOS																																									
AFORO P. D.	<input style="width: 60px;" type="text"/>	<input style="width: 60px;" type="text"/>	ADMISIONES	<input style="width: 60px;" type="text"/>	<input style="width: 60px;" type="text"/>	CONSIGNAS																																									
AFORO P. C.	<input style="width: 60px;" type="text"/>	<input style="width: 60px;" type="text"/>	CENTRAL	<input style="width: 60px;" type="text"/>	<input style="width: 60px;" type="text"/>	PARKING																																									
AFORO P. BUS	<input style="width: 60px;" type="text"/>	<input style="width: 60px;" type="text"/>	CONSIGNA	<input style="width: 60px;" type="text"/>	<input style="width: 60px;" type="text"/>	TIENDA																																									
AUTOCARES	<input style="width: 60px;" type="text"/>	<input style="width: 60px;" type="text"/>	PARKING	<input style="width: 60px;" type="text"/>	<input style="width: 60px;" type="text"/>	TOTAL																																									
TOTAL VEHÍCULOS	<input style="width: 60px;" type="text"/>	<input style="width: 60px;" type="text"/>	TOTAL	<input style="width: 60px;" type="text"/>	<input style="width: 60px;" type="text"/>	<input style="width: 60px;" type="text"/>																																									

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO	Página 10 de 13
	APARCAMIENTOS	Doc: PO-005

8. REGISTROS

- Informe Diario de Aparcamientos
- Accesos Pases

9. HISTÓRICO DE CAMBIOS


Nº Revisión	FECHA	RESUMEN DE CAMBIOS / COMENTARIOS
00		Emisión inicial
01		...
02		...
...		...
...		...

10. ANEXOS

Anexo I: Informe diario de Admisiones

Anexo II: Hoja de control de pases

Anexo III: Recomendaciones para una visita cómoda y segura

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO	Página 9 de 13
	APARCAMIENTOS	Doc: PO-005

Informe Diario de Aparcamientos (ver Anexo I): A la finalización del trabajo o servicio el operador describirá todas aquellas actividades que halla realizado en su posición, de manera cronológica. Esta documentación será entregada al responsable de Admisiones, que tras pasará los datos más significativos al Informe Diario de Admisiones

- **Cierre de caja:** El encargado o responsable, en compañía del operador, contará y retirará la recaudación introduciéndola en la bolsa correspondiente, realizará un cierre de caja, retirará la bolsa de dotación y recaudación, se encargará de registrar la venta del día mediante el sistema VGS utilizando para ello un código de vendedor específico, cumplimentará la hoja de liquidación de caja y depositará todo en el buzón de Control de Caja situado en la zona de Admisiones.
- **Cierre del parking:** Como paso final el operador cerrará el aparcamiento, comprobando que queda libre de vehículos, comunicará el cierre al encargado o responsable, depositará el material y entregará las llaves en la Oficina de Admisiones.

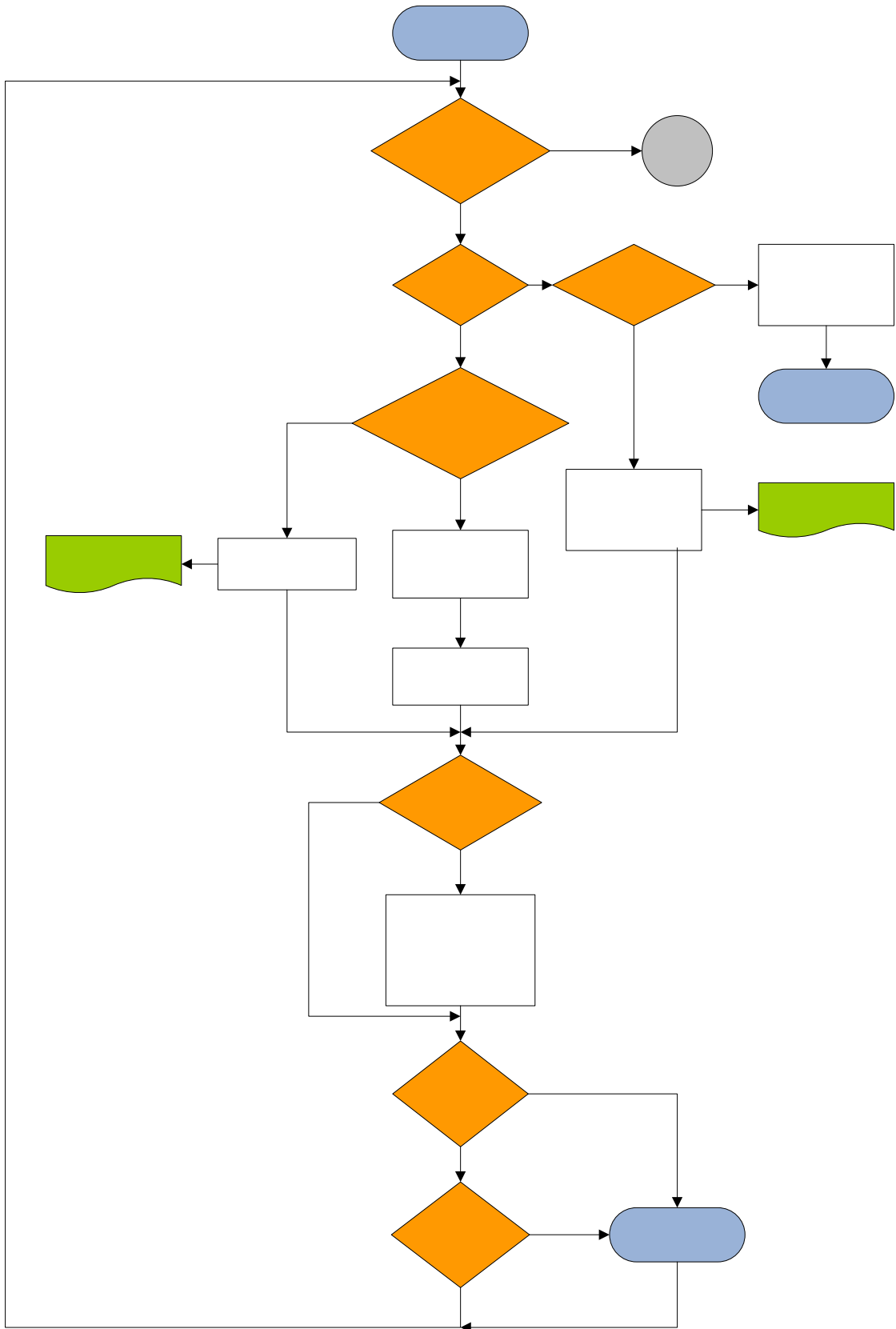
7. INDICADORES DEL PROCESO


INDICADOR	Valor límite	Responsable medición	Documento de referencia	Periodicidad del registro
-----------	--------------	----------------------	-------------------------	---------------------------

Nº de reclamaciones por el mismo motivo	1 por semana	Responsable de área	Informe diario de Admisiones	Diario
Nº de vehículos	Completo más de 2 veces por semana	Responsable de área	Informe diario de Admisiones	Diario

Revisión nº: 00

Fecha de aprobación:



	PROCEDIMIENTO OPERATIVO	Página 5 de 13
	APARCAMIENTOS	Doc: PO-005


visitas concertadas, este parking permanece cerrado y se derivan los autobuses al parking T.

En los casos extraordinarios en los que por causas no previstas e incontrolables no hubiera aparcamientos libres o disponibles dentro del recinto del parque tecnológico, se procedería a aparcar en las calles exteriores colindantes a la parcela del parque, lugar que no queda bajo la vigilancia del servicio de seguridad del parque (y que a su vez no es gestionado por COMCAL sino por la sociedad gestora de “Aerópolis”)

Operativa:

- El operador es la persona responsable de retirar las llaves del parking y el material de trabajo, que se encuentran depositadas en la Oficina de Atención al Cliente, así como de recoger la dotación (si es necesaria) en la oficina de Control de caja.
- Los Operadores se dirigirán por sus propios medios hasta el Aparcamiento y abrirán las puertas de entrada y salida al Parking, para vehículos y peatones, así como las correspondientes a control de entrada y control de salida, y comprobarán el perfecto estado de las instalaciones de manera general. También abrirá los servicios o aseos si no lo estuvieran ya.
- Solicitará autorización al Supervisor o Encargado para realizar la apertura al público y una vez realizada esta, comunicará cualquier novedad o dato de interés que se haya podido producir.

La operativa a seguir una vez abierto el parking se describe en los siguientes diagramas de flujo:

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO	Página 4 de 13
	APARCAMIENTOS	Doc: PO-005

6. DESARROLLO

Entradas del proceso: Llegada de clientes al aparcamiento (mediante turismo, motocicleta o autocar), listado de pases de temporada.

Salidas del proceso: Salida de vehículos y cierre del parking. Hoja de accesos de pases, Informe Diario de Aparcamientos.

Propietario: Responsable Área de Admisiones


Situación de las instalaciones de aparcamiento:

COMCAL dispone de tres zonas de aparcamiento diferenciadas y con diferente utilización para los distintos tipos de clientes que acceden al recinto del Parque Tecnológico:

Parking T: Su entrada se encuentra a la derecha de la Oficina de Atención al Cliente y su ocupación se estima en unas 600 plazas para turismos y motocicletas. Se utiliza habitualmente para turismos de visitas, particulares, etc que acceden eventualmente al recinto, pero que no tienen contratado un pase de acceso. Eventualmente, en días de baja afluencia, se utiliza también para autocares.

Parking C: Este parking se reparte por toda la periferia del interior del recinto del parque tecnológico, debido a que para garantizar la calidad del medio, no está permitido el estacionamiento de vehículos en el viario del parque. Se reserva habitualmente para los visitantes titulares del pase acreditativo que poseen los trabajadores de cualquier empresa ubicada en Aerópolis, y que por tanto acuden regularmente al lugar. Al acceder cada poseedor del pase al recinto, tras comprobarse que su acceso se produce sin incidencias, se desplaza a la zona que le corresponda según la ubicación de su lugar habitual de trabajo, donde tendrá una plaza de aparcamiento asignada. La ocupación del parking C se estima en 1250 turismos, aunque en caso de que se complete se procede a desplazar turismos al parking T.

Parking Bus: Situado detrás del parking T, se utiliza habitualmente como aparcamiento de autocares para las visitas concertadas de grupos, asociaciones... que accedan en este tipo de vehículos y su ocupación esta estimada entorno a los 30 autocares. Los días que haya pocas

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO	Página 3 de 13
	APARCAMIENTOS	Doc: PO-005

2. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El objeto deL presente procedimiento es establecer los criterios y actividades dentro del proceso de gestión de los aparcamientos de COMCAL, que comprende desde la recepción y acogida de clientes que llegan mediante turismos, motocicletas ó autocares, la custodia de estos, durante el tiempo de permanencia en el aparcamiento, hasta el cierre de las instalaciones.

3. DEPARTAMENTOS INVOLUCRADOS

- Área de Admisiones

4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- MGC “Manual de Gestión de Calidad”


5. DEFINICIONES

Acreditación o Tarjeta: Soporte con datos y foto del titular que es válido para acceder al recinto durante toda la jornada. (Pases, identificación...), en posesión de los trabajadores habituales de “Aerópolis”.

Acceso pases: Hoja utilizada diariamente en los aparcamientos para apuntar el número de pase de los poseedores del mismo que hacen uso de los aparcamientos.

Informe diario de aparcamientos: Hoja en la que se recoge el aforo, personal e incidencias ocurridas a lo largo de la jornada en cada uno de los aparcamientos abiertos.

Sistema VGS: Sistema informático utilizado para la reserva de grupos y control de accesos. Los datos de este sistema se vuelcan de forma automática al sistema utilizado por administración.

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO	Página 2 de 13
	APARCAMIENTOS	Doc: PO-005

1. ÍNDICE

1. ÍNDICE	2
2. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	3
3. DEPARTAMENTOS INVOLUCRADOS	3
4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA	3
5. DEFINICIONES	3
6. DESARROLLO	4
7. INDICADORES DEL PROCESO	9
8. REGISTROS	10
9. HISTÓRICO DE CAMBIOS	10
10. ANEXOS	10



PROCEDIMIENTO OPERATIVO

PO - 005

APARCAMIENTOS

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<i>FIRMA</i>	<i>FIRMA</i>	<i>FIRMA</i>
Responsable área Admisiones	Responsable de Calidad	Director General

Revisión nº: 00

Fecha de aprobación: