

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO	FECHA DE ELAB.
Amigos de la Historia	MHM-PR-PDPV-01	29-ABRIL-2011
	REVISIÓN	FECHA DE REVISIÓN
	07	14-MAYO-2015
	REFERENCIA ISO 9001:2008	PÁGINAS
	7.5.1	1 de 4



ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Analista de Programas de Vinculación	Analista de Programas de Vinculación	Coordinador de Promoción y Desarrollo
Puesto y Firma	Puesto y Firma	Puesto y Firma

  	CÓDIGO	REVISIÓN
	MHM-PR-PDPV-01	07
REFERENCIA ISO 9001:2008		
7.5.1		
NOMBRE DEL DOCUMENTO	FECHA DE REV.	PAGINAS
Amigos de la Historia	14-MAYO-2015	2 de 4

1. OBJETIVO

Establecer las actividades requeridas para la búsqueda de miembros del Programa de Amigos de la Historia, brindar atención y seguimiento a los miembros activos de dicho programa.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para llevar a cabo el Programa Amigos de la Historia, desde la búsqueda de prospectos hasta la afiliación y atención de los miembros activos de dicho programa registrados a través del Analista de Programas de Vinculación.

3. DEFINICIONES

MHM: Museo de Historia Mexicana

MP: Museo del Palacio

MUNE: Museo del Noreste

3 Museos: MHM, MUNE y MP

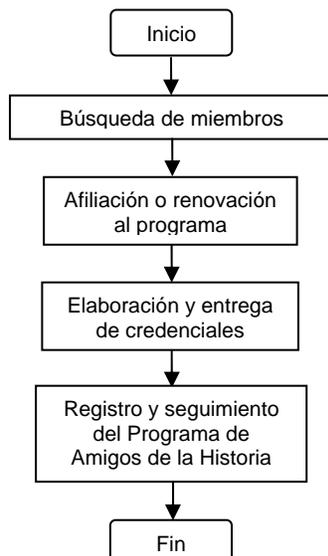
Amigos de la Historia: Programa de membresías para la procuración de fondos y que acredita a tener beneficios exclusivos.

4. RESPONSABILIDADES

El Analista de Programas de Vinculación es responsable del cumplimiento, aplicación y control de este procedimiento en sus áreas de competencia.

Así mismo, el Coordinador de Promoción y Desarrollo es responsable de vigilar el cumplimiento del mismo.

5. DIAGRAMA



	CÓDIGO	REVISIÓN
	MHM-PR-PDPV-01	07
	REFERENCIA ISO 9001:2008	
		7.5.1
NOMBRE DEL DOCUMENTO	FECHA DE REV.	PAGINAS
Amigos de la Historia	14-MAYO-2015	3 de 4

6. DESCRIPCIÓN

6.1 Búsqueda de Miembros

El Analista de Programas de Vinculación está en constante búsqueda de personas que deseen formar parte del Programa Amigos de la Historia promoviéndolo por los medios que considere convenientes principalmente en redes sociales, eventos, cursos, talleres y actividades que se llevan a cabo en 3 Museos.

6.2 Afiliaciones o renovaciones al programa

Si el prospecto desea ser parte del Programa de Amigos de la Historia o desea renovar su membresía anual el Analista de Programas de Vinculación contacta al prospecto a registrarse y una vez acordado el pago se siguen los siguientes pasos:

- Elabora el **Recibo de Inscripción de Amigos de la Historia (MHM-FO-PDPV-01)** y se entrega original al nuevo miembro del programa, la copia y el pago correspondiente se hace llegar al Analista de Ingresos.
- En caso de requerir factura se procede a solicitarla al área de Contabilidad siguiendo lo establecido en el procedimiento **Facturación (MHM-PR-GACN-08)**.

6.3 Elaboración y entrega de credenciales

Cuando se requiera alguna credencial de Amigos de la Historia, el Analista de Programas de Vinculación solicita el diseño a través de una **Orden de Servicio (MHM-FO-SPCR-11)** al área de Diseño Gráfico, entregando la foto del afiliado vía correo electrónico o personalmente. Una vez que se reciba el diseño de la credencial, se procede a la solicitud de impresión de la misma al área de Operaciones a través de una **Solicitud de Servicio (MHM-FO-GASO-08)**.

La credencial será entregada en el momento acordado con el afiliado, y en caso de aplicar, un mensaje de agradecimiento y cortesías; el registro de la entrega del mismo se hace por medio del **Acuse de Recibo (MHM-FO-PDPV-02)**.

El Analista de Programas de Vinculación acordará con el afiliado el modo de envío del paquete, en caso de enviarlo a su domicilio, solicitará el envío a través de una **Orden de salida para el mensajero (formato libre)**.

6.4 Registro y seguimiento del Programa de Amigos de la Historia

Cuando un Amigo de la Historia se afilia o renueva su membresía, sus datos se dan de alta en los siguientes registros:

- **Base de Datos de Amigos de la Historia (formato libre)**.
- Lista de correos electrónicos para el envío de información.

Para garantizar que los departamentos involucrados de 3 Museos hagan válidos los descuentos a los que tienen privilegio los miembros de Amigos de la Historia, el Analista de Programas de Vinculación mantiene vigente la carpeta de "Amigos de la Historia" donde se encuentra la tabla de beneficios vigente y la **Lista de miembros del Programa Amigos de la Historia (formato libre)**, a la cual tiene acceso las taquillas, tienda, biblioteca y el área de seguridad, así como la Coordinación de Promoción y desarrollo.

El Analista de Programas de Vinculación debe garantizar que se respeten los **Beneficios Amigos de la Historia (MHM-AN-PDPV-01)** adquiridos por los miembros del programa, así como el cumplimiento del mismo.

  	CÓDIGO	REVISIÓN
	MHM-PR-PDPV-01	07
REFERENCIA ISO 9001:2008		
7.5.1		
NOMBRE DEL DOCUMENTO	FECHA DE REV.	PAGINAS
Amigos de la Historia	14-MAYO-2015	4 de 4

6.5 Retroalimentación del cliente.

Una vez concluida la vigencia de la membresía, se aplica vía electrónica la **Encuesta Amigos de la Historia (MHM-FO-PDPV-03)**, a fin de medir la satisfacción de los miembros de nuestro Programa.

7. FORMATOS, ANEXOS Y/O REFERENCIAS

Acuse de Recibo (MHM-FO-PDPV-02)
 Recibo de Inscripción de Amigos de la Historia (MHM-FO-PDPV-01)
 Facturación (MHM-PR-GACN-08)
 Orden de Servicio (MHM-FO-SPCR-11)
 Base de Datos de Amigos de la Historia (formato libre)
 Lista de miembros del Programa Amigos de la Historia (formato libre)
 Solicitud de Servicio (MHM-FO-GASO-08)
 Beneficios Amigos de la Historia (MHM-AN-PDPV-01)
 Encuesta Amigos de la Historia (MHM-FO-PDPV-03)
 Orden de salida para el mensajero (formato libre)

8. DESCRIPCIÓN DE MODIFICACIONES REALIZADOS AL DOCUMENTO

Revisión	Fecha	Referencia	Descripción
01	29/abr/11	Todo	Se agrega el proceso a área de Eventos y Renta de Espacios y se elimina el área de Amigos de la Historia, cambio de códigos de proceso y formatos, y cambio de responsable del proceso. Antes procedimiento MHM-PR-SPAM-01.
02	29/feb/12	Todo	Se cambia el nombre del puesto encargado del proceso de "Auxiliar de Venta de Renta de Espacios" a "Analista de Renta de Espacios y Amigos de la Historia".
03	25/oct/12	5.6 6	Se elimina el punto de Base de datos. Se da de baja el formato Base de datos de posibles amigos (MHM-FO-SPEE-12).
04	24/dic/13	Todas las secciones 6.6	Se cambia el formato de procedimiento a la nueva versión, se actualiza y se clarificar la redacción. Se cambia que cada vez que se monte una nueva exposición se realiza un recorrido y coctel, un día antes de la inauguración al público y no el día de la inauguración como se especificaba.
05	27/ago/14	Todas las secciones 6.4 y 7	Se eliminan los puntos 6.2, 6.6 y 6.7, ya que su contenido se agregó en los puntos existentes. Se agregan los documentos: Base de Datos de Amigos de la Historia (formato libre), Beneficios Amigos de la Historia (MHM-AN-SPEE-02), Encuesta Amigos de la Historia (formato libre), Lista de miembros del Programa Amigos de la Historia (formato libre).
06	12/feb/15	6.4	Se cambia el nombre del puesto de "Gerencia Administrativa" a "Dirección de Administración y Finanzas".
07	14/may/15	Todas las secciones	Se agrega el proceso a la Coordinación de Promoción y Desarrollo y se cambiaron códigos de proceso y formatos, y cambio de nombre del responsable del proceso. Antes procedimiento MHM-PR-SPEE-03.