1. OBJETIVO

Establecer los pasos para ofrecer y llevar a cabo un óptimo servicio en el préstamo y alquiler de Auditorios para eventos de entidades de los sectores públicos y privados o propios de la Cámara de Comercio de Valledupar.

1. ALCANCE

Inicia con la solicitud del servicio de préstamo/alquiler y finaliza con la actividad de archivar toda la documentación generada en el proceso. Aplica para préstamos o alquiler y préstamos internos de la Cámara de Comercio de Valledupar.

1. DEFINICIONES

* EVENTOS: Suceso importante y programado que puede abarcar cualquier área social, artística, deportiva y académica; pueden presentarse como seminarios, talleres, conferencias, inauguraciones, exposiciones entre otros.
* LOGÍSTICA: Gestionar los recursos de la manera más eficaz y eficiente para para la realización de actividades culturales, sociales y empresariales.
* VALIDACIÓN: Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva, que se han cumplido los requisitos para la utilización o aplicación específica prevista.

1. RESPONSABLE

* Coordinadora de Logística y Eventos: Encargada de programar, organizar y supervisar la logística para eventos desarrollados en los Auditorios.
* Auxiliar en Logística y Eventos: Dar soporte al área de logística, considerándose como un constante apoyo para llevar a cabo la organización de la logística de cada evento.

1. CONTENIDO
   1. **PROCEDIMIENTO**

| **Paso** | | **Etapa** | **Descripción** | **Responsable** | **Documentos Relacionados** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | | Solicitud o Requerimiento para el evento | Esta solicitud se realiza personalmente, por medio telefónico o correo electrónico.  Cuando el evento es de Cámara de Comercio, se consulta fecha y disponibilidad en el calendario de ocupación y se entrega el formato autorización servicio auditorio eventos internos, que debe ser autorizado por Vicepresidencia Administrativa o por Presidencia.  Si el evento es con calidad de préstamo o alquiler, se consulta en el calendario de ocupación fecha y disponibilidad y si hay una confirmación por los responsables de evento se diligencia el formato de Requerimiento para conocer que solicita el alquiler o préstamo.  Nota 1: Cuando es alquiler o préstamos se continúa en la actividad 2, si es evento interno en la actividad 6. | Coordinación Logística y Eventos | Formato autorización servicio  Calendario Ocupación  Formato de Requerimiento |
| **2** | | Cotización del servicio | Cuando es alquiler, con base en las tarifas y necesidades del cliente se define el valor de los servicios. | Coordinación Logística y eventos | Plantilla Cotización de Logística y eventos |
| **3** | | Confirmación de la solicitud del servicio | Si el cliente acepta la cotización recibida para el alquiler del auditorio se procede a diligenciarse el formato de Constancia del Servicio, el cual debe firmar el cliente.  Si el evento es préstamo, se le solicita un oficio a la entidad que requiere el servicio, dirigida al Presidente Ejecutivo, este debe radicarse en la recepción entregándose una copia con # de radicado al solicitante. El presidente Ejecutivo comunica la aprobación o no del préstamo solicitado. | Coordinador de Logística y eventos | Constancia del servicio  Carta autorización |
| **5** | | Facturación y Pago | Una vez diligenciado el formato de Constancia del Servicio, si se trata de alquiler, se remite al cliente a caja para el pago respectivo.  Cuando es en calidad de préstamo el oficio debe reposar en la oficina de Coordinación de Eventos con la aprobación o desaprobación establecida y se procede a comunicarnos con la entidad del evento para cancelar o aprobar el préstamo del Auditorio. | Coordinador de Logística y eventos | Copia de la factura (emitida por caja) |
| **6** | | Organización del Evento | Se ordena y supervisa el aseo y arreglo del salón y baños, se instalan los equipos audiovisuales y demás requerimientos del cliente, necesarios para el desarrollo del evento, se dispone el punto de hidratación y café.  Todos los días se le hace entrega a celadores, recepción, área de servicios generales, área de registros públicos toda la información por medio de un formato denominando los eventos diarios de cada auditorio. | Coordinador de Logística y eventos | **Plantilla Programación de Eventos diarios en auditorios** |
| **7** | | Validación de las condiciones del servicio | La Coordinadora de Logística y Eventos, junto con el responsable del evento de alquiler o préstamo realizar la validación de todo el auditorio, ajustando los faltantes o requerimientos no realizados en caso de presentarse, diligenciando el formato de PQR. | Coordinador de Logística y eventos | Formato Validación condiciones del servicio |
| **8** | Realización del Evento | | Se valida el óptimo desempeño de toda la logística (aseo y arreglo del salón y baños, instalación de equipos audiovisuales necesarias para el desarrollo del evento, punto de hidratación y café) se recibe y atiende en forma óptima a los usuarios.  Nota 2: Cuando la organización no pueda cumplir completamente con los requisitos en préstamo solicitado, debe comunicarlo telefónicamente o personalmente, previo aviso al cliente y dejar la evidencia en el oficio y en el formato de requerimiento.  Cuando se alquila o presta el auditorio Leandro Díaz, para reuniones nocturnas, se realiza una entrega de inventario que se firma al momento de la entrega y cuando se culmina el evento. El dueño del evento debe entregar y ser recibido por el celador de turno. Este se realiza en un formato denominado Entrega Auditorio Leandro Díaz.  Igualmente cuando el evento es en cualquiera de los auditorios del edificio y es nocturno o días no laborales, se realiza la entrega de equipos por medio de un formato de Responsabilidad y a la vez debe ser devuelto a la salida, firmado por el celador de turno. | Auxiliar de Servicios generales  Coordinador de Logística y eventos | Formato  **Entrega Auditorio Leandro Díaz**  **Formato**  **Responsabilidad de equipos** |
| **9** | Terminación del Evento | | Se inspecciona el sitio que esté en buenas condiciones, el responsable del evento, sea alquiler, préstamo o evento interno (Cámara de Comercio) diligenciar, el formato de Evaluación del Servicio requerido y la información final, el coordinador de logística y eventos se despide reiterando el placer por haberlos atendido. | Logística y Eventos | Formato Evaluación de eventos externos  Formato  Información final |
| **10** | Ingreso al Software:  Información del servicio | | Al terminar el evento, el último paso que se realiza con el cliente del alquiler, préstamos y evento interno (Cámara de Comercio), es realizar por medio del formato de validación de las condiciones del servicio y el ingreso al Software “Promoción y Desarrollo”, donde reposa toda la información del tránsito realizado en cada uno de los auditorios, diariamente. | Logística y Eventos |  |
| **11** | Análisis de Indicadores | | Se tabula el formato evaluación del servicio para determinar la satisfacción del cliente y se realiza el cálculo de todos los indicadores del proceso, se realiza el análisis y se establecen las acciones correctivas que apliquen. | Coordinador de Logística y eventos |  |
| **12** | Archivar Documentación del Proceso | | Toda la documentación generada en cada uno de los Auditorios se archiva física y diariamente de acuerdo con el tipo de eventos alquiler, préstamos y/o evento interno (Cámara de Comercio).  **Nota 3:** Todo equipo prestado a los funcionarios de Cámara de Comercio debe relacionarse en un formato de préstamo de equipo donde estarán todos los datos hora, día de entrega y devolución del equipo. | Coordinador de Logística y eventos | **Formato Préstamo de equipo auditorios** |

**5.2 FLUJOGRAMA**

Si

No

7.-MANEJO DE NO CONFORMIDADES

7.1- NO CONFORMES INTERNAS:

1. Se realizar de acuerdo al procedimiento para el control de producto no conforme

6.2- NO CONFORMES EXTERNAS:

1. –Se realiza de acuerdo al procedimiento de PQR

8– CONTROL DEL PROCESO:

1. –Seguimiento por parte del coordinador de PQR´S para verificar el cumplimiento de la solución de la no conforme.

2. –Seguimiento de los Indicadores del proceso

9. –PAN DE CONTINGENCIA

1. –Copia de seguridad Semestral

10. –DOCUMENTOS RELACIONADOS.

* Reglamento de uso para los auditorios.
* Planilla de Cotizaciones
* Calendario de Ocupación
* Constancia del servicio
* Carta Autorización
* Copia Factura
* Software Promoción y Desarrollo

11. - FORMATOS

* Formato de requerimiento de Evento
* Formato de validación de las condiciones del servicio
* Formato Evaluación de Eventos Externos
* Formato de Información Final
* Plantilla autorización servicio auditorio eventos internos
* Formato Préstamos de Equipo
* Formato Responsabilidad de Equipos
* Formato entrega de Auditorio Leandro Díaz
* Plantilla eventos diarios en auditorios