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

* Director de Logística y Eventos: Encargado 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.  En el formato general realización de eventos se deben diligenciar las condiciones del servicio.  Nota 1: Las solicitudes realizadas por el Presidente ejecutivo no requieren solicitud escrita, sin embargo en este caso el formato de solicitud será aprobado por Vicepresidencia de Promoción y desarrollo.  Nota 2: Cuando es alquiler o préstamos se continúa en la actividad 2, si es evento interno en la actividad 6. | Director Logística y Eventos | Formato general realización de eventos  Formato autorización servicio  Calendario Ocupacional |
| **2** | | Cotización del servicio | Cuando es alquiler, con pago inmediato o Contrato a largo plazo, con base en las tarifas y necesidades del cliente se define el valor de los servicios. | Director Logística y eventos | Plantilla Cotización de Logística y eventos |
| **3** | | Confirmación de la solicitud del servicio | 1. Si el cliente acepta la cotización recibida para el alquiler del auditorio se procede a diligenciar el formato de Constancia del Servicio, el cual debe firmar el cliente. 2. En caso de Contratación a Largo plazo, se procede a suscribir el contrato, por parte del presidente ejecutivo, con asesoría de un abogado responsable de contratos de la entidad. La Presidencia Ejecutiva debe enviar un oficio de autorización para inicio del servicio, mientras el contrato cumple con los requisitos de documentación requerida para su legalización. 3. 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. | Director de Logística y eventos  Abogado  Presidente Ejecutivo | Formato Constancia del servicio  Carta autorización  Contrato |
| **5** | | Facturación y Pago | 1. Una vez diligenciado el formato de Constancia del Servicio, si se trata de alquiler, se remite al cliente a caja para el pago respectivo. 2. En eventos de contratos a largo plazo, la facturación y pago se realiza de acuerdo a las condiciones del contrato, gestionado por al área contable y financiera. 3. 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. | Director de Logística y eventos  Director financiero | Copia de la factura (emitida por caja)  Oficio de autorización inicio del servicio por parte de Presidencia Ejecutiva (contrato) |
| **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. En este formato se estable el responsable para el fin de semana. | Director de Logística y eventos | Plantilla Programación de Eventos diarios en auditorios |
| **7** | | Validación de las condiciones del servicio | El Director de Logística y Eventos, junto con el responsable del evento de alquiler o préstamo realizan la validación de todo el auditorio, ajustando los faltantes o requerimientos no realizados en caso de presentarse, diligenciando el formato de PQR.  En este paso se entrega el formato general de realización de eventos a la persona solicitante o encargada del evento, solicitándole continuar con su diligenciamiento una vez finalizado el evento.  **Nota 3:** 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. | Director de Logística y eventos | Formato general realización de eventos |
| **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.  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  Director 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) debe diligenciar, la Evaluación del Auditorio en el formato general realización de eventos la información final, el director de logística y eventos se despide reiterando el placer por haberlos atendido.  En caso de que no se diligencie el formato, el Director de Logística y Eventos debe realizar una llamada telefónica al responsable del mismo para diligenciar la encuesta de satisfacción, dejando como observación que se realizó vía telefónica. | Director  Logística y Eventos | Formato general realización de eventos |
| **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. | Director  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. | Director 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 4:** 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. | Director de Logística y eventos | Formato general realización de eventos  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 |

**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 general realización de eventos
* 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