

DESCRIPCION DE PROCESO

ALQUILER DE AUDITORIOS Y SALAS

DP-ADM-09-01

CÓDIGO DEL PROCESO

OBJETIVO DEL PROCESO Gestionar eventos para clientes internos y externos, suministrando la infraestructura adecuada y demás recursos que se requieran, garantizando la satisfacción de nuestros clientes.

ALCANCE DEL PROCESO Este proceso cubre las actividades de solicitud, cotización, préstamo, liquidación y facturación de salas y auditorios de la Cámara de Comercio de Bucaramanga.

DUEÑO DEL PROCESO	RESPONSABLE	EJECUTORES	FECHA DE VERSION	VERSION
Vicepresidente Administrativa y Financiera	Director Administrativo	Auxiliar de Eventos – Apoyo logístico eventos y cafetería-, Auxiliar de Eventos -Apoyo técnico y ayudas audiovisuales-, Auxiliar Administrativo de Eventos	19-06-2024	00

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Proveedores de servicios, suministros y alimentos.	Solicitud externa o interna de alquiler de salas y auditorios.	1. Cotización o solicitud del servicio 2. Elaboración de reserva 3. Facturación del servicio cliente externo 4. Preparación del salón 5. Prestación del servicio 6. Evaluación del servicio 7. Liquidación servicio cliente interno 8. Análisis y evaluación de datos e información del proceso 9. Mejoras del proceso	Alquiler del auditorio o sala según las especificaciones del cliente interno y externo.	Empresarios, Afiliados y personal de las diferentes unidades de la organización.

RECURSOS		CONTROLES DEL PROCESO		RIESGOS Y OPORTUNIDADES
Personal de apoyo, equipo y ayudas audiovisuales Elementos de mantenimiento Equipo de oficina Infraestructura (salas y auditorios) Aplicativo web de eventos		• Seguimiento a las cotizaciones. • Seguimiento al pago de la reserva de clientes externos. • Verificación del salón antes del inicio del evento. • Seguimiento a la legalización de las liquidaciones de los eventos internos. • Seguimiento al registro de mantenimientos y reparaciones de la infraestructura por medio de los tickets. • Seguimiento a los tiempos de entrega y calidad de los productos entregados por los proveedores.		No aplica.
DOCUMENTACIÓN		REQUISITOS		
		CLIENTES	NORMA ISO 9001:2015	LEGALES
Ver listado de documentos generado por la suite empresarial		• Cumplimiento de los requisitos especificados por el cliente. • Infraestructura en óptimas condiciones para la prestación del servicio. • Equipo y ayudas audiovisuales en óptimas condiciones. • Cumplimiento de los requisitos de la organización.	Planear: 4.2 - 4.4 -5.1.2 - 5.2.1 – 6.1 – 6.3 Hacer: 7.1.3 – 7.1.4 – 7.1.6 – 7.3 - 7.4 - 7.5 – 8.1 – 8. 2 – 8.4 - 8.5 – 8.6 – 8.7 Verificar: 9.1.1 -9.1.2 - 9.1.3 Actuar: 10	Ver d-adm-06-05 Normograma

DESCRIPCION DE PROCESO

ALQUILER DE AUDITORIOS Y SALAS

DP-ADM-09-01

CÓDIGO DEL PROCESO

OBJETIVO DEL PROCESO Gestionar eventos para clientes internos y externos, suministrando la infraestructura adecuada y demás recursos que se requieran, garantizando la satisfacción de nuestros clientes.

ALCANCE DEL PROCESO Este proceso cubre las actividades de solicitud, cotización, préstamo, liquidación y facturación de salas y auditorios de la Cámara de Comercio de Bucaramanga.

DUEÑO DEL PROCESO

Vicepresidente Administrativa y Financiera

RESPONSABLE

Director Administrativo

EJECUTORES

Auxiliar de Eventos – Apoyo logístico eventos y cafetería-,
Auxiliar de Eventos -Apoyo técnico y ayudas audiovisuales-,
Auxiliar Administrativo de Eventos

FECHA DE VERSION

19-06-2024

VERSION

00

CUADRO DE INDICADORES

PERSPECTIVA	NOMBRE	OBJETIVO	FÓRMULA DE CÁLCULO	FUENTE	FRECUENCIA	UNIDAD	SENTIDO	RESPONSABLE
FINANCIERA	Ingresos totales Auditorios y salas	Cumplimiento presupuestal servicios de Salones	Total, de ingresos Auditorios y salas	Aplicativo STONE	Trimestral	Millones de pesos	Ascendente	Auxiliar Administrativo de Salones
GESTIÓN	Nuevos Clientes Salones	Incrementar el número de nuevos clientes que utilizan servicio	Número de clientes nuevos de salones gestionados	Archivo en Excel de control interno del proceso.	Trimestral	Núm.	Ascendentes	Auxiliar Administrativo de Salones
CALIDAD	Grado de satisfacción del servicio de Salones Cliente Externo	Determinar el grado de satisfacción de los clientes cuando contratan el servicio de alquiler de salas y auditorios.	Promedio de los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a los clientes externos que usaron el servicio en el período evaluado.	<u>f-adm-09-02 Encuesta evaluación de satisfacción - SALONES</u>	Mensual (Feb a Dic)	Núm.	Ascendente	Auxiliar Administrativo de Salones
	Grado de satisfacción del servicio de Salones Cliente Interno	Determinar el grado de satisfacción de los clientes cuando contratan el servicio de alquiler de salas y auditorios.	<u>Promedio de los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a los clientes internos que usaron el servicio en el período evaluado.</u>	<u>f-adm-09-04 Encuesta evaluación de satisfacción cliente interno - SALONES</u>	Semestral	Núm.	Ascendente	Auxiliar Administrativo de Salones
	Grado de satisfacción del servicio de Alimentos y bebidas – Cliente Externo	Determinar el grado de satisfacción de los clientes cuando contratan el servicio de alimentos y bebidas.	Promedio de los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a los clientes externos que usaron el servicio en el período evaluado	<u>f-adm-09-02 Encuesta evaluación de satisfacción - SALONES</u>	Mensual (Feb a Dic)	Núm.	Ascendente	Auxiliar Administrativo de Salones
	Grado de satisfacción del servicio de Alimentos y bebidas - Cliente Interno	Determinar el grado de satisfacción de los clientes cuando contratan el servicio de alimentos y bebidas.	Promedio de los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a los clientes internos que usaron el servicio en el período evaluado.	<u>f-adm-09-04 Encuesta evaluación de satisfacción cliente interno - SALONES</u>	Semestral	Núm.	Ascendente	Auxiliar Administrativo de Salones