

	PROTOCOLO DE APOYO LOGÍSTICO PARA ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN	Código	DE-PT-01
		Versión	03
		Fecha de versión	30/03/2018
		Página 1 de 6	

1. OBJETO

Establecer requisitos y tareas necesarias para apoyar la organización de eventos y actividades de capacitación, solicitados por los aliados y procesos internos, a realizarse en las instalaciones de la Fundación Niño Jesús.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas las dependencias de la institución y entidades aliadas, inicia con la solicitud del servicio por parte del aliado o proceso Interno para la realización del evento o capacitación en las instalaciones de la Fundación Niño Jesús, y culmina con el cierre de la actividad y autorización de facturación, cuando aplique.

3. DEFINICIONES

- ✓ **EVENTO:** actividades de capacitación y/ o culturales que se realizan de acuerdo a los requerimientos del aliado o cliente interno.
- ✓ **ACTIVIDAD:** Diferentes tipos de acciones que se realizan para dar cumplimiento de un evento en la cual se hace uso de: Infraestructura, recurso humano, materiales de apoyo, etc.
- ✓ **ACONDICIONAMIENTO:** Adaptar el espacio de acuerdo a los requerimientos, para llevar a cabo el desarrollo de un evento.
- ✓ **ALIADO:** Entidad que celebra con la Fundación Niño Jesús convenio de Cooperación o acuerdo para la prestación de servicios de apoyo logístico.
- ✓ **CLIENTE INTERNO:** proceso de la Fundación Niño Jesús determinada según la estructura organizacional.

4. GENERALIDADES

- ✓ Todo evento del aliado deberá estar soportado con una solicitud, orden de compra y/o ficha técnica.
- ✓ Los solicitantes de procesos internos deberán tramitar su solicitud de apoyo logístico a través de correo electrónico.
- ✓ Todo evento deberá confirmar la disposición de los espacios físicos y del recurso humano necesarios para cada actividad.
- ✓ Es necesario radicar todas las solicitudes a tiempo. Las solicitudes que incluyen servicio de alimentos para el día siguiente, deben radicarse antes de las 10 AM; para el evento es necesario incluir datos completos y verídicos.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Cargo: Coordinador Administrativo y operativo	Cargo: Director	Cargo: Director
Fecha: 13/01/2015	Fecha: 29/03/2018	Fecha: 30/03/2018

	PROTOCOLO DE APOYO LOGÍSTICO PARA ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN	Código	DE-PT-01
		Versión	03
		Fecha de versión	30/03/2018
		Página 2 de 6	

- ✓ Todo evento deberá estar programado y publicado con anterioridad con el fin de coordinar con el personal el desarrollo de la actividad, así como disponer los servicios y recursos requeridos para el evento.
- ✓ El apoyo logístico deberá contemplar el equipamiento del espacio (sillas, mesas, ayudas audiovisuales, alimentos, etc.), de acuerdo a las necesidades requeridas por el aliado o el proceso interno.
- ✓ La preparación de los alimentos deberá responder a la tabla de menús establecida y a lo requerido por el aliado y/o cliente interno.
- ✓ Podrá requerirse apoyo externo (recurso humano, mobiliario, herramientas tecnológicas, etc.) con previa aprobación, para responder a los requerimientos de la realización del evento.
- ✓ Se aplicará en cuenta de satisfacción a los aliados luego de la prestación del servicio.
- ✓ Anualmente el líder del proceso deberá definir los alimentos de las tablas de menús a ofrecer por parte de la Fundación Niño Jesús, para darlas a conocer al aliado.
- ✓ Las tarifas por concepto de cesión de espacios y alimentos deberán ajustarse anualmente.
- ✓ Las cancelaciones en cuanto a escenarios y alimentos deben realizarse con 24 horas de anticipación, de lo contrario el solicitante asumirá los costos mínimos de los insumos comprados.
- ✓ Frente a cualquier emergencia nos remitimos a las entidades de apoyo y socorro establecidas en el Plan de Emergencias de la Fundación Niño Jesús.
- ✓ A partir del análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción o no conformidad por parte del cliente, se tomarán las medidas correctivas y/o acciones de mejora correspondientes.

5. RESPONSABILIDAD

5.1 COORDINADOR OPERATIVO Y ADMINISTRATIVO

Es el responsable de planear, verificar y realizar seguimiento a los eventos y recursos necesarios para la prestación del servicio.

	PROTOCOLO DE APOYO LOGÍSTICO PARA ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN	Código	DE-PT-01
		Versión	03
		Fecha de versión	30/03/2018
		Página 3 de 6	

5.2 AUXILIAR DE DIRECCIÓN Y TALENTO HUMANO

Es responsable de programar los espacios, así como de elaborar y enviar las cotizaciones al aliado, cuando se requiera.

6. DESARROLLO

6.1 SOLICITUD EVENTO

Con anticipación el aliado o proceso interno puede solicitar el apoyo logístico para el desarrollo de sus eventos o capacitaciones.

En el momento de realizar la solicitud el interesado debe tener definidos los siguientes aspectos: nombre del evento, fecha, hora, duración, nombre del responsable, número de personas, aspectos logísticos requeridos para el evento (mesas, sillas, equipos tecnológicos, alimentos, etc.)

La auxiliar de dirección y talento humano con base en las tarifas de eventos y tarifas de menú de alimentos, envía la cotización (si lo solicitan) con la información correspondiente a la logística del evento, y/o recibe la orden de compra de acuerdo al requerimiento del aliado para confirmar el evento.

6.2 PLANEACIÓN

La auxiliar de dirección y talento humano consolida los eventos y capacitaciones solicitadas para el apoyo logístico, y envía la información específica al coordinador operativo y administrativo, a través del calendario digital.

Esta programación se comparte semanalmente con operarios de mensajería y apoyo logístico, cocina, aseo y portería, a través de la impresión de la programación registrada en el calendario digital.

El líder del proceso evalúa cada una de las solicitudes para verificar la disponibilidad y los recursos requeridos, así como asigna responsabilidades a cada uno de los operarios (operario de apoyo logístico y mensajería, operario de aseo, operarios de cocina) para la organización del servicio.

6.3 EJECUCIÓN

- Los operarios de aseo acondicionan los espacios físicos (aseo salones, sillas, mesas)
- Los operarios de cocina preparan los menús de acuerdo a lo solicitado por el aliado o cliente interno.
- El auxiliar operativo realiza el préstamo de portátiles y equipos necesarios por medio del formato “Constancia de entrega y recibo de equipos” GI-FT-01.

	PROTOCOLO DE APOYO LOGÍSTICO PARA ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN	Código	DE-PT-01
		Versión	03
		Fecha de versión	30/03/2018
		Página 4 de 6	

- El operario de mensajería y apoyo logístico realiza el montaje de equipos audiovisuales. En ausencia de este operario, el aprendiz SENA deberá responder por esta actividad.

Una vez adecuados los espacios el coordinador operativo y administrativo a través del formato de **DE-FT-14 checklist de Apoyo Logístico** verifica el cumplimiento de los requerimientos para el desarrollo del evento, y hace entrega al solicitante responsable dejando registro en el formato en mención, asegurando la conformidad del servicio; si el aliado solicita algún cambio éste será evaluado y autorizado según disponibilidad de la Fundación.

6.4 SEGUIMIENTO

El seguimiento del desarrollo del evento está en cabeza del Coordinador operativo y administrativo con apoyo del equipo de trabajo.

6.5 EVALUACIÓN

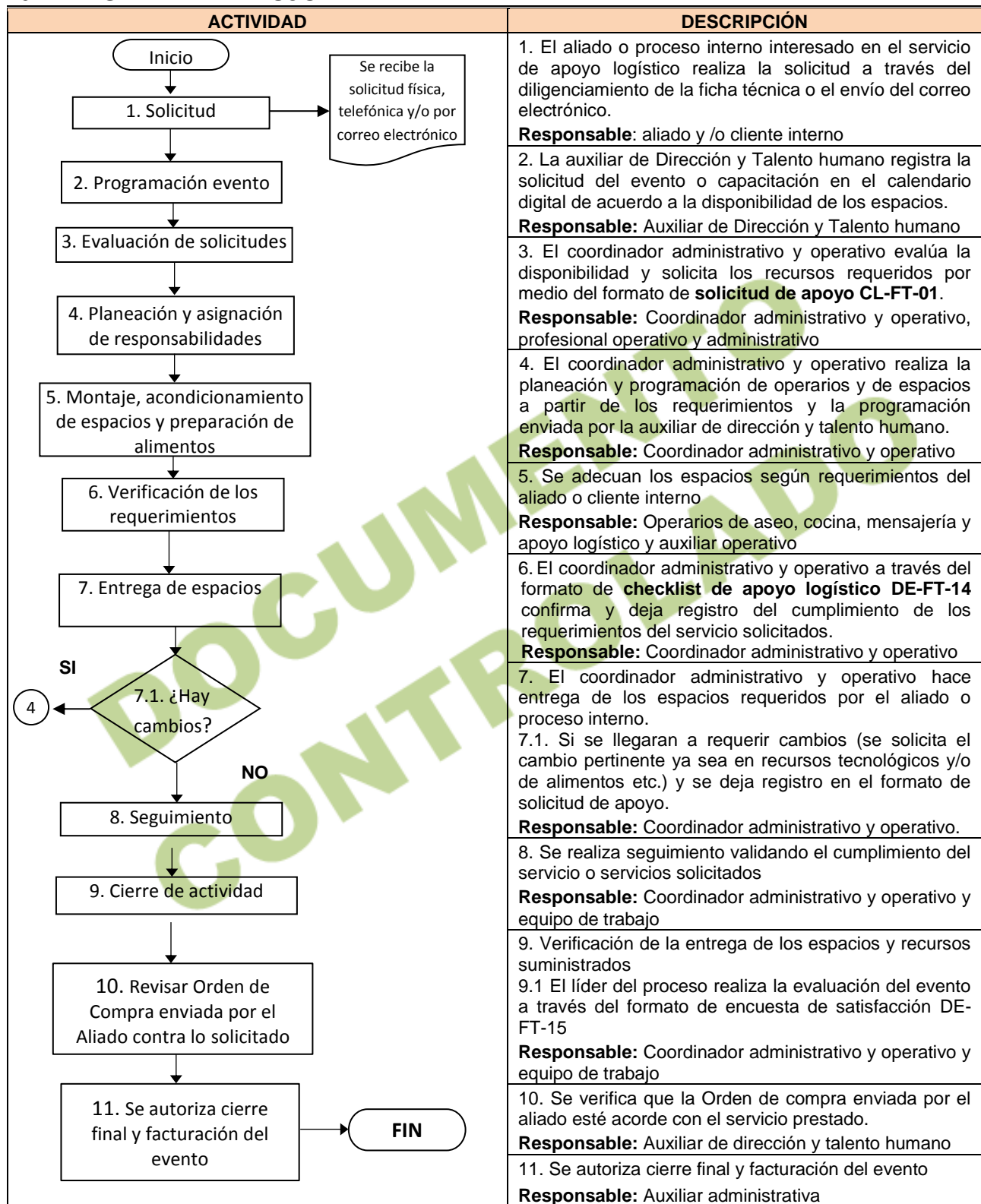
Con el fin de conocer y medir la satisfacción del cliente frente a los servicios prestados se realizarán encuestas de satisfacción las cuales serán luego tabuladas y analizadas para la correspondiente mejora del proceso.

6.6 CIERRE O FACTURACIÓN

La prestación del servicio termina cuando el lugar donde se realizó el evento es adecuado según su estado normal.

Si se presentaron cambios en el desarrollo del evento o capacitación, la Coordinación administrativa y operativa notifica a la auxiliar de Dirección y talento humano con el fin de verificar que la orden de compra corresponda al servicio para autorizar la facturación.

6.7 DIAGRAMA DE FLUJO



7. REGISTROS

- ✓ Cotización
- ✓ Orden de compra (Enviada por el aliado)
- ✓ Ficha técnica (Enviada por el aliado)
- ✓ Programación de actividades (calendario digital)
- ✓ **DE-FT-14:** Checklist de apoyo logístico
- ✓ **DE-FT-15:** Encuesta de satisfacción
- ✓ Tarifas eventos
- ✓ Tarifas de menús y alimentos
- ✓ **CL-FT-01:** Formato solicitud de apoyo
- ✓ **GI-FT-01:** Constancia de entrega y recibo de equipos

8. CONTROL DE CAMBIOS

ÍTEM	FECHA MODIFICACIÓN	DESCRIPCION MODIFICACIÓN	VERSIÓN
1	04 de julio de 2.017	Versión inicial sin cambios- Fecha de aprobación.	01
2	01 de febrero de 2018	Ajustes de nuevas herramientas de programación y responsabilidades específicas de actividades. Se eliminan nombres y firmas del control de revisión, elaboración y aprobación.	02
3	30 de marzo de 2018	Se eliminan los nombres y firmas de los responsables de la elaboración, revisión y aprobación del documento.	03