



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE SERVICIOS LOGISTICOS

CÓDIGO: 130-30.3-01

REVISIÓN: 01

FECHA: 06/10/2017

PROPÓSITO: Prestar el servicio de logística de eventos institucionales, culturales y artísticos, en atención de solicitudes de entidades públicas o particulares, cumpliendo las obligaciones contractuales con miras de lograr la satisfacción de los clientes.

RESPONSABLE: Profesional de Gerencia

AUTORIDAD: Gerencia

FUENTE	→	ENTRADAS	ACTUAR	PLANEAR	SALIDAS	→	PARTE INTERESADA
<p>1. Entidades públicas y privadas → Necesidad de gestionar servicios Logísticos. Requisitos para la organización de los eventos, presupuestos, contratos, convenios.</p> <p>2. Personas naturales o jurídicas, públicas o privadas → Necesidad de Eventos</p> <p>3. Direccionamiento Estratégico → Oportunidades de mejora, necesidades de control si se requiere. Presupuesto asignados para la entidad, Planeación Institucional: Plan Estratégico, Políticas, Objetivos de la empresa , Proyectos institucionales, Planes de Acción, Resultado de la gestión de los cambios del SGC , Resultado de la revisión por la dirección: Decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora, cambios y recursos</p> <p>4. Proceso Gestión Financiera → Recursos financieros asignados, facturación. Informes y registros contables</p> <p>5. Evaluación y Mejora → Seguimiento a planes e indicadores, Mapas de riesgo, Informe de auditoría, Planes de mejoramiento y su seguimiento, Lineamientos del SGC., Programas y planes de auditoría, informes de auditoría.</p> <p>6. Gestión Jurídica → Actuación Judicial o Extrajudicial, asesoría y conceptos jurídicos, Normograma</p> <p>7. Gestión de recursos físicos → Infraestructura mantenida y adecuada para la operación</p> <p>8. Gestión de personal → Personas competentes para los procesos, actividades de formación y de bienestar.</p> <p>9. Gestión Documental → Documentación del SGC y lineamientos para el control de la información documentada. Tablas de retención documental.</p> <p>10. Proveedores → Productos y servicios solicitados y negociados para la ejecución del evento</p>		<p>1. Realizar Planes de Mejoramiento por procesos y seguimiento.</p> <p>2. Implementar acciones preventivas para tratar los riesgos identificados en el mapa de Riesgos</p> <p>3. Generar acciones correctivas y de mejoramiento según el análisis del desempeño del proceso y la identificación de oportunidades de mejora</p> <p>4. Tomar acciones sobre las quejas y reclamos de los clientes según se haya evaluado su necesidad</p>	<p>1. Identificar clientes potenciales y sus requisitos. Planificar la elaboración de ofertas.</p> <p>2. Realizar el análisis técnico, económico y administrativo para la prestación de los servicios logísticos.</p> <p>3. Planificar la logística del evento. Reconocimiento del lugar.</p> <p>4. Planificación de presupuesto según necesidad de la entidad contratante, identificación de productos, servicios a comprar y sus proveedores</p> <p>5. Planear los tiempos del evento y recursos necesarios.</p> <p>6. Definir los mecanismos de atención a cliente, visitantes invitados al eventos</p> <p>7. Planificar montaje y recogida del evento.</p> <p>8. Planificar las actividades y controles del eventos</p> <p>9. Definir lineamientos para atender las manifestaciones de satisfacción de los clientes y evaluar su satisfacción.</p>		<p>1. Eventos Institucionales, artísticos y culturales → Entidades, clientes, invitados, asistentes, público en general.</p> <p>2. Ofertas comerciales, contratos, documentos, Informes de resultados del evento → Entidades clientes</p> <p>3. Solicitud asesoría, conceptos jurídicos, procesos → Gestión Jurídica</p> <p>4. Necesidades de formación, necesidades de personal → Gestión de personal</p> <p>5. Necesidades de documentación, novedades respecto al control de la información documentada de la entidad, Información documentada, clasificación de la información y aplicación de los controles. → Gestión Documental</p> <p>6. Solicitudes de disponibilidad presupuestal, seguimiento de recursos y presupuestos, solicitudes de facturación → Gestión financiera</p> <p>7. Divulgación de la Política de calidad , mecanismos de comunicación → Personal, clientes y proveedores</p> <p>8. Oportunidades de mejora, necesidades de control si se requiere, Necesidad de control y evaluación de los criterios de la Auditoría, Identificación y tratamiento para minimizar los riesgos (Matrices de riesgo), Requisitos Normativos y Reglamentarios, resultados de la operación del proceso. (Información documentada) → Evaluación y Mejora</p> <p>9. Solicitud infraestructura y recursos físicos, solicitud de mantenimientos, reporte de novedades → Gestión de recursos físicos</p> <p>10. Necesidades de recursos, identificación de cambios, oportunidades de mejora, resultados de desempeño de los procesos. → Direccionamiento Estratégico</p> <p>11. Solicitudes, requisitos, resultados de seguimiento, informes, comunicaciones → Proveedores</p>		
			VERIFICAR	HACER			
			<p>1. Realizar seguimiento a los indicadores de gestión del proceso</p> <p>2. Evaluar mapa de riesgos del proceso. Realizar seguimiento a los planes de acción para tratamiento de riesgo</p> <p>3. Revisar los requisitos de los servicios ofrecidos al clientes y de capacidad. Hacer seguimiento a las ofertas presentadas .</p> <p>4. Verificación de los documentos de cliente, permisos para el desarrollo de eventos.</p> <p>5. Revisar contratos</p> <p>6. Hacer seguimiento a la atención , solución y respuesta de las solicitudes de clientes y asistentes</p> <p>7. Hacer seguimiento al desarrollo del evento, ejecución de actividades, control de asistentes, control de recursos, consumibles, alimentación, servicios asociados, control de presupuesto</p>	<p>1. Suscribir el contrato o convenio para la prestación del Servicio Logístico</p> <p>2. Selección y evaluación de proveedores para el suministro de procesos, servicios y productos requeridos</p> <p>3. Desarrollar la logística del evento conforme lo planeado</p> <p>4. Coordinar el desarrollo del evento. Ejecución de actividades del evento.</p> <p>5. Atender necesidades de cliente, invitados y visitantes</p> <p>6. Atender quejas y reclamos de los clientes y tramitar a través de QMA y evaluar satisfacción de los clientes</p> <p>7. Solicitar la facturación, pago y liquidación del contrato. Presentar informes de la ejecución del evento</p>			

8. Hacer seguimiento a la atención, trámite, solución y respuesta de las quejas y reclamos presentadas por los clientes y los resultados de la evaluación de satisfacción.

INFORMACION DOCUMENTADA

1. Procedimiento de Servicios Logísticos

INDICADORES DE GESTIÓN

1. Porcentaje de Ingresos por Servicios Logísticos
2. Porcentaje de clientes satisfechos
3. Efectividad en la negociación en los servicios logísticos
4. Porcentaje de servicios prestados conformes

RECURSOS

1. Equipo de computo con internet
2. Paquete Office
3. Implementos de oficina
4. Servicios de comunicación

REQUISITOS

CLIENTE	Cumplimiento de Eventos en los Tiempos y actividades negociados. Cumplimiento y seguimiento del presupuesto. Satisfacción de asistentes al evento. Atención de solicitudes y manifestaciones de satisfacción
LEGALES Y REGLAMENTARIOS	Ver Normograma
ISO 9001: 2015	4.4, 6.1, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 10.1, 10.2, 10.3
ORGANIZACIÓN	Cumplimiento de metas comerciales. Asegurar la satisfacción de los clientes y el reconocimiento de la entidad. Cuidar la imagen corporativa en el desarrollo de los eventos propios y de la entidad cliente

ELABORO	REVISO	APROBO	FECHA DE APROBACIÓN
NOMBRE: JAVIER JAIMES	NOMBRE: MAURICIO RINCON	NOMBRE: EDILBERTO SALAZAR	06/10/2017
CARGO: COORDINADOR PRISMA CONSULTORIA	CARGO: PROFESIONAL	CARGO: SUBGERENTE	
FECHA: 06/10/2017	FECHA: 06/10/2017	FECHA: 06/10/2017	