

**DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DE UN PLAN DE MEJORA DEL PROCESO
“PRESTACIÓN DEL SERVICIO FERIA (EVENTO)” DEL CENTRO DE
FERIAS, EXPOSICIONES Y CONVENCIONES DE BUCARAMANGA,
CENFER S.A.**

**LUCÍA VERÓNICA MANCILLA FLANTERMESKY
ID: 69240**

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE INGENIERÍA Y ADMINISTRACIÓN
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
FLORIDABLANCA
2009**

**DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DE UN PLAN DE MEJORA DEL PROCESO
“PRESTACIÓN DEL SERVICIO FERIA (EVENTO)” DEL CENTRO DE
FERIAS, EXPOSICIONES Y CONVENCIONES DE BUCARAMANGA,
CENFER S.A.**

**LUCIA VERONICA MANCILLA FLANTERMESKY
ID: 69240**

Trabajo de Grado para optar por el titulo de Ingeniera Industrial

**Director:
Ing. JACQUELINE SANTAMARÍA VALBUENA**

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE INGENIERÍA Y ADMINISTRACIÓN
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
FLORIDABLANCA
2009**

Nota de Aceptación

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Bucaramanga, Octubre de 2009

A Dios quien me ha acompañado en lo largo de mi vida.

A mi familia por su amor, comprensión y paciencia.

A Juan Camilo Serrano por su apoyo.

A mis amigos por su adorable compañía.

A Nico quien es un integrante más de la familia

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer a Dios por guiarme siempre en el camino correcto, por darme sabiduría, salud y serenidad.

A mi mamá y mi nona les quiero dar las gracias por ese apoyo incondicional y sus buenas energías en todo momento por creer en mí.

A Juan Camilo por su compañía, apoyo y comprensión.

A mis amigas Andrea, Paula, Adriana, Jimena, Diana y Laura por brindarme su apoyo, amistad y su compañía durante tantos años.

A Potty y Karol y mis compañeros de estudio, gracias por todos esos buenos momentos que compartimos durante esta etapa de nuestras vidas.

Agradezco a la Universidad Pontifica Bolivariana, a mis profesores en especial a Luís Eduardo Suárez y Jacqueline Santamaría, por sus conocimientos, consejos y enseñanzas.

Por último agradezco a la Doctora Claudia Serrano por darme la oportunidad de aprender y apoyarme en la realización de este proyecto, a todos y cada uno de los funcionarios de Cenfer S.A. por sus aportes, colaboración y cariño; con su ayuda fue posible este trabajo.

CONTENIDO

	pág
INTRODUCCIÓN	12
1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA	14
1.1 ORGANIZACIÓN	14
1.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	15
1.2.1 Misión	20
1.2.2 Visión	20
1.2.3 Valores	20
1.3 RESEÑA HISTÓRICA	20
1.4 PRODUCTOS Y SERVICIOS	21
2. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA	23
3. ANTECEDENTES	25
4. JUSTIFICACIÓN	28
5. OBJETIVOS	30
5.1 OBJETIVO GENERAL	30
5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	30
6. MARCO TEÓRICO	31
6.1 CONTROL TOTAL DE CALIDAD	31
6.2 PLAN DE MEJORA CONTINUA	35
6.3 LOS ELEMENTOS DE LA CULTURA DE LA MEJORA CONTINUA	38
6.4 ADMINISTRACIÓN DEL CAMBIO ORGANIZACIONAL	39
6.5 ALCANCES Y LIMITACIONES	41
6.6 EL ÉXITO EN LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	42
6.7 MODELOS GERENCIALES BÁSICOS	43
6.8 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	50
7. SITUACIÓN ACTUAL DE CENFER S.A.	52
8. ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL CENFER S.A.	DE 55
9. ACTIVIDADES DESARROLLADAS	67

10. DOCUMENTACIÓN DEL PLAN DE MEJORA CONTINUA AL PROCESO PRESTACIÓN DEL SERVICIO FERIA (EVENTO)	69
10.1 SERVICIO ASEO	71
10.1.1 Comunicación del proyecto al personal entrevistado del servicio aseo	71
10.1.2 Cuestionarios del servicio aseo	71
10.1.3 Instructivos del servicio aseo	72
10.1.4 Formatos del servicio aseo	99
10.1.5 Folleto del servicio aseo	110
10.2 SERVICIO MONTAJE	113
10.2.2 Cuestionarios del servicio montaje	113
10.2.3 Instructivo del servicio montaje	114
10.2.4 Formatos del servicio montaje	121
10.3 SERVICIO TAQUILLA	137
10.3.1 Comunicación del proyecto al personal entrevistado del servicio taquilla	137
10.3.2 Cuestionarios del servicio taquilla	137
10.3.3 Instructivo del servicio taquilla	138
10.3.4 Formatos del servicio de taquilla	147
10.3.5 Folleto del servicio taquilla manual	149
10.4 SERVICIO ADICIONALES	152
10.4.1 Comunicación del proyecto al personal entrevistado del servicio adicionales	152
10.4.2 Cuestionarios del servicio adicionales	152
10.4.3 Instructivo del servicio adicionales	153
10.4.4 Formatos del servicio de adicionales	160
10.4.5 Folleto del servicio adicionales	161
10.5 SERVICIO ACREDITACIONES	164
10.5.1 Comunicación del proyecto al personal entrevistado del servicio acreditaciones	164
10.5.2 Cuestionarios del servicio acreditaciones	164
10.5.3 Instructivo del servicio acreditaciones	165

10.5.4 Formatos del servicio de acreditaciones	171
10.5.6 Folleto del servicio acreditaciones	175
10.6 SERVICIO VIGILANCIA	178
10.6.1 Comunicación del proyecto al personal entrevistado del servicio vigilancia	178
10.6.2 Cuestionarios del servicio vigilancia	178
10.6.3 Instructivos del servicio vigilancia	179
10.6.4 Formato del servicio de vigilancia	187
10.7 MODELO DE ENCUESTAS PARA LAS UNIDADES ESTRATÉGICAS DE NEGOCIO (UEN)	189
10.7.1 Encuesta para expositores de la feria	188
10.7.2 Encuesta para visitantes de la feria	190
10.7.3 Encuesta para organizador del evento	191
10.7.4 Encuesta para visitantes del evento	192
CONCLUSIONES	18994
RECOMENDACIONES	196
BIBLIOGRAFÍA	198
WEBGRAFÍA	199
ANEXOS	202

LISTA DE TABLAS

	pág
Tabla 1. Contenido de las encuestas diseñadas por las UEN	52
Tabla 2. Documentación del sistema de gestión de calidad	53
Tabla 3. Análisis interno del proceso prestación del servicio ferial o evento	62
Tabla 4. Documentación plan de mejora continua	69

LISTA DE FIGURAS

	pág
Figura 1. Antigua estructura organizacional	19
Figura 2. Reacción en cadena	32
Figura 3. Diagrama de flujo Deming	33
Figura 4. Espiral de mejora continua	33
Figura 5. Ciclo PHVA Deming	34
Figura 6. Pirámide de la administración total del mejoramiento continuo	36
Figura 7. Tareas que constituyen la pirámide total del mejoramiento	37
Figura 8. El proceso de cambio	40
Figura 9. El ciclo PHVA	46
Figura 10. Relación entre las etapas del método de solución sistemática de problemas	48
Figura 11. Costos de calidad	50
Figura 12. Índice de satisfacción del cliente – Visitante	56
Figura 13. Índice de satisfacción del cliente – Expositor	57
Figura 14. Índice de satisfacción del congreso – Visitante	58
Figura 15. Índice de satisfacción del congreso – Organizador	59
Figura 16. Inversión en mantenimientos correctivos	60
Figura 17. Eficacia en las acciones de mejora	61
Figura 18. Cumplimiento programa capacitación	62

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Mapa de procesos Cenfer S.A.	203
Anexo B. Comunicación del proyecto al personal entrevistado del servicio aseo	204
Anexo C. Cuestionario del servicio aseo para el coordinador operativo	205
Anexo D. Cuestionario del servicio aseo al supervisor de aseo	209
Anexo E. Cuestionario del servicio aseo al auxiliar de aseo	214
Anexo F. Comunicación del proyecto al personal entrevistado del servicio montaje	218
Anexo G. Cuestionario del servicio montaje para el coordinador operativo	219
Anexo H. Cuestionario del servicio montaje para el supervisor de montaje	226
Anexo I. Cuestionario del servicio montaje para el auxiliar de montaje	231
Anexo J. Comunicación del proyecto al personal entrevistado del servicio taquilla	236
Anexo K. Cuestionario del servicio taquilla para la tesorera	237
Anexo L. Cuestionario del servicio taquilla para la auditora Interna	241
Anexo M. Comunicación del proyecto al personal entrevistado del servicio adicionales	246
Anexo N. Cuestionario del servicio de adicionales al Coordinador Operativo	247
Anexo Ñ. Cuestionario del servicio de adicionales para servicio al cliente	250
Anexo O. Cuestionario del servicio adicionales para el guía de pabellón	254
Anexo P. Comunicación del proyecto al personal entrevistado del servicio de acreditaciones	258
Anexo Q. Cuestionario del servicio acreditaciones al coordinador de sistemas	259
Anexo R. Comunicación del proyecto al personal entrevistado del servicio de vigilancia	262
Anexo S. Cuestionario del servicio vigilancia al coordinador de operativo	263

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TÍTULO: DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DE UN PLAN DE MEJORA DEL PROCESO “PRESTACIÓN DEL SERVICIO FERIA (EVENTO)” DEL CENTRO DE FERIAS, EXPOSICIONES Y CONVENCIONES DE BUCARAMANGA, CENFER S.A.

AUTOR(ES): Lucía Verónica Mancilla Flantermesky

FACULTAD: Ingeniería Industrial

DIRECTOR(A): Jacqueline Santamaría Valbuena

RESUMEN

La mejora continua es una herramienta que permite aumentar la productividad e identificar aspectos; y posibilidades de mejora de cada proceso, mediante el cual se establecen objetivos, descripción de actividades y se identifican problemas, y acciones correctivas. Cuando una organización está en proceso de crecimiento, desarrollo y cambio es necesario identificar todos sus procesos y analizarlos minuciosamente. El presente proyecto, llamado **Diseño y Documentación de un Plan de Mejora del Proceso “Prestación del Servicio Ferial (evento)” del Centro de Ferias, Exposiciones y Convenciones de Bucaramanga, Cenfer S.A.** tiene como propósito complementar el sistema de gestión de calidad e introducir la metodología de mejora continua en las seis áreas que comprenden dicho proceso: aseo, montaje, taquilla, adicionales, acreditaciones y vigilancia.

La metodología de trabajo utilizada consistió en realizar un diagnóstico inicial a cada proceso mediante cuestionarios, diseñar los instructivos de trabajo y formatos para cada proceso y documentar el plan de mejora continua con la aprobación de la Dirección Administrativa y Financiera y finalmente socializar los resultados obtenidos en el trabajo. Durante el desarrollo del proyecto se requirió de la colaboración del personal que interviene en el proceso Prestación del Servicio Ferial y el apoyo constante de la dirección administrativa y financiera. Mediante la realización del plan de mejora continua, se detectó la necesidad de actualizar el sistema de gestión de calidad, debido a los cambios ocurridos la estructura organizacional y en los procesos de Cenfer S.A. y se identificaron los problemas con el fin de proponer las acciones correctivas pertinentes enfocadas al mejoramiento continuo de la empresa, buscando así resultados importantes en la calidad del servicio, entorno, ambiente laboral y satisfacción final para el cliente.

PALABRAS CLAVES: Mejora continua, Calidad, Procesos, Acciones correctivas, Productividad.

THESIS OVERVIEW

TITLE: **DESIGN AND DOCUMENTATION OF A PLAN OF IMPROVEMENT OF THE “FAIRGROUND SERVICE (EVENT) PROCESS “OF EL CENTRO DE FERIAS, EXPOSICIONES Y CONVENCIONES DE BUCARAMANGA, CENFER S.A**

AUTHOR: Lucía Verónica Mancilla Flantermesky

FACULTY: Industrial Engineering

DIRECTOR: Jacqueline Santamaría Valbuena

ABSTRACT

The continuous improvement is a tool that allows to increase the productivity and identify aspects; and possibilities of improvement in every process, establishing objectives, activities description, identifying problems, and corrective actions. When an organization is through a growing process, development and changes is necessary to identify all its processes and to analyze them in detail. The present project, called **DESIGN AND DOCUMENTATION OF A PLAN OF IMPROVEMENT OF THE “FAIRGROUND SERVICE (EVENT) PROCESS “OF EL CENTRO DE FERIAS, EXPOSICIONES Y CONVENCIONES DE BUCARAMANGA, CENFER S.A.** has as purpose to complement the quality management system and to introduce the methodology of continuous improvement in the six areas that compose that process: cleanliness, set-up, ticket office, bonus, accreditations and vigilance. The work methodology was to do an initial diagnostic of every process, and to document the plan of continuous improvement with the approval of the Administrative Financial Direction and finally to socialize the working results. During the project development it was required the crew collaboration that intervenes in the Fairground Service process and the constant support of the Administrative Financial Direction. By means of the realization of the continuous improvement plan, it was detected the need of update the quality management system, because of the changes occurred in the organizational structure and in the Cenfer S.A processes as well as it was identified the problems to propose the pertinent corrective actions focused in the company continuous improvement, searching important results in the quality services, environment, laboral environment and the client final satisfaction.

KEYWORDS: Continuous improvement, Quality, Processes, Corrective actions, Productivity.

INTRODUCCIÓN

La mejora continua de un proceso constituye entender los pasos involucrados en el desarrollo de un servicio y apropiarlos para mejorar su calidad contribuyendo así a reducir los costos involucrados en su creación o disminuir su tiempo de desarrollo.

El Centro de Ferias, Exposiciones y Convenciones de Bucaramanga, Cenfer S.A., lleva consigo la tenacidad de una región por proyectarse a los mercados internos y externos con excelentes resultados para mostrar en escasos años de operación. Al mismo tiempo es consciente de la importancia de la aplicación de un mejoramiento continuo dentro de los procedimientos internos del proceso denominado prestación del servicio, que contiene las tres nuevas estrategias de la empresa: ferias para la competitividad, ferias comerciales de entretenimiento y congresos y convenciones.

Este proyecto es el diseño y documentación de un plan de mejora continua del proceso prestación del servicio ferial (evento) de Cenfer S.A., mediante el cual se alcanzarán resultados importantes relacionados con aspectos como: mejora en la calidad de la prestación del servicio y satisfacción final para el cliente.

La elaboración del plan de mejora continua está basado en fundamentos teóricos y en una metodología que se utiliza para la elaboración de proyectos de mejora continua que puede beneficiar la eficiencia y productividad de la empresa, asignando responsabilidades y disminuyendo las pérdidas económicas.

Con un mejoramiento continuo se pretende dar apoyo al proceso prestación del servicio, suministrando una respuesta a la necesidad de mejorar; eliminando los despilfarros producidos por el desorden y la falta de asignación de las actividades rutinarias y no rutinarias de los empleados fijos y del personal de apoyo, con el fin de generar un aumento de la calidad y servicio.

Es básico partir del supuesto de que el factor crítico influye en la calidad del servicio pero es la calidad del proceso en desarrollo, la que se encuentra determinada por la interacción de recursos como: personas, tecnologías, organización y datos. En este caso los resultados dependerán de la calidad del proceso y la relación que se logra con todas las áreas de la empresa y las personas involucradas.

El trabajo consistió en el análisis de las 6 áreas de mejora que comprende el proceso prestación del servicio: aseo, montaje, taquilla, adicionales, acreditaciones y vigilancia; detectadas por la Dirección Administrativa y Financiera y posteriormente se da paso a la reflexión y propuesta de acciones concretas para su mejora.

Las actividades a realizar, se regirán por la siguiente metodología de trabajo:

- **Diagnóstico inicial.** Por medio de estudios a las encuestas aplicadas a los expositores, visitantes y organizadores de las ferias o eventos y resultados obtenidos en los indicadores de gestión y encuestas realizadas al personal que interviene en el proceso de prestación del servicio en Cenfer S.A.; se identificarán las situaciones a mejorar.
- **Diseño.** Teniendo en cuenta la información obtenida en las encuestas e indicadores, se procede a diseñar los instructivos y formatos para cada uno de los procesos que intervienen en la prestación del servicio.
- **Documentación.** Una vez diseñados los instructivos de trabajo y sus respectivos formatos para los procesos que intervienen en la prestación del servicio, estos deben ser aprobados por la Directora Administrativa y Financiera.
- **Socialización.** Por medio de comunicaciones y reuniones programadas con los involucrados en el proceso de prestación del servicio, se hará la exposición del plan de mejora continua que se va a implementar, con el fin de generar motivación, estimular al personal, y responsabilizar a todos dentro del proceso de cambio.

La metodología de trabajo se hizo lo más participativa posible, teniendo en cuenta que se pretende la realización y finalmente la puesta en marcha del plan de mejora continua, implicando a todo el personal que interviene en los procesos de prestación del servicio y que sirva para dar respuesta a las necesidades que pueda demandar dicho proceso en Cenfer S.A..

Este plan de mejora continua del proceso prestación del servicio ferial (evento) para el Centro de Ferias Exposiciones y Convenciones de Bucaramanga, es el fruto de todo un compromiso de mejora del personal y sus directivos, tomando como criterio principal la confianza en el equipo humano que presta sus servicios en Cenfer S.A.

1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

1.1 ORGANIZACIÓN

Nombre de la empresa	Centro de Ferias, Exposiciones y Convenciones de Bucaramanga, CENFER S.A.
Nit	800.151.720-4
Representante Legal	Gerente: Juan Carlos Rincón Liévano
Número de empleados	Cenfer : 14 empleados vinculados directamente. Cencop Ltda: 15 empleados vinculados por medio de la cooperativa.
Teléfono	6822222
Dirección	Km. 6 Vía Girón
Nombre y cargo del Supervisor técnico	Claudia Serrano Muñoz Contador Público UNAB Directora Administrativa y Financiera
Actividad Económica	Sector servicios

Descripción del área específica de trabajo. El área de trabajo donde se desarrollará el proyecto es el proceso prestación del servicio ferial (evento) de la empresa Cenfer S.A., la cual tiene a cargo las siguientes áreas: aseo, montaje, taquilla, adicionales, acreditaciones y vigilancia. (Ver anexo A. Mapa de procesos de Cenfer S.A.)

Aseo. Debe mantener en perfectas condiciones de higiene y limpieza las diferentes áreas y elementos requeridos en la prestación del servicio.

Montaje. Tiene en cuenta actividades como distribución de planta de la feria o evento, solicitud de personal de apoyo, actualización de planos, montaje, entrega de montaje según las especificaciones, desmontaje de los diferentes eventos ofrecidos por la empresa.

Taquilla. Se encarga de registrar y controlar el ingreso de dineros y visitantes al recinto ferial en la realización de sus propias ferias y de terceros, ofreciendo un servicio ágil y amable.

Adicionales. Es necesario proporcionar los elementos adicionales requeridos por los expositores de las diferentes ferias o eventos realizados.

Acreditación. Certifica a los expositores de las ferias organizadas directamente por CENFER S.A., con el propósito de facilitar su acceso al recinto y sus servicios; además de garantizar la seguridad de las instalaciones y los productos exhibidos.

Vigilancia. Está a cargo de garantizar la protección y seguridad del recinto ferial, sus funcionarios, expositores y visitantes en la realización de ferias o eventos.¹

1.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La estructura organizacional de Cenfer S.A., se muestra en la Figura 1. Debido a la nueva estrategia que se está implementando, la dirección de ventas y mercadeo presentará una posible modificación en su estructura.

La empresa está organizada en direcciones, que se describen brevemente a continuación:

Gerente. Es el representante legal de la empresa y reporta a la junta directiva sobre el desarrollo de los planes, proyectos, presupuestos y la gestión general de la empresa. Orienta la ejecución de las actividades generales de la organización y del sistema de gestión de calidad.

Auditoría interna. Dar un manejo adecuado de los recursos monetarios de la empresa en los puntos de operación y que se cumplan las políticas de contratación dentro de la organización.

Dirección administrativa y financiera. Planear, coordinar y desarrollar los procesos administrativos (selección, contratación, remuneración, promoción, capacitación y desarrollo del personal, clima organizacional y comunicaciones internas).

Dirección de ferias para la competitividad. Garantizar la comercialización de los diferentes productos de la empresa, mediante la planeación inicial de las ferias para la competitividad hasta la estrategia de ventas.

¹ Manual de calidad, CENFER S.A.

Dirección de ferias comerciales de entretenimiento. Garantizar la comercialización de los diferentes productos de la empresa, mediante la planeación inicial de las ferias comerciales de entretenimiento hasta la estrategia de ventas.

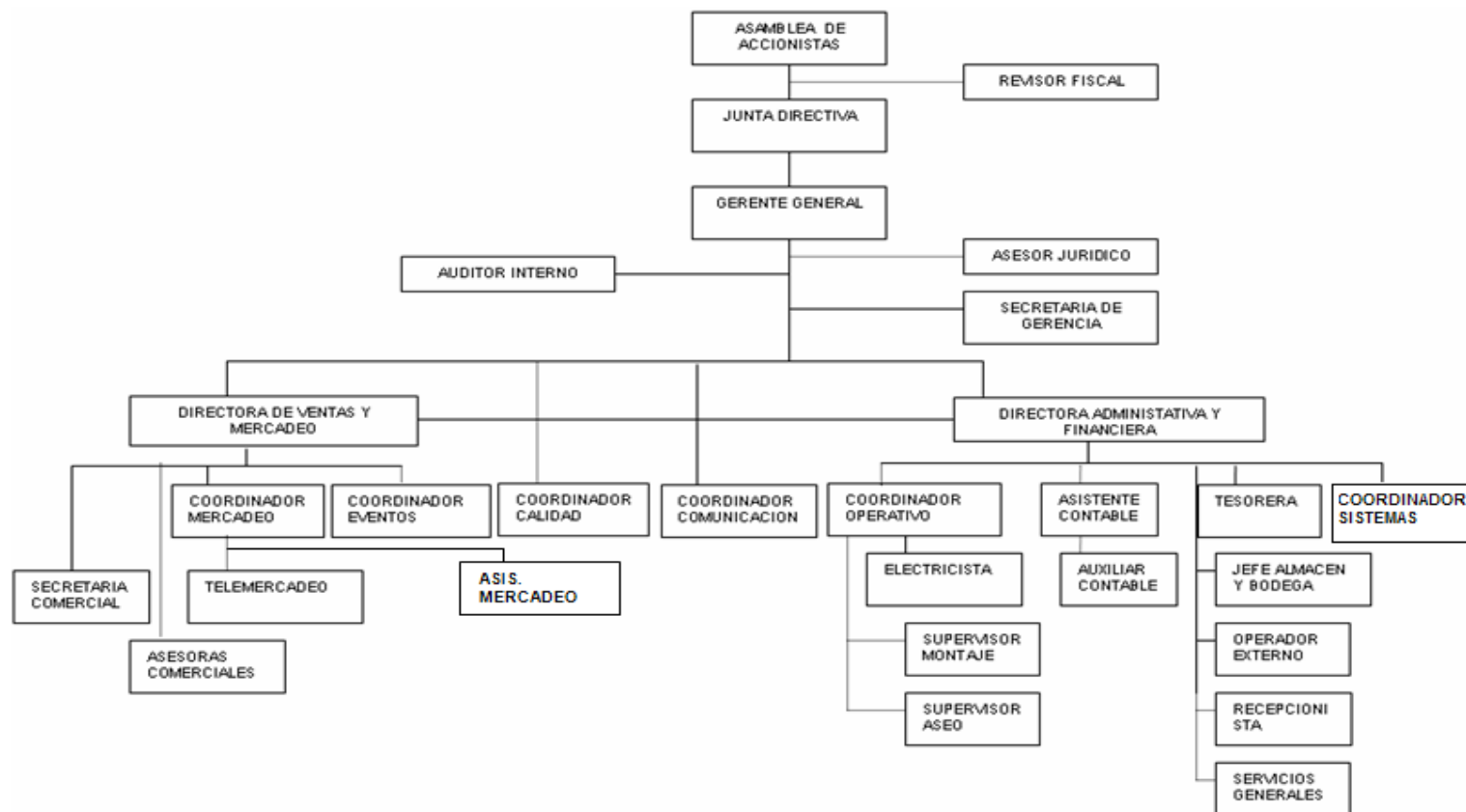
Dirección de congresos y convenciones. Garantizar la comercialización de los diferentes productos de la empresa, mediante la planeación inicial de congresos y convenciones hasta la estrategia de ventas.

Coordinación de comunicaciones. Es el encargado de crear, organizar, coordinar y desarrollar las estrategias de prensa y publicidad, de cada una de las ferias y eventos que la misma programe a lo largo del año.

Coordinación operativa. Planear, dirigir y controlar el montaje de ferias y eventos, las actividades de cuidado y preservación (aseo) y el mantenimiento de la planta física en términos del manejo de tiempo, requerimientos del evento, personal y recursos propios de la empresa (financieros, infraestructura, etc).²

² Manual de funciones, CENFER S.A.

Figura 1. Antigua estructura organizacional



Fuente: Manual de funciones, Cenfer S.A.

1.2.1 Misión. Somos una empresa que a través de la organización de ferias, exposiciones, eventos, congresos y convenciones, atraemos flujos de talentos, ideas, capitales y oportunidades de contactos efectivos, para que conecten a Bucaramanga y Santander con el mundo, promoviendo su desarrollo. Contamos con un equipo humano calificado y comprometido con la calidad y la satisfacción de nuestros clientes.

1.2.2 Visión. Seremos reconocidos en Colombia, en el 2014, como el centro de eventos del oriente y un gran aliado para la organización de ferias, exposiciones, eventos, congresos y convenciones rentables y de operación impecable; ofreciéndoles a nuestros clientes, experiencias inolvidables que superarán siempre sus expectativas.

Lograremos nuestra visión, alineando al equipo de trabajo con la estrategia de la compañía, brindándoles oportunidades de mejoramiento profesional y justa remuneración a partir de resultados.

1.2.3 Valores.

Equidad
Credibilidad
Responsabilidad
Respeto
Honestidad
Cumplimiento
Amabilidad
Profesionalismo ³

1.3 RESEÑA HISTÓRICA

CENFER S.A. es el resultado de una iniciativa privada originada en el interés de los empresarios y gremios económicos de la región de contar con una herramienta eficaz para promover el desarrollo de la región y las exportaciones en un mercado abierto y de economía globalizada; aprovechando la tradición ferial de la ciudad que se evidenciaba en eventos de gran tradición como la Feria de Bucaramanga, Expohogar y la Feria Artesanal, entre otros.

³ CENFER S.A. 2.008; Disponible desde Internet en:< www.cenfer.com> [con acceso el 24/03/2009].

Es así como a principios de los 90 se iniciaron la gestiones para obtener los recursos necesarios que hicieran posible la construcción del recinto, siguiendo los parámetros y estándares internacionales en lugares de este tipo.

A partir de entonces la sociedad se dio a la tarea de obtener los recursos necesarios para dar inicio a la obra en Mayo de 1994, bajo la dirección de Urbanas S.A. y con el diseño arquitectónico de Rafael Maldonado Tapias, y en Abril 27 de 1995 se abrió el recinto con el I Salón del Automóvil y Autopartes.

Su calendario ferial se diseñó con base en los más importantes sectores económicos de la región, especialmente aquellos con potencial exportador, al igual que teniendo en cuenta la tradición ferial existente en la ciudad.

Sectores como el cuero y calzado, las confecciones, el mueble y la madera, alimentos y bebidas, comercio, artesanías, entre otros, tienen su más importante expresión en las distintas ferias programadas, que año a año atraen un mayor número de visitantes y compradores del país y del exterior.⁴

1.4 PRODUCTOS Y SERVICIOS

El Centro de Ferias, Exposiciones y Convenciones de Bucaramanga, Cenfer S.A., cuenta con tres líneas de producto distintas: organizador directo, en asocio y arriendo a terceros, ofreciendo los siguientes productos:

Ferias para la competitividad. Identificados los clusters grandes y emergentes en Santander, se busca promover la consolidación de los negocios dentro de la misma feria.

Actualmente se manejan 4 ferias que son:

- Asoinducals
- Eimi
- Santander Fashion Week
- Agroferia

⁴ CENFER S.A. 2.008. Disponible desde Internet en: <www.cenfer.com> [con acceso el 24/03/2009].

Ferias comerciales de entretenimiento. A través de un ambiente multifuncional, dirigido todos los miembros de la familia se ofrecerá actividades para todos, fomentando la recreación y al mismo tiempo el comercio.

Actualmente se manejan 5 tipos de formatos los cuáles son:

- Feria de artesanías
- Motorshow
- Sonido sobre ruedas
- Feria ganadera
- Feria del hogar

Congresos y convenciones. Programas para propiciar el ambiente de aprendizaje y promover el turismo santandereano, utilizando la infraestructura de Bucaramanga y sus alrededores.

Algunos de los congresos y convenciones que se programaron para el año 2.009 son:

- Congreso de Endocrinología
- Simposio de calentamiento global
- Convención nacional de Alcohólicos Anónimos
- Foro nacional del caucho
- Congreso de centrales de esterilización

2. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA

El alcance del sistema de gestión de la calidad del Centro de Ferias, Exposiciones y Convenciones de Bucaramanga Cenfer S.A. se ha definido como: “Diseño, desarrollo, organización, promoción y realización de ferias, exposiciones generales y especializadas, eventos y alquiler de bienes muebles e inmuebles para la organización de eventos, exposiciones y ferias”.

La nueva estrategia de la empresa Cenfer S.A. enfocada en la realización de ferias o eventos ofrece los siguientes productos:

- Ferias para la competitividad: Identificados los clusters grandes y emergentes en Santander, se busca promover la consolidación de los negocios dentro de la misma feria.
- Ferias comerciales de entretenimiento: A través de un ambiente multifuncional, dirigido a todos los miembros de la familia se ofrecerá actividades, fomentando la recreación y al mismo tiempo el comercio.
- Congresos y convenciones: Programas para propiciar el ambiente de aprendizaje y promover el turismo santandereano, utilizando la infraestructura de Bucaramanga y sus alrededores.

El proceso que presenta falencias y el cual es motivo de estudio es el denominado prestación del servicio ferial (evento) que contiene: montaje, vigilancia, aseo, taquilla, acreditaciones y adicionales. Por esta razón surge la necesidad de complementar la documentación que contiene el sistema de gestión de calidad desarrollado en la empresa por medio de la creación de instructivos de trabajo y formatos en cada una de las áreas que intervienen en el proceso prestación del servicio ferial; a través del diseño y documentación de un plan de mejora continua del proceso denominado prestación del servicio del Centro de Ferias, Exposiciones y Convenciones de Bucaramanga, Cenfer S.A.

Cenfer S.A. actualmente cuenta con una caracterización y un instructivo para cada uno de los procesos que intervienen en la prestación del servicio y algunos formatos pero esta documentación no es suficiente ni detallada, por lo tanto es necesario ampliarla por medio del plan de mejora continua, creando más

instructivos de trabajo y formatos para los procesos que intervienen en la prestación del servicio ferial (evento).

Algunos aspectos claves a tener en cuenta en el desarrollo del plan de mejora son:

- Planeación de las actividades a realizar en cada uno de los procesos.
- Asignación de actividades permanentes o feriales.
- Realización de un presupuesto de insumos.

Mediante los cuestionarios que se utilizarán durante la ejecución del proyecto para recolectar información, se conocerá de manera clara y precisa el estado actual de la empresa desde el punto de vista de los trabajadores que intervienen en el proceso denominado prestación del servicio ferial (evento) de Cenfer S.A.

3. ANTECEDENTES

El Centro de Ferias, Exposiciones y Convenciones de Bucaramanga, Cenfer S.A., cuenta con tres líneas de producto distintas como organizador directo, en asocio y arriendo a terceros, ofreciendo los siguientes productos:

- Ferias para la competitividad
- Ferias comerciales de entretenimiento
- Congresos y convenciones

Cenfer S.A., se constituyó como el tercer recinto ferial del país después de Corferias y el Palacio de Exposiciones de Medellín, en recibir la certificación de calidad ISO 9001: 2000 por parte del Icontec en el año 2.006.

Tras la notificación de este logro por parte del Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, Icontec, que evaluó el alcance bajo el cual fue certificado el recinto ferial: diseño, desarrollo, organización, promoción y realización de ferias, exposiciones generales y especializadas, eventos y alquiler de bienes e inmuebles para la organización de eventos, exposiciones y ferias.⁵

El 9 de mayo de 2009 el Icontec, ratificó la certificación de calidad que le entregó al Centro de Ferias, Exposiciones y Convenciones de Bucaramanga, Cenfer S.A. el 22 de febrero de 2006.

La reciente ratificación de la certificación de calidad a Cenfer S.A. estuvo a cargo del profesional Jorge Enrique Pinto, quien en representación del Icontec evaluó en una auditoria de seguimiento cada uno de los procesos de operación y funcionamiento del Centro de Ferias, Exposiciones y Convenciones de Bucaramanga.⁶

Actualmente en Cenfer S.A. se han presentado cambios en los procesos de prestación del servicio y la creación de nuevos cargos motivo por el cual se está actualizando el manual de funciones y los instructivos de trabajo y formatos incluidos en el sistema de gestión de calidad.

⁵ Cenfer recibe certificación de calidad por parte del Icontec. Disponible desde internet en: <<http://www.cenfer.com/v2/detallenoticia.php?idnoticia=21&seccion=6>> [Con acceso el 08-09-2009]

⁶ Icontec ratifica certificación de calidad. Disponible desde internet en: <<http://www.cenfer.com/v2/detallenoticia.php?idnoticia=25&seccion=6>> [Con acceso el 08-09-2009]

Además de Cenfer S.A. existen otros recintos a nivel regional que se están promoviendo cómo:

- Parque Interactivo de Ciencia y Tecnología de Bucaramanga, Neomundo.
- Centro Cultural del Oriente Colombiano
- Coliseo Peralta
- Centro de Eventos y Negocios de Bucaramanga, Hotel Chicamocha.
- Hotel Dann Carlton

A nivel nacional se destacan los siguientes recintos:

- Centro de convenciones y exposiciones Cartagena de indias Julio Cesar Turbay Ayala
- Centro de convenciones Las Américas, Cartagena.
- Centro de convenciones Santamar Estelar, Santa Marta.
- Centro de convenciones Irotama, Santa Marta.
- Recinto ferial y centro de convenciones Plaza Mayor, Medellín.
- Centro de convenciones Palacio de Exposiciones, Medellín.
- Centro de convenciones Hotel Intercontinental, Medellín.
- Centro de convenciones y exposiciones Gonzalo Jiménez de Quesada, Bogotá D.C.
- Corferias, Bogotá.
- Centro de convenciones Hotel Tequendama Crowne Plaza.
- Centro de eventos Valle del Pacífico.
- Centro de ferias, exposiciones y convenciones Expofuturo, Pereira.
- Centro de convenciones Recinto del pensamiento, Manizales.
- Centro cultural y de convenciones Los fundadores, Manizales.

Los recintos que cuentan con una certificación ISO 9001 son:

- Plaza Mayor, Medellín.
- El Centro de Convenciones Hotel Tequendama Crowne Plaza cuenta con las siguientes certificaciones:

Certificación de gestión de la calidad en la norma internacional ISO 9001:2000 aplicable a la prestación de servicio de alojamiento, alimentos y bebidas y de reuniones y eventos, expedido por ICONTEC.

Certificado de calidad turística de clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje. Categorización de cinco estrellas.

ISO 14001:2004 SGS: Certificado de gestión ambiental en todos sus procesos para la prestación de servicios de alojamiento, alimentos y bebidas y de reuniones y eventos.

ISO NTCGP1000:2004 SGS: Certificado de gestión de la calidad para empresas del estado en todos sus procesos para la prestación de servicios de alojamiento, alimentos y bebidas y de reuniones y eventos.⁷

- Corferias, Bogotá.

“Implantó un nuevo sistema de calidad durante el 2006, por lo que obtuvo la certificación ISO 9001 versión 2000, la cual le permite acceder a dos acreditaciones internacionales, la UNAB de Estados Unidos y la TGA de Alemania, circunstancia que contribuye al proceso de internacionalización. Así mismo, se aprobó el primer Código de Ética de la entidad”.⁸

Según la información consultada relacionada con los lugares que realizan actividades similares al Centro de Ferias, Exposiciones y Convenciones de Bucaramanga Cenfer S.A., ninguno de estos sitios ha realizado un plan de mejora continua.

Solo algunos de dichos recintos cuentan con la certificación ISO 9001 y otras certificaciones y reconocimientos.

⁷ Certificaciones y reconocimientos. Disponible desde internet en : <<http://www.cptequendama.com.co/certificaciones.html>> [con acceso el 25-02-2009]

⁸ Corferias le apunta a su modernización, innovación e internacionalización, sus nuevos ejes estratégicos. Disponible desde internet en: http://www.corferias.com/index.cfm?doc=noticias_detalledVersion=1&Intldioma=1&Strldioma=es [con acceso el 25-02-2009]

4. JUSTIFICACIÓN

Hoy en día es muy importante obtener ventajas a través del mejoramiento de los procesos: reducir costos, obtener beneficios económicos, aumentar la productividad y satisfacción del cliente.

La idea de proponer una estrategia basada en un plan de mejora continua para la empresa Cenfer S.A., más que ser una herramienta que ayude a identificar problemas, representa una oportunidad para generar cambios.

La empresa Cenfer S.A. es consciente de la necesidad de actualizar y mejorar la documentación existente en el manual de calidad debido a los cambios en la estructura organizacional y las nuevas funciones y responsabilidades del proceso prestación del servicio.

Mediante el diseño y documentación del plan de mejora continua y su posterior implementación por parte de la empresa se busca: establecer lineamientos de trabajo, organizar al equipo de trabajo con base en la definición de roles, mejorar la calidad en la prestación del servicio, asignar responsabilidades y funciones; permitiendo realizar las modificaciones requeridas a los procesos.

Cenfer S.A. está utilizando indicadores relacionados directamente con el proceso prestación del servicio para cada feria con el fin de evaluar y generar acciones correctivas. Dichos indicadores son:

- Índice de satisfacción al cliente - Visitante
- Índice de satisfacción al cliente – Expositor
- Índice de satisfacción del congreso – Visitante
- Índice de satisfacción del congreso - Organizador

Los datos que alimentan los indicadores nombrados anteriormente están relacionados con la información obtenida en las encuestas aplicadas a expositores, visitantes y organizadores durante las ferias o eventos; hasta el momento la utilización de estos indicadores ha sido favorable al conocer la opinión de los asistentes y generar acciones de mejora para los futuros eventos.

Una vez terminada la feria o evento se hace una reunión con el personal de Cenfer y se dan a conocer los resultados de los indicadores con el fin de identificar las fortalezas y debilidades que se presentaron en el evento.

El proyecto, enfocado en el diseño y documentación de un plan de mejora continua, se debe realizar porque permite conocer e interactuar con el sistema de gestión de la calidad, identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas y con base en los conocimientos adquiridos durante la carrera universitaria aplicarlos en los procesos generando modificaciones y acciones correctivas o de mejora.

Los profesionales de ingeniería industrial, se interesan en incrementar la eficiencia de los procesos y en disminuir los costos sin afectar la calidad del servicio, en este caso por medio del diseño y documentación del plan de mejora continua del proceso prestación del servicio ferial (evento) de la empresa Cenfer S.A.

Los principales beneficiados del estudio realizado en la empresa Cenfer S.A. son los procesos que intervienen en la prestación del servicio ferial junto con los clientes sea expositor, visitante y organizador.

A futuro se debería tener en cuenta otros procesos que intervienen en la realización de ferias (eventos) y que puedan llegar a ser motivo de estudio cómo: investigación de mercados, diseño del producto ferial, publicidad, ventas y comunicación.

5. OBJETIVOS

5.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar y Documentar un plan de mejora continua para el proceso denominado “Prestación del Servicio Ferial (evento)” de la empresa Cenfer S.A.

5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar la situación del proceso denominado prestación del servicio ferial (evento) de la empresa Cenfer S.A., para establecer su estado actual y de esta manera determinar decisiones y acciones a desarrollar.
- Identificar y documentar el proceso denominado prestación del servicio ferial (evento) al cual pertenecen: montaje, vigilancia, aseo, taquilla, acreditaciones y adicionales.
- Elaborar los instructivos y formatos para cada una de las áreas que intervienen en el proceso denominado prestación del servicio.
- Informar al personal que interviene en el proceso prestación del servicio ferial o evento mediante comunicaciones escritas y reuniones.

6. MARCO TEÓRICO

6.1 CONTROL TOTAL DE CALIDAD

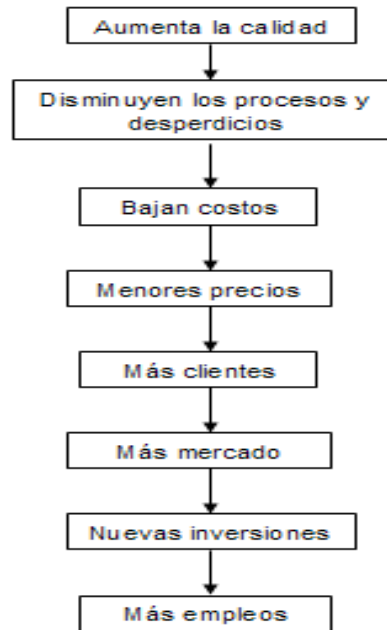
“La filosofía Deming está íntimamente relacionada con el control total de calidad, también conocido como el proceso de mejoramiento de la calidad o de mejora continua. Como experto en estadística, el doctor Deming se propuso a buscar las fuentes de mejoramiento de la calidad, en vista de que los métodos estadísticos no funcionaban, reflexionó acerca de las causas de dicho fracaso y creó la filosofía Deming, cuyas principales aportaciones son”.⁹

La reacción en cadena. Mediante el esquema de la figura 2 en donde se muestran los múltiples beneficios de la calidad, es posible comprender las enormes ventajas que implica la filosofía de Deming: Si se mejora la calidad se reducen los costos de no calidad al disminuir los reprocesos y desperdicios, y esto originará que los precios de venta sean menores con un consecuente incremento de los clientes y del mercado, situación que a su vez elevará los rendimientos y utilidades tanto de las empresas como de los empleados. Al existir mayores rendimientos se propiciará una mayor posibilidad de expansión y creación de nuevas inversiones y fuentes de trabajo.¹⁰

⁹ Edwards Deming, Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis, Díaz Santos, Madrid, 1989, Citado por: MÜNCH GALINDO, Lourdes. Calidad y mejora continua: Principios para la competitividad y la productividad, México: Trilla, 2005. p. 32.

¹⁰ MÜNCH GALINDO, Lourdes. Calidad y mejora continua: Principios para la competitividad y la productividad, México: Trilla, 2005. p. 32.

Figura 2. Reacción en cadena



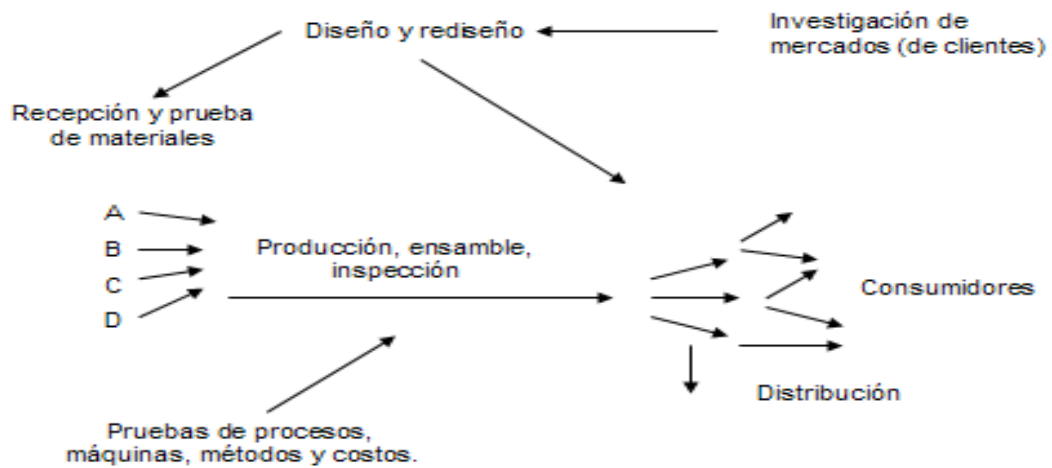
Fuente: MÜNCH GALINDO, Lourdes. Calidad y mejora continua: Principios para la competitividad y la productividad, México: Trilla, 2005. p. 33.

El diagrama de flujo Deming. Presenta un resumen integral de todos los factores que son indispensables en el proceso de mejora continua, que inicia y concluye con la satisfacción de las necesidades del cliente; para Deming el cliente es el factor clave del proceso. Ver figura 3.

Deming considera a la calidad como un proceso integral, ya que abarca todas las actividades de producción y de servicio; enfatiza la importancia del cliente externo y el cliente interno como elementos fundamentales en el proceso de mejora continua.¹¹

¹¹ Ibid., p. 32.

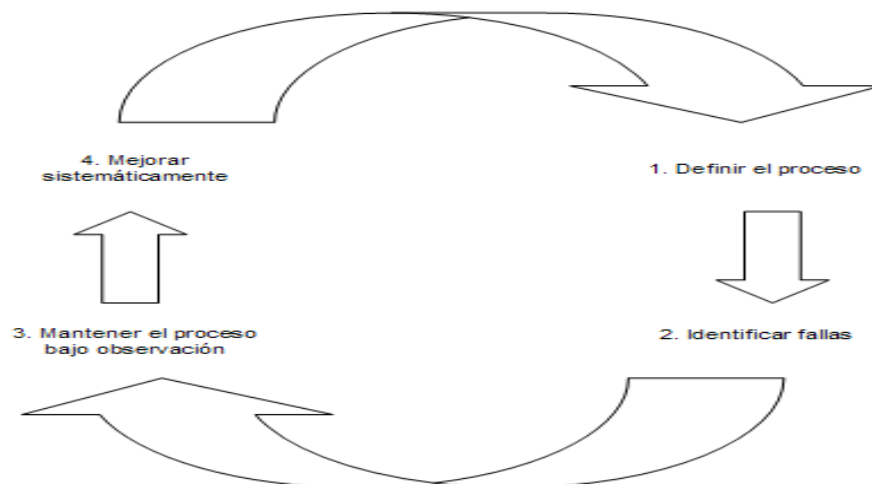
Figura 3. Diagrama de flujo Deming



Fuente: MÜNCH GALINDO, Lourdes. Calidad y mejora continua: Principios para la competitividad y la productividad, México: Trilla, 2005. p. 33.

La espiral de mejora continua: Deming postula que la baja calidad significa altos costos. Ver figura 4.

Figura 4. Espiral de mejora continua



Fuente: MÜNCH GALINDO, Lourdes. Calidad y mejora continua: Principios para la competitividad y la productividad, México: Trilla, 2005. p. 34.

El ciclo PHVA. Este ciclo muestra las etapas para lograr la mejora continua: planificar, hacer, verificar y actuar. Ver figura 5.

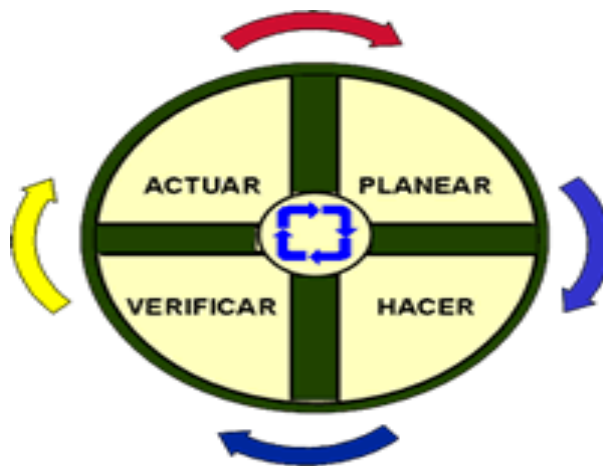
Planear. Planificar consiste en decidir las acciones necesarias para prevenir, controlar y eliminar las variables que originan las diferencias entre las necesidades del cliente y la ejecución del proceso.

Hacer. Significa llevar el plan a la acción previos ensayos, para observar el comportamiento en la manipulación de las variables. Los ensayos deben efectuarse en un laboratorio, para esto será necesario educar a todo el personal.

Verificar. Aplicar el análisis estadístico al nuevo proceso para determinar la reducción de las desviaciones.

Actuar. Esta fase supone poner en práctica las modificaciones detectadas en la fase anterior disminuyendo la diferencia entre las necesidades del cliente y la ejecución del proceso. En esta fase la retroalimenta la planificación para optimizar las variables manipulables del proceso.¹²

Figura 5. Ciclo PHVA Deming



Fuente: Referencia tomada en la página [en línea]
<http://www.asesaludputumayo.com/imagenes/ciclopva.gif> Recuperado: 22/03/09

¹² Ibid., p. 35

6.2 PLAN DE MEJORA CONTINUA

Es un documento que representa la actividad imprescindible de todo programa de gestión de calidad, el que más necesita de un enfoque interno y de autocompromiso. Inicia con la identificación de una oportunidad de mejora en algún aspecto de los servicios que se está ofreciendo.

Es una actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y es el proceso mediante el cual se establecen objetivos y se identifican oportunidades para la mejora.

Es un proceso continuo a través del uso de los hallazgos y las conclusiones de la auditoria, el análisis de datos, de la revisión por la dirección u otros medios y generalmente conduce a la acción correctiva y preventiva.¹³

Hacer funcionar el proceso de mejoramiento. Casi todas las herramientas de mejoramiento que las organizaciones han probado son buenas bajo condiciones apropiadas. Infortunadamente la mayoría de los casos se ha hecho lo correcto pero en forma poco efectiva, minimizando en consecuencia las ganancias potenciales de la actividad. La clave para realizar una implementación exitosa del plan de mejoramiento es un excelente proceso de administración del cambio. Con el propósito de asegurar que las actividades de mejoramiento tengan éxito, las actividades de administración del cambio organizacional deben formar parte integral del plan de mejoramiento.¹⁴

Las metodologías para el mejoramiento tienen impacto entre sí. La clave consiste en advertir que cada actividad de mejoramiento puede tener cualquiera de estos resultados:

- Un impacto positivo en todas las metodologías.
- Un impacto positivo en una o más de las metodologías, y un impacto negativo en las demás.
- Un impacto positivo en una o más de las metodologías, y ningún impacto en las otras.

¹³ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de gestión de calidad: fundamentos y vocabulario. NTC-ISO 9000. Bogotá D.C.:2006. p. 12.

¹⁴ HARRINGTON, H. James y HARRINGTON, James S. Administración total del mejoramiento continuo: La nueva generación. Bogota D.C.: McGraw-Hill, 1997. p. 110-111.

- Un impacto positivo en una o más de las metodologías; ningún impacto en una o más, y un impacto negativo en una o más de éstas.

Todo mejoramiento es un cambio, pero no todo cambio es un mejoramiento. La interacción total de todos los cambios debe ser evaluada antes de que éste se implemente.

La fusión de las metodologías de mejoramiento. Con el propósito de fusionar las muchas facetas del mejoramiento, se ha desarrollado una metodología combinada llamada “Administración total del mejoramiento continuo (ATMC)”. La pirámide de cinco niveles en la figura 6, representa esta nueva metodología¹⁵.

Figura 6. Pirámide de la administración total del mejoramiento continuo.



Fuente: HARRINGTON, H. James y HARRINGTON, James S. Administración total del mejoramiento continuo: La nueva generación. Bogota D.C.: McGraw-Hill, 1997. p.20.

- **Nivel 1 Dirección.** En este nivel los bloques de construcción desarrollan la estrategia que establecerá la dirección futura del proceso de mejoramiento y concentrarán la energía de la organización en relaciones de negocios clave.

¹⁵ Ibíd., p. 19-20.

- **Nivel 2 Conceptos básicos.** En este nivel, los bloques de construcción introducen en la organización las metodologías básicas de mejoramiento y las integran a las actividades normales de negocios.
- **Nivel 3 Proceso de despacho.** En este nivel, los bloques de construcción, se concentran en los procesos que dirigen las industrias de productos y servicios, haciendo la organización más efectiva, eficiente y adaptable, a medida que se reducen costos, tiempo de ciclo y variación.
- **Nivel 4 Impacto organizacional.** En este nivel los bloques de construcción desarrollan nuevas mediciones y estructuras organizacionales.
- **Nivel 5 Retribución y reconocimiento:** En este nivel los bloques de construcción se concentra en el desarrollo de un sistema de retribución y reconocimiento que proporcione retribuciones financieras y no financieras. Este sistema está diseñado para reforzar la importancia de otras tareas dentro de la pirámide.¹⁶

A continuación se muestran los bloques de construcción para cada nivel.

Figura 7. Tareas que constituyen la pirámide total del mejoramiento



Fuente: HARRINGTON, H. James y HARRINGTON, James S. Administración total del mejoramiento continuo: La nueva generación. Bogotá D.C.: McGraw-Hill, 1997. p.21.

¹⁶ Ibíd., p. 20-21.

6.3 LOS ELEMENTOS DE LA CULTURA DE LA MEJORA CONTINUA

El reto de implantar en la organización una cultura de mejora continua como medio para conseguir el fin último de la satisfacción del cliente, es necesario tener en cuenta una serie de aspectos que son imprescindibles para tener éxito en el objetivo propuesto.

Orientación hacia el cliente del servicio. Las organizaciones dependen de sus clientes y por tanto deben comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse por exceder sus expectativas.

Participación del personal. El personal a todos los niveles, es la esencia de la organización, y su total compromiso posibilita que sus actividades sean usadas para el beneficio de las mismas. El personal es el activo más importante de cualquier organización. La contratación, la participación y el aprendizaje constante, la innovación, la delegación de funciones, el reconocimiento del mérito, los incentivos por los progresos alcanzados en el incremento de la satisfacción de los clientes, son aspectos esenciales para que los empleados puedan desarrollar todo su potencial.

Adoptar un planteamiento de gestión por procesos. Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. Todos los productos y servicios proporcionados a los clientes por una organización son el resultado de la ejecución de uno o varios procesos, de donde se deduce la importancia de los mismos dentro de una estrategia de satisfacción de los clientes.

Enfoque del sistema para la gestión. Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

Planes de mejora continua. Los objetivos de la mejora continua deben integrar la planificación de actividades y objetivos de la organización. La mejora de los servicios que proporciona una organización debe planificarse anualmente basándose en las necesidades, quejas y expectativas de los clientes.

Enfoque basado en hechos para la toma de decisión. Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información. Establecer una cultura de mejora continua requiere medir, por lo que es necesario implantar en la organización una cultura de medición; “solo se puede mejorar aquello que se puede medir”. Las decisiones que se tomen deben estar basadas en los datos obtenidos en estas mediciones: lo que esperan los clientes, la percepción

que tiene los clientes sobre el servicio, lo que se logra en la satisfacción de las expectativas de los clientes.

Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores. Una organización y sus proveedores son interdependientes y una relación mutuamente beneficiosa, aumenta la capacidad de ambos para crea valor útil para los clientes de la organización.¹⁷

6.4 ADMINISTRACIÓN DEL CAMBIO ORGANIZACIONAL

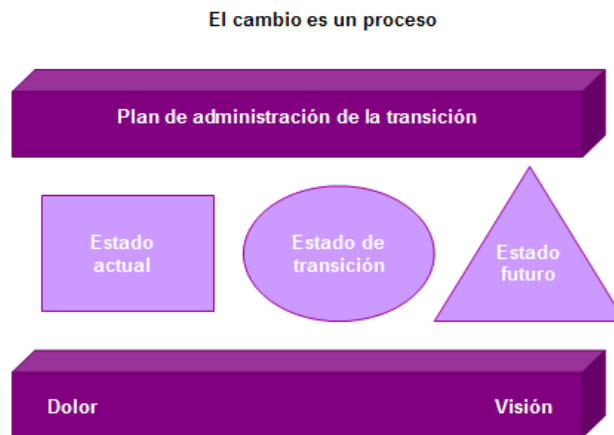
Un componente crítico de un plan de mejoramiento integrado es un proceso estructurado y disciplinado para manejar e implementar el cambio. La adopción de una filosofía de administración total del mejoramiento continuo creará una gran transformación organizacional que tendrá mayor impacto en las convicciones, comportamientos, conocimientos y expectativas actuales de sus miembros. Con el propósito de hacer este desafío incluso más impactante, los cambios generados por la administración total del mejoramiento continuo impresionarán más al personal, que probablemente ya se siente agobiado por la apelación cada vez mayor de la transformación de sus vidas profesionales y personales. Por consiguiente, todos los clientes deben darse cuenta de que el cambio organizacional puede y debe manejarse. Éste no se puede concebir como un acontecimiento de una sola ocasión o una fase transitoria; se debe ver como el proceso manejable que es.¹⁸ Ver figura 8.

¹⁷ Federación Española de Municipios y Provincias, FEMP. Septiembre de 2003. Procesos de mejora continua. España: Disponible desde Internet en:

<<http://www.fundacioncetmo.org/fundacion/publicaciones/transporte.viajeros/procesos.mejora.pdf>> [con acceso el 24/03/2009].

¹⁸ HARRINGTON. Op. cit., p. 111.

Figura 8. El proceso de cambio



Fuente: HARRINGTON, H. James y HARRINGTON, James S. Administración total del mejoramiento continuo: La nueva generación. Bogotá D.C.: McGraw-Hill, 1997. p. 111.

Para que esta herramienta genere mejoramientos reales y sostenibles en los negocios, es imperativo que los gerentes, en todos los niveles de la organización, tengan la capacidad y disposición para abordar los problemas difíciles asociados a la implementación de grandes cambios. Deben ser capaces de guiar a su organización de forma segura a través del proceso. Esto implica convencer al personal de abandonar la comodidad del estado actual, y desplazarse a través de una turbulencia y nueva forma de hacer las cosas (el estado de transición) para llegar a lo que puede ser un estado futuro incierto y distante. Existen tres estados específicos que se definen de la siguiente manera.

Estado actual. Los patrones establecidos de expectativas. La rutina normal que siguen una organización antes de la implementación de la administración total del mejoramiento continuo.

Estado de transición. Es el punto en el proceso de cambio en donde las personas se separan de los patrones. Ya no se comportan como lo hacían en el pasado, aunque todavía no han establecido completamente la “nueva forma” de operar. Esta condición comienza cuando las soluciones de la administración total del mejoramiento continuo desequilibran las expectativas de los individuos y ellos deben comenzar a cambiar la manera de trabajar.

Estado futuro. Constituye el punto donde las iniciativas de cambio se implementan e integran a los modelos de comportamiento que se requieren para el cambio. Se

logran las metas y los objetivos de la administración total del mejoramiento continuo.¹⁹

6.5 ALCANCES Y LIMITACIONES

Una cultura de mejora continua posee los siguientes alcances y limitaciones:

Alcances

- Bien implantada, incrementa sustancialmente los niveles de calidad y productividad.
- Eleva la competitividad.
- Mejora la calidad de vida de los integrantes de la organización.
- Proporciona a los empleados y directivos la posibilidad de encontrar un sentido y significado a su vida mediante el trabajo.
- El fin último de la calidad, es convertir a las empresas en un medio para lograr el bienestar de la sociedad al generar productos y servicios de calidad a bajo precio.
- La calidad es una mística que confiere a los individuos la felicidad que proporciona el deber cumplido.
- Es un reencuentro con los valores trascendentales de la humanidad.
- Se obtienen las tres aspiraciones básicas de las organizaciones sobresalientes: seres humanos valiosos e identificados con su trabajo, elevados índices de productividad y calidad y clientes altamente satisfechos.
- La calidad y la excelencia “no cuestan”, son una inversión que optima recursos.

Limitaciones.

- Para algunos puede parecer demasiado idealista.
- Requiere de un cambio de mentalidad y cultura.
- Más que un programa, es una filosofía cuya implantación implica tiempo, esfuerzo y dinero.
- El compromiso y la participación de la alta dirección es indispensable, de lo contrario está orientado al fracaso.
- Se requiere de consistencia y constancia, los resultados se ven a mediano y largo plazo.
- Para muchos es una moda, lo que origina una falta de compromiso en los directivos.
- Algunas empresas lo consideran como un “mal necesario” para certificar sus productos a nivel internacional.²⁰

¹⁹ HARRINGTON. Op. cit., p. 112.

²⁰ MÜNCH GALINDO, Lourdes. Calidad y mejora continua: Principios para la competitividad y la productividad, México: Trilla, 2005. p. 106-107.

6.6 EL ÉXITO EN LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

La cultura del mejoramiento. El rediseño de los procesos, antes que una serie de acciones aisladas encaminadas a agilizar el trabajo administrativo y mejorar la calidad de los productos y servicios y la atención, es un estado permanente de funcionamiento satisfactorio de la organización, un estado de conciencia que conduce a los empleados a lograr el compromiso personal para buscar alternativas que mejoren la satisfacción del cliente y aseguren la supervivencia, rentabilidad y crecimiento de la empresa.

La adquisición de esta cultura se origina en la premisa de que un alto grado de competitividad es el resultado de un esfuerzo permanente de mejoramiento, donde: se planea, se hace, se evalúa, se corrige, y se retroalimenta. Al fin al cabo, la construcción de la calidad se debe expresar en la alta significación del trabajo diario y el papel de las cosas pequeñas, consideradas a veces intrascendentes y secundarias, pero que al final pesan sobre los resultados en la atención del cliente y la ejecución correcta y oportuna de trabajo.

De no lograr crear y mantener esta cultura, podemos caer con facilidad en la solución de problemas urgentes y episódicos, con lo cual se está descuidando la relación cliente – empresa y el aseguramiento permanente de la calidad.

Compromiso y liderazgo de los directivos. Cuando la alta dirección no entiende cabalmente la importancia de modernizar la empresa y los beneficios que ésta actividad reporta a los diferentes estamentos y a los clientes, no se matricula ni se identifica con el proceso de cambio.

Las iniciativas en materia de simplificación y modernización de los procesos demandan un liderazgo importante por parte de los niveles directivos de la entidad. Ese liderazgo, como es obvio, no puede funcionar sin credibilidad y ella se manifiesta con la integridad personal, comportamiento ejemplificador, respeto a los subalternos, ética, cuidado de los intereses de la empresa y de sus trabajadores, sentido de responsabilidad, talento para organizar y apoyar, énfasis en los objetivos, habilidad para tomar decisiones saber moldear y desarrollar las capacidades de la gente.

Continuidad del programa. La atención efímera de un programa de elaboración de manuales, el resplandor inicial sin continuidad, no conducen a resultados satisfactorios. La falta de apoyo o los obstáculos, aun iniciales, pueden circunscribir la acción al destello inicial, con graves inconvenientes de credibilidad en la comunidad laboral y en los veintes, que en el futuro difícilmente reaccionarán en forma favorable ante una propuesta similar.

Se trata de un trabajo crítico. Algunas empresas y áreas dentro de las mismas ostentan el título de campeonas en iniciar programas y nunca terminarlos, es más; siempre están en función de lo “urgente”, en detrimento de lo importante. De uno en uno se llega finalmente al programa, al cual naturalmente le van a dar el mismo tratamiento. No hay continuidad y se cambia de rumbo frecuentemente. Los trabajadores se acostumbran a esta forma de gerenciar, y terminan por hacer caso omiso de los programas o reírse de ellos.²¹

6.7 MODELOS GERENCIALES BÁSICOS

“Los modelos gerenciales básicos utilizados para el logro y mejoramiento de la calidad son: el ciclo Deming, la ruta de la calidad, solución sistemática de problemas, círculos de calidad, costos de la calidad”.²²

El ciclo Deming. Deming llegó a la conclusión de que lo que se necesitaba era una filosofía básica de administración que fuera compatible con los métodos estadísticos. A esta filosofía el doctor Deming la bautizó como “Los Catorce Pasos”, imprescindibles para lograr la mejora continua.

1. *Crear constancia en el propósito de mejorar:* En vez de que el objetivo primordial de la organización sea la obtención de utilidades, su misión debe ser permanecer en el mercado y proporcionar empleo por medio de la innovación, investigación y el constante mejoramiento; de esta manera, las utilidades se generarán implícitamente.
2. *Adoptar la nueva filosofía de absoluto rechazo a permitir defectos:* Para eliminar la tolerancia frente a un trabajo deficiente y a un mal servicio, se requiere una nueva filosofía, en la que los errores y la ineficiencia sean inadmisibles.
3. *Eliminar la inspección:* La inspección rutinaria de 100% equivale a planificar y aceptar los defectos, a reconocer que el proceso no se lleva a cabo correctamente, y que la empresa no tiene la capacidad para cumplir las especificaciones. La calidad no se debe basar en la inspección, sino en la prevención y en la mejora continua del proceso.

²¹ MARTÍNEZ BERMÚDEZ, Rigoberto. Manual de procedimientos, elaboración, implantación, mejoramiento continuo. Bogotá D.C.: Corporación Colombiana de Organización y Métodos, 1997. p. 119-124.

²² HOYOS TORRES, William. Un libro de la calidad: La ingeniería industrial aplicada a la calidad de las empresas. Bucaramanga: Universidad Industrial de Santander, 2006. p 140.

4. *Acabar con la práctica de contratar proveedores basándose exclusivamente en el precio:* Sin medidas de calidad adecuadas, la empresa sólo se orienta a seleccionar a los proveedores que otorguen los precios más bajos, lo que origina consecuencias atroces: baja calidad en la producción y elevados costos de no calidad. Para adquirir insumos de calidad es necesario establecer una relación a largo plazo con el proveedor y capacitarlo para que se comprometa a promover materiales de óptima calidad.
5. *Mejorar continuamente y por siempre el sistema de producción y de servicio:* El mejoramiento no se logra de buenas a primeras. La gerencia está obligada a buscar continuamente los métodos para reducir el desperdicio y mejorar la calidad. Esta responsabilidad corresponde tanto al trabajador como a la dirección; para mejorar el proceso se requiere mejorar continuamente la calidad en todas las actividades y reducir las variaciones.
6. *Instituir métodos modernos de capacitación en el trabajo en todos los niveles:* Con mucha frecuencia los trabajadores han aprendido sus funciones de otro trabajador que nunca fue entrenado apropiadamente, de esta manera, no pueden desempeñar su trabajo porque no se les ha capacitado. Deming propone diferentes tipos de capacitación en una empresa: conocimiento de los catorce puntos, inducción, capacitación de los supervisores y especificaciones operacionales de su labor, conocimiento del proceso y participación del proveedor y del cliente.
7. *Instituir el liderazgo:* La tarea de la dirección no consiste en supervisar sino en eliminar todas las barreras que impiden que el trabajador se sienta orgulloso del trabajo, además de preparar bien al personal para que realice bien su trabajo.
8. *Erradicar el temor:* Muchos empleados temen hacer preguntas aun cuando no entienden en qué consiste el trabajo. La pérdida económica producida por el temor es impresionante, para mejorar la calidad y la productividad es necesario que la gente se sienta segura.
9. *Derribar las barreras existentes entre los distintos departamentos y áreas de staff:* Con frecuencia, las áreas staff y de los departamentos compiten entre sí o tienen metas opuestas, no trabajan en equipo para resolver los problemas o para preverlos, y lo que es peor, las metas de un área se contraponen a las de otras. La única manera de incrementar la calidad es mediante un sistema integral en el que participen todos los miembros de la organización para trabajar en equipo con la finalidad de prever fallas y eliminarlas.
10. *Eliminar los lemas, las exhortaciones y los carteles:* Éstos nunca le sirvieron a

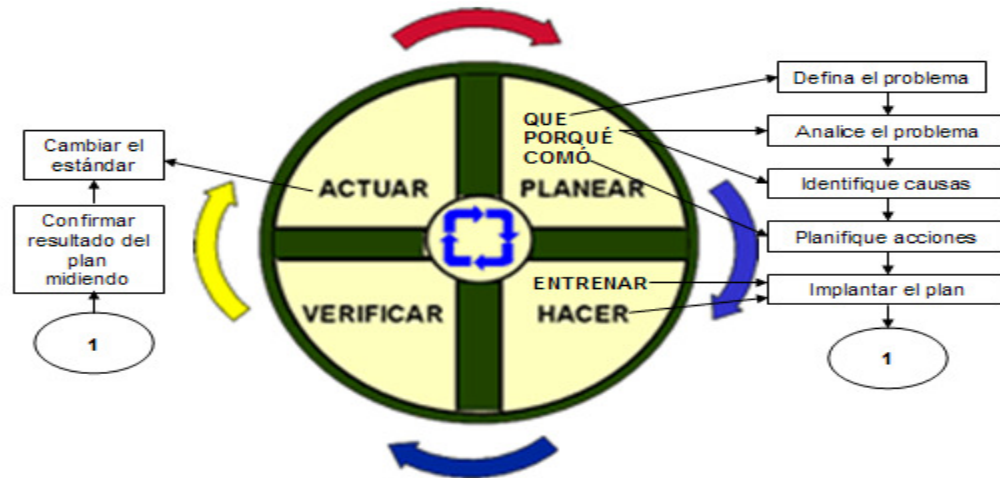
nadie para hacer un buen trabajo, piden aumentar la productividad, pero no enseñan métodos de mejora. Demostrar avances o mejoras con gráficos de control, capacitar en el uso de métodos estadísticos, iniciar la mejora modificando métodos y procesos son alternativas realmente adecuadas para incrementar la productividad.

11. *Utilizar métodos estadísticos para mejorar continuamente la productividad y la calidad:* La capacitación en la utilización de herramientas estadísticas para mejorar la calidad es indispensable. Lograr la mejora continua requiere la utilización de herramientas estadísticas que facilitan la supervisión y proporcionan información real al trabajador, de tal forma que se identifican las características del proceso.
12. *Fomentar el orgullo por el trabajo:* El orgullo de la gente por hacer bien su trabajo trae consigo múltiples ventajas, algunas de las más importantes son: la productividad, lealtad, entusiasmo, interés por el trabajo, por la calidad, espíritu del equipo. Para fomentar el orgullo por el trabajo, la empresa deberá definir las descripciones de puestos, suministrar herramientas, métodos y materiales adecuados, capacitar al trabajador, cubrir sus necesidades primordiales, concientizarlo acerca de la importancia de su trabajo y establecer sistemas, procesos y un clima organizacional que propicien un sentimiento de logro y felicidad por el trabajo bien hecho.
13. *Establecer un vigoroso programa de educación y automejora:* Tanto la gerencia como los empleados tendrán que ser entrenados en el empleo de los nuevos métodos, incluyendo el trabajo en equipo y las técnicas estadísticas. La educación y capacitación comprende los siguientes temas:
 - La filosofía, la misión y las políticas y metas de la organización.
 - Técnicas estadísticas básicas.
 - Técnicas de calidad. Método Deming, misión y filosofía, aplicaciones estadísticas, diseño de experimentos, planes de muestreo, filosofía de empresa, gráficos de control y herramientas de control.
14. *Tomar medidas para lograr la transformación:* La gerencia deberá adoptar un compromiso permanente con la calidad, desarrollar un equipo de altos ejecutivos y elaborar un plan de acción para lograr la mejora continua.
La filosofía Deming provee un marco consistente para manejar a la organización como un cuerpo integrado, en donde la fuerza propulsora es la calidad, mediante el mejoramiento incesante de todos los procesos.²³

²³ MÜNCH GALINDO, Lourdes. Calidad y mejora continua: Principios para la competitividad y la productividad, México: Trilla, 2005. p. 35-39.

La ruta de la calidad. “Es un procedimiento para solucionar problemas”.²⁴ Ver figura 9.

Figura 9. El ciclo PHVA



Fuente: HOYOS TORRES, William. Un libro de la calidad: La ingeniería industrial aplicada a la calidad de las empresas. Bucaramanga: Universidad Industrial de Santander, 2006. p 147.

La solución para un problema es mejorar el resultado deficiente hasta lograr un nivel razonable. Las causas de los problemas se investigan desde el punto de vista de los hechos y se analiza con proceción la relación causa efecto. Se evitan estrictamente las decisiones sin fundamento basadas en la imaginación o en la teoría desde un escritorio, debido a que los intentos de solucionar los problemas con base en decisiones orientan en direcciones equivocadas, lo cual lleva al fracaso o a demorar la mejora. Se diseñan y se implementan medidas que contrarresten el problema para evitar que los factores causales vuelvan a presentarse. Este procedimiento es una especie de recuento o representación de las actividades del aseguramiento de la calidad, y por eso la gente lo llama “la ruta de la calidad”.

Un problema se soluciona de acuerdo con siguientes siete pasos:

- 1) Problema: Identificar el problema.
- 2) Observación: Reconocimiento de las características del problema.
- 3) Análisis: Búsqueda de las principales causas.
- 4) Acción: Acción para eliminar las causas.
- 5) Verificación: Confirmación de la efectividad de la acción.
- 6) Estandarización: Eliminar permanentemente las causas.

²⁴ HOYOS TORRES, Op. cit., p. 147 - 148.

7) Conclusión: Revisión de las actividades y planeación del trabajo a futuro.

Si estos siete pasos se clarifican e implementan en el mismo orden, las actividades de mejora serán lógicamente consistentes y se acumularán establemente.

Solución sistemática de problemas (S.S.P.). Es un método básico de selección, análisis y mejoramiento de un proceso: un método de interrelación de mejoras introducidas y de determinación de acciones futuras para asegurar la mejora continua de aquellos procesos a los que les es aplicada.

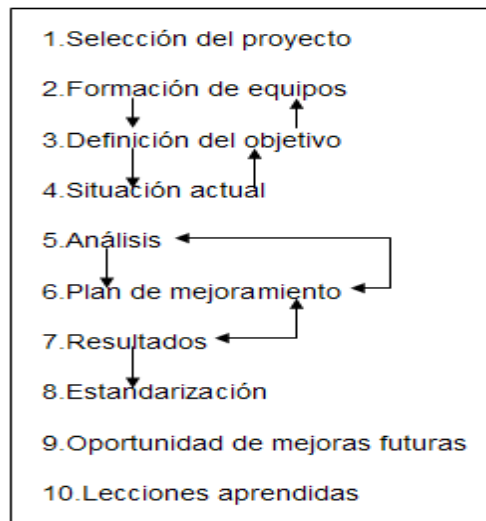
Las etapas del método S.S.P. son:

- 1) Selección del proyecto
- 2) Formación de equipos
- 3) Definición del objetivo
- 4) Situación actual
- 5) Análisis
- 6) Plan de mejoramiento
- 7) Resultados
- 8) Estandarización
- 9) Oportunidad de mejoras futuras
- 10) Lecciones aprendidas

Relación de las etapas dentro del proceso: las etapas del sistema no están fijadas rígidamente en una secuencia invariable.²⁵ Ver figura 10.

²⁵ HOYOS TORRES, William. Un libro de la calidad: La ingeniería industrial aplicada a la calidad de las empresas. Bucaramanga: Universidad Industrial de Santander, 2006. p 148 - 151.

Figura 10. Relación entre las etapas del método de solución sistemática de problemas.



Fuente: HOYOS TORRES, William. Un libro de la calidad: La ingeniería industrial aplicada a la calidad de las empresas. Bucaramanga: Universidad Industrial de Santander, 2006. p. 151.

Círculos de calidad. Los círculos de calidad son un instrumento que utiliza la dirección cuando su filosofía es participativa y cree en el concepto de “calidad total”, es decir, en la idea de que la calidad se mejora ininterrumpidamente en el lugar de trabajo.

Los círculos de calidad funcionan en un contexto cultural en el cual el concepto de empresa obedezca a intereses económicos y sociales que tengan en cuenta la capacidad creativa humana, la posibilidad del hombre para participar en objetivos comunes de grupo.

Los círculos deben centrarse en asuntos prácticos y dejarse de teorías; deben buscar el obtener resultados positivos y no simplemente mantener discusiones.

El papel de los círculos de calidad es:

- Identificar problemas.
- Seleccionar el problema de mayor importancia.
- Hacer que el círculo investigue dichos problemas.
- Encontrar soluciones.

- Tomar medidas, en caso de que el círculo este autorizado a hacerlo.
- Hacer una exposición de los problemas y posibles soluciones ante la dirección.

La característica esencial es el esfuerzo creativo del grupo para solventar problemas, lo cual requiere:

- Identificación del problema.
- Selección del problema. Debe escogerlo, entre el universo de posibles problemas.
- Análisis del problema.
- Solución del problema, para lo cual a veces se habrá de recurrir a ayudas externas si el grupo no cuenta con los medios necesarios.
- Presentación en dirección, previa experimentación de la solución. Es muy importante, aquí que el grupo tenga la seguridad de que sus ideas y trabajo llegan a la dirección y de que esta tenga en cuenta y reconozca su valor creativo.

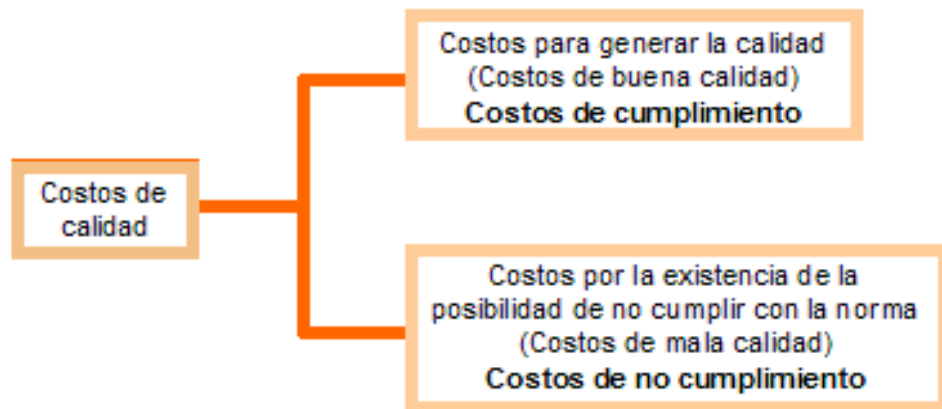
En caso de que la dirección no decida aceptar su propuesta deberá explicar claramente el por qué.

Costos de calidad. Hoy es conocido que para lograr calidad no basta con cumplir con las normas establecidas en el diseño, sino que además esta será el resultado de un adecuado estudio del mercado, sistema de promoción, distribución y gestión de venta, la prestación de un conjunto de servicios auxiliares posteriores a las ventas, que satisfagan al cliente. Estos otros costos ²⁶ ya no son producto a la mala calidad sino gastos necesarios para generar la misma.

Lo anterior puede ser ilustrado gráficamente de la siguiente forma en la figura 11.

²⁶ HOYOS TORRES, William. Un libro de la calidad: La ingeniería industrial aplicada a la calidad de las empresas. Bucaramanga: Universidad Industrial de Santander, 2006. p 173-181.

Figura 11. Costos de calidad



Fuente: HOYOS TORRES, William. Un libro de la calidad: La ingeniería industrial aplicada a la calidad de las empresas. Bucaramanga: Universidad Industrial de Santander, 2006. p 180.

6.8 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Philip Kotler, define la satisfacción del cliente como “el resultado de comparar su percepción de beneficio de un producto en relación con las expectativas de beneficios a recibir del mismo.”²⁷

Como se vió en la anterior definición, la satisfacción del cliente está conformada por tres elementos:

El rendimiento percibido. Se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicios.

Es el “resultado” que el cliente “percibe” que obtuvo en el producto o servicio que adquirió.

Las expectativas. Las expectativas son las “esperanzas” que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones:

²⁷ KOTLER, Philip. Dirección de marketing: La edición del milenio, 8 edición. México: Prentice Hall, 2001. p. 40.

- Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio.
- Experiencias de compra anteriores.
- Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión.
- Promesas que ofrecen los competidores.

Los niveles de satisfacción. Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan de estos tres niveles de satisfacción:

- *Insatisfacción:* Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.
- *Satisfacción:* Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.
- *Complacencia:* Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.²⁸

²⁸ LABRADOR, Hender. 2006 La satisfacción del cliente. Disponible desde Internet en: <http://www.galeon.com/henderlabrador/hender_archivos/lsc.pdf> [con acceso el 09/09/2009].

7. SITUACIÓN ACTUAL DE CENFER S.A.

El Centro de Ferias, Exposiciones y Convenciones, CENFER S.A. está diseñando y utilizando encuestas que son aplicadas durante las ferias o eventos a expositores, visitantes y asistentes a jornadas académicas. La información recolectada es tabulada y analizada por la Directora de la unidad estratégica de negocio (UEN) a la cual corresponde la feria o evento.

Las encuestas contienen preguntas relacionadas con los siguientes temas:

Tabla 1. Contenido de las encuestas diseñadas por las UEN

Expositores	Visitantes	Asistentes jornada académica
1. Motivación y comunicación de la feria. Información de la feria Participación en versiones anteriores de la feria Motivación para participar en la feria Cumplimiento de objetivos propuestos Margen de ventas 2. Prestación del servicio. Tesorería Acreditaciones Vigilancia Montaje Adicionales Parqueadero Aseo Puntos de comidas 3. Evaluación de la feria. Duración de la feria Horario Conferencias y juzgamientos (algunos casos) Actividades por incluir en próximas versiones Tipo de compradores a invitar Calificación a la feria Participación en la feria en su próxima versión Nuevos expositores Recomendaciones adicionales	1. Información del visitante Procedencia del visitante Perfil del visitante Ocupación del visitante Motivación Información de la feria 2. Satisfacción Muestra comercial Taquillas Puntos de comidas Atención del personal Parqueadero Aseo Conferencias y juzgamientos (algunos casos) Actividades por incluir en próximas versiones 3. Evaluación de la feria y la jornada académica	1. Motivación y comunicación de la jornada académica. Información Motivación para participar Cumplimiento de objetivos propuestos 2. Prestación del servicio. Tesorería Acreditaciones Adicionales Montaje Aseo Vigilancia Puntos de comidas 3. Evaluación de la jornada académica Duración Horario Calidad de conferencistas y conferencias Temas de interés Calificación a la jornada académica o feria Participación en la jornada académica o feria en su próxima versión Recomendaciones adicionales

Fuente: La Autora

Las encuestas aplicadas a expositores y visitantes pueden variar según la feria o evento y teniendo en cuenta que el diseño de cada modelo de encuesta está a cargo de la directora encargada de la unidad estratégica de negocio (UEN).

La información recolectada mediante las encuestas genera los datos que finalmente alimentan los indicadores de gestión relacionados con el proceso prestación del servicio ferial (evento).

Los indicadores de gestión relacionados directamente con el proceso prestación del servicio para ferias o eventos son:

- Índice de satisfacción al cliente - Visitante
- Índice de satisfacción al cliente – Expositor
- Índice de satisfacción del congreso – Visitante
- Índice de satisfacción del congreso - Organizador

CENFER S.A. cuenta con un sistema de gestión de la calidad el cual se ha definido como: “Diseño, desarrollo, organización, promoción y realización de ferias, exposiciones generales y especializadas, eventos y alquiler de bienes muebles e inmuebles para la organización de eventos, exposiciones y ferias”.²⁹

La documentación del sistema de gestión de calidad relacionada con el proceso de prestación del servicio es:

Tabla 2. Documentación del sistema de gestión de calidad

SERVICIO	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
Aseo	Caracterización proceso aseo Instructivo servicio aseo Planilla control de actividades de aseo
Montaje	Caracterización proceso montaje Instructivo de montaje de ferias o eventos Planilla control de actividades de montaje

²⁹ Manual de calidad, CENFER.

SERVICIO	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
Taquilla	Caracterización proceso taquilla Instructivo servicio de taquilla Requerimiento de boletería Planilla control ingreso de expositores Planilla control ingreso de visitantes Reporte por día entrada taquilla Planilla control para taquilla
Adicionales	Caracterización proceso adicionales Instructivo servicio adicionales Solicitud y reserva de servicios adicionales
Acreditaciones	Caracterización proceso acreditaciones Instructivo control y logística de acreditaciones Planilla control ingreso para acreditaciones Formato acreditación adicional
Vigilancia	Caracterización proceso de vigilancia Procedimiento contratación vigilancia adicional Manual de portería Formato retiro de llaves Control ingreso visitantes

Fuente. La Autora

8. ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE CENFER S.A.

El Centro de Ferias, Exposiciones y Convenciones de Bucaramanga, Cenfer S.A. cuenta con unos indicadores de gestión que evalúan los diferentes procesos de la empresa.

Los indicadores de gestión relacionados directamente con la prestación del servicio son:

- Índice de satisfacción al cliente- Visitante

Propósito: Permite medir el nivel de satisfacción de los clientes visitantes en el proceso de prestación de servicio.

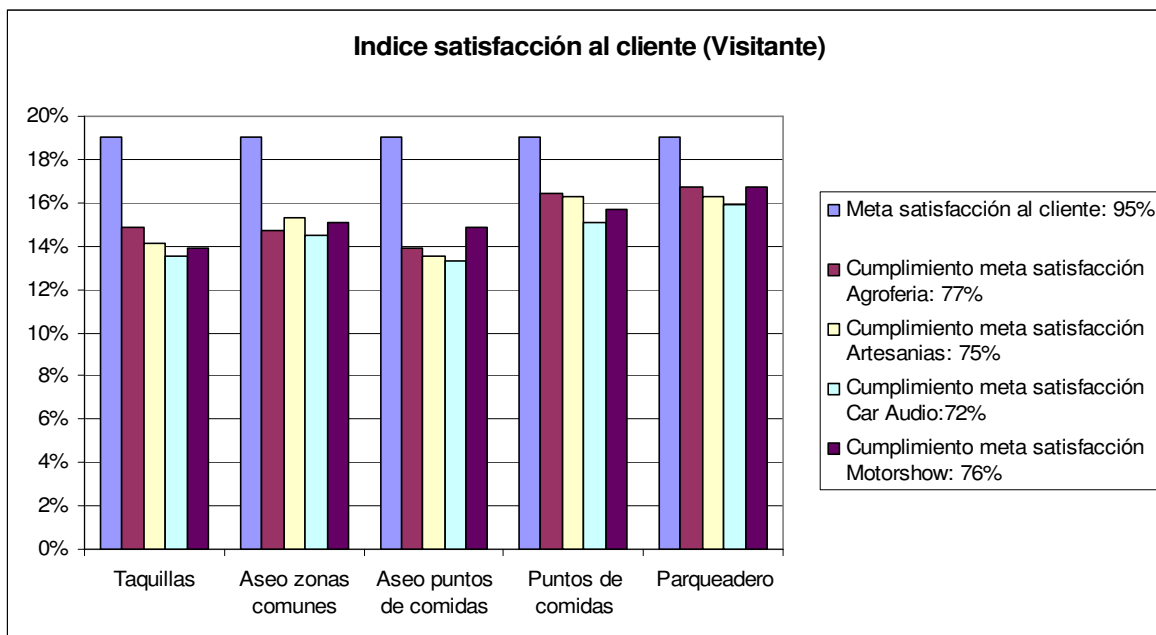
Unidad de medida: El resultados del indicador se expresan en porcentaje.

Forma de cálculo: $((\% \text{ Cumplimiento meta de prestación de servicio} * \% \text{ Meta de satisfacción}) / \text{Meta de cada uno})$, posteriormente se suman todos los % de cumplimiento de la meta de satisfacción y ese sería el cumplimiento total de la meta de satisfacción del visitante.

Datos: Encuestas a visitantes.

La tendencia presentada por el indicador satisfacción al cliente - visitante teniendo en cuenta las ferias: agroferia, feria artesanías, caraudio, motorshow.

Figura 12. Índice de satisfacción del cliente – Visitante



Fuente: La Autora

Como se muestra en la gráfica anterior las áreas que presentan menor rendimiento entre el 13% y 15% en relación al cumplimiento de la meta son: taquillas, aseo de zonas comunes y aseo puntos de comidas.

- Índice de satisfacción al cliente - Expositor

Propósito: Permite medir el nivel de satisfacción de los clientes expositores en el proceso de prestación de servicio.

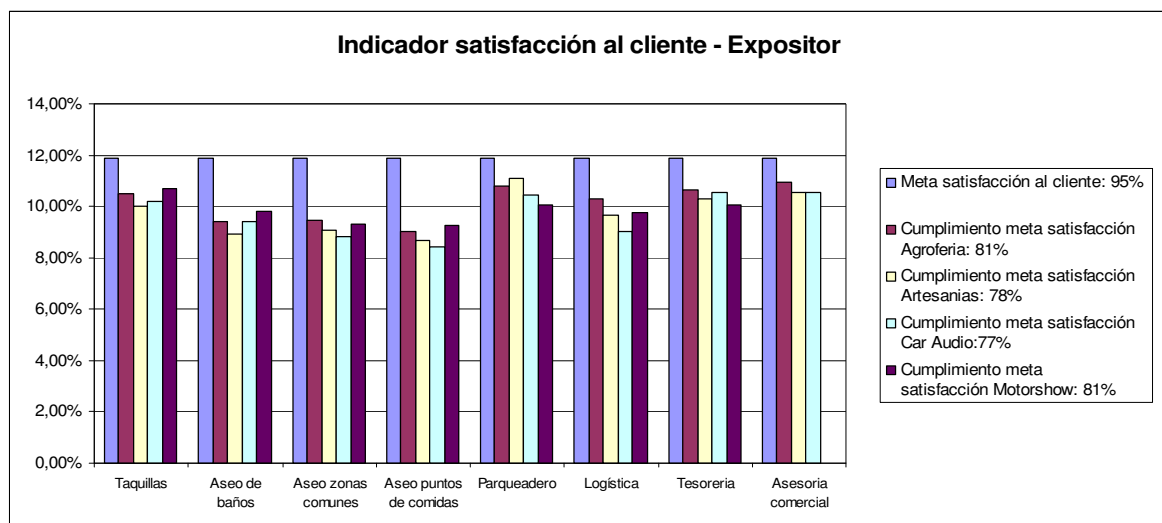
Unidad de medida: El resultados del indicador se expresan en porcentaje.

Forma de cálculo: $((\% \text{ Cumplimiento meta de prestación de servicio} * \% \text{ Meta de satisfacción}) / \text{Meta de cada uno})$, posteriormente se suman todos los % de cumplimiento de la meta de satisfacción y ese sería el cumplimiento total de la meta de satisfacción del expositor.

Datos: Encuestas a expositores.

La tendencia presentada por el indicador satisfacción al cliente - expositor teniendo en cuenta las ferias: agroferia, feria artesanías, caraudio, motorshow.

Figura 13. Índice de satisfacción del cliente – Expositor



Fuente: La Autora

Como se muestra en la gráfica anterior las áreas que presentan menor rendimiento entre el 9% y 11% en relación al cumplimiento de la meta son: taquillas, aseo de baños, aseo de zonas comunes, aseo puntos de comidas y logística.

Las áreas que intervienen en la prestación del servicio ferial (evento) que no se encuentran incluidos en el indicador satisfacción al cliente – Expositor son: acreditaciones, adicionales, montaje; debido a que cada Directora de la unidad estratégica de negocio (UEN) es quien diseña la encuesta y alimenta el indicador.

- Índice de satisfacción del congreso - Visitante

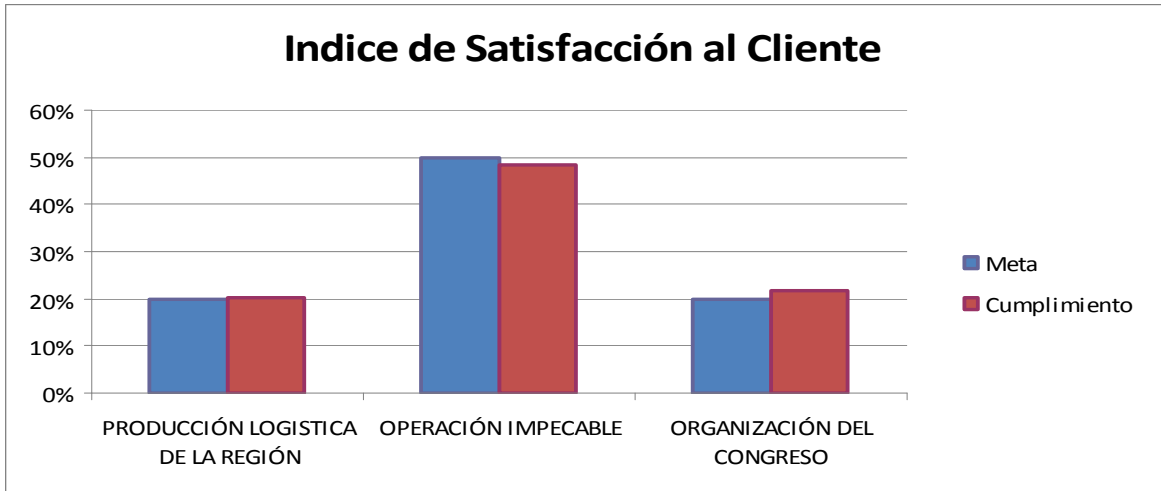
Propósito: Permite identificar el nivel de satisfacción de las expectativas de las visitantes del congreso con respecto al servicio que ofrece Cenfer y el que ofrece la región.

Unidad de medida: El resultados del indicador se expresan en porcentaje.

Forma de cálculo: *(# de personas que califican bueno y muy bueno cada factor del congreso/Total de la muestra).*

Datos: Encuestas a visitantes

Figura 14. Índice de satisfacción del congreso – Visitante



Fuente: Indicadores de gestión, Cenfer S.A..

- Índice de satisfacción del congreso - Organizador

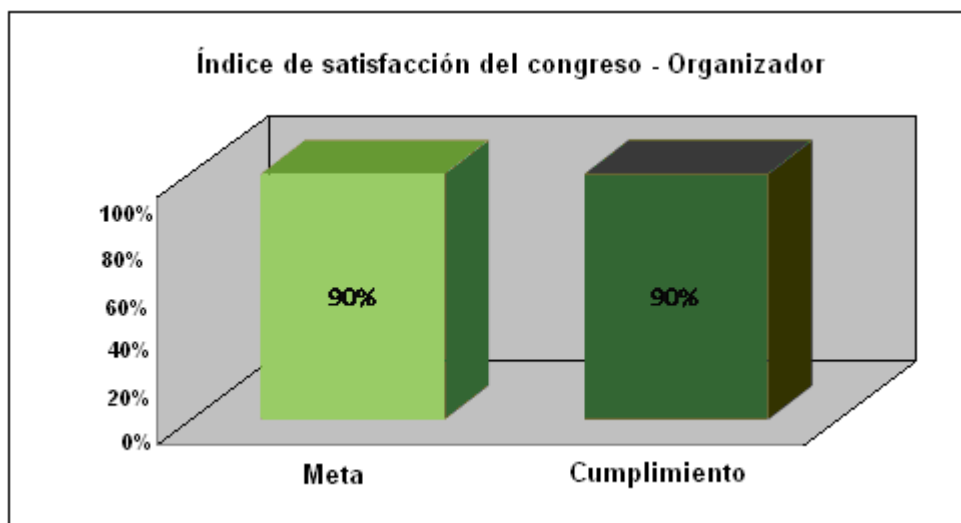
Propósito: Permite identificar el cumplimiento de los requisitos del cliente con respecto a las expectativas del organizador del congreso.

Unidad de medida: El resultados del indicador se expresan en porcentaje.

Forma de cálculo: *(# de personas que están de acuerdo con el diseño del evento/ Total de encuestados)*

Datos: Encuestas a visitantes

Figura 15. Índice de satisfacción del congreso – Organizador



Fuente: Indicadores de gestión, Cenfer S.A..

Los indicadores relacionados con el índice de satisfacción del congreso dan cumplimiento a la meta propuesta debido a que los congresos o eventos organizados por terceros no utilizan todas las áreas que intervienen en el proceso prestación del servicio.

Los indicadores de gestión relacionados indirectamente debido a que de una u otra forma pueden llegar a intervenir en la prestación del servicio son:

- Inversión en mantenimientos correctivos

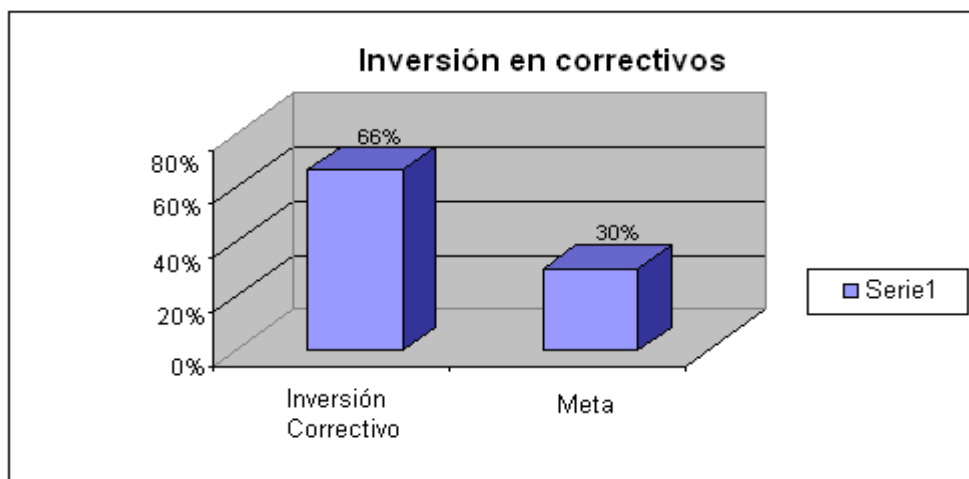
Propósito: Analizar el valor invertido en mantenimientos correctivos.

Unidad de medida: El resultados del indicador se expresan en porcentaje.

Forma de cálculo: *(Inversión en mantenimiento correctivo/Inversión en mantenimiento preventivo)*.

Datos: Gestión de mantenimiento y reporte de mantenimientos preventivos.

Figura 16. Inversión en mantenimientos correctivos



Fuente: Indicadores de gestión, Cenfer S.A..

La frecuencia del indicador mostrado anteriormente es anual, en este caso corresponde a la medición realizada en el año 2008. El año pasado se realizaron muchos mantenimientos correctivos, debido al estado de la infraestructura, implementos y equipos que se encontraban en deterioro y que estaban presentando desgaste.

Este indicador puede llegar a influenciar el proceso prestación del servicio porque afecta la calidad percibida finalmente por los clientes (expositor, visitante y organizador).

- Eficacia de las acciones de mejora

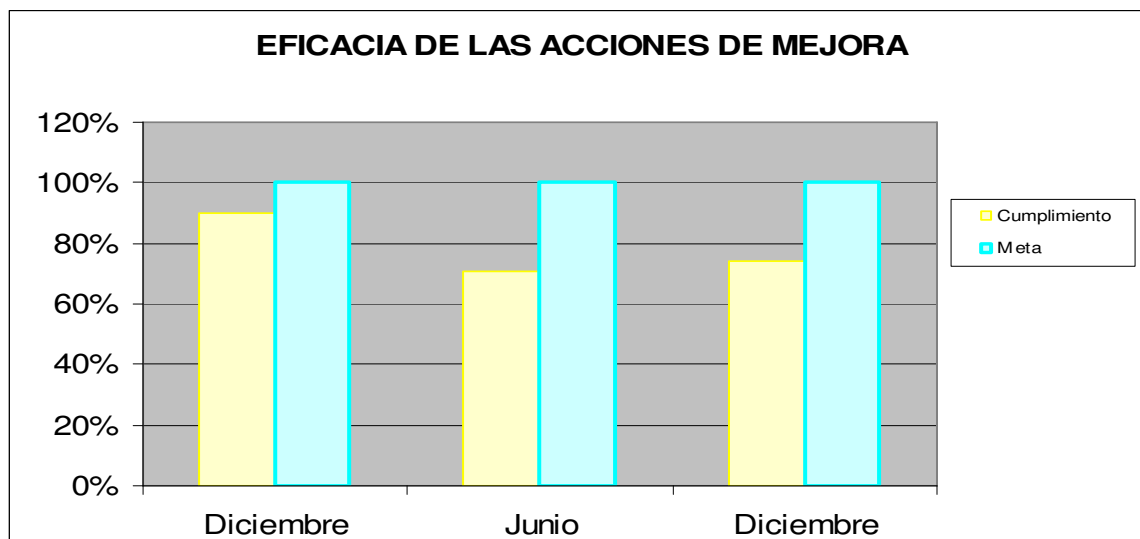
Propósito: Evaluar la gestión del recurso humano del centro ferias en cuanto a las mejoras efectuadas a los diferentes procesos, procedimientos, instructivos y demás actividades que conforman el sistema de gestión de calidad.

Unidad de medida: El resultados del indicador se expresan en porcentaje.

Forma de cálculo: $(\text{Número de acciones de mejora ejecutadas al sistema de gestión de calidad} / \text{Acciones de mejora levantadas}) * 100$.

Datos: Teniendo en cuenta las acciones de mejora implementadas y que se encuentran consignadas en el formato solicitud acciones de mejora.

Figura 17. Eficacia en las acciones de mejora



Fuente: Indicadores de gestión, Cenfer S.A.

Mediante el plan de mejora continua y su posterior implementación por parte de la empresa Cenfer, será notoria la variación debido a las propuestas y las acciones de mejora que sean ejecutadas entre el año 2009 y 2010.

- **Cumplimiento programa de capacitación**

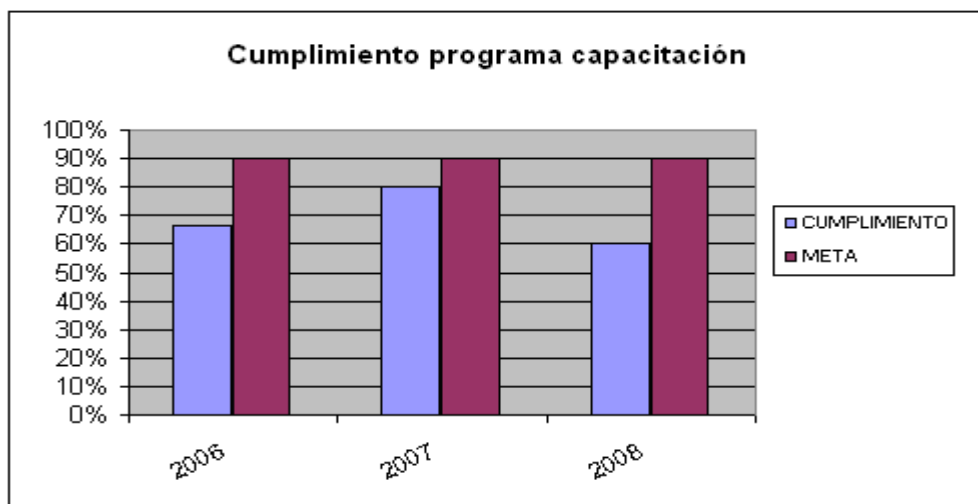
Propósito: Mide el nivel de cumplimiento de Cenfer en la realización de los programas de capacitación planificados para su recurso humano.

Unidad de medida: El resultados del indicador se expresan en porcentaje.

Forma de cálculo: *(Número de programas de capacitación realizados/ Número de programas de capacitación planificados)*

Datos: Analizando el cumplimiento del programa de capacitación, soportes de capacitaciones.

Figura 18. Cumplimiento programa capacitación



Fuente: Indicadores de gestión, Cenfer S.A.

Teniendo en cuenta la información obtenida mediante las encuestas aplicadas a expositores, visitantes y organizadores junto con los indicadores de gestión; fue posible conocer las fallas, causas y generar propuestas y acciones de mejora para el proceso prestación del servicio ferial (evento).

Tabla 3. Análisis interno del proceso prestación del servicio ferial (evento)

Servicio Aseo		
Falla	Causas	Propuesta de mejora
Incumplimiento en la meta deseada para el índice satisfacción del cliente (expositor – visitante)	Falta de unanimidad entre las unidades estratégicas de negocio con el fin de recolectar los mismos datos en las encuestas.	Unificar los criterios a tener en cuenta al momento de diseñar y aplicar las encuestas a expositores, visitantes y organizadores mediante la creación de formatos de encuesta para los diferentes clientes.
Formular preguntas más específicas relacionadas con el servicio aseo en las encuestas realizadas a expositores y visitantes.	Entrega formato de requerimientos técnicos y plano de montaje.	Establecer plazos para la entrega del formato de requerimientos técnicos y plano de montaje a la Coordinación Operativa (15 y 8 días antes de la feria o evento respectivamente).
Errores en la recolección de datos para alimentar los indicadores.	Planeación de la cantidad de personal temporal requerido.	Creación y modificación de instructivos, formatos y folletos.
Dificultad para la medición del indicador y el análisis de sus resultados.	Asignación de funciones y responsabilidades al personal permanente y temporal.	Creación de los formatos: Cronograma de actividades del servicio aseo (permanentes y feriales)
	Inducción y capacitación al personal temporal.	

Servicio Aseo		
Falla	Causas	Propuesta de mejora
	Disponibilidad de implementos, insumos, equipos y maquinaria especializada. Difusión y apropiación de las diferentes herramientas: manuales, indicadores, instructivos y formatos.	Lista de chequeo de actividades del servicio aseo (permanentes y feriales) Solicitud de implementos insumos y equipos Legalización de implementos insumos y equipos Solicitud de alquiler de maquinaria especializada Modificación del formato: Planilla control actividades de aseo (diaria) Informar al personal perteneciente al servicio aseo las herramientas existentes y sus resultados.

Servicio Montaje		
Falla	Causas	Propuesta de mejora
Inclusión de este servicio en la meta deseada para el índice satisfacción del cliente (expositor) de las todas ferias (evento). Formular preguntas más específicas relacionadas con el servicio montaje en las encuestas realizadas a expositores y visitantes. Errores en la recolección de datos para alimentar los indicadores.	Falta de unanimidad entre las unidades estratégicas de negocio con el fin de recolectar los mismos datos en las encuestas. Cambios frecuentes durante el montaje de la feria o evento. Entrega formato de requerimientos técnicos y ficha técnica de la feria o evento. Planeación de la cantidad de personal temporal requerido. Asignación de funciones y responsabilidades al personal permanente y temporal. Inducción y capacitación al personal temporal. Disponibilidad de implementos, insumos, equipos y maquinaria especializada.	Unificar los criterios a tener en cuenta al momento de diseñar y aplicar las encuestas a expositores, visitantes y organizadores mediante la creación de formatos de encuesta para los diferentes clientes. Establecer plazos para la entrega del formato de requerimientos técnicos y ficha técnica de la feria o evento a la Coordinación Operativa (8 días antes de la feria o evento respectivamente). Creación y modificación de instructivos, formatos y folletos. Creación de los formatos: Formato solicitud de cambios Cronograma de actividades Lista de chequeo de actividades Solicitud de implementos insumos y equipos Legalización de implementos insumos y equipos Solicitud de alquiler de maquinaria especializada. Ficha técnica para evento

Servicio Montaje		
Falla	Causas	Propuesta de mejora
	Difusión y apropiación de las diferentes herramientas: manuales, indicadores, instructivos y formatos.	Modificación del formato: Planilla control actividades de montaje (diaria) Informar al personal perteneciente al servicio montaje las herramientas existentes y sus resultados. Informar al personal perteneciente al servicio montaje las herramientas existentes y sus resultados.

Servicio Taquilla		
Falla	Causas	Propuesta de mejora
Incumplimiento en la meta deseada para el índice satisfacción del cliente (expositor – visitante) Formular preguntas más específicas relacionadas con el servicio taquilla en las encuestas realizadas a expositores y visitantes. Dificultad para la medición del indicador y el análisis de sus resultados.	Cambios en el proceso de taquilla (manual – sistematizada) Manejo de la taquilla a cargo de un proveedor. Planeación de la cantidad de personal temporal requerido. Inducción y capacitación al personal temporal.	Creación y modificación de instructivos (taquilla manual – sistematizado), formatos y folletos. Creación de los formatos: Solicitud de implementos de taquilla. Informar al personal perteneciente al servicio taquilla (registradoras) las herramientas existentes

Servicio Adicionales		
Falla	Causas	Propuesta de mejora
Desconocimiento del servicio de adicionales por parte de los expositores. Inclusión de este servicio en la meta deseada para el índice satisfacción del cliente (expositor) de las todas ferias (evento). Formular preguntas más específicas relacionadas con el servicio de adicionales en las encuestas realizadas a expositores y visitantes.	Disponibilidad de elementos para la venta durante las ferias o eventos. Ofrecer variedad de productos (mobiliario de alquiler y elementos para la venta). Desconocimiento del mobiliario y elementos pertenecientes al servicio de adicionales (expositores)	Mantener un inventario de reserva y exigir cumplimiento en la entrega de pedidos por parte de los proveedores. Aumentar el portafolio de productos del servicio de adicionales. Diseñar un catalogo de productos y darlo a conocer a los expositores antes y durante la feria o evento. Tener en cuenta el plano de montaje y la ficha técnica de la feria o evento. Creación y modificación de instructivo, formato y folleto.

Servicio Adicionales		
Falla	Causas	Propuesta de mejora
Errores en la recolección de datos para alimentar los indicadores. Dificultad para la medición del indicador y el análisis de sus resultados.	Falta de unanimidad entre las unidades estratégicas de negocio con el fin de recolectar los mismos datos en las encuestas. Planeación de la cantidad de personal temporal requerido. Inducción y capacitación al personal temporal. Asignación de funciones y responsabilidades al personal.	Unificar los criterios a tener en cuenta al momento de diseñar y aplicar las encuestas a expositores, visitantes y organizadores mediante la creación de formatos de encuesta para los diferentes clientes.

Servicio Acreditaciones		
Falla	Causas	Propuesta de mejora
Inclusión de este servicio en la meta deseada para el índice satisfacción del cliente (expositor) de las todas ferias (evento). Preguntas más específicas relacionadas con el servicio de acreditaciones en las encuestas realizadas a expositores. Errores en la recolección de datos para alimentar los indicadores. Dificultad para la medición del indicador y el análisis de sus resultados.	Falta de unanimidad entre las unidades estratégicas de negocio con el fin de recolectar los mismos datos en las encuestas. Planeación de la cantidad de personal temporal requerido. Inducción y capacitación al personal temporal. Elementos necesarios para la acreditación de expositores.	Unificar los criterios a tener en cuenta al momento de diseñar y aplicar las encuestas a expositores, visitantes y organizadores mediante la creación de formatos de encuesta para los diferentes clientes. Información del formato de requerimientos técnicos, ficha técnica de la feria o evento. Creación y modificación de instructivo, formatos y folleto. Informar y capacitar al personal de apoyo según el sistema de acreditación elegido para la feria o evento. Creación y modificación de los formatos: Lista de chequeo del servicio acreditaciones Planilla control ingreso para acreditaciones Formato de acreditación adicional

Servicio Seguridad (Logística)		
Falla	Causas	Propuesta de mejora
Incumplimiento en la meta deseada para el índice satisfacción del cliente (expositor)	Planeación de la cantidad de personal temporal requerido.	Información del formato de requerimientos técnicos, ficha técnica de la feria o evento y acuerdos con el proveedor del servicio. Creación de instructivos para el servicio de vigilancia permanente y seguridad para ferias o eventos.

Fuente: La Autora.

El sistema de gestión de calidad del Centro de Ferias, Exposiciones y Convenciones de Bucaramanga, CENFER S.A., cuenta con una documentación para los procesos que intervienen en la prestación del servicio ferial (evento), pero dicha documentación no es suficiente debido a la dimensión que tiene cada uno de los procesos. Por medio de este plan de mejora continua se busca complementar la documentación del sistema de gestión de calidad, basados en unas mejoras que deben ajustarse a cada uno de los procesos.

9. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Etapas I: Diagnóstico y diseño del proyecto

Objetivos	Actividades	Resultados
- Diagnosticar la situación del proceso denominado prestación del servicio ferial (evento) de la empresa CENFER S.A., para establecer su estado actual y de esta manera determinar decisiones y acciones a desarrollar. - Informar al personal que interviene en el proceso prestación del servicio ferial o evento mediante comunicaciones escritas y reuniones.	Estudiar y analizar las encuestas aplicadas a expositores, visitantes y organizadores, análisis de los indicadores de gestión y aplicación de una encuesta a cada uno de los trabajadores que intervienen en el proceso denominado prestación del servicio ferial (evento). Por medio de una carta se comunica a cada uno de los entrevistados el motivo por el cual se requiere de su colaboración y mediante reuniones.	- Servicio Aseo: Encuesta al coordinador operativo, supervisor de aseo y auxiliar de aseo. - Servicio Montaje: Encuesta al coordinador operativo, supervisor de montaje y auxiliar de montaje. - Servicio Taquilla: Encuesta a la tesorera y auditora interna. - Servicio Adicionales: Encuesta al coordinador operativo, servicio al cliente y guía de pabellón. - Servicio Acreditaciones: Encuesta al coordinador de sistemas. - Servicio Vigilancia: Encuesta al coordinador de vigilancia. - Comunicación al personal entrevistado (nombrado anteriormente) y mediante reuniones se dio a conocer la información relacionada con el plan de mejora continua.

Etapas II: Inicio del proyecto

Objetivos	Actividades	Resultados
Diagnosticar la situación del proceso denominado prestación del servicio ferial (evento) de la empresa CENFER S.A., para establecer su estado actual y de esta manera determinar decisiones y acciones a desarrollar.	Esta etapa contiene la recolección de la información adquirida por medio de fuentes secundarias y observación: posterior se hace la interpretación de la información y análisis de los datos.	Interpretación de la información y análisis de los datos obtenidos en las encuestas de: aseo, montaje, taquilla, adicionales, acreditaciones y vigilancia.

Etapa III: Ejecución del proyecto.

Objetivos	Actividades	Resultados
• Identificar y documentar el proceso denominado prestación del servicio ferial o evento al cual pertenecen: montaje, vigilancia, aseo, taquilla, acreditaciones y adicionales. • Elaborar los instructivos y formatos para cada una de las áreas que intervienen en el proceso denominado prestación del servicio.	Las actividades más importantes son: • Definir los proyectos y acciones de mejora a partir de resultados obtenidos. • Planear y dar seguimiento a las acciones. • Identificación de fallas y posibles causas en las áreas estudiadas. • Documentación del plan de mejora continua del proceso denominado prestación del servicio ferial o evento. • Informar a la dirección sobre el plan de mejora continua. • Informar a los trabajadores e interesados.	• Creación de instructivos de trabajo del servicio aseo, montaje, taquilla, adicionales, acreditaciones y vigilancia. • Creación y modificación de formatos para los servicios de aseo, montaje, taquilla, adicionales, acreditaciones y vigilancia. • Creación de folletos de inducción para el personal temporal de: aseo, montaje, taquilla, adicionales, acreditaciones y vigilancia. • Propuestas de mejora en el manejo de indicadores y encuestas a expositores, visitantes y organizadores.

Mediante una comunicación escrita se informó al personal que interviene en el proceso prestación del servicio ferial o evento el motivo por el cual era necesaria su colaboración en la recolección de información.

Una vez diseñado y documentado el plan de mejora para el proceso de prestación del servicio ferial o evento se dio a conocer los instructivos de trabajo, formatos y folletos a los involucrados en dicho proceso con el fin de facilitar su posterior implementación por parte de la empresa Cenfer S.A.

10. DOCUMENTACIÓN DEL PLAN DE MEJORA CONTINUA AL PROCESO PRESTACIÓN DEL SERVICIO FERIA (EVENTO)

La documentación perteneciente al plan de mejora continua del proceso prestación del servicio ferial (evento) contiene las siguientes áreas: aseo, montaje, taquilla, adicionales, acreditaciones y vigilancia.

Tabla 4. Documentación del plan de mejora continua

SERVICIO	PLAN DE MEJORA CONTINUA
ASEO	Comunicación del proyecto al personal entrevistado del servicio aseo Cuestionarios al personal del servicio aseo Instructivos: Instructivo de trabajo para las actividades permanentes del servicio de aseo Instructivo de trabajo para las actividades feriales del servicio de aseo Formatos: Cronograma de las actividades permanentes del servicio aseo Cronograma de las actividades para ferias o eventos del servicio aseo Lista de chequeo de actividades permanentes del servicio aseo Lista de chequeo de actividades para ferias o eventos del servicio aseo Solicitud de implementos, insumos y equipos Legalización de implementos, insumos y equipos Solicitud de alquiler de maquinaria especializada Planilla control actividades de aseo Folleto servicio aseo
MONTAJE	Comunicación del proyecto al personal entrevistado del servicio montaje Cuestionarios al personal del servicio montaje Instructivo: Instructivo de trabajo para las actividades del servicio montaje Formatos: Cronograma de las actividades para ferias o eventos del servicio montaje Solicitud de implementos, insumos y equipos Legalización de implementos, insumos y equipos Solicitud de alquiler de maquinaria especializada Formato solicitud de cambios Ficha técnica para evento Lista de chequeo de actividades para ferias o eventos del servicio montaje Planilla control actividades de montaje Folleto servicio montaje

SERVICIO	PLAN DE MEJORA CONTINUA
TAQUILLA	Comunicación del proyecto al personal entrevistado del servicio taquilla Cuestionarios al personal del servicio taquilla Instructivos: Instructivo de trabajo para las actividades del servicio de taquilla manual Instructivo de trabajo para las actividades del servicio de taquilla sistematizado Formatos: Solicitud implementos de taquilla Folleto taquilla manual
ADICIONALES	Comunicación del proyecto al personal entrevistado del servicio adicionales Cuestionarios al personal del servicio adicionales Instructivo: Instructivo para la prestación del servicio de adicionales Formatos: Solicitud para alquiler o venta de elementos para expositores
ACREDITACIONES	Comunicación del proyecto al personal entrevistado del servicio acreditaciones Cuestionarios al personal del servicio acreditaciones Instructivo: Instructivo de trabajo para las actividades del servicio acreditaciones Formatos: Planilla control ingreso para acreditaciones Formato de acreditación adicional Lista de chequeo para el servicio de acreditaciones
VIGILANCIA	Comunicación del proyecto al personal entrevistado del servicio vigilancia Cuestionarios al personal del servicio vigilancia Instructivo: Instructivo de trabajo para las actividades del servicio de vigilancia permanente Instructivo de trabajo para las actividades del servicio de seguridad para ferias o eventos Formato: Control ingreso de visitantes
Unidades Estratégicas de Negocio (UEN)	Unificación de criterios en las encuestas realizadas para utilizar correctamente los indicadores de gestión. Modelo de encuesta para expositores, visitantes y organizadores de ferias y eventos; incluyendo todas las áreas del proceso prestación del servicio. Encuesta expositores ferias Encuesta visitantes ferias Encuesta organizador del evento Encuestas visitantes al evento

Fuente. La Autora

10.1 SERVICIO ASEO

Los resultados obtenidos en el servicio aseo se enuncian a continuación:

- Comunicación del proyecto al personal entrevistado del servicio aseo
- Cuestionarios al personal del servicio aseo
- Instructivos del servicio aseo
- Formatos del servicio aseo

10.1.1 Comunicación del proyecto al personal entrevistado del servicio aseo.

Mediante una carta dirigida al personal de aseo, se informa que como apoyo a la Dirección Administrativa y Financiera en la definición y documentación de los procedimientos del proceso prestación del servicio es necesaria su colaboración en la recolección de datos a través de cuestionarios. Ver anexo B.

10.1.2 Cuestionarios del servicio aseo. Los cuestionarios fueron aplicados al personal encargado del servicio aseo:

- Coordinador Operativo
- Supervisor de aseo
- Auxiliar de aseo

La información obtenida por medio del cuestionario junto con la caracterización, instructivo y formatos del servicio aseo incluidos en el manual de calidad de la empresa; se utiliza para retroalimentar la documentación del plan de mejora continua. Los cuestionarios están diseñados para cada funcionario y tienen que ver con labores que realiza en el proceso al cual pertenece. Ver anexo C, D y E.

Algunos aspectos tenidos en cuenta en los cuestionarios son:

- Actividades diarias que realiza el personal de aseo cuando no hay eventos en la empresa.
- Actividades que realiza el personal de aseo cuando se realizan eventos en las instalaciones de la empresa.
- Planeación de las actividades de aseo.
- Formatos o registros diligenciados en el servicio de aseo.
- Solicitud del personal de apoyo.

- Insumos utilizados para la realización de las actividades de aseo.
- Dotación de uniformes y equipos de protección personal.

10.1.3 Instructivos del servicio aseo. Se diseñaron dos instructivos para el servicio aseo:

Instructivo de trabajo para las actividades permanentes del servicio de aseo. Este instructivo de trabajo tiene la siguiente estructura:

- Objetivo
- Alcance
- Vocabulario
- Responsables
- Descripción del servicio aseo permanente

Instructivo de trabajo para las actividades feriales del servicio de aseo. Este instructivo de trabajo tiene la siguiente estructura:

- Objetivo
- Alcance
- Vocabulario
- Responsables
- Descripción del servicio aseo ferial

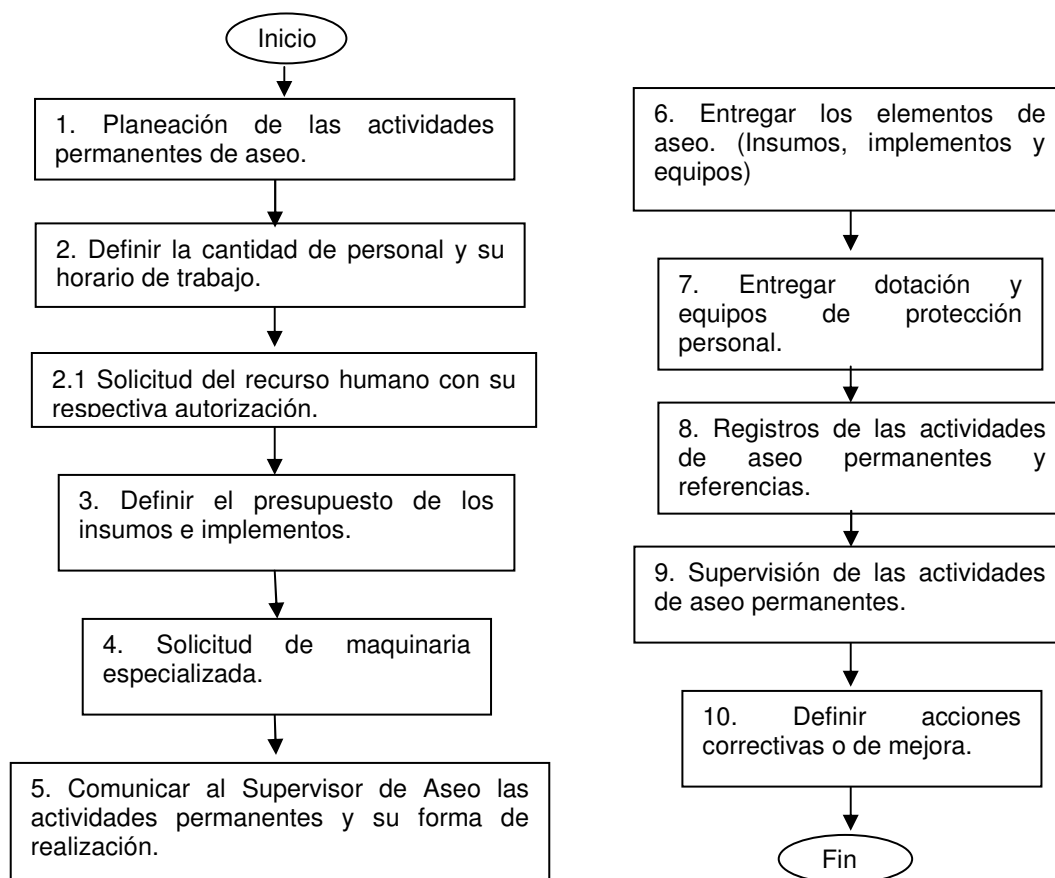
INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA EL SERVICIO DE ASEO PERMANENTE

	INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA LAS ACTIVIDADES PERMANENTES DEL SERVICIO DE ASEO	Código: INAS02
		Versión: 1
		Fecha de Revisión: Abril 23 de 2.009
		Página 1 de 8
1. OBJETIVO Coordinar el personal necesario y los pasos a seguir para la realización de las actividades de aseo, manteniendo en las mejores condiciones de limpieza las instalaciones físicas del Centro de Ferias, Exposiciones y Convenciones de Bucaramanga, CENFER S.A. 2. ALCANCE: Este instructivo aplica para la ejecución de las actividades permanentes de aseo e higiene de las instalaciones físicas del Centro de Ferias, Exposiciones y Convenciones de Bucaramanga, CENFER S.A. 3. VOCABULARIO: Ambiente de trabajo: Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo. Aseo Permanente: Actividades de aseo rutinarias realizadas en las instalaciones físicas del Centro de Ferias, Exposiciones y Convenciones de Bucaramanga, CENFER S.A., cuando no hay eventos. Dotación y Equipos de protección personal: Es una prestación que se otorga a los trabajadores para que puedan desempeñar sus labores de manera adecuada y en condiciones de seguridad evitando así riesgos en el trabajo. Equipos de Aseo: Son los equipos suministrados por CENFER S.A., requeridos para realizar las actividades de aseo, tales como: hidrolavador, aspiradoras y brilladoras. Implementos de Aseo: Son los utensilios suministrados por CENFER S.A. requeridos para realizar las actividades de aseo, tales como: escobas, traperos, rastrillos, etc. Insumos de Aseo: Son los productos de limpieza suministrados por CENFER S.A. necesarios para llevar a cabo las actividades de aseo, tales como: jabón, desinfectante, ambientador, etc. Instalaciones Físicas: Son las áreas disponibles para las exposiciones tales como: Pabellón Múltiple, Pabellón de Exposiciones, Patio de honor, Patio de banderas, Puntos de Apoyo y Servicios, Parqueaderos y Vías de acceso. Instructivo: Documento que describe de forma detallada el "como" desarrollar una actividad. Proceso: Resultado de un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuáles transforman entradas en salidas. Planeación del Personal: Definición del recurso humano idóneo y su respectivo costo para la realización de las actividades, asegurando que la organización consiga y retenga la cantidad y calidad del personal que realmente necesita. Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.		

Supervisor de Aseo: Persona que dirige y controla las actividades de aseo del personal bajo su cargo.

4. RESPONSABLES: Supervisor de Aseo - Coordinador Operativo.

5. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE ASEO PERMANENTE



1. Planeación de las actividades permanentes de aseo

La planeación de las actividades las realiza el Coordinador Operativo junto al Supervisor de Aseo y mediante el Cronograma de Actividades de Aseo Permanentes se definirá el periodo de tiempo en el cual se van a ejecutar. Se debe tener en cuenta para la programación de las actividades de aseo y los resultados de la Lista de Chequeo de Actividades Permanentes del Servicio Aseo, donde se identifican las áreas y la necesidad de permanecer en perfectas condiciones de limpieza e higiene.

Las actividades permanentes realizadas por el personal de aseo son:

No. Actividad	Contenido	Responsable	Registro
	Plaza de Conciertos		
1	Recolección de basuras	Supervisor de Aseo Auxiliar de Aseo	*Panilla control de actividades de aseo *Cronograma de actividades permanentes del servicio aseo *Lista de chequeo de actividades permanentes del servicio aseo
2	Limpiar canaleta		
	Lote de Retorno		
3	Rastrillar el Lote de Retorno	Supervisor de Aseo Auxiliar de Aseo	*Panilla control de actividades de aseo *Cronograma de actividades permanentes del servicio aseo *Lista de chequeo de actividades permanentes del servicio aseo
4	Recolección de basuras		
	Baños		
	Asear los baños comprende:		
5	Barrer	Supervisor de Aseo Auxiliar de Aseo	*Panilla control de actividades de aseo *Cronograma de actividades permanentes del servicio aseo *Lista de chequeo de actividades permanentes del servicio aseo
6	Trapear		
7	Dotar los baños con papel higiénico y jabón		
8	Limpiar paredes, espejos, sanitarios y lavamanos		
9	Colocar las canecas de aseo		
10	Recolección de basuras		
	Torres		
11	Lavado de Torres	Supervisor de Aseo Auxiliar de Aseo	*Panilla control de actividades de aseo *Cronograma de actividades permanentes del servicio aseo *Lista de chequeo de actividades permanentes del servicio aseo
13	Limpieza de escaleras, puertas, ventanales, ojos de buey, muros		
14	Tapada de escotillas		
15	Limpieza de portones de la Sub-estación		

16	Limpieza de cubiertas y cifones (barrer y lavar)		permanentes del servicio aseo
	Zona de Descargue		
17	Barrido de la Zona de Descargue	Supervisor de Aseo Auxiliar de Aseo	*Panilla control de actividades de aseo *Cronograma de actividades permanentes del servicio aseo *Lista de chequeo de actividades permanentes del servicio aseo
18	Recolección de basuras		
19	Limpiar canaleta		
	Patio de Honor		
20	Barrido de Patio de Honor	Supervisor de Aseo Auxiliar de Aseo	*Panilla control de actividades de aseo *Cronograma de actividades permanentes del servicio aseo *Lista de chequeo de actividades permanentes del servicio aseo
21	Secada de pozos		
22	Lavado de pisos con el Hidrolavador		
23	Recolección de basuras		
24	Limpiar canaleta		
	Patio de Banderas		
25	Barrido de Patio de Banderas	Supervisor de Aseo Auxiliar de Aseo	*Panilla control de actividades de aseo *Cronograma de actividades permanentes del servicio aseo *Lista de chequeo de actividades permanentes del servicio aseo
26	Secada de pozos		
27	Barrido de la Fuente		
28	Recolección de basuras		
	Áreas Libres		
29	Barrido de las Áreas Libres	Supervisor de Aseo Auxiliar de Aseo	*Panilla control de actividades de aseo *Cronograma de actividades permanentes del servicio aseo *Lista de chequeo de actividades permanentes del servicio aseo
30	Secada de pozos		
31	Recolección de basuras		
32	Limpiar canaleta		

	Taquillas		
33	Desherbar sardineles y dilataciones	Supervisor de Aseo Auxiliar de Aseo	*Panilla control de actividades de aseo *Cronograma de actividades permanentes del servicio aseo *Lista de chequeo de actividades permanentes del servicio aseo
34	Lavado de techos, pasillos y persianas		
	Barrer las taquillas (cubículos)		
	Parqueadero		
35	Recolección de basuras	Supervisor de Aseo Auxiliar de Aseo	*Panilla control de actividades de aseo *Cronograma de actividades permanentes del servicio aseo *Lista de chequeo de actividades permanentes del servicio aseo
36	Barrido de intermedias, paralela, plataforma y parqueadero		
	Vías de Acceso		
37	Barrido de intermedias y paralela	Supervisor de Aseo Auxiliar de Aseo	*Panilla control de actividades de aseo *Cronograma de actividades permanentes del servicio aseo *Lista de chequeo de actividades permanentes del servicio aseo
39	Recolección de basuras		
40	Limpieza de portones de acceso		
	Zona de Comidas		
41	Barrido de la Zona de Comidas	Supervisor de Aseo Auxiliar de Aseo	*Panilla control de actividades de aseo *Cronograma de actividades permanentes *Lista de chequeo de actividades permanentes
42	Secada de pozos		
44	Recolección de basuras		
	Pabellón de Exposiciones		

45	Limpiar ventanales	Supervisor de Aseo Auxiliar de Aseo	*Panilla control de actividades de aseo *Cronograma de actividades permanentes del servicio aseo *Lista de chequeo de actividades permanentes del servicio aseo
46	Lavado del cárcamo		
47	Barrer (pasillos, escaleras, accesos al pabellón)		
	Pabellón Múltiple		
48	Limpiar ventanales	Supervisor de Aseo Auxiliar de Aseo	*Panilla control de actividades de aseo *Cronograma de actividades permanentes del servicio aseo *Lista de chequeo de actividades permanentes del servicio aseo
49	Lavado del cárcamo		
50	Barrer (pasillos, escaleras, accesos al pabellón)		

2. Definir la cantidad de personal y su horario de trabajo

El Coordinador Operativo junto con el Supervisor de Aseo, planean las actividades permanentes de aseo a realizar en el transcurso de la semana. Se define la cantidad de personal y su horario de trabajo es: 7:00 a.m. - 4:00 p.m. de Lunes a Sábado.

2.1 Solicitud del recurso humano con su respectiva autorización

El Coordinador Operativo diligencia la planilla de requerimiento de recurso humano especificando: feria o evento, actividades a realizar, cantidad de personal, días a laborar, horario de trabajo y costo del servicio. Se debe hacer entrega de esta planilla a la Dirección Administrativa y Financiera mínimo 10 días antes de la contratación. Si el servicio es contratado con la cooperativa Cencop o con un tercero, es necesario enviarles la planilla de recurso humano 3 días antes de dar inicio a la labor contratada con su respectiva autorización por parte de la Dirección Administrativa y Financiera. Finalmente se envía una comunicación informando la terminación del servicio contratado, la copia de paz y salvo de la persona que lo estaba prestando para que inicie los trámites correspondientes de pago.

3. Definir el presupuesto de los insumos e implementos

El Coordinador Operativo de manera escrita solicita al Jefe de Almacén y Bodega los requerimientos en cuanto a: insumos, implementos y equipos necesarios para realizar las actividades de aseo dentro de las instalaciones físicas de la empresa y con 3 días de anticipación, diligenciando los siguientes formatos: Solicitud de implementos, insumos y equipos y Legalización de implementos, insumos y equipos.

El Jefe de Bodega y Almacén hace el presupuesto de los insumos, implementos y equipos requeridos por el Coordinador Operativo para llevar a cabo las actividades de aseo programadas con su respectiva autorización por parte de la Dirección Administrativa y Financiera.

4. Solicitud de maquinaria especializada

El Coordinador Operativo de manera escrita comunica a la Dirección Administrativa y Financiera, la necesidad de alquilar maquinaria especializada para realizar ciertas actividades de aseo, diligenciando el formato: Solicitud de alquiler de maquinaria especializada.

5. Comunicar al Supervisor de Aseo las actividades de aseo permanentes y su forma de realización

Teniendo en cuenta la programación diligenciada en el Cronograma de Actividades Permanentes del Servicio Aseo, se informa al Supervisor de Aseo sobre las labores y el tiempo disponible para su desarrollo.

6. Entregar los insumos, implementos equipos

Realizar la entrega de los materiales necesarios para el desarrollo de las actividades de aseo al Supervisor de Aseo a partir del presupuesto de insumos diligenciado por el Jefe de Bodega y solicitado por el Coordinador Operativo.

Los insumos, implementos y equipos utilizados para el desarrollo de las actividades de aseo son:

Insumos	Implementos	Equipos
Límpido	Escobas de paja y de cerda	Hidrolavador
Varsol	Rastrillos	Aspiradoras
Desinfectante multiusos	Traperos	Brilladoras
Toallas de mano (papel)	Limpiones	Mangueras
Jabón líquido para manos	Chupas para destapar baños	
Papel periódico	Churruscos para baños	
Papel higiénico	Recogedores de basura	
Jabón en polvo para lavar	Palas y picas	
Bolsa para basura tamaño grande y resistente	Espátulas	
Bolsa para basura de baños pequeña	Contenedores de aseo	
Ambientador en spray para baño	Baldes	
Cera para pisos	Carretillas	
Desinfectante aromatizado para baños		

Si se requiere algún insumo especial, debe solicitarse con mayor anticipación.

Nota: El supervisor de Aseo recibe los insumos, implementos y equipos necesarios para el desarrollo de las actividades de aseo y firma los siguientes formatos: Solicitud de implementos, insumos y equipos, Legalización de implementos, insumos y equipos y Solicitud de alquiler de maquinaria especializada.

7. Entregar dotación y equipos de protección personal

Los encargados de las actividades de aseo y el personal de apoyo cuentan con una dotación que contiene: una bata y un pantalón (jean) que utilizan cuando se realizan ferias o eventos en las instalaciones de la empresa; y un par de botas (personal permanente). Los equipos de protección

personal facilitados por la empresa son: tapabocas, faja, guante industrial (caucho). El Coordinador Operativo cuenta con un radio de marca Motorola Talkabout T5000 y el Supervisor de Aseo con un radio de marca Motorola de referencia 2415.

8. Registros de las actividades de aseo permanentes y Referencias

1. Cronograma de las actividades permanentes del servicio aseo
2. Lista de chequeo de actividades permanentes del servicio aseo
3. Solicitud de implementos, insumos y equipos.
4. Legalización de implementos, insumos y equipos.
5. Solicitud de alquiler de maquinaria especializada.
6. Planilla control actividades de aseo
7. Planilla de requerimiento de recurso humano
8. Formato de ingreso y salida del personal temporal
9. Reporte de daños y pérdidas

Referencias

1. Caracterización proceso aseo
2. Instructivo servicio aseo
3. Manual de funciones

9. Supervisión de las actividades permanentes de aseo

El Coordinador Operativo es el encargado de dirigir, coordinar y supervisar las actividades de aseo. Por medio de la Lista de Chequeo de Actividades Permanentes del Servicio Aseo se verifica el cumplimiento de las labores acordadas en el Cronograma de Actividades Permanentes del Servicio Aseo. La revisión de las actividades de aseo debe hacerse al final de la jornada de trabajo por parte del Coordinador Operativo.

10. Definir acciones correctivas o de mejora

Según sea necesario a partir de la verificación del servicio, teniendo en cuenta las observaciones anotadas en la Lista de chequeo de actividades permanentes del servicio aseo.

Creación del documento:

Instructivo de trabajo para las actividades permanentes del servicio de aseo

Creación de los siguientes formatos:

Cronograma de las actividades permanentes del servicio aseo
Lista de chequeo de actividades permanentes del servicio aseo
Solicitud de implementos, insumos y equipos.
Legalización de implementos, insumos y equipos.
Solicitud de alquiler de maquinaria especializada.

Modificación del formato:

Planilla control actividades de aseo

Elaborado Por:	Lucía Verónica Mancilla F.	Aprobado Por:	Claudia Serrano Muñoz
Fecha Elaboración:	Abril 7 de 2.009	Fecha Aprobación:	Abril 23 de 2.009

INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA LAS ACTIVIDADES FERIALES DEL SERVICIO ASEO

	INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA LAS ACTIVIDADES FERIALES DEL SERVICIO DE ASEO	Código: INAS01
		Versión: 1
		Fecha de Revisión: Abril 23 de 2.009
		Página 1 de 17
1. OBJETIVO: Coordinar el personal necesario y los pasos a seguir para la realización de las actividades de aseo, manteniendo en las mejores condiciones de limpieza las instalaciones físicas del Centro de Ferias, Exposiciones y Convenciones de Bucaramanga, CENFER S.A. 2. ALCANCE: Este instructivo aplica para la ejecución de las actividades feriales de aseo e higiene de las instalaciones físicas del Centro de Ferias, Exposiciones y Convenciones de Bucaramanga, CENFER S.A. 1.VOCABULARIO: Ambiente de trabajo: Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo. Aseo Pre-feria o evento: Actividades de aseo realizadas antes de iniciar la feria o evento. Aseo feria o evento: Actividades de aseo realizadas durante la feria o evento. Aseo Pos-feria o evento: Actividades de aseo realizadas posterior a la feria o evento. Dotación y Equipos de protección personal: Es una prestación que se otorga a los trabajadores para que puedan desempeñar sus labores de manera adecuada y en condiciones de seguridad evitando así riesgos en el trabajo. Equipos de Aseo: Son los equipos suministrados por CENFER S.A., requeridos para realizar las actividades de aseo, tales como: hidrolavador, aspiradoras y brilladoras. Implementos de Aseo: Son los utensilios suministrados por CENFER S.A. requeridos para realizar las actividades de aseo, tales como: escobas, traperos, rastrillos, etc. Insumos de Aseo: Son los productos de limpieza suministrados por CENFER S.A. necesarios para llevar a cabo las actividades de aseo, tales como: jabón, desinfectante, ambientador, etc. Instalaciones Físicas: Son las áreas disponibles para las exposiciones tales como: Pabellón Múltiple, Pabellón de Exposiciones, Patio de honor, Patio de banderas, Puntos de Apoyo y Servicios, Parqueaderos y Vías de acceso. Instructivo: Documento que describe de forma detallada el "como" desarrollar una actividad. Proceso: Resultado de un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuáles transforman entradas en salidas. Planeación del Personal: Definición del recurso humano idóneo y su respectivo costo para la realización de las actividades, asegurando que la organización consiga y retenga la cantidad y		

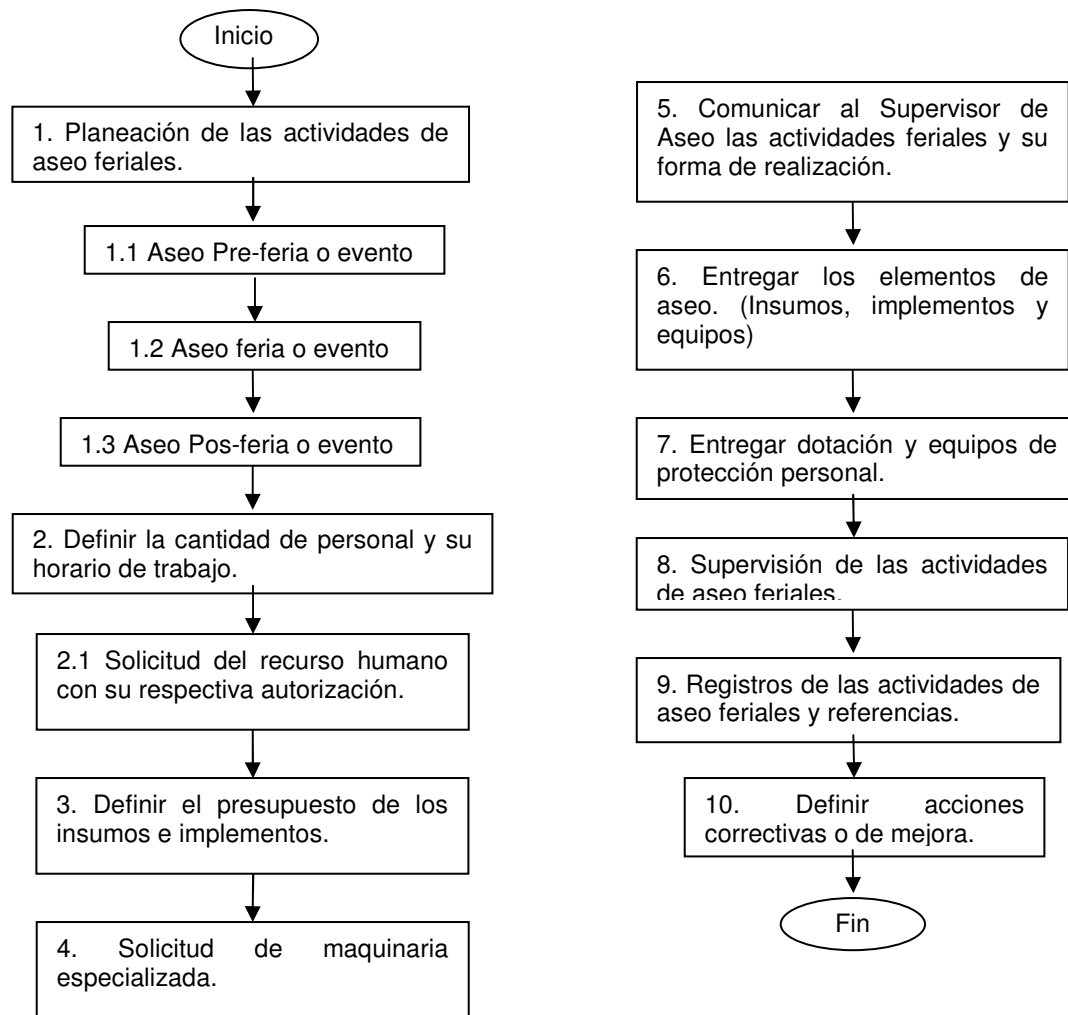
calidad del personal que realmente necesita.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Supervisor de Aseo: Persona que dirige y controla las actividades de aseo del personal bajo su cargo.

4. RESPONSABLES: Supervisor de Aseo - Coordinador Operativo.

5. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE ASEO PARA ACTIVIDADES FERIALES



1. Planeación de las actividades de aseo feriales

Inicialmente se hace una identificación de las áreas por medio del formato de Requerimientos Técnicos el cual debe ser entregado a la Coordinación Operativa 15 días antes del evento, donde se especifican los requisitos según la feria o evento que se va a realizar y el plano de montaje. La planeación de las actividades las realiza el Coordinador Operativo junto al Supervisor de Aseo y mediante el Cronograma de Actividades de Aseo para feria o evento se definirá el periodo de

tiempo en el cual se van a ejecutar. Se debe tener en cuenta para la programación de las actividades de aseo: fecha de montaje, inicio y duración de la feria o evento, fecha de desmontaje y los resultados de la Lista de Chequeo de Actividades FERIALES del Servicio Aseo, donde se identifican las áreas y la necesidad de permanecer en perfectas condiciones de limpieza e higiene.

1.1 Aseo Pre-feria o evento

No. Actividad	Contenido	Responsable	Registro
	Sala VIP		
1	Barrer	Supervisor de Aseo Auxiliar de Aseo	* Planilla control de actividades de aseo * Cronograma de actividades para feria o evento del servicio aseo * Lista de chequeo de actividades para ferias o eventos del servicio aseo
2	Trapear		
3	Limpiar ventanales		
4	Aspirar los tapetes (Ubicados en el pasillo)		
	Asear la cocina comprende:		
5	Limpiar mesones	Supervisor de Aseo Auxiliar de Aseo	* Planilla control de actividades de aseo * Cronograma de actividades para feria o evento del servicio aseo * Lista de chequeo de actividades para ferias o eventos del servicio aseo
6	Limpiar lavaplatos		
	Plaza de Conciertos		
7	Recolección de basuras	Supervisor de Aseo Auxiliar de Aseo	*Panilla control de actividades de aseo *Cronograma de actividades para Feria o evento del servicio aseo *Lista de chequeo de actividades para Feria o evento del servicio aseo
8	Limpiar canaleta		
	Zona de Descargue		
9	Barrido de la Zona de Descargue	Supervisor de Aseo Auxiliar de Aseo	*Panilla control de actividades de aseo *Cronograma de actividades para Feria o evento del servicio aseo

			*Lista de chequeo de actividades para Feria o evento del servicio aseo
10	Recolección de basuras		
	Áreas Libres		
11	Barrido de las Áreas Libres	Supervisor de Aseo Auxiliar de Aseo	*Panilla control de actividades de aseo *Cronograma de actividades para Feria o evento del servicio aseo *Lista de chequeo de actividades para Feria o evento del servicio aseo
12	Secada de pozos		
13	Recolección de basuras		
	Patio de Honor		
14	Barrer	Supervisor de Aseo Auxiliar de Aseo Personal de Apoyo	*Panilla control de actividades de aseo *Cronograma de actividades para Feria o evento del servicio aseo *Lista de chequeo de actividades para Feria o evento del servicio aseo
15	Secada de pozos		
16	Recolección de basuras		
17	Limpiar canaleta		
	Patio de Banderas		
18	Barrer	Supervisor de Aseo Auxiliar de Aseo Personal de Apoyo	*Panilla control de actividades de aseo *Cronograma de actividades para Feria o evento del servicio aseo *Lista de chequeo de actividades para Feria o evento del servicio aseo
19	Secada de pozos		
20	Desharbar sardineles y dilataciones		
21	Recolección de basuras		
	Pabellón Múltiple		
22	Barrer (pasillos, escaleras, accesos e interior del pabellón)	Supervisor de Aseo Auxiliar de Aseo Personal de	*Panilla control de actividades de aseo *Cronograma de actividades para Feria o
23	Trapear		

24	Limpiar ventanales	Apoyo	evento del servicio aseo *Lista de chequeo de actividades para Feria o evento del servicio aseo
25	Lavar tubería y desagüe locales de la Zona de comidas (Cárcamo)		
26	Encerado y brillado de pisos		
	Pabellón de Exposiciones		
27	Limpiar ventanales	Supervisor de Aseo Auxiliar de Aseo Personal de Apoyo	*Panilla control de actividades de aseo *Cronograma de actividades para Feria o evento del servicio aseo *Lista de chequeo de actividades para Feria o evento del servicio aseo
28	Barrer (pasillos, escaleras, accesos e interior del pabellón, bodega de expositores)		
29	Trapear		
30	Encerado y brillado de pisos		
31	Lavar tubería y desagüe locales de la Zona de comidas (Cárcamo)		
	Vías de Acceso		
32	Barrido de intermedias y paralela	Supervisor de Aseo Auxiliar de Aseo Personal de Apoyo	*Panilla control de actividades de aseo *Cronograma de actividades para Feria o evento del servicio aseo *Lista de chequeo de actividades para Feria o evento del servicio aseo
33	Recolección de basuras		
34	Limpieza de portones de acceso		
	Baños		
	Asear los baños comprende:		
35	Barrer	Supervisor de Aseo Auxiliar de Aseo Personal de Apoyo	*Panilla control de actividades de aseo *Cronograma de actividades para Feria o evento del servicio aseo *Lista de chequeo de actividades para Feria o evento del servicio aseo
36	Trapear		
37	Dotar los baños con papel higiénico y jabón		
38	Limpiar paredes, espejos, sanitarios y lavamanos		
39	Colocar las canecas de aseo		
40	Recolección de basuras		
41	Revisar el buen estado de lavamanos, secamanos, baterías, tuberías, espejos, iluminación y orinales		
	Taquillas		

42	Barrer	Supervisor de Aseo Auxiliar de Aseo Personal de Apoyo	*Panilla control de actividades de aseo *Cronograma de actividades para Feria o evento del servicio aseo *Lista de chequeo de actividades para Feria o evento del servicio aseo
43	Lavar (Si es necesario)		
44	Recolección de basuras		
	Parqueadero		
45	Barrer	Supervisor de Aseo Auxiliar de Aseo Personal de Apoyo	*Panilla control de actividades de aseo *Cronograma de actividades para feria o evento del servicio aseo *Lista de chequeo de actividades para feria o evento del servicio aseo
46	Recolección de basuras		
	Auditorio		
47	Limpiar sillas	Supervisor de Aseo Auxiliar de Aseo	*Panilla control de actividades de aseo *Cronograma de actividades para feria o evento del servicio aseo *Lista de chequeo de actividades para feria o evento del servicio aseo
48	Revisar: Paredes, Paneles divisorios, Blackout.		
49	Aspirar la alfombra		
50	Limpiar los ventanales y ojos de buey		
	Zona de Comidas		
51	Limpieza de canaletas	Supervisor de Aseo Auxiliar de Aseo Personal de Apoyo	*Panilla control de actividades de aseo *Cronograma de actividades para feria o evento del servicio de aseo *Lista de chequeo de actividades para feria o evento del servicio aseo
52	Barrido de la Zona de Comidas		
53	Secada de pozos		
54	Recolección de basuras		
55	Lavado de sillas y mesas		
56	Lavado de pisos con el equipo Hidrolavador		
57	Fumigar		

	Zona de Descargue		
58	Barrido de la Zona de Descargue	Supervisor de Aseo Auxiliar de Aseo Personal de Apoyo	*Panilla control de actividades de aseo *Cronograma de actividades para Feria y Evento del servicio aseo *Lista de chequeo de actividades para Feria y Evento del servicio aseo
59	Recolección de basuras, escombros y demás elementos que no se están utilizando en la feria o evento.		
1.2 Aseo feria o evento			
No. Actividad	Contenido	Responsable	Registro
	Sala VIP		
1	Barrer	Supervisor de Aseo Auxiliar de Aseo	* Planilla control de actividades de aseo * Cronograma de actividades para feria o evento del servicio aseo * Lista de chequeo de actividades para ferias o eventos del servicio aseo
2	Trapear		
3	Limpiar ventanales		
4	Aspirar los tapetes (ubicados en el pasillo)		
	Asear la cocina comprende:		
5	Limpiar mesones	Supervisor de Aseo Auxiliar de Aseo	* Planilla control de actividades de aseo * Cronograma de actividades para feria o evento del servicio aseo * Lista de chequeo de actividades para ferias o eventos del servicio aseo
6	Limpiar lavaplatos		
	Plaza de Conciertos		
7	Recolección de basuras	Supervisor de Aseo Auxiliar de Aseo	*Panilla control de actividades de aseo *Cronograma de actividades para feria o evento del servicio aseo

			*Lista de chequeo de actividades para feria o evento del servicio aseo
8	Limpiar canaleta		
	Zona de Descargue		
9	Barrido de la Zona de Descargue	Supervisor de Aseo Auxiliar de Aseo Personal de Apoyo	*Panilla control de actividades de aseo *Cronograma de actividades para feria o evento del servicio aseo *Lista de chequeo de actividades para feria o evento del servicio aseo
10	Recolección de basuras		
	Áreas Libres		
11	Barrido de las Áreas Libres	Supervisor de Aseo Auxiliar de Aseo Personal de Apoyo	*Panilla control de actividades de aseo *Cronograma de actividades para feria o evento del servicio aseo *Lista de chequeo de actividades para feria o evento del servicio aseo
12	Secada de pozos		
13	Recolección de basuras		
	Patio de Honor		
14	Barrer	Supervisor de Aseo Auxiliar de Aseo Personal de Apoyo	*Panilla control de actividades de aseo *Cronograma de actividades para feria o evento del servicio aseo *Lista de chequeo de actividades para feria o evento del servicio aseo
15	Secada de pozos		
16	Recolección de basuras		
17	Limpiar canaleta		
	Patio de Banderas		
18	Barrer	Supervisor de Aseo Auxiliar de Aseo Personal de Apoyo	*Panilla control de actividades de aseo *Cronograma de actividades para feria o evento del servicio aseo
19	Secada de pozos		

20	Desherbar sardineles y dilataciones		*Lista de chequeo de actividades para feria o evento del servicio aseo
21	Recolección de basuras		
	Pabellón Múltiple		
22	Barrer (pasillos, escaleras, accesos e interior del pabellón)	Supervisor de Aseo Auxiliar de Aseo Personal de Apoyo	*Panilla control de actividades de aseo *Cronograma de actividades para feria o evento del servicio aseo *Lista de chequeo de actividades para feria o evento del servicio aseo
23	Trapear		
24	Encerado y brillo de pisos (Cuando se requiera)		
25	Limpiar ventanales		
26	Recolectar la basura de los ceniceros		
27	Retirar elementos como: columnas, paredes, cintas, hilos, pitas etc.		
	Pabellón de Exposiciones		
28	Limpiar ventanales	Supervisor de Aseo Auxiliar de Aseo Personal de Apoyo	*Panilla control de actividades de aseo *Cronograma de actividades para feria o evento del servicio aseo *Lista de chequeo de actividades para feria o evento del servicio aseo
29	Barrer (pasillos, escaleras, accesos e interior del pabellón, bodega de expositores)		
30	Trapear		
31	Encerado y brillo de pisos (Cuando se requiera)		
32	Recolectar la basura de los ceniceros		
33	Retirar elementos como: columnas, paredes, cintas, hilos, pitas etc.		
	Vías de Acceso		
34	Barrido de intermedias y paralela	Supervisor de Aseo Auxiliar de Aseo Personal de Apoyo	*Panilla control de actividades de aseo *Cronograma de actividades para feria o evento del servicio aseo *Lista de chequeo de actividades para feria o evento del servicio aseo
35	Recolección de basuras		
36	Limpieza de portones de acceso		
	Baños		

	Asear los baños comprende:		
37	Barrer	Supervisor de Aseo Auxiliar de Aseo Personal de Apoyo	*Panilla control de actividades de aseo *Cronograma de actividades para feria o evento del servicio aseo *Lista de chequeo de actividades para feria o evento del servicio aseo *Reporte de daños y/o pérdidas
38	Trapear		
39	Dotar los baños con papel higiénico y jabón		
40	Limpiar paredes, espejos, sanitarios y lavamanos		
41	Colocar las canecas de aseo		
42	Recolección de basuras		
43	Revisar el buen estado de lavamanos, secamanos, baterías, tuberías, espejos, iluminación y orinales.		
44	Utilizar ambientador		
	Taquillas		
45	Barrer	Supervisor de Aseo Auxiliar de Aseo Personal de Apoyo	*Panilla control de actividades de aseo *Cronograma de actividades para feria o evento del servicio aseo *Lista de chequeo de actividades para feria o evento del servicio aseo
46	Recolección de basuras		
	Parqueadero		
47	Barrer	Supervisor de Aseo Auxiliar de Aseo Personal de Apoyo	*Panilla control de actividades de aseo *Cronograma de actividades para feria o evento del servicio aseo *Lista de chequeo de actividades para feria o evento del servicio aseo
48	Recolección de basuras		
	Auditorio		
49	Aspirar la alfombra	Supervisor de Aseo Auxiliar de Aseo	*Panilla control de actividades de aseo *Cronograma de actividades para feria o evento del servicio aseo *Lista de chequeo de actividades para feria o
50	Limpiar los ventanales y ojos de buey		

51	Recolección de basuras		evento del servicio aseo
	Zona de Comidas		
52	Barrido de la Zona de Comidas	Supervisor de Aseo Auxiliar de Aseo Personal de Apoyo	*Panilla control de actividades de aseo *Cronograma de actividades para feria o evento del servicio de aseo *Lista de chequeo de actividades para feria o evento del servicio aseo
53	Secada de pozos		
54	Recolección de basuras		
55	Lavado de sillas y mesas		
56	Lavado de pisos con el equipo Hidrolavador		
	Zona de Descargue		
57	Barrido de la Zona de Descargue	Supervisor de Aseo Auxiliar de Aseo Personal de Apoyo	*Panilla control de actividades de aseo *Cronograma de actividades para Feria y Evento del servicio aseo *Lista de chequeo de actividades para Feria y Evento del servicio aseo
58	Recolección de basuras		
1.3 Aseo Pos-feria o evento			
No. Actividad	Contenido	Responsable	Registro
	Sala VIP		
1	Barrer	Supervisor de Aseo Auxiliar de Aseo	* Planilla control de actividades de aseo * Cronograma de actividades para feria o evento del servicio aseo * Lista de chequeo de actividades para ferias o eventos del servicio aseo
2	Trapear		
3	Limpiar ventanales		
4	Aspirar los tapetes (ubicados en el pasillo)		
	Asear la cocina comprende:		

5	Limpiar mesones (Cuando lo requiera)	Supervisor de Aseo Auxiliar de Aseo	* Planilla control de actividades de aseo * Cronograma de actividades para feria o evento del servicio aseo * Lista de chequeo de actividades para ferias o eventos del servicio aseo
6	Limpiar lavaplatos		
	Plaza de Conciertos		
7	Recolección de basuras	Supervisor de Aseo Auxiliar de Aseo Personal de Apoyo	*Panilla control de actividades de aseo *Cronograma de actividades para feria o evento del servicio aseo *Lista de chequeo de actividades para feria o evento del servicio aseo
8	Limpiar canaleta		
	Zona de Descargue		
9	Barrido de la Zona de Descargue	Supervisor de Aseo Auxiliar de Aseo	*Panilla control de actividades de aseo *Cronograma de actividades para feria o evento del servicio aseo *Lista de chequeo de actividades para feria o evento del servicio aseo
10	Recolección de basuras		
	Áreas Libres		
11	Barrido de las Áreas Libres	Supervisor de Aseo Auxiliar de Aseo Personal de Apoyo	*Panilla control de actividades de aseo *Cronograma de actividades para feria o evento del servicio aseo *Lista de chequeo de actividades para feria o evento del servicio aseo
	Patio de Honor		

12	Barrer	Supervisor de Aseo Auxiliar de Aseo Personal de Apoyo	*Panilla control de actividades de aseo *Cronograma de actividades para feria o evento del servicio aseo *Lista de chequeo de actividades para feria o evento del servicio aseo
13	Secada de pozos		
14	Recolección de basuras		
15	Limpiar canaleta		
	Patio de Banderas		
16	Barrer	Supervisor de Aseo Auxiliar de Aseo Personal de Apoyo	*Panilla control de actividades de aseo *Cronograma de actividades para feria o evento del servicio aseo *Lista de chequeo de actividades para feria o evento del servicio aseo
17	Secada de pozos		
18	Recolección de basuras		
	Pabellón Múltiple		
19	Barrer (pasillos, escaleras, accesos e interior del pabellón)	Supervisor de Aseo Auxiliar de Aseo Personal de Apoyo	*Panilla control de actividades de aseo *Cronograma de actividades para feria o evento del servicio aseo *Lista de chequeo de actividades para feria o evento del servicio aseo
20	Recolectar la basura de los ceniceros		
21	Retirar y lavar los ceniceros y canecas		
22	Lavar tubería y desagüe locales de la Zona de comidas (Cárcamo)		
	Pabellón de Exposiciones		
23	Barrer (pasillos, escaleras, accesos e interior del pabellón, bodega de expositores)	Supervisor de Aseo Auxiliar de Aseo Personal de Apoyo	*Panilla control de actividades de aseo *Cronograma de actividades para feria o evento del servicio aseo *Lista de chequeo de actividades para feria o evento del servicio aseo
24	Recolectar la basura de los ceniceros		
25	Retirar y lavar los ceniceros		
26	Lavar tubería desagüe locales de la Zona de comidas (Cárcamo)		

	Vías de Acceso		
27	Barrido de intermedias y paralela	Supervisor de Aseo Auxiliar de Aseo	*Panilla control de actividades de aseo *Cronograma de actividades para feria o evento del servicio aseo *Lista de chequeo de actividades para feria o evento del servicio aseo
28	Recolección de basuras		
29	Limpieza de portones de acceso		
	Baños		
	Asear los baños comprende:		
30	Barrer	Supervisor de Aseo Auxiliar de Aseo Personal de Apoyo	*Panilla control de actividades de aseo *Cronograma de actividades para feria o evento del servicio aseo *Lista de chequeo de actividades para feria o evento del servicio aseo *Reporte de daños y/o pérdidas
31	Trapear		
32	Recolección de basuras		
33	Limpiar paredes, espejos, sanitarios y lavamanos		
34	Lavar las canecas		
35	Retirar la dotación de los baños: papel higiénico, jabón y canecas		
	Taquillas		
36	Barrer	Supervisor de Aseo Auxiliar de Aseo Personal de Apoyo	*Panilla control de actividades de aseo *Cronograma de actividades para feria o evento del servicio aseo *Lista de chequeo de actividades para feria o evento del servicio aseo
37	Recolección de basuras		
	Parqueadero		
38	Barrer	Supervisor de Aseo Auxiliar de Aseo Personal de	*Panilla control de actividades de aseo *Cronograma de actividades para feria o evento del servicio aseo

		Apoyo	*Lista de chequeo de actividades para feria o evento del servicio aseo
39	Recolección de basuras		
	Auditorio		
40	Barrer alfombra	Supervisor de Aseo Auxiliar de Aseo	*Panilla control de actividades de aseo *Cronograma de actividades para feria o evento del servicio aseo *Lista de chequeo de actividades para feria o evento del servicio aseo
41	Recolección de basuras		
	Zona de Comidas		
42	Barrido de la Zona de Comidas	Supervisor de Aseo Auxiliar de Aseo Personal de Apoyo	*Panilla control de actividades de aseo *Cronograma de actividades para feria o evento del servicio de aseo *Lista de chequeo de actividades para feria o evento del servicio aseo
43	Secada de pozos		
44	Recolección de basuras		
45	Lavado de sillas y mesas		
46	Lavado de pisos con el equipo Hidrolavador		
	Zona de Descargue		
47	Barrido de la Zona de Descargue	Supervisor de Aseo Auxiliar de Aseo Personal de Apoyo	*Panilla control de actividades de aseo *Cronograma de actividades para feria y evento del servicio aseo *Lista de chequeo de actividades para feria y evento del servicio aseo
48	Recolección de basuras		

2. Definir la cantidad de personal y su horario de trabajo:

Por medio del formato de requerimientos técnicos y el plano de montaje es posible conocer el tamaño de la feria o evento e identificar las áreas que se van a utilizar. El Coordinador Operativo junto con el Supervisor de Aseo planean las actividades feriales del servicio de aseo y coordinan las labores antes, durante y después de la feria o evento. Se define la cantidad de personal, el horario de trabajo que varía según la feria o evento.

2.1 Solicitud del recurso humano con su respectiva autorización:

El Coordinador Operativo diligencia la planilla de requerimiento de recurso humano especificando: feria o evento, actividades a realizar, cantidad de personal, días a laborar, horario de trabajo y costo del servicio. Se debe hacer entrega de esta planilla a la Dirección Administrativa y Financiera mínimo 10 días antes de la contratación. Si el servicio es contratado con la cooperativa Cencop o con un tercero, es necesario enviarles la planilla de recurso humano 3 días antes de dar inicio a la labor contratada con su respectiva autorización por parte de la Dirección Administrativa y Financiera. Finalmente se envía una comunicación informando la terminación del servicio contratado, la copia de paz y salvo de la persona que lo estaba prestando para que inicie los trámites correspondientes de pago.

3. Definir el presupuesto de los insumos e implementos:

El Coordinador Operativo de manera escrita solicita al Jefe de Almacén y Bodega los requerimientos en cuanto a insumos, implementos y equipos necesarios para realizar las actividades de aseo dentro de las instalaciones físicas de la empresa y con 3 días de anticipación, diligenciando los siguientes formatos: Solicitud de implementos, insumos y equipos y Legalización de implementos, insumos y equipos.

El Jefe de Almacén y Bodega hace el presupuesto de los insumos, implementos y equipos requeridos por el Coordinador Operativo para llevar a cabo las actividades de aseo programadas con su respectiva autorización por parte de la Dirección Administrativa y Financiera.

4. Solicitud de maquinaria especializada:

El Coordinador Operativo de manera escrita comunica a la Dirección Administrativa y Financiera, la necesidad de alquilar maquinaria especializada para realizar ciertas actividades de aseo, diligenciando el formato: solicitud de alquiler de maquinaria especializada.

5. Comunicar al Supervisor de Aseo las actividades feriales y su forma de realización:

Teniendo en cuenta la programación diligenciada en el cronograma de actividades feriales del servicio aseo, se informa al Supervisor de Aseo sobre las labores y el tiempo disponible para su desarrollo.

6. Entregar los elementos de aseo (insumos, implementos y equipos):

Realizar la entrega de los materiales necesarios para el desarrollo de las actividades de aseo al Supervisor de Aseo a partir del presupuesto de insumos diligenciado por el Jefe de Bodega y solicitado por el Coordinador Operativo.

Los insumos, implementos y equipos utilizados para el desarrollo de las actividades de aseo son

Insumos	Implementos	Equipos
Límpido	Escobas de paja y de cerda	Hidrolavador
Varsol	Rastrillos	Aspiradoras
Toallas de mano (papel)	Traperos	Brilladoras
Desinfectante multiusos	Churruscos para baños	Mangueras
Jabón líquido para manos	Chupas para destapar baños	
Papel periódico	Recogedores de basura	
Papel higiénico	Palas y picas	
Jabón en polvo para lavar	Espátulas	
Bolsa para basura tamaño grande y resistente	Contenedores de aseo	
Bolsa para basura de baños pequeña	Baldes	

Ambientador en spray para baño	Carretillas	
Cera para pisos	Limpiones	
Desinfectante aromatizado para baños		

Si se requiere algún insumo especial, debe solicitarse con mayor anticipación.

Nota: El supervisor de Aseo recibe los insumos, implementos y equipos necesarios para el desarrollo de las actividades de aseo y firma los siguientes formatos: solicitud de implementos, insumos y equipos, legalización de implementos, insumos y equipos y solicitud de alquiler de maquinaria especializada.

7. Entregar dotación y equipos de protección personal

Los encargados de las actividades de aseo y el personal de apoyo cuentan con una dotación que contiene: una bata y un pantalón (jean) que utilizan cuando se realizan ferias o eventos en las instalaciones de la empresa; y un par de botas (personal permanente). Los equipos de protección personal facilitados por la empresa son: tapabocas, faja, guante industrial (caucho). El Coordinador Operativo cuenta con un radio de marca Motorola Talkabout T5000 y el Supervisor de Aseo con un radio de marca Motorola de referencia 2415.

8. Registros de las actividades de aseo feriales y Referencias

1. Cronograma de las actividades para feria o evento del servicio aseo
2. Lista de chequeo de actividades para feria o evento del servicio aseo
3. Solicitud de implementos, insumos y equipos.
4. Legalización de implementos, insumos y equipos.
5. Solicitud de alquiler de maquinaria especializada.
6. Planilla control actividades de aseo
7. Planilla de requerimiento de recurso humano
8. Formato de ingreso y salida del personal temporal
9. Reporte de daños y pérdidas

Referencias

1. Caracterización proceso aseo
2. Instructivo servicio aseo
3. Manual de funciones

9. Supervisión de las actividades de aseo feriales

El Coordinador Operativo es el encargado de dirigir, coordinar y supervisar las actividades de aseo. Por medio de la Lista de Chequeo de Actividades para feria o evento del Servicio Aseo se verifica el cumplimiento de las labores acordadas en el Cronograma de Actividades Feriales del Servicio Aseo. La revisión de las actividades de aseo debe hacerse al final de la jornada de trabajo por parte del Coordinador Operativo.

10. Definir acciones correctivas o de mejora

Según sea necesario a partir de la verificación del servicio, teniendo en cuenta las observaciones anotadas en la Lista de chequeo de actividades para feria o evento del servicio aseo.

Creación del documento:

Instructivo de trabajo para las actividades feriales del servicio de aseo

Creación de los siguientes formatos:

Cronograma de las actividades para ferias o eventos del servicio aseo
Lista de chequeo de actividades para ferias o eventos del servicio aseo
Solicitud de implementos, insumos y equipos.
Legalización de implementos, insumos y equipos.
Solicitud de alquiler de maquinaria especializada.

Modificación del formato:

Planilla control actividades de aseo

Elaborado por:	Lucía Verónica Mancilla	Aprobado por:	Claudia Serrano Muñoz
Fecha Elaboración:	Abril 7 de 2.009	Fecha Aprobación:	23 de Abril 2.009

10.1.4 Formatos del servicio aseo. Los formatos creados para el servicio de aseo son:

- Cronograma de las actividades permanentes del servicio aseo.
- Cronograma de las actividades para ferias o eventos del servicio aseo.
- Lista de chequeo de actividades permanentes del servicio aseo.
- Lista de chequeo de actividades para ferias o eventos del servicio aseo.
- Solicitud de implementos, insumos y equipos.
- Legalización de implementos, insumos y equipos.
- Solicitud de alquiler de maquinaria especializada.

Los formatos modificados para el servicio de aseo son:

- Planilla control actividades de aseo.

CRONOGRAMA DE LAS ACTIVIDADES PERMANENTES DEL SERVICIO ASEO

[illegible]

CRONOGRAMA DE LAS ACTIVIDADES PARA FERIAS O EVENTOS DEL SERVICIO ASEO

[illegible]

LISTA DE CHEQUEO DE ACTIVIDADES PERMANENTES DEL SERVICIO ASEO

 CENTRO DE FERIAS, EXPOSICIONES Y CONVENCIONES DE BUCARAMANGA		Código: FOAS05
LISTA DE CHEQUEO DE ACTIVIDADES PERMANENTES DEL SERVICIO ASEO		Versión: 1
		Fecha de Revisión: 23 Abril de 2.009
Identificación de áreas:	☐ Plaza de Conciertos ☐ Lote de Retorno ☐ Bodega ☐ Baños ☐ Taquillas	
	☐ Zona de Descargue ☐ Patio de Honor ☐ Zona de Comidas ☐ Islas ☐ Otro ☐ ¿Cuál?	
	☐ Parqueadero ☐ Auditorio ☐ Áreas Libres ☐ Vías de Acceso ☐ Torres	
	☐ Patio de Banderas ☐ Pabellón de Exposiciones ☐ Pabellón Múltiple ☐ Cubiertas	
Fecha: _____		
Plaza de Conciertos		Si No
Barrido de la Plaza de Conciertos		☐ ☐
Recolección de basuras		☐ ☐
Limpiar canaleta		☐ ☐
OBSERVACIONES: _____		
Lote de Retorno		Si No
Rastrillar el Lote de Retorno		☐ ☐
Recolección de basuras		☐ ☐
OBSERVACIONES: _____		
Baños		Si No
Asear los baños comprende:		
Barrer		☐ ☐
Trapear		☐ ☐
Dotar los baños con papel higiénico y jabón		☐ ☐
Limpiar paredes, espejos, sanitarios y lavamanos		☐ ☐
Colocar las canecas de aseo		☐ ☐
Recolección de basuras		☐ ☐
OBSERVACIONES: _____		
Torres		Si No
Lavado de Torres		☐ ☐
Limpieza de escaleras, puertas, ventanales, ojos de buey, muros		☐ ☐
Tapada de escotillas		☐ ☐
Limpieza en la Sub-estación		☐ ☐
OBSERVACIONES: _____		
Zona de Descargue		Si No
Barrido de la Zona de Descargue		☐ ☐
Recolección de basuras		☐ ☐
Limpiar canaleta		☐ ☐
OBSERVACIONES: _____		

Patio de Honor	Si	No
Barrido de Patio de Honor	☐	☐
Secada de pozos	☐	☐
Desherbar sardineles y dilataciones	☐	☐
Recolección de basuras	☐	☐
Limpiar canaleta	☐	☐
OBSERVACIONES: _____		
Patio de Banderas	Si	No
Barrido de Patio de Banderas	☐	☐
Secada de pozos	☐	☐
Recolección de basuras	☐	☐
OBSERVACIONES: _____		
Áreas Libres	Si	No
Barrido de las Áreas Libres	☐	☐
Secada de pozos	☐	☐
Recolección de basuras	☐	☐
Limpiar canaleta	☐	☐
OBSERVACIONES: _____		
Taquillas	Si	No
Barrer	☐	☐
Lavado de techos, pasillos y persianas	☐	☐
OBSERVACIONES: _____		
Parqueadero	Si	No
Recolección de basuras	☐	☐
Barrido de intermedias, paralela, plataforma, y parqueadero	☐	☐
OBSERVACIONES: _____		
Vías de Acceso	Si	No
Barrido de intermedias y paralela	☐	☐
Desherbar sardineles y dilataciones	☐	☐
Recolección de basuras	☐	☐
Limpeza de portones de acceso	☐	☐
OBSERVACIONES: _____		
Zona de Comidas	Si	No
Barrido de la Zona de Comidas	☐	☐
Secada de pozos	☐	☐
Recolección de basuras	☐	☐
Lavado de sillas y mesas	☐	☐
Lavado de pisos con el equipo Hidrolavador	☐	☐
OBSERVACIONES: _____		
Pabellón de Exposiciones	Si	No
Limpiar ventanales	☐	☐
Lavar tubería desague de locales de comidas (cárcamo)	☐	☐
Barrer (pasillos, escaleras, accesos al pabellón)	☐	☐
OBSERVACIONES: _____		
Pabellón Múltiple	Si	No
Limpiar ventanales	☐	☐
Lavar tubería desague de locales de comidas (cárcamo)	☐	☐
Barrer (pasillos, escaleras, accesos al pabellón)	☐	☐
OBSERVACIONES: _____		

LISTA DE CHEQUEO DE ACTIVIDADES PARA FERIAS O EVENTOS DEL SERVICIO ASEO

 CENTRO DE FERIAS, EXPOSICIONES Y CONVENCIONES DE BUCARAMANGA		LISTA DE CHEQUEO DE ACTIVIDADES PARA FERIAS O EVENTOS DEL SERVICIO ASEO	
		Código: FOAS04	
		Versión: 1	
		Fecha de Revisión: 23 Abril de 2.009	
Identificación de áreas:	☐ Plaza de Conciertos ☐ Bodega de Expositores ☐ Baños ☐ Taquillas ☐ Otro ☐ ☐ Zona de Descargue ☐ Patio de Honor ☐ Zona de Comidas ☐ Sala VIP ☐ ¿Cuál? _____ ☐ Parqueadero ☐ Auditorio ☐ Áreas Libres ☐ Vías de Acceso ☐ Cubiertas ☐ ☐ Patio de Banderas ☐ Pabellón Múltiple ☐ Pabellón de Exposiciones ☐		
Aseo:	☐ Pre-Feria o Evento ☐ Feria o Evento ☐ Pos-Feria o Evento ☐	Fecha:	_____
Feria:	_____		
Plaza de Conciertos		Si	No
Barrido de la Plaza de Conciertos		☐	☐
Recolección de basuras		☐	☐
Limpiar cancheta		☐	☐
OBSERVACIONES: _____			
Lote de Retorno		Si	No
Rastrillar el Lote de Retorno		☐	☐
Recolección de basuras		☐	☐
OBSERVACIONES: _____			
Baños		Si	No
Aseo los baños comprende:			
Barrer		☐	☐
Trapear		☐	☐
Dotar los baños con papel higiénico y jabón		☐	☐
Limpiar paredes, espejos, sanitarios y lavamanos		☐	☐
Colocar las canecas de aseo		☐	☐
Recolección de basuras		☐	☐
OBSERVACIONES: _____			
Torres		Si	No
Lavado de Torres		☐	☐
Desherbar sardines y dilataciones		☐	☐
Limpieza de escaleras, puertas, ventanales, ojos de buey, muros		☐	☐
Tapada de escotillas		☐	☐
Limpieza en la Sub-estación		☐	☐
Limpieza de cubiertas		☐	☐
OBSERVACIONES: _____			

Zona de Descarque		Si	No
Barrido de la Zona de Descarque		☐	☐
Recolección de basuras		☐	☐
Limpiar canaleta		☐	☐
OBSERVACIONES: _____			
Patio de Honor		Si	No
Barrido de Patio de Honor		☐	☐
Secada de pozos		☐	☐
Desherbar sardineles y dilataciones		☐	☐
Recolección de basuras		☐	☐
Limpiar canaleta		☐	☐
OBSERVACIONES: _____			
Patio de Banderas		Si	No
Barrido de Patio de Banderas		☐	☐
Secada de pozos		☐	☐
Desherbar sardineles y dilataciones		☐	☐
Recolección de basuras		☐	☐
OBSERVACIONES: _____			
Áreas Libres		Si	No
Barrido de las Áreas Libres		☐	☐
Secada de pozos		☐	☐
Recolección de basuras		☐	☐
Limpiar canaleta			
OBSERVACIONES: _____			
Taquillas		Si	No
Desherbar sardineles y dilataciones		☐	☐
Barrer		☐	☐
Lavado de techos, pasillos y persianas			
OBSERVACIONES: _____			
Parqueadero		Si	No
Recolección de basuras		☐	☐
Barrido de intermedias y paralela		☐	☐
OBSERVACIONES: _____			
Vías de Acceso		Si	No
Barrido de intermedias y paralela		☐	☐
Desherbar sardineles y dilataciones		☐	☐
Recolección de basuras		☐	☐
Limpieza de portones de acceso		☐	☐
OBSERVACIONES: _____			

Zona de Comidas	Si	No
Barrido de la Zona de Comidas	☐	☐
Secado de pozos	☐	☐
Desherbar sardineles y dilataciones	☐	☐
Recolección de basuras	☐	☐
Lavado de sillas y mesas	☐	☐
Lavado de pisos con el equipo Hidrolavador	☐	☐
OBSERVACIONES: _____		
Pabellón de Exposiciones	Si	No
Limpiar ventanales	☐	☐
Lavado del cárcamo	☐	☐
OBSERVACIONES: _____		
Pabellón Múltiple	Si	No
Limpiar ventanales	☐	☐
Lavado del cárcamo	☐	☐
OBSERVACIONES: _____		
Sala VIP	Si	No
Barrer	☐	☐
Trapear	☐	☐
Limpiar ventanales	☐	☐
Aspirar los tapetes (Ubicados en el pasillo)	☐	☐
Asear la cocina	☐	☐
OBSERVACIONES: _____		
Auditorio	Si	No
Limpiar sillas	☐	☐
Barrer alfombra	☐	☐
Aspirar alfombra	☐	☐
Limpiar ventanales y ojos de buey	☐	☐
Revisar: paredes, paneles divisores, blackout	☐	☐
Recolección de basuras	☐	☐
OBSERVACIONES: _____		

SOLICITUD DE IMPLEMENTOS, INSUMOS Y EQUIPOS

CENTRO DE FERIAS, EXPOSICIONES Y CONVENCIONES DE BUCARAMANGA		
SOLICITUD DE IMPLEMENTOS, INSUMOS Y EQUIPOS		Código: FOAS08
		Versión: 1
		Fecha de Revisión: 23 Abril de 2009
	Área y/o Servicio: _____	
	Fecha: _____	
	Implementos ☐ Insumos ☐ Equipos ☐	
CANTIDAD	DESCRIPCION	OBSERVACIONES
RECIBIO	SOLICITÓ	ENTREGÓ
	Coordinador Operativo	Jefe de Almacén
Fecha: _____	Fecha: _____	Fecha: _____
Hora: _____	Hora: _____	Hora: _____

LEGALIZACIÓN DE IMPLEMENTOS, INSUMOS Y EQUIPOS

CENTRO DE FERIAS, EXPOSICIONES Y CONVENCIONES DE BUCARAMANGA		
 SOLICITUD DE IMPLEMENTOS, INSUMOS Y EQUIPOS Área y/o Servicio: _____ Fecha: _____ Implementos ☐ Insumos ☐ Equipos ☐		Código: FOAS08 Versión: 1 Fecha de Revisión: 23 Abril de 2009
CANTIDAD	DESCRIPCION	OBSERVACIONES

RECIBIO	SOLICITO	ENTREGO
Fecha: _____ Hora: _____	Coordinador Operativo Fecha: _____ Hora: _____	Jefe de Almacén Fecha: _____ Hora: _____

SOLICITUD DE ALQUILER DE MAQUINARIA ESPECIALIZADA

CENTRO DE FERIAS, EXPOSICIONES Y CONVENCIONES DE BUCARAMANGA						
SOLICITUD DE ALQUILER DE MAQUINARIA ESPECIALIZADA						
		Feria y/o Evento: _____			Fecha: _____	
CANTIDAD	DESCRIPCION	UNIDAD DE TIEMPO		COSTO	OBSERVACIONES	
RECIBIO		SOLICITO			ENTREGO	
_____ Fecha: _____ Hora: _____		_____ Coordinador Operativo Fecha: _____ Hora: _____			_____ Fecha: _____ Hora: _____	

PLANILLA CONTROL ACTIVIDADES DE ASEO

CENTRO DE FERIAS, EXPOSICIONES Y CONVENCIONES DE BUCARAMANGA		
	PLANILLA CONTROL DE ACTIVIDADES DE ASEO	Código: FOAS01 Versión: 1 Fecha de Revisión: 23 de Abril 2.009
NOMBRE: _____ FECHA: _____ FERIA O EVENTO: _____		
HORA INICIO	HORA FINAL	ACTIVIDAD REALIZADA
Coordinación Operativa		

10.1.5 Folleto del servicio aseo. El folleto creado para el servicio de aseo se utilizará para la inducción del personal temporal del servicio nombrado anteriormente.

FOLLETO SERVICIO ASEO

DOTACIÓN Y EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL

El personal de apoyo cuentan con una dotación que contiene: una bata y un pantalón (jean) que utilizan cuando se realizan Ferias o Eventos en las instalaciones de la empresa.

Los equipos de protección personal facilitados por la empresa son: tapabocas, faja y guante industrial (caucho).

REGISTROS

Los formatos que deben diligenciar el personal de apoyo contratado por CENFER S.A. para las actividades de aseo son:

- Planilla Control Actividades de Aseo
- Formato de Ingreso y Salida del Personal Temporal

Nota: El personal de apoyo debe conocer el Instructivo de Trabajo para las Actividades FERIALES del Servicio de Aseo que aplica para la ejecución de las actividades de aseo e higiene de las instalaciones físicas del Centro de Ferias, Exposiciones y Convenciones de Bucaramanga, CENFER S.A.



**CENTRO DE FERIAS,
EXPOSICIONES Y CONVENCIONES
DE BUCARAMANGA**

**Km. 6 Via Girón
Teléfono: 6822222
Fax: 6377474**

**CENTRO DE
FERIAS,
EXPOSICIONES Y
CONVENCIONES
DE
BUCARAMANGA
CENFER S.A.**



**INDUCCIÓN AL
PERSONAL DE
APOYO DEL
SERVICIO DE
ASEO**

**Teléfono:
6822222**

CENFER S.A.



CENFER S.A.

El Centro de Ferias, Exposiciones y Convenciones de Bucaramanga, CENFER S.A., es el más claro ejemplo de la tenacidad de una región por proyectarse a los mercados internos y externos, con excelentes resultados para mostrar en escasos años de operación.

Es además el tercer recinto ferial y polo de desarrollo del Oriente Colombiano, sirviendo de puente para las relaciones comerciales con otros países de Latinoamérica.

Nuestros propósitos fundamentales son:

- Ser instrumento de desarrollo de la economía regional y de promoción a de exportaciones.
- Ser herramienta eficaz de marketing para los empresarios.
- Proyectar a Bucaramanga al país y al mundo.
- Ser el espacio de integración con los mercados internos y externos.



INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

NUESTRA MISIÓN:



CENFER S.A.

Somos una empresa que a través de la organización de ferias, exposiciones, eventos, congresos y convenciones, atraemos flujos de talentos, ideas, capitales y oportunidades de contactos efectivos, para que conecten a Bucaramanga y Santander con el mundo, promoviendo su desarrollo. Contamos con un equipo humano calificado y comprometido con la calidad y la satisfacción de nuestros clientes.

NUESTRA VISIÓN:

Seremos reconocidos en Colombia, en el 2014, como el centro de eventos del oriente y un gran aliado para la organización de ferias, exposiciones, eventos, congresos y convenciones rentables y de operación impecable; ofreciéndoles a nuestros clientes, experiencias inolvidables que superarán siempre sus expectativas.

Lograremos nuestra visión, alineando al equipo de trabajo con la estrategia de la compañía, brindándoles oportunidades de mejoramiento profesional y justa remuneración a partir de resultados.

NUESTROS VALORES:

- Equidad
- Responsabilidad
- Honestidad
- Cumplimiento
- Amabilidad
- Respeto
- Credibilidad
- Profesionalismo

RESPONSABILIDADES

- Cumplir con la jornada laboral de acuerdo con el horario establecido por la empresa.
- Mantener una buena presentación del personal dentro de la empresa.
- Asistir puntualmente a las reuniones de capacitación e información, programadas por la empresa, hasta su terminación.
- Apoyar y asistir a todos los eventos y actividades programadas por la empresa.
- Generar y organizar los registros que se generan en sus actividades y que requiere el Sistema de Gestión de Calidad.
- Realizar las labores encomendadas con agrado y responsabilidad.
- Mantener en buenas condiciones de aseo y orden su sitio de trabajo
- Y otras funciones que le sean asignadas con respecto a su cargo.



OBJETIVO DEL SERVICIO DE ASEO:

Mantener en perfectas condiciones de higiene y limpieza desarrollando las actividades de aseo durante la Pre-Feria, Feria y Pos-Feria, para la prestación del servicio en CENFER S.A.

SUPERVISIÓN DE LAS ACTIVIDADES:

El Coordinador Operativo es el encargado de dirigir, coordinar y supervisar las actividades de aseo en compañía del Supervisor de Aseo.

10.2 SERVICIO MONTAJE

Los resultados obtenidos en el servicio montaje se enuncian a continuación:

- Comunicación del proyecto al personal entrevistado del servicio montaje
- Cuestionarios al personal del servicio montaje
- Instructivos del servicio montaje
- Formatos del servicio montaje

10.2.1 Comunicación del proyecto al personal entrevistado del servicio montaje. Mediante una carta dirigida al personal de montaje, se informa que como apoyo a la Dirección Administrativa y Financiera en la definición y documentación de los procedimientos del proceso prestación del servicio es necesaria su colaboración en la recolección de datos a través de cuestionarios. Ver anexo F.

10.2.2 Cuestionarios del servicio montaje. Los cuestionarios fueron aplicados al personal encargado del servicio montaje:

- Coordinador Operativo
- Supervisor de montaje
- Auxiliar de montaje

La información obtenida por medio del cuestionario junto con la caracterización, instructivo y formatos del servicio montaje incluidos en el manual de calidad de la empresa; se utiliza para retroalimentar la documentación del plan de mejora continua.

Los cuestionarios están diseñados para cada funcionario y tienen que ver con labores que realiza en el proceso al cual pertenece. Ver anexo G, H, I.

Algunos aspectos tenidos en cuenta en los cuestionarios son:

- Actividades diarias que realiza el personal de montaje cuando no hay eventos en la empresa.
- Actividades que realiza el personal de montaje cuando se realizan eventos en las instalaciones de la empresa.

- Planeación de las actividades de montaje.
- Formatos o registros diligenciados en el servicio de montaje.
- Solicitud del personal de apoyo.
- Insumos utilizados para la realización de las actividades de montaje.
- Dotación de uniformes y equipos de protección personal.

10.2.3 Instructivo del servicio montaje. Instructivo de trabajo para las actividades del servicio de montaje.

Este instructivo de trabajo tiene la siguiente estructura:

- Objetivo
- Alcance
- Vocabulario
- Responsables
- Descripción de las actividades del servicio montaje

INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA EL SERVICIO DE MONTAJE

	INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA LAS ACTIVIDADES DEL SERVICIO MONTAJE	Código:
		Versión: 1
		Fecha de Revisión: Mayo 28 de 2.009
		Página 1 de 6
1. OBJETIVO: Coordinar el personal necesario y los pasos a seguir para la preparación del recinto ferial para el desarrollo de las ferias y eventos. 2. ALCANCE: Este instructivo aplica para la ejecución de las actividades de montaje y preparación de las instalaciones físicas del Centro de Ferias, Exposiciones y Convenciones de Bucaramanga, CENFER S.A. 3. VOCABULARIO: Ambiente de trabajo: Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo. Montaje de ferias o eventos: Instalación de los elementos necesarios para el desarrollo de ferias o eventos. Montaje de Expositores: Es el momento en el cual los expositores u organizadores instalan sus elementos para cada una de las ferias o eventos. Reformas de Montaje: Son los ajustes del montaje que hay que realizar según las necesidades de los expositores u organizadores antes del inicio de la feria o evento. Desmontaje: Es el ejercicio de recoger los elementos instalados en la feria o evento una vez este ha concluido. Dotación y Equipos de protección personal: Es una prestación que se otorga a los trabajadores para que puedan desempeñar sus labores de manera adecuada y en condiciones de seguridad evitando así riesgos en el trabajo. Instalaciones Físicas: Son las áreas disponibles para las exposiciones tales como: Pabellón Múltiple, Pabellón de Exposiciones, Patio de honor, Patio de banderas, Puntos de Apoyo y Servicios, Parqueaderos y Vías de acceso. Equipos de Montaje: Son los equipos suministrados por CENFER S.A., requeridos para realizar las actividades de montaje, tales como: montacargas, carritos de transporte de materiales. Implementos de Montaje: Son los elementos suministrados por CENFER S.A. requeridos para el montaje de ferias o eventos, tales como: tarimas, sillas, perfiles, paneles, tapetes. Herramientas de montaje: Son las herramientas suministradas por CENFER S.A. requeridas para el montaje de ferias o eventos, tales como: llaves Bristol, llaves de pulgadas, alicates, bistorí. Instructivo: Documento que describe de forma detallada el "como" desarrollar una actividad.		

Proceso: Resultado de un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuáles transforman entradas en salidas.

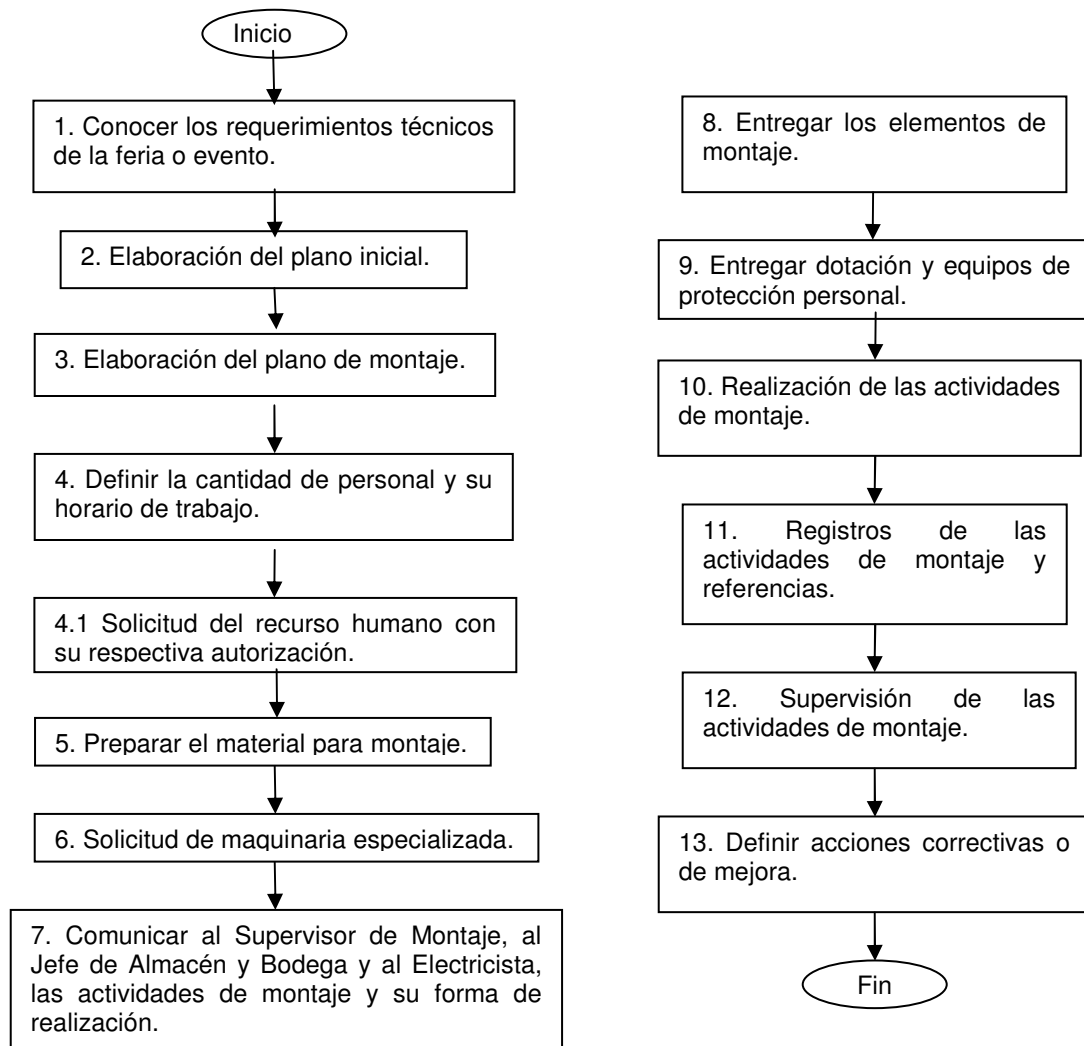
Planeación del Personal: Definición del recurso humano idóneo y su respectivo costo para la realización de las actividades, asegurando que la organización consiga y retenga la cantidad y calidad del personal que realmente necesita.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Supervisor de Montaje: Persona que dirige y controla el personal durante las actividades de montaje y desmontaje de las ferias o eventos.

4. RESPONSABLES: Supervisor de Montaje - Coordinador Operativo.

5. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL SERVICIO DE MONTAJE



1. Conocer los requerimientos técnicos de la feria o evento

Por medio del formato de requerimientos técnicos se informan las especificaciones de la feria o evento, áreas a utilizar, característica de la actividad y su duración. Este formato debe ser entregado al Coordinador Operativo ocho días antes del montaje sobre todo para montajes especiales.

2. Elaboración del plano inicial

El Coordinador Operativo elabora el plano inicial teniendo en cuenta: plano anterior de la feria o evento, datos suministrados en la ficha técnica de la feria o evento, actividades alternas, solicitudes escritas por parte del Director responsable de la feria o evento. El plano inicial se debe entregar mínimo 3 meses antes de iniciar la feria o evento.

3. Elaboración del plano de montaje

Los cambios realizados en el plano inicial deben ser informados al Coordinador Operativo por medio del formato de requerimientos técnicos o por solicitud escrita del director responsable de la feria o evento, una semana antes de iniciar el montaje. Durante la feria o evento, el Coordinador Operativo elabora el plano final teniendo en cuenta el montaje que se realizó. El plano final se debe entregar durante la feria o evento y en un plazo máximo de 2 días después de finalizar la feria o evento al Director encargado.

4. Definir la cantidad de personal y su horario de trabajo

Por medio del formato de requerimientos técnicos y el plano de montaje es posible conocer el tamaño de la feria o evento e identificar las áreas que se van a utilizar. El Coordinador Operativo junto con el Supervisor de Montaje planea las actividades del servicio de montaje y coordinan las labores antes, durante y después de la feria o evento. Se define la cantidad de personal, el horario de trabajo que varía según la feria o evento.

4.1 Solicitud del recurso humano con su respectiva autorización

El Coordinador Operativo diligencia la planilla de requerimiento de recurso humano especificando: feria o evento, actividades a realizar, cantidad de personal, días a laborar, horario de trabajo y costo del servicio. Se debe hacer entrega de esta planilla a la Dirección Administrativa y Financiera mínimo 10 días antes de la contratación. Si el servicio es contratado con la cooperativa Cencop o con un tercero, es necesario enviarles la planilla de recurso humano 3 días antes de dar inicio a la labor contratada con su respectiva autorización por parte de la Dirección Administrativa y Financiera. Finalmente se envía una comunicación informando la terminación del servicio contratado, la copia de paz y salvo de la persona que lo estaba prestando para que inicie los trámites correspondientes de pago.

5. Preparar el material para montaje

El Supervisor de Montaje selecciona y calcula la cantidad de material que se necesita para el montaje y finalmente se distribuye a las diferentes áreas a utilizar de la feria o evento.

6. Solicitud de maquinaria especializada

El Coordinador Operativo de manera escrita comunica a la Dirección Administrativa y Financiera, la necesidad de alquilar maquinaria especializada para realizar ciertas actividades de montaje, diligenciando el formato: Solicitud de alquiler de maquinaria especializada.

7. Comunicar al Supervisor de Montaje, al Jefe de Almacén y Bodega y al Electricista, las actividades de montaje y su forma de realización

Teniendo en cuenta la información suministrada en el formato de requerimientos técnicos, plano de montaje y ficha técnica de la feria o evento; se informa al Supervisor de Montaje, al Jefe de Almacén y Bodega y al Electricista, las actividades de montaje, tiempo disponible y el equipo humano con el que se cuenta.

8. Entregar los elementos (materiales, herramientas y maquinaria) de montaje

El Supervisor de Montaje entrega los materiales necesarios para el desarrollo de las actividades de montaje a los Auxiliares de Montaje teniendo en cuenta los requerimientos técnicos de la feria o evento.

Los elementos utilizados para el desarrollo de las actividades de montaje son:

Pesebreras o Caballerizas	Stands	Tarima	Herramientas	Bebederos
Estructura metálica Cerramiento en madera Tejas de Zinc Puertas de madera	Estantería Perfilería (cuadrados, hexagonales, perfiles de 1Mt, 2Mt y 50 Cmt) Panelería Cenefas (1Mt, 2Mt y 50 Cmt) Servicios: luz (Kw.), agua, internet, teléfono.	Estructura metálica Tablones en madera Alfombra Láminas	Llaves brístol Escalera metálica Llaves de pulgadas Alicates Bisturís Pita, cinta Zicsaya Alambre	Estructura en hierro Lámina
Corrales	Sonido y Audiovisuales	Báscula	Maquinaria	Graderías
Estructura tubular	Consola Break de sonido DVD Videobeam Computador Parlantes Televisor	Paredes laterales en madera Estructura en hierro Sistema computarizado Indicador de peso	Montacargas Sierra Taladro Pulidora Compresor Equipo de soldadura Zorras Estibadora	Estructura metálica y madera Intermedios y curvas (madera)

Nota: El Supervisor de Montaje entrega los elementos necesarios para el desarrollo de las actividades de montaje y diligencia los siguientes formatos: Solicitud de implementos, insumos y equipos, Legalización de implementos, insumos y equipos y Solicitud de alquiler de maquinaria especializada.

9. Entregar dotación y equipos de protección personal

Los encargados de las actividades de montaje y el personal de apoyo cuentan con una dotación que contiene: una bata y un pantalón (jean) que utilizan cuando se realizan ferias o eventos en las instalaciones de la empresa. Los equipos de protección personal facilitados por la empresa son: tapabocas, faja, guante industrial (caucho), arnés y gafas de seguridad. El Coordinador Operativo y el Supervisor de Montaje cuentan con dos radios de marca Motorola referencia Talkabout T5000.

10. Realización de las actividades de montaje

Pre Montaje
1. Ajustes al plano de montaje 2. Recoger el plano de montaje 3. Alistar y distribuir el material para armar 4. Seleccionar el personal de montaje Nota: Los ajustes realizados al plano de montaje deben ser tomados como adicionales para el organizador del evento. Si se realizan ajustes al plano de montaje para un evento organizado por CENFER se debe informar el costo adicional a la Dirección Administrativa y Financiera.
Montaje
5. Demarcar las áreas a utilizar de los stands y pasillos 6. Armar • Stands y su respectiva dotación: Pabellón Múltiple, Pabellón de Exposiciones. • Tarima (módulos sobre tarima): Pabellón Múltiple, Pabellón de Exposiciones, Patio de Honor, Plaza de Conciertos. • Graderías: Pabellón Múltiple, Pabellón de Exposiciones, Patio de Honor. • Palcos y su respectiva dotación: Pabellón Múltiple, Patio de Honor. • Dividir salones: Auditorio. • Carpas y su respectiva dotación: Áreas libres, Zona de Comidas, Plaza de Conciertos. • Cerramiento lateral y de baños: Pabellón Múltiple, Pabellón de Exposiciones. • Regístrese y Acreditaciones con su respectiva dotación: Taquillas (intermedia y parqueadero), Patio de Honor. • Corrales, pesebreras, pista de juzgamiento y bebederos (Agroferia y Feria Ganadera). 7. Colocar tapetes, publicidad (vallas y pendones) y banderas 8. Organizar mesas, sillas escritorios, atril, cubos y adicionales 9. Montaje de sonido y audiovisuales cuando es solicitado como adicional
Durante la feria o evento
8. Realizar reformas al montaje 9. Entrega de adicionales 10. Organizar mesas y sillas 11. Manejo de sonido cuando este es solicitado como adicional 12. Montaje y desmontaje para el desarrollo de algunas actividades alternas del evento
Desmontaje
13. Desmontar los materiales instalados en la feria o evento 14. Seleccionar el material 15. Zunchar el material por almacenar 16. Recoger y almacenar los elementos utilizados como dotación o alquilados en la bodega.

11. Registros de las actividades de montaje y Referencias

1. Cronograma de las actividades para ferias o eventos del servicio montaje
2. Lista de chequeo de actividades para ferias o eventos del servicio montaje
3. Solicitud de implementos, insumos y equipos.
4. Legalización de implementos, insumos y equipos.

5. Solicitud de alquiler de maquinaria especializada.
6. Planilla control actividades de montaje
7. Planilla de requerimiento de recurso humano
8. Formato de ingreso y salida del personal temporal
9. Reporte de daños y pérdidas
10. Ficha técnica de la feria

Referencias

1. Caracterización proceso montaje
2. Instructivo servicio montaje
3. Manual de funciones

12. Supervisión de las actividades de montaje

El Coordinador Operativo es el encargado de dirigir, coordinar y supervisar las actividades de montaje. Por medio de la Lista de chequeo de actividades para ferias o eventos del servicio montaje se verifica el cumplimiento de las labores acordadas en el cronograma de actividades para ferias o eventos del servicio montaje. La revisión de las actividades de montaje debe hacerse al final de la jornada de trabajo por parte del Coordinador Operativo.

13. Definir acciones correctivas o de mejora

Según sea necesario a partir de la verificación del servicio, teniendo en cuenta las observaciones anotadas en la Lista de chequeo de actividades para ferias o eventos del servicio montaje.

Creación del documento:

Instructivo de trabajo para las actividades del servicio de montaje

Creación de los siguientes formatos:

Cronograma de las actividades para ferias o eventos del servicio montaje
 Lista de chequeo de actividades para ferias o eventos del servicio montaje
 Solicitud de implementos, insumos y equipos
 Legalización de implementos, insumos y equipos
 Solicitud de alquiler de maquinaria especializada
 Formato solicitud de cambios
 Ficha técnica para evento

Modificación del formato:

Planilla control actividades de montaje

Elaborado Por:	Lucía Verónica Mancilla F.	Aprobado por:	Claudia Serrano Muñoz
Fecha Elaboración:	Mayo 7 de 2.009	Fecha Aprobación:	Mayo 28 de 2.009

10.2.4 Formatos del servicio montaje. Los formatos creados para el servicio de montaje son:

- Cronograma de las actividades para ferias o eventos del servicio montaje
- Solicitud de implementos, insumos y equipos
- Legalización de implementos, insumos y equipos
- Solicitud de alquiler de maquinaria especializada
- Formato solicitud de cambios
- Ficha técnica para evento

Los formatos modificados para el servicio de aseo son:

- Lista de chequeo de actividades para ferias o eventos del servicio montaje
- Planilla control actividades de montaje

CRONOGRAMA DE LAS ACTIVIDADES PARA FERIAS O EVENTOS DEL SERVICIO MONTAJE

[illegible]

SOLICITUD DE IMPLEMENTOS, INSUMOS Y EQUIPOS

CENTRO DE FERIAS, EXPOSICIONES Y CONVENCIONES DE BUCARAMANGA		
SOLICITUD DE IMPLEMENTOS DE MONTAJE		
Feria o Evento: _____		Fecha: _____
CANTIDAD	DESCRIPCION	OBSERVACIONES
RECIBIÓ	SOLICITÓ	ENTREGÓ
Fecha: _____ Hora: _____	Coordinador Operativo	Fecha: _____ Hora: _____ Supervisor de Montaje

LEGALIZACIÓN DE IMPLEMENTOS, INSUMOS Y EQUIPOS

CENTRO DE FERIAS, EXPOSICIONES Y CONVENCIONES DE BUCARAMANGA		
LEGALIZACION DE IMPLEMENTOS DE MONTAJE		
Feria o Evento: _____		Fecha: _____
Entrega de implementos dañados Si ☐ No ☐		
Recambio Reposición Nuevo Devolución ☐ ☐ ☐ ☐		
CANTIDAD	DESCRIPCION	OBSERVACIONES
RECIBIÓ	SOLICITÓ	ENTREGÓ
Fecha: _____ Hora: _____	Coordinador Operativo	Fecha: _____ Hora: _____ Supervisor de Montaje

SOLICITUD DE ALQUILER DE MAQUINARIA ESPECIALIZADA

CENTRO DE FERIAS, EXPOSICIONES Y CONVENCIONES DE BUCARAMANGA				
SOLICITUD DE ALQUILER DE MAQUINARIA ESPECIALIZADA				
		Área y/o Servicio: _____		Fecha: _____
CANTIDAD	DESCRIPCION	UNIDAD DE TIEMPO	COSTO	OBSERVACIONES
RECIBIÓ _____ Supervisor de Montaje Fecha: _____ Hora: _____		SOLICITÓ _____ Coordinador Operativo Fecha: _____ Hora: _____		ENTREGÓ _____ Fecha: _____ Hora: _____

FORMATO SOLICITUD DE CAMBIOS

CENTRO DE FERIAS, EXPOSICIONES Y CONVENCIONES DE BUCARAMANGA			
	FORMATO SOLICITUD DE CAMBIOS		Código: _____
			Versión: 1
			Fecha de Revisión: 24 de Junio de 2.009
1. ORIGEN DE LA SOLICITUD Feria o Evento Nombre de quien realiza la solicitud Fecha: Área y/o Servicio Motivo de la solicitud del cambio Cambios en los requerimientos técnicos ☐ Otros ☐ Procesos Operativos ☐ Especifique Procesos Contables o Financieros ☐ Por Solicitud del Organizador ☐ Descripción del cambio propuesto Justificación Impacto si el cambio no se implementa Costos incurridos por el costo (Diligenciado por el Coordinador Operativo) Fecha límite para decisión sobre el cambio Solicitó Aprobó			

FICHA TÉCNICA PARA EVENTO

CENTRO DE FERIAS, EXPOSICIONES Y CONVENCIONES DE BUCARAMANGA																																							
		FICHA TÉCNICA PARA EVENTOS																																					
		Código:																																					
		Versión: 1																																					
			Fecha de Revisión: 18 de Abril 2.009																																				
NOMBRE DEL EVENTO:																																							
DURACIÓN DEL EVENTO:																																							
CLASE DE EVENTO:																																							
Academico ☐ Comercial ☐ Otro ☐ Concierto ☐ Congreso ☐ ¿Cuál? _____																																							
NÚMERO DE ASISTENTES:																																							
Histórico:																																							
Esperado:																																							
HORARIO:																																							
Horario de montaje:																																							
Horario del evento:																																							
Horario desmontaje:																																							
LOGÍSTICA PROPIA:																																							
Si ☐ No ☐																																							
Observaciones:																																							
ÁREA TOTAL A UTILIZAR:																																							
PABELLÓN MÚLTIPLE																																							
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 20%;">Muestra comercial ☐</td> <td style="width: 20%;">Conferencia ☐</td> <td style="width: 20%;">Congreso ☐</td> <td style="width: 20%;">Concierto ☐</td> <td style="width: 20%;">Almuerzos ☐</td> </tr> <tr> <td>Stands ☐</td> <td>Sillas ☐</td> <td>Sillas ☐</td> <td>Tarima ☐</td> <td>Sillas ☐</td> </tr> <tr> <td>Servicio de adicionales ☐</td> <td>Mesas ☐</td> <td>Mesas ☐</td> <td>Palcos ☐</td> <td>Mesas ☐</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Tarima ☐</td> <td>Tarima ☐</td> <td>Sillas ☐</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Atril ☐</td> <td>Atril ☐</td> <td>Mesas ☐</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Banderas ☐</td> <td>Banderas ☐</td> <td>Graderia ☐</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Otros ☐</td> <td>Otros ☐</td> <td>Otros ☐</td> <td></td> </tr> </table>					Muestra comercial ☐	Conferencia ☐	Congreso ☐	Concierto ☐	Almuerzos ☐	Stands ☐	Sillas ☐	Sillas ☐	Tarima ☐	Sillas ☐	Servicio de adicionales ☐	Mesas ☐	Mesas ☐	Palcos ☐	Mesas ☐		Tarima ☐	Tarima ☐	Sillas ☐			Atril ☐	Atril ☐	Mesas ☐			Banderas ☐	Banderas ☐	Graderia ☐			Otros ☐	Otros ☐	Otros ☐	
Muestra comercial ☐	Conferencia ☐	Congreso ☐	Concierto ☐	Almuerzos ☐																																			
Stands ☐	Sillas ☐	Sillas ☐	Tarima ☐	Sillas ☐																																			
Servicio de adicionales ☐	Mesas ☐	Mesas ☐	Palcos ☐	Mesas ☐																																			
	Tarima ☐	Tarima ☐	Sillas ☐																																				
	Atril ☐	Atril ☐	Mesas ☐																																				
	Banderas ☐	Banderas ☐	Graderia ☐																																				
	Otros ☐	Otros ☐	Otros ☐																																				
Observaciones:																																							
PABELLÓN DE EXPOSICIONES																																							
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 20%;">Muestra comercial ☐</td> <td style="width: 20%;">Conferencia ☐</td> <td style="width: 20%;">Congreso ☐</td> <td style="width: 20%;">Concierto ☐</td> </tr> <tr> <td>Stands ☐</td> <td>Sillas ☐</td> <td>Sillas ☐</td> <td>Tarima ☐</td> </tr> <tr> <td>Servicio de adicionales ☐</td> <td>Mesas ☐</td> <td>Mesas ☐</td> <td>Palcos ☐</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Tarima ☐</td> <td>Tarima ☐</td> <td>Sillas ☐</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Atril ☐</td> <td>Atril ☐</td> <td>Mesas ☐</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Banderas ☐</td> <td>Banderas ☐</td> <td>Graderia ☐</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Otros ☐</td> <td>Otros ☐</td> <td>Otros ☐</td> </tr> </table>					Muestra comercial ☐	Conferencia ☐	Congreso ☐	Concierto ☐	Stands ☐	Sillas ☐	Sillas ☐	Tarima ☐	Servicio de adicionales ☐	Mesas ☐	Mesas ☐	Palcos ☐		Tarima ☐	Tarima ☐	Sillas ☐		Atril ☐	Atril ☐	Mesas ☐		Banderas ☐	Banderas ☐	Graderia ☐		Otros ☐	Otros ☐	Otros ☐							
Muestra comercial ☐	Conferencia ☐	Congreso ☐	Concierto ☐																																				
Stands ☐	Sillas ☐	Sillas ☐	Tarima ☐																																				
Servicio de adicionales ☐	Mesas ☐	Mesas ☐	Palcos ☐																																				
	Tarima ☐	Tarima ☐	Sillas ☐																																				
	Atril ☐	Atril ☐	Mesas ☐																																				
	Banderas ☐	Banderas ☐	Graderia ☐																																				
	Otros ☐	Otros ☐	Otros ☐																																				
Observaciones:																																							

PATIO DE HONOR			
Muestra comercial ☐ Stands ☐ Tarima ☐ Servicio de adicionales ☐ Carpas ☐	Bazar o Almuerzo ☐ Tarima ☐ Sillas ☐ Mesas ☐ Sonido ☐ Carpas ☐	Concierto ☐ Tarima ☐ Palcos ☐ Sillas ☐ Mesas ☐ Graderia ☐ Carpas ☐	Bingo ☐ Tarima ☐ Sillas ☐ Mesas ☐ Sonido ☐ Carpas ☐
Observaciones: _____			
PATIO DE BANDERAS			
Muestra comercial ☐ Tarima ☐ Servicio de adicionales ☐ Carpas ☐	Bazar o Almuerzo ☐ Tarima ☐ Sillas ☐ Mesas ☐ Sonido ☐ Carpas ☐	Bingo ☐ Tarima ☐ Sillas ☐ Mesas ☐ Sonido ☐ Carpas ☐	
Observaciones: _____			
PLAZA DE CONCIERTOS			
Concierto ☐ Tarima ☐ Palcos ☐ Sillas ☐ Mesas ☐ Graderia ☐ Carpas ☐			
Observaciones: _____			
LOTE CAMILA			
Muestra comercial ☐ Stands ☐ Tarima ☐ Servicio de adicionales ☐ Carpas ☐			
Observaciones: _____			

SALA VIP			
Conferencia ☐ Sillas ☐ Mesas ☐ Atril ☐	Almuerzos ☐ Sillas ☐ Mesas ☐ Sonido ☐		
Observaciones: _____			
AUDITORIO			
Conferencia ☐ Dividir salones ☐ Sillas ☐ Mesas ☐ Tarima ☐ Atril ☐	Camerinos ☐ Dividir salones ☐ Sillas ☐ Mesas ☐	Almuerzos ☐ Sillas ☐ Mesas ☐ Sonido ☐ Dividir salones ☐	Sala de prensa ☐ Sillas ☐ Mesas ☐ Sonido ☐ Dividir salones ☐
Observaciones: _____			
SERVICIOS ADICIONALES DE CENFER:			
Inscripciones ☐ Taquilla ☐ Parqueadero ☐ Alimentos y bebidas ☐ Bodega ☐	Sonido y Audiovisuales ☐ Equipos de oficina ☐ Equipos de traducción simultanea ☐	Señalización ☐ Decoración ☐ Alquiler de adicionales ☐ Eventos sociales ☐ Otros ☐ ¿Cuáles? _____	
Observaciones: _____			
REQUISITOS LEGALES:			
PAZ Y SALVO: Policía ☐ Cruz roja ☐ Bomberos ☐ Defensa civil ☐ Sayco y Acinpro ☐	Resolución de la Secretaría de Gobierno por la cual ☐ autoriza un espectáculo público Impuesto de timbre ☐ Plan de emergencia ☐		
REQUISITOS PARA CONTRATOS:			
PERSONA JURÍDICA Camara de comercio ☐ RUT ☐ Fotocopia de la cedula del representante legal ☐ Fotocopia de la cedula de quien firma en representación ☐	PERSONA NATURAL Fotocopia de la cedula ☐ RUT ☐		

FORMA DE PAGO: 1. Reserva: Equivale al 30% del valor del contrato y debe ser cancelado 3 meses antes del evento. 2. Primer Pago: Equivale al 30% del valor del contrato y debe ser cancelado 1 mes antes del evento. 3. Segundo Pago: Equivale al 40% del valor del contrato y debe ser cancelado antes de dar inicio al montaje del evento. 4. Depósito: Equivale al 20% del valor del contrato y se utilizara para cubrir posibles daños o los servicios adicionales solicitados y debe ser cancelado antes de dar inicio al montaje. IMPORTANTE: 1. Cotización valida hasta (fecha). Si a esta fecha no se ha confirmado el evento. El Centro de Ferias, Exposiciones y Convenciones de Bucaramanga, CENFER queda en libertad de disponer de estos espacios. 2. La reserva de los espacios esta sujeta al pago de la reserva. 3. El evento deberá estar cancelado en su totalidad antes de la fecha de inicio de montaje y deben constituir la siguiente póliza: responsabilidad civil extracontractual: Por el valor estipulado en el contrato y una vigencia igual al plazo del evento. Esta póliza puede ser tomada por intermedio de CENFER con un valor asegurado hasta de \$500.000.000 por evento, la cual será cotizada según el número de asistentes al evento. 4. La entrega de las instalaciones al organizador se hará previa presentación del Paz y Salvo por parte de la administración y de los permisos de las entidades de control correspondientes. 5. Los servicios adicionales solicitados, no incluidos en el contrato, serán cancelados una vez terminado y liquidado el evento y se descontarán directamente del depósito. 6. Si por cualquier motivo ajeno al Centro de Ferias, Exposiciones y Convenciones de Bucaramanga, CENFER, el arrendatario cancela total o parcialmente la realización del evento, se retendrán los dineros recibidos de acuerdo con lo estipulado en el contrato. Con una antelación de 60 días en adelante se devolverá el 80%, de 50 a 30 días el 60% y de 30 a 0 días el 30%. 7. El Centro de Ferias, Exposiciones y Convenciones de Bucaramanga, CENFER se reserva todos los derechos comerciales sobre alimentos y bebidas y ayudas audiovisuales dentro de sus instalaciones. 8. La definición de los detalles se analizarán en una reunión operativa antes del evento, de la cual se levantará un 9. El valor de las áreas incluye: sonido básico, sillas, mesas, aseo, seguridad general, energía e iluminación general. La energía que se requiera adicional será cobrada por Kw/día instalados. El valor de estas áreas no incluye el costo de equipos audiovisuales, alimentos. 10. Las ayudas audiovisuales, pannelería, escenografía, stands, mobiliario y los servicios de registro, alimentos y bebidas deben ser contratados con los proveedores inscrito en CENFER. 11. El impuesto de timbre se aplicará cuando el valor total del contrato descontando el IVA, supere los \$142.578.000. Dicho gravamen equivale al 0.5% de este valor, el cual será cancelado entre los contratantes por partes iguales. CENFER recaudará el monto de la obligación a su cargo, valor que se indica en esta cotización. si el evento es cancelado, no habrá lugar a devolución de dinero por este concepto.
FECHA Y HORARIO DE MONTAJE:
FECHA Y HORARIO DE DESMONTAJE:
FECHA PARA SOLICITUD DE CAMBIOS EN EL MONTAJE:
PARQUEADERO: Valor del parqueadero: Bonos de parqueadero:

ORGANIZADOR:
PERSONA RESPONSABLE:
Nombre:
Telefono:
E-mail:
PERSONA DE CONTACTO:
Nombre:
Telefono:
E-mail:
INFORMES Y VENTAS:

LISTA DE CHEQUEO DE ACTIVIDADES PARA FERIAS O EVENTOS DEL SERVICIO MONTAJE

CENTRO DE FERIAS, EXPOSICIONES Y CONVENCIONES DE BUCARAMANGA				
LISTA DE CHEQUEO DE ACTIVIDADES PARA FERIAS O EVENTOS DEL SERVICIO MONTAJE				
 Identificación de áreas:	☐ Plaza de Conciertos	☐ Taquillas	☐ Baños	☐ Auditorio
	☐ Zona de Descarga	☐ Patio de Honor	☐ Sala VIP	☐ Patio de Banderas
	☐ Zona de Comidas	☐ Pabellón Múltiple	☐ Pabellón de Exposiciones	☐ ¿Cuál? _____
Montaje:	☐ Pre-Montaje	☐ Montaje	☐ Desmontaje	Fecha: _____
Plaza de Conciertos				
	Cantidad	SI	No	
Armar tarima	☐	☐	☐	
Armar carpas	☐	☐	☐	
Dotación carpas	☐	☐	☐	
Ubicación:		☐	☐	
Sillas	☐	☐	☐	
Mesas	☐	☐	☐	
Observaciones: _____				
Patio de Honor				
	Cantidad	SI	No	
Ubicación:		☐	☐	
Sillas	☐	☐	☐	
Mesas	☐	☐	☐	
Publicidad (vallas y pendones)		☐	☐	
Registrese		☐	☐	
Dotación registrese		☐	☐	
Armar tarima		☐	☐	
Modulos sobre tarima		☐	☐	
Graderías	☐	☐	☐	
Palcos	☐	☐	☐	
Sonido		☐	☐	
Micrófonos	☐	☐	☐	
Observaciones: _____				
Sala VIP				
	Cantidad	SI	No	
Ubicación:		☐	☐	
Sillas	☐	☐	☐	
Mesas	☐	☐	☐	
Sonido y Audiovisuales		☐	☐	
Pantalla	☐	☐	☐	
Video Beam	☐	☐	☐	
DVD	☐	☐	☐	
Computador	☐	☐	☐	
Micrófonos	☐	☐	☐	
Observaciones: _____				

Patio de Banderas	Cantidad	SI	No
Armar carpas	☐	☐	☐
Dotación carpas		☐	☐
Armar tarima		☐	☐
Ubicación:			
Sillas	☐	☐	☐
Mesas	☐	☐	☐
Observaciones:			
Auditorio	Cantidad	SI	No
Ubicación:			
Sillas		☐	☐
Mesas		☐	☐
Esritorios		☐	☐
Cantidad de salones	☐	☐	☐
Publicidad		☐	☐
Sonido y Audiovisuales			
Pantalla	☐	☐	☐
Video Beam	☐	☐	☐
DVD	☐	☐	☐
Computador	☐	☐	☐
Micrófonos	☐	☐	☐
Internet		☐	☐
Consola y Break de sonido		☐	☐
Observaciones:			
Zona de Comidas	Cantidad	SI	No
Ubicación:			
Sillas	☐	☐	☐
Mesas	☐	☐	☐
Armar carpas	☐	☐	☐
Dotación carpas		☐	☐
Observaciones:			

Pabellón Múltiple	Cantidad	SI	No
Tapete		☐	☐
Tapete para pasillo		☐	☐
Encerramiento lateral		☐	☐
Atril	☐	☐	☐
Armar stands	☐	☐	☐
Dotación stands	☐	☐	☐
Cerramiento baños		☐	☐
Publicidad (vallas y pendones)		☐	☐
Ubicación:			
Sillas	☐	☐	☐
Mesas	☐	☐	☐
Esritorios	☐	☐	☐
Cubos	☐	☐	☐
Observaciones:			

PLANILLA CONTROL ACTIVIDADES DE MONTAJE

CENTRO DE FERIAS, EXPOSICIONES Y CONVENCIONES DE BUCARAMANGA		
PLANILLA CONTROL DE ACTIVIDADES DE MONTAJE		
	NOMBRE: _____ FECHA: _____ FERIA O EVENTO: _____	Código: _____ Versión: 1 Fecha de Revisión: 18 de Abril 2.009
HORA INICIO	HORA FINAL	ACTIVIDAD REALIZADA
Coordinación Operativa _____		

10.2.5 Folleto del servicio montaje. El folleto creado para el servicio de montaje se utilizará para la inducción del personal temporal del servicio nombrado anteriormente.

FOLLETO SERVICIO MONTAJE

DOTACIÓN Y EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL

El personal de apoyo cuentan con una dotación que contiene: una camiseta que utilizan cuando se realizan Ferias o Eventos en las instalaciones de la empresa.

Los equipos de protección personal facilitados por la empresa son: tapabocas, faja y guante industrial (caucho), arnés y gafas de seguridad.

REGISTROS

Los formatos que deben diligenciar el personal de apoyo contratado por CENFER S.A. para las actividades de montaje son:

- Planilla Control Actividades de Montaje
- Formato de Ingreso y Salida del Personal Temporal

Nota: El personal de apoyo debe conocer el Instructivo de Trabajo para las Actividades del Servicio de Montaje que aplica para la ejecución de las actividades de pre montaje, montaje, desmontaje de las ferias o eventos realizados en las instalaciones físicas del Centro de Ferias, Exposiciones y Convenciones de Bucaramanga, CENFER S.A.



**CENTRO DE FERIAS,
EXPOSICIONES Y CONVENCIONES
DE BUCARAMANGA**

**Km. 6 Vía Girón
Teléfono: 6522222
Fax: 6377474**

**CENTRO DE
FERIAS,
EXPOSICIONES Y
CONVENCIONES
DE
BUCARAMANGA
CENFER S.A.**



**INDUCCIÓN AL
PERSONAL DE
APOYO DEL
SERVICIO DE
MONTAJE**

**Teléfono:
6522222**

CENFER S.A.



CENFER S.A.

El Centro de Ferias, Exposiciones y Convenciones de Bucaramanga, CENFER S.A., es el más claro ejemplo de la tenacidad de una región por proyectarse a los mercados internos y externos, con excelentes resultados para mostrar en escasos años de operación.

Es además el tercer recinto ferial y polo de desarrollo del Oriente Colombiano, sirviendo de puente para las relaciones comerciales con otros países de Latinoamérica.

Nuestros propósitos fundamentales son:

- Ser instrumento de desarrollo de la economía regional y de promoción a de exportaciones.
- Ser herramienta eficaz de marketing para los empresarios.
- Proyectar a Bucaramanga al país y al mundo.
- Ser el espacio de integración de los mercados internos y externos.



INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

NUESTRA MISIÓN:



CENFER S.A.

Somos una empresa que a través de la organización de ferias, exposiciones, eventos, congresos y convenciones, atraemos flujos de talentos, ideas, capitales y oportunidades de contactos efectivos, para que conecten a Bucaramanga y Santander con el mundo, promoviendo su desarrollo. Contamos con un equipo humano calificado y comprometido con la calidad y la satisfacción de nuestros clientes.

NUESTRA VISIÓN:

Seremos reconocidos en Colombia, en el 2014, como el centro de eventos del oriente y un gran aliado para la organización de ferias, exposiciones, eventos, congresos y convenciones rentables y de operación impecable; ofreciéndoles a nuestros clientes, experiencias inolvidables que superarán siempre sus expectativas.

Lograremos nuestra visión, alineando al equipo de trabajo con la estrategia de la compañía, brindándoles oportunidades de mejoramiento profesional y justa remuneración a partir de resultados.

NUESTROS VALORES:

- Equidad
- Responsabilidad
- Honestidad
- Cumplimiento
- Amabilidad
- Respeto
- Credibilidad
- Profesionalismo

RESPONSABILIDADES

- Cumplir con la jornada laboral de acuerdo con el horario establecido por la empresa.
- Mantener una buena presentación del personal dentro de la empresa.
- Asistir puntualmente a las reuniones de capacitación e información, programadas por la empresa, hasta su terminación.
- Apoyar y asistir a todos los eventos y actividades programadas por la empresa.
- Generar y organizar los registros que se generan en sus actividades y que requiere el Sistema de Gestión de Calidad.
- Realizar las labores encomendadas con agrado y responsabilidad.
- Mantener en buenas condiciones de aseo y orden su sitio de trabajo.
- Y otras funciones que le sean asignadas con respecto a su cargo.

OBJETIVOS DEL SERVICIO DE MONTAJE:



- Realizar el montaje de los elementos necesarios para el desarrollo de las ferias y eventos desarrollados en CENFER.
- Almacenar y Conservar en buen estado la maquinaria y equipo proporcionados por el recinto ferial para el desarrollo de sus funciones.

SUPERVISIÓN DE LAS ACTIVIDADES:

El Coordinador Operativo es el encargado de dirigir, coordinar y supervisar las actividades de montaje en compañía del Supervisor de Montaje.

10.3 SERVICIO TAQUILLA

Los resultados obtenidos en el servicio taquilla se enuncian a continuación:

- Comunicación del proyecto al personal entrevistado del servicio taquilla
- Cuestionarios al personal del servicio taquilla
- Instructivos del servicio taquilla
- Formatos del servicio taquilla

10.3.1 Comunicación del proyecto al personal entrevistado del servicio taquilla. Mediante una carta dirigida al personal de taquilla, se informa que como apoyo a la Dirección Administrativa y Financiera en la definición y documentación de los procedimientos del proceso prestación del servicio es necesaria su colaboración en la recolección de datos a través de cuestionarios. Ver Anexo J.

10.3.2 Cuestionarios del servicio taquilla. Los cuestionarios fueron aplicados al personal encargado del servicio taquilla:

- Tesorera
- Auditora interna

La información obtenida por medio del cuestionario junto con la caracterización, instructivo y formatos del servicio montaje incluidos en el manual de calidad de la empresa; se utiliza para retroalimentar la documentación del plan de mejora continua.

Los cuestionarios están diseñados para cada funcionario y tienen que ver con labores que realiza en el proceso al cual pertenece. Ver anexo K y L.

Algunos aspectos tenidos en cuenta en los cuestionarios son:

- Las actividades que comprende el servicio de taquilla
- Programación del servicio de taquilla en las ferias o eventos
- Control del dinero de taquilla
- Lectura y control de las registradoras

10.3.3 Instructivo del servicio taquilla.

Instructivo de trabajo para las actividades del servicio de taquilla manual.

Este instructivo de trabajo tiene la siguiente estructura:

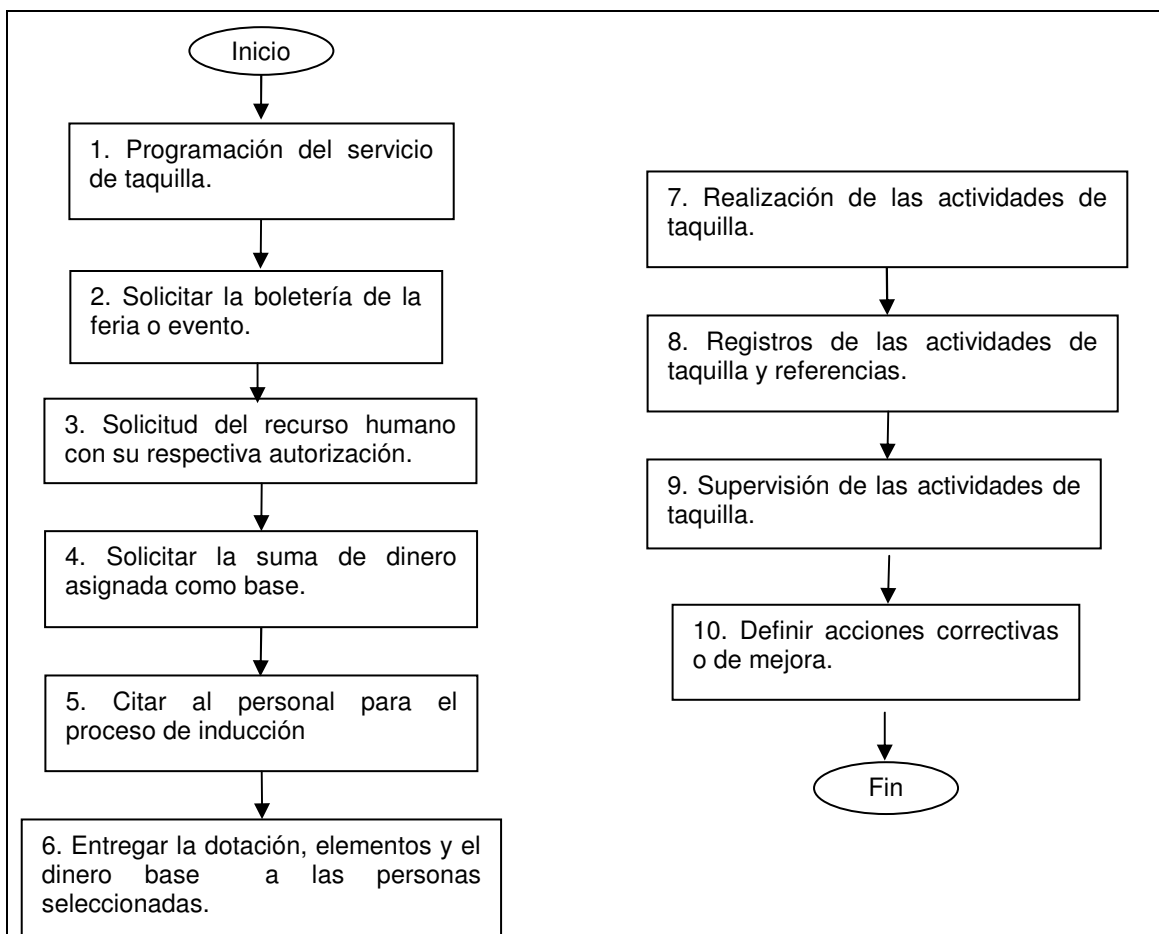
- Objetivo
- Alcance
- Vocabulario
- Responsables
- Descripción de las actividades del servicio taquilla manual

Instructivo de trabajo para las actividades del servicio de taquilla sistematizado

- Objetivo
- Alcance
- Vocabulario
- Responsables
- Descripción de las actividades del servicio taquilla sistematizado

INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA EL SERVICIO TAQUILLA MANUAL

	INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA LAS ACTIVIDADES DEL SERVICIO TAQUILLA MANUAL	Código:
		Versión: 1
		Fecha de Revisión: Junio 23 de 2.009
		Página 1 de 4
1. OBJETIVO: Registrar y controlar el ingreso de dineros y visitantes al recinto ferial en la realización de ferias o eventos. 2. ALCANCE: Este instructivo aplica para la ejecución de las actividades de taquilla para ferias o eventos del Centro de Ferias, Exposiciones y Convenciones de Bucaramanga, CENFER S.A. 3. VOCABULARIO: Ambiente de Trabajo: Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo. Instalaciones Físicas: Son las áreas disponibles para las exposiciones tales como: Pabellón Múltiple, Pabellón de Exposiciones, Patio de honor, Patio de banderas, Puntos de Apoyo y Servicios, Parquaderos, Taquillas y Vías de acceso. Instructivo: Documento que describe de forma detallada el "como" desarrollar una actividad. Proceso: Resultado de un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuáles transforman entradas en salidas. Planeación del Personal: Definición del recurso humano idóneo y su respectivo costo para la realización de las actividades, asegurando que la organización consiga y retenga la cantidad y calidad del personal que realmente necesita. Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas. Tesorera: Registrar y facturar los ingresos obtenidos por las diferentes operaciones comerciales y encargarse del cobro cartera. 4. RESPONSABLES: Tesorera 5. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE TAQUILLA MANUAL		



1. Programación del servicio de taquilla

La programación del servicio de taquilla se realiza teniendo en cuenta aspectos como: datos históricos de la feria o evento en años anteriores, reunión pre – feria y ficha técnica de la feria.

2. Solicitar la boletería de la feria o evento

La tesorera solicita la boletería de la feria o evento al Jefe de Almacén y Bodega diligenciando el formato requerimiento de Boletería.

3. Solicitud del recurso humano con su respectiva autorización

La Tesorera diligencia la planilla de requerimiento de recurso humano especificando: feria o evento, actividades a realizar, cantidad de personal, días a laborar, horario de trabajo y costo del servicio. Se debe hacer entrega de esta planilla a la Dirección Administrativa y Financiera mínimo 10 días antes de la contratación. Si el servicio es contratado con la cooperativa Cencop o con un tercero, es necesario enviarles la planilla de recurso humano 3 días antes de dar inicio a la labor contratada con su respectiva autorización por parte de la Dirección Administrativa y Financiera. Finalmente se envía una comunicación informando la terminación del servicio contratado, la copia de paz y salvo de la persona que lo estaba prestando para que inicie los trámites correspondientes de pago.

4. Solicitar la suma de dinero asignada como base

Con previa autorización de la Directora Administrativa y Financiera, la Tesorera se encargará de gestionar ante el Banco de la República o Banco Popular el cambio de dinero en bajas denominaciones o en ocasiones se guarda el sencillo utilizado en tesorería. A cada taquillero se le hace entrega del dinero base en bajas denominaciones y se guarda el comprobante de egreso como evidencia.

5. Citar al personal para el proceso de inducción

La Tesorera es la encargada de realizar el proceso de inducción a los operadores de las taquillas y registradoras; informando sobre sus funciones y responsabilidades, horario de trabajo y forma de pago.

6. Entregar la dotación, elementos y el dinero base a las personas seleccionadas

Los encargados de las actividades de taquilla y registradoras cuentan con una dotación que contiene: una camiseta para que sean identificados como personal de CENFER.

La Tesorera de manera escrita solicita al Jefe de Almacén y Bodega los requerimientos de elementos necesarios para realizar las actividades de taquilla (incluyendo las registradoras) dentro de las instalaciones físicas de la empresa y con 3 días de anticipación, diligenciando el siguiente formato: Solicitud de implementos de taquilla.

7. Realización de las actividades de Taquilla

El personal contratado para la venta de boletería y control de ingreso de visitantes debe estar en el sitio asignado por tesorería 15 minutos antes de la apertura oficial de la feria o evento.

Antes de dar inicio a la prestación del servicio de taquilla, la Tesorera tomará la lectura de las registradoras, al igual que la Auditora Interna.

Taquilleros: El taquillero entregará al visitante la factura de venta, recibe el dinero correspondiente al valor de la misma, verifica su autenticidad y si hay necesidad de realizar devolución entregará el dinero sobrante al visitante.

Será función del operador de la Taquilla dar la bienvenida a cada uno de los visitantes y responder las inquietudes formuladas por los visitantes a cerca de la feria o evento.

Al finalizar el día se efectúa el cierre diario del evento; el taquillero entrega en tesorería los talonarios no vendidos, las colillas o desprendibles de las boletas vendidas, el dinero recaudado en las taquillas, la cajilla y el probador de billetes. Esta actividad se realiza en forma individual con los taquilleros, quienes una vez terminada la entrega y comparada la cantidad de boletas vendidas y el ingreso de personas por las registradoras, se firmará por parte del Taquillero y la Tesorera la planilla de control para taquilla.

La tesorera alimenta el formato reporte por día entrada taquilla con las entradas diarias de visitantes y finalizada la feria o evento reporta a la alta dirección el total de entradas.

Registradoras: El operador de la registradora deberá verificar que la boleta entregada corresponda a la numeración asignada a su taquilla. Cada hora se procede a tomar la lectura de las registradoras diligenciando la planilla control ingreso de visitantes y expositores.

Al realizar el cierre diario a la prestación del servicio de taquilla, la Tesorera tomará la lectura de las registradoras, al igual que la Auditora Interna.

8. Registros de las actividades de Taquilla y Referencias

1. Planilla de requerimiento de recurso humano
2. Formato de ingreso y salida del personal temporal
3. Formato requerimiento de boletería
4. Planilla control de ingreso expositores
5. Planilla control de ingreso visitantes
6. Planilla control para taquilla
7. Reporte por día entrada taquilla
8. Solicitud implementos de taquilla
9. Reporte de daños y pérdidas

Referencias

1. Caracterización proceso de taquilla
2. Instructivo servicio de taquilla
3. Manual de Funciones

9. Supervisión de las actividades de taquilla

La Tesorera es la encargada de dirigir, coordinar y supervisar las actividades de taquilla.

10. Definir acciones correctivas o de mejora

Según sea necesario a partir de la verificación del servicio.

Creación del documento:

Instructivo de Trabajo para las Actividades del Servicio de Taquilla Manual.

Creación del formato:

Solicitud Implementos de Taquilla

Elaborado Por:	Lucía Verónica Mancilla F.	Aprobado Por:	Claudia Serrano Muñoz
Fecha Elaboración:	Mayo 14 de 2.009	Fecha Aprobación:	Junio 23 de 2.009

INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA EL SERVICIO TAQUILLA SISTEMATIZADO

	INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA LAS ACTIVIDADES DEL SERVICIO TAQUILLA SISTEMATIZADO	Código:
		Versión: 1
		Fecha de Revisión: 3 de Julio 2.009
		Página 1 de 4

1. OBJETIVOS:

- Diseñar e imprimir la boletería que se venda en los distintos puntos de venta autorizados por CENFER S.A.
- Realizar la preventa de la boletería en los puntos autorizados.
- Manejar y controlar las taquillas habilitadas durante los días de la feria o evento en las instalaciones del CENTRO DE FERIAS EXPOSICIONES Y CONVENCIONES DE BUCARAMANGA, CENFER S.A.
- Responder ante CENFER S.A. por los dineros recaudados por la venta de boletería.

2. ALCANCE: Este instructivo aplica para la ejecución de las actividades de venta de boletería en los puntos autorizados por CENFER S.A. para las ferias o eventos del Centro de Ferias, Exposiciones y Convenciones de Bucaramanga, CENFER S.A.

3. VOCABULARIO:

Ambiente de Trabajo: Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.

Instalaciones Físicas: Son las áreas disponibles para las exposiciones tales como: Pabellón Múltiple, Pabellón de Exposiciones, Patio de honor, Patio de banderas, Puntos de Apoyo y Servicios, Parqueaderos, Taquillas y Vías de acceso.

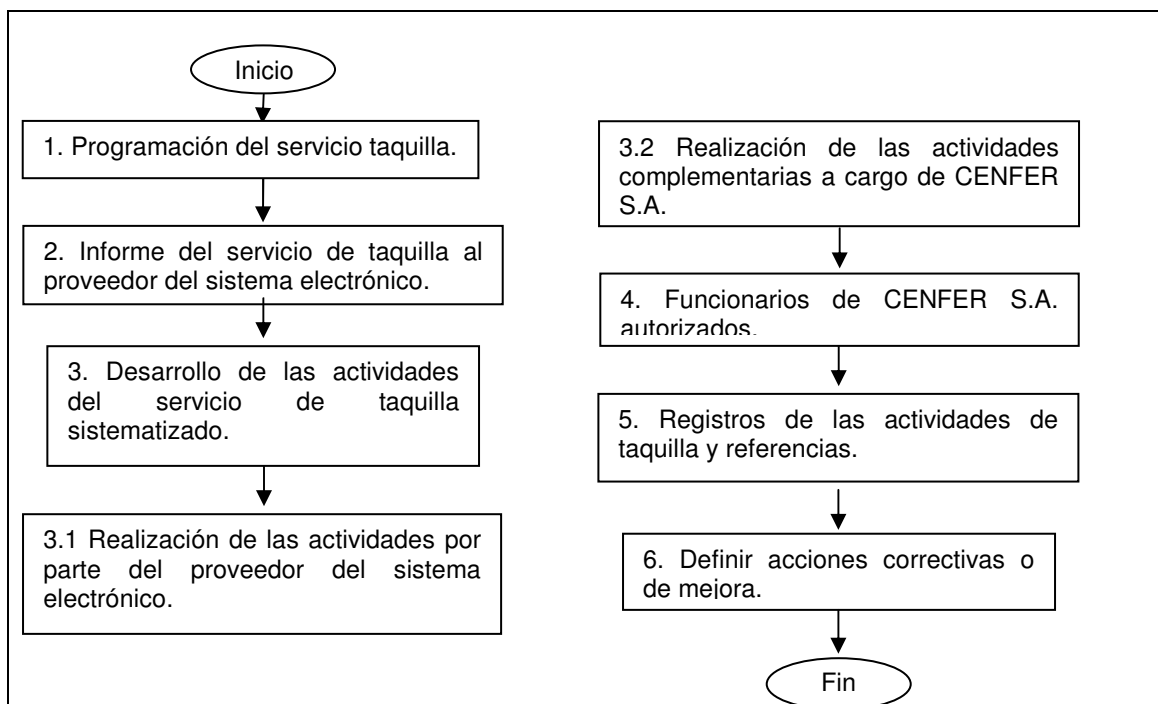
Instructivo: Documento que describe de forma detallada el "como" desarrollar una actividad.

Proceso: Resultado de un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuáles transforman entradas en salidas.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

4. RESPONSABLES: Tesorera.

5. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE TAQUILLA TU BOLETA



1. Programación del servicio taquilla

La programación del servicio de taquilla se realiza teniendo en cuenta aspectos como: datos históricos de la feria o evento en años anteriores, reunión pre – feria y ficha técnica de la feria.

2. Informe del servicio de taquilla al proveedor del sistema electrónico

La Tesorera debe realizar un informe teniendo en cuenta la siguiente información: programación de la feria o evento, precio de la boletería, fecha de inicio de la preventa, puntos de venta autorizados, fecha del evento, etc. Dicho informe debe ser entregado al proveedor del sistema electrónico ya que es el encargado de diseñar, imprimir, realizar y controlar la venta de boletería de las ferias o eventos.

3. Desarrollo de las actividades del servicio de taquilla sistematizado

3.1 Realización de las actividades por parte del proveedor del sistema electrónico

- Diseñar, imprimir, realizar y controlar la venta de las boletas de los espectáculos, eventos, obras y/o cualquier acto propio del objeto social de CENFER S.A., sólo en caso de que tenga participación parcial o total, o aquellos que se adicionen cuyos costos en su totalidad serán a su cargo.
- Realizar la venta de la boletería respetando los valores y aforos señalados por CENFER S.A.
- Realizar la entrega de boletas de cortesía, a las personas designadas para esos efectos.
- Colocar a disposición de CENFER S.A. el servicio de guía telefónica (Call Center). Este servicio telefónico deberá ser atendido en el horario de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. de lunes a sábado y 9:00 a.m. a 6:00 p.m. los domingos y días festivos.
- Poner a disposición de CENFER S.A. el servicio de software SOFTIX.
- Apertura de taquilla según calendario de eventos.
- Realizar la venta de boletería siguiendo las disposiciones establecidas en las normas

nacionales y locales sobre rifas, juegos y espectáculos.

- Iniciar la labor de venta de boletería, una vez CENFER S.A. le entregue una copia de los permisos de ley para la realización del mismo, en especial el permiso para la realización del evento y venta de boletería, acordados por la Secretaría de Gobierno o por las autoridades locales competentes para estos casos.
- El proveedor del servicio de taquilla electrónico queda especialmente facultado para recibir por cuenta y nombre de CENFER S.A. los dineros por concepto de la venta de la boletería recibida del público, los que deberán ser girados por parte de este a CENFER S.A.
- Acordar con CENFER los puntos de venta autorizados y el número de taquillas habilitadas para las diferentes ferias o eventos.
- Además de las obligaciones señaladas en las diferentes cláusulas del contrato entre CENFER S.A. y el proveedor de servicio de taquilla electrónico.
- Los siguientes elementos son de propiedad del proveedor de servicio de taquilla electrónico: Computadores, impresoras, sistema SOFTIX, probador de billetes, dinero base, caja fuerte y señalización.

3.2 Realización de las actividades complementarias a cargo de CENFER S.A.

- Realizar ante las autoridades pertinentes todas las gestiones necesarias con el fin de obtener los permisos requeridos para la venta de la boletería y la realización del evento mencionado, enviando copia de los mismos a Tu Boleta para que se inicie la venta de la boletería.
- Pagar al proveedor del servicio de taquilla electrónico la contraprestación establecida, dentro de los términos y condiciones señalados en el contrato.
- Autorizar al proveedor del servicio de taquilla electrónico, por escrito y de manera anticipada el anuncio de material publicitario por los distintos medios masivos de comunicación, los descuentos que se otorguen al público por patrocinios, promociones, ventas a grupos o ventas corporativas, etc. Las sumas objetos de los descuentos serán asumidas, en su totalidad, por CENFER S.A.
- Suministrar el espacio físico y su respectiva dotación en las taquillas habilitadas: conexión a internet, energía eléctrica, y sillas.
- La Tesorera define la cantidad de personal encargado de las registradoras, su horario de trabajo y contratación para la feria o evento.
- Entrega de buzones y una camiseta que los identifica como personal encargado de las registradoras.

Nota: El operador de la registradora deberá verificar que la boleta entregada corresponda a la numeración asignada a su taquilla. Cada hora se procede a tomar la lectura de las registradoras diligenciando la planilla control ingreso de visitantes y expositores. La Auditora Interna toma la lectura de las registradoras al iniciar y finalizar el día.

Nota: El personal contratado para el control de ingreso de visitantes debe estar en el sitio asignado por tesorería 15 minutos antes de la apertura oficial de la feria o evento.

4. Funcionarios de CENFER S.A. autorizados

CENFER S.A. designa a: Directora Administrativa y Financiera y Tesorera como únicas personas autorizadas para retirar cheques, solicitar cambios, boletas impresas e igualmente para realizar cualquier cambio, devolución o anulación de boletería, se requiere de la presentación de las boletas respectivas y su respectiva autorización por escrito de la persona antes mencionada.

5. Registros de las actividades de Taquilla y Referencias

1. Planilla de requerimiento de recurso humano
2. Formato de ingreso y salida del personal temporal
3. Planilla control de ingreso expositores
4. Planilla control de ingreso visitantes
5. Reporte por día entrada taquilla
6. Reporte de daños y pérdidas

Referencias

1. Caracterización proceso de taquilla
2. Instructivo servicio de taquilla
3. Manual de Funciones

6. Definir acciones correctivas o de mejora

Según sea necesario a partir de la verificación del servicio.

Creación del documento:

Instructivo de Trabajo para las Actividades del Servicio de Taquilla Sistematizado.

Elaborado Por:	Lucía Verónica Mancilla F.	Aprobado Por:	Claudia Serrano Muñoz
Fecha Elaboración:	Junio 19 de 2.009	Fecha Aprobación:	3 de Julio 2.009

10.3.4 Formatos del servicio de taquilla

- Solicitud Implementos de Taquilla

En el servicio de taquilla se creó este único formato debido a que actualmente Cenfer S.A. cuenta con un convenio con un proveedor relacionado con el manejo de la taquilla sistematizada.

SOLICITUD IMPLEMENTOS DE TAQUILLA

CENTRO DE FERIAS, EXPOSICIONES Y CONVENCIONES DE BUCARAMANGA
SOLICITUD DE IMPLEMENTOS DE TAQUILLA



Feria o Evento: _____ Fecha: _____

CANTIDAD	DESCRIPCION	OBSERVACIONES

RECIBIÓ	SOLICITÓ	ENTREGÓ
_____	_____	_____
Fecha: _____ Hora: _____	Tesorería	Jefe de Almacén y Bodega Fecha: _____ Hora: _____

10.3.5 Folleto del servicio taquilla manual. El folleto creado para el servicio de taquilla manual que se utilizará para la inducción del personal temporal del servicio nombrado anteriormente.

FOLLETO SERVICIO TAQUILLA MANUAL

DOTACIÓN DEL PERSONAL

El personal de apoyo cuentan con una dotación que contiene: una camiseta que utilizan cuando se realizan Ferias o Eventos en las instalaciones de la empresa.

REGISTROS

Los formatos que deben diligenciar el personal de apoyo contratado por CENFER S.A. para las actividades de taquilla son:

- Planilla Control de Ingreso de Visitantes
- Planilla Control de Ingreso de Expositores
- Planilla Control para Taquilla
- Formato de Ingreso y Salida del Personal Temporal

Nota: El personal de apoyo debe conocer el Instructivo de Trabajo para las Actividades del Servicio de Taquilla Manual que aplica para la ejecución de las actividades de taquilleros y registradores de las ferias o eventos realizados en las instalaciones físicas del Centro de Ferias, Exposiciones y Convenciones de Bucaramanga, CENFER S.A.



**CENTRO DE FERIAS,
EXPOSICIONES Y CONVENCIONES
DE BUCARAMANGA**

**Km. 6 Vía Girón
Teléfono: 6322222
Fax: 6377474**

**CENTRO DE
FERIAS,
EXPOSICIONES Y
CONVENCIONES
DE
BUCARAMANGA
CENFER S.A.**



**INDUCCIÓN AL
PERSONAL DE
APOYO DEL
SERVICIO DE
TAQUILLA
MANUAL**

**Teléfono:
6322222**

CENTER S.A.



CENTER S.A.

El Centro de Ferias, Exposiciones y Convenciones de Bucaramanga, CENTER S.A., es el más claro ejemplo de la tenacidad de una región por proyectarse a los mercados internos y externos, con excelentes resultados para mostrar en escasos años de operación.

Es además el tercer recinto ferial y polo de desarrollo del Oriente Colombiano, sirviendo de puente para las relaciones comerciales con otros países de Latinoamérica.

Nuestros propósitos fundamentales son:

- Ser instrumento de desarrollo de la economía regional y de promoción a de exportaciones.
- Ser herramienta eficaz de marketing para los empresarios.
- Proyectar a Bucaramanga al país y al mundo.
- Ser el espacio de integración de los mercados internos y externos.



INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

NUESTRA MISIÓN:



CENTER S.A.

Somos una empresa que a través de la organización de ferias, exposiciones, eventos, congresos y convenciones, atraemos flujos de talentos, ideas, capitales y oportunidades de contactos efectivos, para que conecten a Bucaramanga y Santander con el mundo, promoviendo su desarrollo. Contamos con un equipo humano calificado y comprometido con la calidad y la satisfacción de nuestros clientes.

NUESTRA VISIÓN:

Seremos reconocidos en Colombia, en el 2014, como el centro de eventos del oriente y un gran aliado para la organización de ferias, exposiciones, eventos, congresos y convenciones rentables y de operación impecable; ofreciéndoles a nuestros clientes, experiencias inolvidables que superarán siempre sus expectativas.

Lograremos nuestra visión, alineando al equipo de trabajo con la estrategia de la compañía, brindándoles oportunidades de mejoramiento profesional y justa remuneración a partir de resultados.

NUESTROS VALORES:

- Equidad
- Responsabilidad
- Honestidad
- Cumplimiento
- Amabilidad
- Respeto
- Credibilidad
- Profesionalismo

RESPONSABILIDADES

- Cumplir con la jornada laboral de acuerdo con el horario establecido por la empresa.
- Mantener una buena presentación del personal dentro de la empresa.
- Asistir puntualmente a las reuniones de capacitación e información, programadas por la empresa, hasta su terminación.
- Apoyar y asistir a todos los eventos y actividades programadas por la empresa.
- Generar y organizar los registros que se generan en sus actividades y que requiere el Sistema de Gestión de Calidad.
- Realizar las labores encomendadas con agrado y responsabilidad.
- Mantener en buenas condiciones de aseo y orden su sitio de trabajo.
- Y otras funciones que le sean asignadas con respecto a su cargo.



OBJETIVOS DEL SERVICIO DE TAQUILLA:

- Registrar y controlar el ingreso de dineros y visitantes al recinto ferial en la realización de Ferias o Eventos.

SUPERVISIÓN DE LAS ACTIVIDADES:

- La tesorera es la encargada de dirigir, coordinar y supervisar las actividades de los taquilleros y la Auditora Interna las actividades de las registradoras.

10.4 SERVICIO ADICIONALES

Los resultados obtenidos en el servicio adicionales se enuncian a continuación:

- Comunicación del proyecto al personal entrevistado del servicio adicionales
- Cuestionarios al personal del servicio adicionales
- Instructivos del servicio adicionales
- Formatos del servicio adicionales

10.4.1 Comunicación del proyecto al personal entrevistado del servicio adicionales. Mediante una carta dirigida al personal de adicionales, se informa que como apoyo a la Dirección Administrativa y Financiera en la definición y documentación de los procedimientos del proceso prestación del servicio es necesaria su colaboración en la recolección de datos a través de cuestionarios. Ver anexo M.

10.4.2 Cuestionarios del servicio adicionales. Los cuestionarios fueron aplicados al personal encargado de los servicios adicionales:

- Coordinador Operativo
- Punto de Información o Servicio al Cliente
- Guía o Auxiliar de Pabellón

La información obtenida por medio del cuestionario junto con la caracterización, instructivo y formatos del servicio montaje incluidos en el manual de calidad de la empresa; es utilizada para retroalimentar la documentación del plan de mejora continua.

Los cuestionarios están diseñados para cada funcionario y tienen que ver con labores que realiza en el proceso al cual pertenece. Ver anexo N, Ñ y O.

Algunos aspectos tenidos en cuenta en los cuestionarios son:

- Las actividades que comprende el servicio de adicionales
- Conocimiento y divulgación de los servicios de adicionales
- Dificultades y sugerencias para el servicio de adicionales

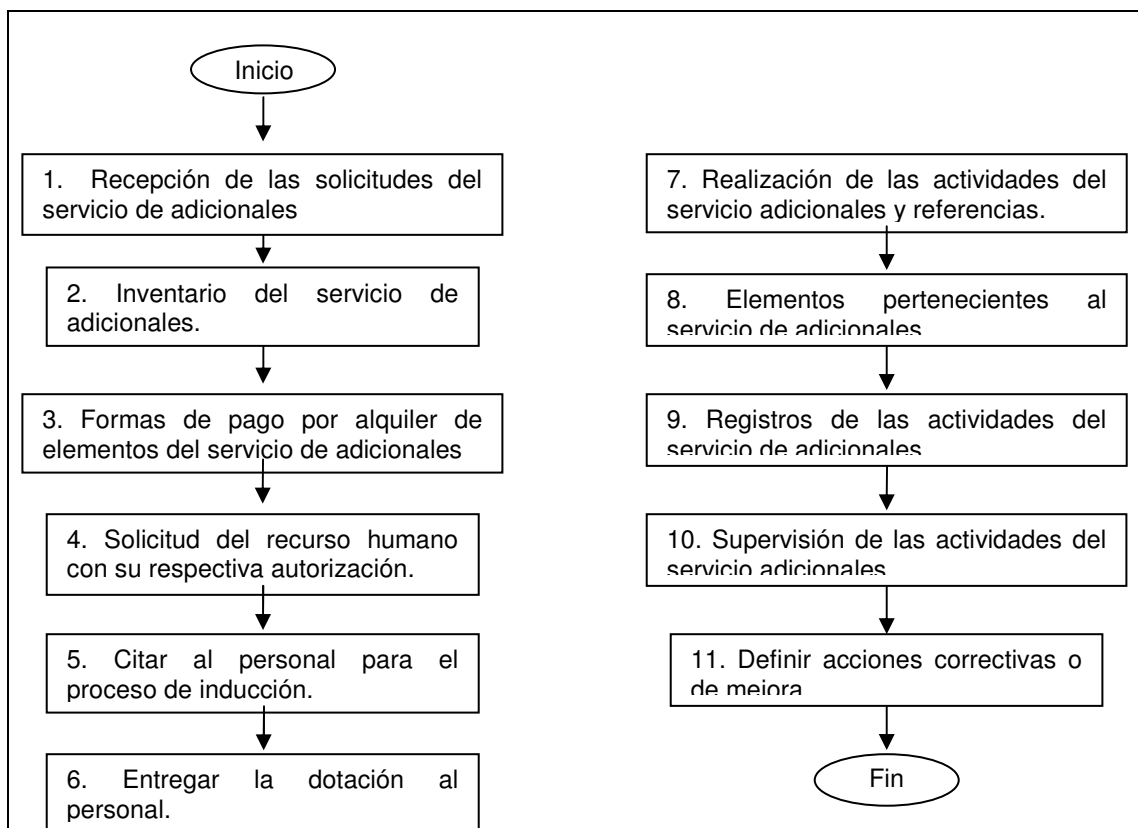
10.4.3 Instructivo del servicio adicionales.

Instructivo de trabajo para las actividades del servicio de adicionales. Este instructivo de trabajo tiene la siguiente estructura:

- Objetivo
- Alcance
- Vocabulario
- Responsables
- Descripción de las actividades del servicio adicionales

INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA EL SERVICIO DE ADICIONALES

	INSTRUCTIVO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ADICIONALES	Código:
		Versión: 1
		Fecha de Revisión: Julio 24 de 2.009
		Página 1 de 5
1. OBJETIVOS: Proporcionar los elementos adicionales requeridos por los expositores u organizadores de las diferentes ferias o eventos para el buen desarrollo de las actividades previstas durante el montaje. 2. ALCANCE: Este instructivo aplica para la prestación del servicio de adicionales para ferias o eventos organizados en el Centro de Ferias, Exposiciones y Convenciones de Bucaramanga, CENFER S.A. 3. VOCABULARIO: Ambiente de trabajo: Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo Instalaciones Físicas: Son las áreas disponibles para las exposiciones tales como: Pabellón Múltiple, Pabellón de Exposiciones, Patio de honor, Patio de banderas, Puntos de Apoyo y Servicios, Parqueaderos y Vías de acceso. Instructivo: Documento que describe de forma detallada el "como" desarrollar una actividad. Proceso: Resultado de un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuáles transforman entradas en salidas. Planeación del Personal: Definición del recurso humano idóneo y su respectivo costo para la realización de las actividades, asegurando que la organización consiga y retenga la cantidad y calidad del personal que realmente necesita. Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas. 4. RESPONSABLES: Coordinador Operativo 5. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE ADICIONALES		



1. Recepción de las solicitudes del servicio de adicionales

Reservas:

La Asistente de la Coordinación Operativa es la encargada de tramitar las reservas diligenciando el formulario solicitud y reserva de servicios adicionales para alquilar los elementos del servicio de adicionales que se pueden realizar mediante:

- Pagina Web
- Correo electrónico
- Fax

El día anterior al montaje, la Asistente de la Coordinación Operativa debe entregar un reporte al Jefe de Almacén y Bodega relacionando los elementos para alquilar que se encuentran reservados con el fin de descargarlos del inventario y posteriormente alistarlos para su entrega.

Durante los días de montaje:

En el punto de información se atienden las solicitudes del expositor, se diligencia el formulario alquiler de servicios adicionales (original y dos copias) de acuerdo con los requerimientos del mismo y la disponibilidad del inventario.

Nota: El Jefe de Almacén y Bodega es el encargado de definir el inventario de elementos

para alquiler pertenecientes al servicio de adicionales, en especial para el montaje de stands.

2. Inventario del servicio de adicionales

Antes de la feria con 15 días de anticipación se solicita al Jefe de Almacén y Bodega el inventario de los elementos de alquiler pertenecientes al servicio de adicionales, con el fin de conocer el estado de los elementos y su disponibilidad.

3. Forma de pago por alquiler de elementos del servicio de adicionales

La Asistente de la Coordinación Operativa diligencia el formato alquiler de servicios adicionales, para realizar el pago de manera anticipada a través de una consignación. Cuando la solicitud se cancela anticipadamente, es numerada para hacer la entrega en ese stand.

Con el formulario de alquiler de servicios adicionales diligenciado, el expositor se dirige al punto de información a realizar el pago, donde se entregan los originales de la factura y el recibo de caja al expositor.

Cuando la solicitud se realiza durante los días de montaje se debe colocar la hora de entrega de los elementos alquilados en ese stand.

Nota: En caso que los servicios adicionales alquilados vayan a ser cancelados posteriormente a la feria o evento, la Asistente de Coordinación Operativa diligencia el formato “autorización de adicionales” en original y consigue la firma de aprobación con alguno de los miembros encargados de la feria o evento (Directora de ferias para la competitividad – Directora de ferias comerciales para entretenimiento – Directora de congresos y convenciones) para poder ubicar el servicio. Posteriormente la Asistente de la Coordinación Operativa entrega al punto de información el formato “autorización de adicionales” para que esta elabore la factura.

4. Solicitud del recurso humano con su respectiva autorización

El Coordinador Operativo diligencia la planilla de requerimiento de recurso humano especificando: feria o evento, actividades a realizar, cantidad de personal, días a laborar, horario de trabajo y costo del servicio. Se debe hacer entrega de esta planilla a la Dirección Administrativa y Financiera mínimo 10 días antes de la contratación. Si el servicio es contratado con la cooperativa Cencop o con un tercero, es necesario enviarles la planilla de recurso humano 3 días antes de dar inicio a la labor contratada con su respectiva autorización por parte de la Dirección Administrativa y Financiera. Finalmente se envía una comunicación informando la terminación del servicio contratado, la copia de paz y salvo de la persona que lo estaba prestando para que inicie los trámites correspondientes de pago.

5. Citar al personal para el proceso de inducción

El Coordinador Operativo se encarga de realizar el proceso de inducción a los encargados de servicios adicionales y guías de pabellón; informando sobre sus funciones y responsabilidades, horario de trabajo y forma de pago.

6. Entregar la dotación al personal

Los Guías de Pabellón y encargados de Servicios Adicionales cuentan con una dotación que contiene: una camiseta para que sean identificados como personal de CENFER.

7. Realización de las actividades de servicios adicionales

- **Exhibición de los servicios adicionales**

Servicio al Cliente es el encargado de organizar y exhibir en la torre tres (punto de información) los elementos del servicio adicionales disponibles para alquiler o venta.

- **Entregar los elementos de adicionales**

Servicio al Cliente recibe por parte de la Asistente de Coordinación Operativa el formulario alquiler de servicios adicionales (original y dos copias) con las reservas realizadas por los expositores. Con este formulario procede a dar la salida de elementos adicionales, los cuales son suministrados a los encargados del Servicio Adicionales para su respectiva entrega.

Nota: Las solicitudes realizadas con anterioridad, deben tener la fecha en que se hizo la reserva y estar enumeradas con el fin de organizar las solicitudes al momento de efectuar la entrega de los elementos de alquiler.

Durante los días del montaje, Servicio al Cliente diligencia el formulario alquiler de servicios adicionales (original y dos copias) y recibe su respectivo pago. Con este formulario procede a dar la salida de elementos adicionales, los cuales son suministrados a los encargados del Servicio Adicionales para su respectiva entrega.

Nota: Durante los días del montaje, al momento de diligenciar el formulario de alquiler de servicios adicionales se debe especificar la hora de entrega de los elementos de alquiler al expositor.

Los encargados del Servicio Adicionales ubican los elementos en el stand correspondiente.

- **Verificar el estado y la cantidad de los elementos de adicionales**

Los encargados de adicionales deben verificar el estado y la cantidad de los elementos adicionales que son entregados al expositor.

- **Recibir los elementos de adicionales**

El día del desmontaje o cierre de la feria el Guía o Auxiliar de Pabellón, con la copia del formulario de servicios adicionales recibe en perfecto estado los elementos. En el evento en que se presente un daño o faltante debe informarlo al Coordinador Operativo para realizar el respectivo cobro por reposición, daño o extravío. Este valor debe ser pagado en la tesorería de CENFER.

Finalmente los elementos de servicio de adicionales se almacenan en su respectiva bodega.

8. Elementos pertenecientes al servicio de adicionales

Los servicios disponibles para alquiler son:

ENERGIA	TELECOMUNICACIONES	AGUA	APOYO MONTAJE
Instalación monofásica Acometida trifásica Lámpara de brazo ajustable Reflector halógeno de 150w	Extensión telefónica Internet Video beam 2000 lumens Televisor de 29" Televisor de 21" DVD Portátil Computador de torre Fax	Acometida de agua 1/2" Desagüe	Servicio de montacargas Kit de montaje Malla de cerramiento por metro

MOBILIARIO	VENTAS Y SERVICIOS
Panel sistema divisorio: medidas 1*2,30 o 0,50*2,30 Cenefa sistema divisorio: medidas 0,30*2 Cubo de madera medidas: 0,50*0,50*0,50 0,50*0,50*0,75 o 0,50*0,50*1 Mesa cuadrada con superficie en madera medidas: 0,60*0,60 Mesa redonda de colores 0,60 diámetro Mesón con superficie de madera 1,80*0,60 Silla acrílica negra Silla tapizada negra Silla rimax blanca Estantería graduable de 4 entrepaños – madera. Malla metálica negra 1,8*1 Rack metálico negro 1,80*1 Estantería fija blanca Papelera cenicero Mesa de trabajo en madera 1*0,50 Señalización Modulo sobretarima medidas: 1,20*1,20 (30 o 50 cms) Comederos plásticos Tarima 6*10 (1 ó 2 metros de altura)	Venta de artículos de ferretería. Venta de minutos y tarjetas prepago. Servicio de guarda equipaje.

9. Registros de las actividades del servicio adicionales

1. Planilla de requerimiento de recurso humano
2. Formato de ingreso y salida del personal temporal
3. Solicitud y reserva de servicios adicionales
4. Alquiler de servicios adicionales
5. Solicitud para alquiler o venta de elementos para expositores

Referencias

1. Caracterización proceso adicionales
2. Instructivo servicios adicionales
3. Manual de Funciones

10. Supervisión de las actividades del servicio adicionales

El Coordinador Operativo es el encargado de dirigir, coordinar y supervisar las actividades del servicio adicionales.

11. Definir acciones correctivas o de mejora

Según sea necesario a partir de la verificación del servicio.

Creación del documento:

Instructivo de Trabajo para las Actividades del Servicio Adicionales.

Creación del formato:

Solicitud para alquiler o venta de elementos para expositores.

Elaborado Por:	Lucía Verónica Mancilla F.	Aprobado Por:	Claudia Serrano Muñoz
Fecha Elaboración:	Julio 7 de 2.009	Fecha Aprobación:	Julio 24 de 2.009

10.4.4 Formatos del servicio de adicionales

- Solicitud para alquiler o venta de elementos para expositores

Para el servicio adicionales se creó este formato con el fin de conocer los requerimientos que tienen los expositores y conocer cuáles elementos tiene mayor demanda.

SOLICITUD PARA ALQUILER O VENTA DE ELEMENTOS PARA EXPOSITORES

CENTRO DE FERIAS, EXPOSICIONES Y CONVENCIONES DE BUCARAMANGA			
 SOLICITUD PARA ALQUILER O VENTA DE ELEMENTOS PARA EXPOSITORES	Código:		
	Versión:1		
	Fecha de Revisión:		
Fecha: _____ Feria o Evento: _____			
Número de solicitudes	Elementos solicitados	Servicio	Observaciones
		Venta ☐ Alquiler ☐	
		Venta ☐ Alquiler ☐	
		Venta ☐ Alquiler ☐	
		Venta ☐ Alquiler ☐	
		Venta ☐ Alquiler ☐	
		Venta ☐ Alquiler ☐	
		Venta ☐ Alquiler ☐	
		Venta ☐ Alquiler ☐	
		Venta ☐ Alquiler ☐	
		Venta ☐ Alquiler ☐	
		Venta ☐ Alquiler ☐	
		Venta ☐ Alquiler ☐	
		Venta ☐ Alquiler ☐	
		Venta ☐ Alquiler ☐	
		Venta ☐ Alquiler ☐	
Servicio al Cliente _____			

10.4.5 Folleto del servicio adicionales. El folleto creado para el servicio de adicionales que se utilizará para la inducción del personal temporal del servicio nombrado anteriormente.

FOLLETO SERVICIO ADICIONALES

DOTACIÓN DEL PERSONAL

El personal de apoyo cuentan con una dotación que contiene: una camiseta que utilizan cuando se realizan Ferias o Eventos en las instalaciones de la empresa.

REGISTROS

Los formatos que deben diligenciar el personal de apoyo contratado por CENFER S.A. para las actividades de adicionales son:

- Formato de Ingreso y Salida del Personal Temporal
- Solicitud para alquiler o venta de elementos para expositores

Nota: El personal de apoyo debe conocer el Instructivo para la Prestación del Servicio Adicionales que aplica para la ejecución de las actividades del personal encargado del punto de información y servicios adicionales de las ferias o eventos realizados en las instalaciones físicas del Centro de Ferias, Exposiciones y Convenciones de Bucaramanga, CENFER S.A.



**CENTRO DE FERIAS,
EXPOSICIONES Y CONVENCIONES
DE BUCARAMANGA**

**Km. 6 Via Girón
Teléfono: 6522222
Fax: 6377474**

**CENTRO DE
FERIAS,
EXPOSICIONES Y
CONVENCIONES
DE
BUCARAMANGA**

CENFER S.A.



**INDUCCIÓN AL
PERSONAL DE
APOYO DEL
SERVICIO DE
ADICIONALES**

**Teléfono:
6522222**

CENFER S.A.



CENFER S.A.

El Centro de Ferias, Exposiciones y Convenciones de Bucaramanga, CENFER S.A., es el más claro ejemplo de la tenacidad de una región por proyectarse a los mercados internos y externos, con excelentes resultados para mostrar en escasos años de operación.

Es además el tercer recinto ferial y polo de desarrollo del Oriente Colombiano, sirviendo de puente para las relaciones comerciales con otros países de Latinoamérica.

Nuestros propósitos fundamentales son:

- Ser instrumento de desarrollo de la economía regional y de promoción a de exportaciones.
- Ser herramienta eficaz de marketing para los empresarios.
- Proyectar a Bucaramanga al país y al mundo.
- Ser el espacio de integración de los mercados internos y externos.



INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

NUESTRA MISIÓN:



CENFER S.A.

Somos una empresa que a través de la organización de ferias, exposiciones, eventos, congresos y convenciones, atraemos flujos de talentos, ideas, capitales y oportunidades de contactos efectivos, para que conecten a Bucaramanga y Santander con el mundo, promoviendo su desarrollo. Contamos con un equipo humano calificado y comprometido con la calidad y la satisfacción de nuestros clientes.

NUESTRA VISIÓN:

Seremos reconocidos en Colombia, en el 2014, como el centro de eventos del oriente y un gran aliado para la organización de ferias, exposiciones, eventos, congresos y convenciones rentables y de operación impecable; ofreciéndoles a nuestros clientes, experiencias inolvidables que superarán siempre sus expectativas.

Lograremos nuestra visión, alineando al equipo de trabajo con la estrategia de la compañía, brindándoles oportunidades de mejoramiento profesional y justa remuneración a partir de resultados.

NUESTROS VALORES:

- Equidad
- Responsabilidad
- Honestidad
- Cumplimiento
- Amabilidad
- Respeto
- Credibilidad
- Profesionalismo

RESPONSABILIDADES

- Cumplir con la jornada laboral de acuerdo con el horario establecido por la empresa.
- Mantener una buena presentación del personal dentro de la empresa.
- Asistir puntualmente a las reuniones de capacitación e información, programadas por la empresa, hasta su terminación.
- Apoyar y asistir a todos los eventos y actividades programadas por la empresa.
- Generar y organizar los registros que se generan en sus actividades y que requiere el Sistema de Gestión de Calidad.
- Realizar las labores encomendadas con agrado y responsabilidad.
- Mantener en buenas condiciones de aseo y orden su sitio de trabajo.
- Y otras funciones que le sean asignadas con respecto a su cargo.



OBJETIVOS DEL SERVICIO DE ADICIONALES:

- Proporcionar los elementos adicionales requeridos por los expositores u organizadores de las diferentes ferias o eventos para el buen desarrollo de las actividades previstas durante el montaje.

SUPERVISIÓN DE LAS ACTIVIDADES:

- El Coordinador Operativo es el encargado de dirigir, coordinar y supervisar las actividades del servicio adicionales.

10.5 SERVICIO ACREDITACIONES

Los resultados obtenidos en el servicio acreditaciones se enuncian a continuación:

- Comunicación del proyecto al personal entrevistado del servicio acreditaciones
- Cuestionarios al personal del servicio acreditaciones
- Instructivos del servicio acreditaciones
- Formatos del servicio acreditaciones

10.5.1 Comunicación del proyecto al personal entrevistado del servicio acreditaciones. Mediante una carta dirigida al personal de acreditaciones, se informa que como apoyo a la Dirección Administrativa y Financiera en la definición y documentación de los procedimientos del proceso prestación del servicio es necesaria su colaboración en la recolección de datos a través de cuestionarios. Ver anexo P.

10.5.2 Cuestionarios del servicio acreditaciones. Los cuestionarios fueron aplicados al personal encargado del servicio acreditaciones:

Coordinador de Sistemas. La información obtenida por medio del cuestionario cuestionario junto con la caracterización, instructivo y formatos del servicio montaje incluidos en el manual de calidad de la empresa; se utiliza para retroalimentar la documentación del plan de mejora continua.

Los cuestionarios están diseñados para cada funcionario y tienen que ver con labores que realiza en el proceso al cual pertenece. Ver anexo Q.

Algunos aspectos tenidos en cuenta en los cuestionarios son:

- Las actividades que comprende el servicio de acreditaciones
- Conocimiento de los servicios de acreditaciones
- Sugerencias para el servicio de acreditaciones

10.5.3 Instructivo del servicio acreditaciones.

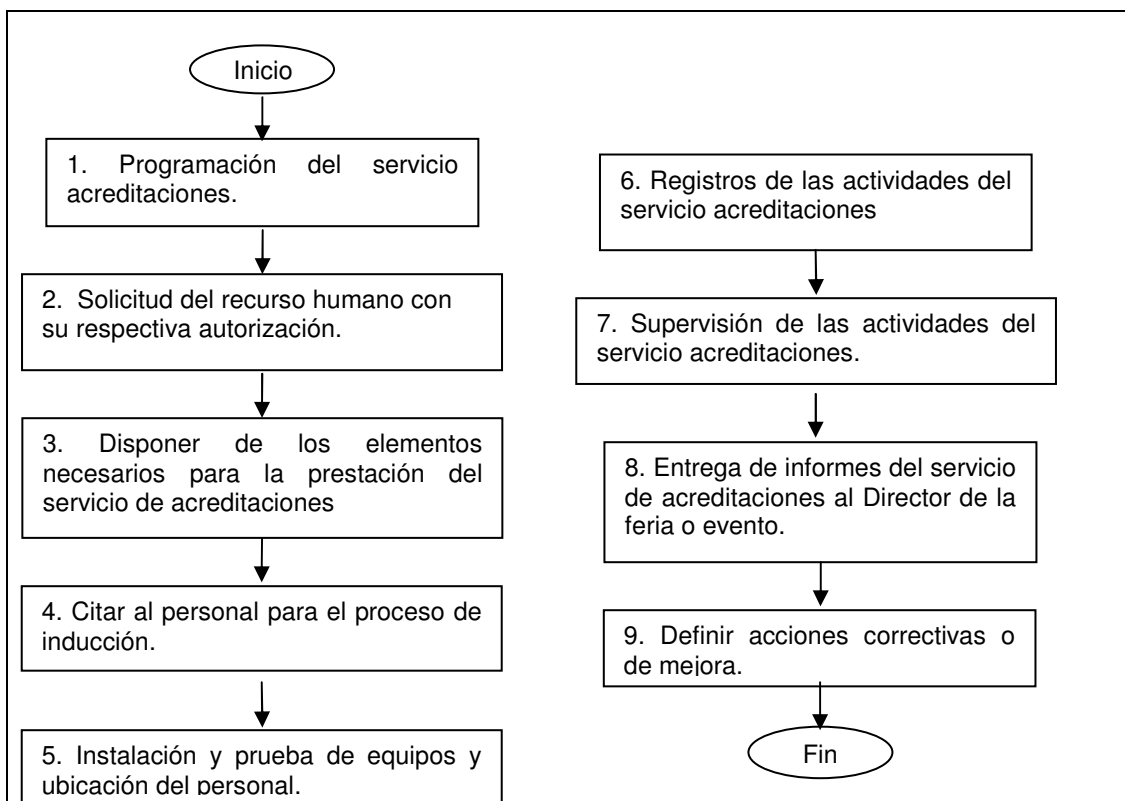
Instructivo de trabajo para las actividades del servicio de acreditaciones.

Este instructivo de trabajo tiene la siguiente estructura:

- Objetivo
- Alcance
- Vocabulario
- Responsables
- Descripción de las actividades del servicio acreditaciones

INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA EL SERVICIO DE ACREDITACIONES

	INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA LAS ACTIVIDADES DEL SERVICIO ACREDITACIONES	Código:
		Versión: 1
		Fecha de Revisión: 3 de Agosto 2.009
		Página 1 de 5
1. OBJETIVOS: Acreditar a los expositores participantes en las ferias o eventos organizados por CENFER S.A., con el propósito de facilitar su acceso al recinto y sus servicios; de acuerdo con los parámetros establecidos en el reglamento de participación. Ofrecer el servicio de acreditaciones a los organizadores de los diferentes eventos con el fin de acreditar a los participantes y facilitar su ingreso al recinto ferial. 2. ALCANCE: Este instructivo aplica para la prestación del servicio acreditaciones del Centro de Ferias, Exposiciones y Convenciones de Bucaramanga, CENFER S.A. y para los organizadores de las diferentes ferias o eventos que soliciten la prestación de dicho servicio. 3. VOCABULARIO: Ambiente de trabajo: Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo Instalaciones Físicas: Son las áreas disponibles para las exposiciones tales como: Pabellón Múltiple, Pabellón de Exposiciones, Patio de honor, Patio de banderas, Puntos de Apoyo y Servicios, Parqueaderos y Vías de acceso. Instructivo: Documento que describe de forma detallada el "como" desarrollar una actividad. Proceso: Resultado de un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuáles transforman entradas en salidas. Planeación del Personal: Definición del recurso humano idóneo y su respectivo costo para la realización de las actividades, asegurando que la organización consiga y retenga la cantidad y calidad del personal que realmente necesita. Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas. 4. RESPONSABLE: Coordinador de Sistemas 5. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO ACREDITACIONES		



1. Programación del servicio acreditaciones

La programación del servicio de acreditaciones se realizará teniendo en cuenta: información suministrada por la Directora encargada de la feria o evento, aspectos discutidos en la reunión pre – feria, información detallada en el formato de requerimientos técnicos de la feria o evento, sistema de acreditación a utilizar, número de acreditaciones por metro cuadrado o stand y número de taquillas habilitadas.

Una vez definido el número de acreditaciones por metro cuadrado o stand, se determina el sistema de acreditación que se utilizará para la feria o evento.

Existen tres tipos de acreditación:

- Servicio de acreditación manual (brazaletes)
- Servicio de acreditación sistematizado de código de barras
- Servicio de acreditación sistematizado de huella digital

NOTA:

- El servicio de acreditaciones debe controlar junto a la taquilla el ingreso de expositores y visitantes al evento.
- Auditoría interna diligencia el formato acreditación adicional y el expositor se dirige a Tesorería a efectuar el pago respectivo y se hace entrega de paz y salvo; la Asistente de la Dirección encargada de la feria o evento hace la entrega de la escarapela o brazalete para su activación por parte del servicio de acreditaciones.
- El personal de acreditaciones debe identificar y conocer las invitaciones especiales de la feria o evento para facilitar el ingreso de los visitantes.

a. Servicio de acreditación manual (brazaletes)

Para el uso de brazaletes se debe diligenciar un formato llamado planilla control de ingreso para acreditaciones, presentar la paz y salvo y entregar el brazalete sin broche al expositor.

El personal del servicio acreditaciones debe conocer los colores de los brazaletes y su respectivo uso.

b. Servicio de acreditación sistematizado de código de barras

1. Entregar las escarapelas con 8 de anticipación a la reunión con los expositores al Coordinador de Sistemas para imprimir el código de barra.
2. Entregar el listado actualizado de empresas o personas participantes en la feria ó evento por parte de la asistente de la Dirección encargada de la feria o evento al Coordinador de Sistemas con 8 días de anticipación.
3. El Coordinador de Sistemas registra el listado de las empresas participantes en el Sistema de Acreditación.
4. El Coordinador de Sistemas debe dotar las taquillas de ingreso de acreditados con los equipos y muebles requeridos (computador, lector de código de barras, escritorio, sillas etc.) para prestar el servicio. Los equipos de cómputo se deben instalar 2 horas antes de dar inicio a la prestación del servicio acreditaciones.
5. Los encargados del servicio acreditaciones solicitan la paz y salvo a los expositores en la entrada, registran los datos de los acreditados, capturan una imagen del expositor y activan los códigos de barras en el software al ingresar por primera vez al recinto durante los días de montaje o feria para ejercer el control de ingreso.

c. Servicio de acreditación sistematizado de huella digital

1. Entregar el listado actualizado de empresas o personas participantes en la feria ó evento por parte de la Asistente de la Dirección encargada de la feria o evento al Coordinador de Sistemas con 8 días de anticipación.
2. El Coordinador de Sistemas registra el listado de las empresas participantes en el Sistema de Acreditación.
3. El Coordinador de Sistema debe dotar las taquillas de ingreso de acreditados con los equipos y muebles requeridos (computador, lector de huella digital, escritorio, sillas etc.) para prestar el servicio. Los equipos de cómputo se deben instalar 2 horas antes de dar inicio a la prestación del servicio acreditaciones.
4. Los encargados del servicio acreditaciones solicitan la paz y salvo a los expositores en la entrada, registran los datos de los acreditados, capturan una imagen y la huella digital del expositor en el software al ingresar por primera vez al recinto durante los días de montaje o feria para ejercer el control de ingreso.

2. Solicitud del recurso humano con su respectiva autorización

La Tesorera diligencia la planilla de requerimiento de recurso humano especificando: feria o evento, actividades a realizar, cantidad de personal, días a laborar, horario de trabajo y costo del servicio. Se debe hacer entrega de esta planilla a la Dirección Administrativa y Financiera mínimo 10 días antes de la contratación. Si el servicio es contratado con la cooperativa Cencop o con un tercero, es necesario enviarles la planilla de recurso humano 3 días antes de dar inicio a la labor contratada con su respectiva autorización por parte de la Dirección Administrativa y Financiera. Finalmente se envía una comunicación informando la terminación del servicio contratado, la copia de paz y salvo de la persona que lo estaba prestando para que inicie los trámites correspondientes de pago.

3. Disponer de los elementos necesarios para la prestación del servicio de acreditaciones

Los elementos utilizados en el servicio de acreditaciones son:

Equipos de cómputo Lector de código de barras y/o huella digital Cámara web	Carpas Escritorios Sillas Muebles Urnas	Instalación punto de energía y red Extensiones eléctricas Multitomas
--	---	---

4. Citar al personal para el proceso de inducción

El personal se debe citar el día anterior a la prestación del servicio acreditaciones para dar inicio a su proceso de inducción.

El Coordinador de Sistemas se encarga de realizar el proceso de inducción al personal del servicio acreditaciones informando sobre: proceso de acreditaciones (manual o sistematizado), funciones, responsabilidades, posibles inconvenientes, manejo del software y horario de trabajo.

5. Instalación y prueba de equipos y ubicación del personal.

Informar al Coordinador Operativo las taquillas que se utilizarán, para que este las entregue en perfectas condiciones de aseo, instalaciones eléctricas y de red, y con la dotación requerida para la prestación del servicio de acreditaciones.

6. Registros de las actividades del servicio acreditaciones

1. Planilla de requerimiento de recurso humano
2. Formato de ingreso y salida del personal temporal
3. Planilla control de ingreso para acreditaciones
4. Formato de acreditación adicional
5. Lista de chequeo del servicio acreditaciones

Referencias

1. Caracterización proceso acreditaciones
2. Instructivo servicios acreditaciones
3. Manual de Funciones

7. Supervisión de las actividades del servicio acreditaciones.

El Coordinador de Sistemas es el encargado de dirigir y coordinar las actividades del servicio acreditaciones. La Auditora Interna y la Directora de la feria o evento supervisarán la efectividad en la prestación del servicio acreditaciones.

8. Entrega de informes del servicio de acreditaciones al Director de la feria o evento.

Una vez terminada la feria o evento, el Coordinador de Sistemas debe entregar en un plazo máximo de 4 días, los informes correspondientes al servicio de acreditaciones a la Dirección Administrativa y Financiera y la Dirección encargada de la feria o evento.

Estos informes correspondientes al servicio de acreditaciones contienen información de los

expositores como: nombre, cedula, día y hora de ingreso.

9. Definir acciones correctivas o de mejora

Según sea necesario a partir de la verificación del servicio.

Creación del documento:

Instructivo de Trabajo para las Actividades del Servicio Acreditaciones.

Modificación de los siguientes formatos:

Planilla control ingreso para acreditaciones

Formato de acreditación adicional

Creación del formato:

Lista de chequeo del servicio acreditaciones

Elaborado Por:	Lucía Verónica Mancilla F.	Aprobado Por:	Claudia Serrano Muñoz
Fecha Elaboración:	Julio 16 de 2.009	Fecha Aprobación:	Agosto 3 de 2.009

10.5.4 Formatos del servicio de acreditaciones. Los formatos del servicio acreditaciones se modificaron con el fin de facilitar su utilización durante el proceso de acreditación a expositores y disminuir el gasto en papelería que se tenía anteriormente.

- Planilla control ingreso para acreditaciones
- Formato de acreditación adicional

Se creó un formato para el servicio acreditaciones con el fin de mejorar la prestación de este servicio.

- Lista de chequeo para el servicio de acreditaciones

PLANILLA CONTROL INGRESO PARA ACREDITACIONES

CENTRO DE FERIAS, EXPOSICIONES Y CONVENCIONES DE BUCARAMANGA										
 Feria o Evento: _____ Fecha: _____		PLANILLA CONTROL DE INGRESO PARA ACREDITACIONES				Código: _____ Versión: 1 Fecha de Revisión: _____				
		LISTADO DE PERSONAS PARA ACREDITAR								
		#	Primer Apellido	Segundo Apellido	Nombre	Número de Identificación	Empresa	# de Stand	Entregó	Recibió
		1								
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										
Responsable: _____				Vo.Bo. _____ Coordinador de Sistemas						

FORMATO DE ACREDITACIÓN ADICIONAL

CENTRO DE FERIAS, EXPOSICIONES Y CONVENCIONES DE BUCARAMANGA								
 Feria o Evento: _____ Fecha: _____		FORMATO DE ACREDITACIÓN ADICIONAL				Código: _____ Versión: 1 Fecha de Revisión: _____		
LISTADO DE PERSONAS PARA ACREDITACIÓN ADICIONAL								
#	Primer Apellido	Segundo Apellido	Nombre	Número de Identificación	Empresa	# de Stand	Entregó	Recibió
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								
Responsable: _____			Vo.Bo. _____					
			Coordinador de Sistemas					

LISTA DE CHEQUEO PARA EL SERVICIO DE ACREDITACIONES

CENTRO DE FERIAS, EXPOSICIONES Y CONVENCIONES DE BUCARAMANGA			
	LISTA DE CHEQUEO DEL SERVICIO ACREDITACIONES		Código: _____
			Versión: 1
			Fecha de Revisión: _____
Feria o Evento: _____ Fecha: _____			
UBICACIÓN DE LOS PUNTOS DE ACREDITACIÓN			
	Cantidad	Si	No
Armar carpas de los puntos de acreditaciones		☐	☐
Instalación de puntos de energía		☐	☐
Instalación de puntos de red		☐	☐
Dotación de las taquillas de acreditaciones			
Sillas		☐	☐
Escritorios		☐	☐
Muebles		☐	☐
Urnas		☐	☐
Observaciones: _____			
EQUIPOS DE CÓMPUTO EN LOS PUNTOS DE ACREDITACIÓN			
	Cantidad	Si	No
Equipos de cómputo alquilados		☐	☐
Instalación de los equipos de cómputo de acreditaciones		☐	☐
Instalación del software de acreditaciones		☐	☐
Funcionamiento de los equipos de cómputo		☐	☐
Funcionamiento de las registradoras		☐	☐
Metodología del servicio de acreditaciones			
Brazaletes		☐	☐
Lector código de barras		☐	☐
Lector de huella digital		☐	☐
Cámara web		☐	☐
Observaciones: _____			

10.5.6 Folleto del servicio acreditaciones. El folleto creado para el servicio de acreditaciones que se utilizará para la inducción del personal temporal del servicio nombrado anteriormente.

FOLLETO SERVICIO ACREDITACIONES

REGISTROS

Los formatos que deben diligenciar el personal de apoyo contratado por CENFER S.A. para las actividades de adicionales son:

- Formato de Ingreso y Salida del Personal Temporal
- Solicitud para alquiler o venta de elementos para expositores

Nota: El personal de apoyo debe conocer el Instructivo para la Prestación del Servicio Adicionales que aplica para la ejecución de las actividades del personal encargado del punto de información y servicios adicionales de las ferias o eventos realizados en las instalaciones físicas del Centro de Ferias, Exposiciones y Convenciones de Bucaramanga, CENFER S.A.



**CENTRO DE FERIAS,
EXPOSICIONES Y CONVENCIONES
DE BUCARAMANGA**

**Km. 6 Via Girón
Teléfono: 6522222
Fax: 6377474**

**CENTRO DE
FERIAS,
EXPOSICIONES Y
CONVENCIONES
DE
BUCARAMANGA
CENFER S.A.**



**INDUCCIÓN AL
PERSONAL DE
APOYO DEL
SERVICIO DE
ACREDITACIONES**

**Teléfono:
6522222**

CENFER S.A.



CENFER S.A.

El Centro de Ferias, Exposiciones y Convenciones de Bucaramanga, CENFER S.A., es el más claro ejemplo de la tenacidad de una región por proyectarse a los mercados internos y externos, con excelentes resultados para mostrar en escasos años de operación.

Es además el tercer recinto ferial y polo de desarrollo del Oriente Colombiano, sirviendo de puente para las relaciones comerciales con otros países de Latinoamérica.

Nuestros propósitos fundamentales son:

- Ser instrumento de desarrollo de la economía regional y de promoción a exportaciones.
- Ser herramienta eficaz de marketing para los empresarios.
- Proyectar a Bucaramanga al país y al mundo.
- Ser el espacio de integración de los mercados internos y externos.



INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

NUESTRA MISIÓN:



CENFER S.A.

Somos una empresa que a través de la organización de ferias, exposiciones, eventos, congresos y convenciones, atraemos flujos de talentos, ideas, capitales y oportunidades de contactos efectivos, para que conecten a Bucaramanga y Santander con el mundo, promoviendo su desarrollo. Contamos con un equipo humano calificado y comprometido con la calidad y la satisfacción de nuestros clientes.

NUESTRA VISIÓN:

Seremos reconocidos en Colombia, en el 2014, como el centro de eventos del oriente y un gran aliado para la organización de ferias, exposiciones, eventos, congresos y convenciones rentables y de operación impecable; ofreciéndoles a nuestros clientes, experiencias inolvidables que superarán siempre sus expectativas.

Lograremos nuestra visión, alineando al equipo de trabajo con la estrategia de la compañía, brindándoles oportunidades de mejoramiento profesional y justa remuneración a partir de resultados.

NUESTROS VALORES:

- Equidad
- Responsabilidad
- Honestidad
- Cumplimiento
- Amabilidad
- Respeto
- Credibilidad
- Profesionalismo

RESPONSABILIDADES

- Cumplir con la jornada laboral de acuerdo con el horario establecido por la empresa.
- Mantener una buena presentación del personal dentro de la empresa.
- Asistir puntualmente a las reuniones de capacitación e información, programadas por la empresa, hasta su terminación.
- Apoyar y asistir a todos los eventos y actividades programadas por la empresa.
- Generar y organizar los registros que se generan en sus actividades y que requiere el Sistema de Gestión de Calidad.
- Realizar las labores encomendadas con agrado y responsabilidad.
- Mantener en buenas condiciones de aseo y orden su sitio de trabajo.
- Y otras funciones que le sean asignadas con respecto a su cargo.



OBJETIVO S DEL SERVICIO DE ACREDITACIONES:

Acreditar a los expositores participantes en las ferias o eventos, con el propósito de facilitar su acceso al recinto y sus servicios de acuerdo con los parámetros establecidos en el reglamento de participación.

SUPERVISIÓN DE LAS ACTIVIDADES:

- El Coordinador de Sistemas es el encargado de dirigir, coordinar y supervisar las actividades del servicio acreditaciones.

10.6 SERVICIO VIGILANCIA

Los resultados obtenidos en el servicio vigilancia se enuncian a continuación:

- Comunicación del proyecto al personal entrevistado del servicio vigilancia
- Cuestionarios al personal del servicio vigilancia
- Instructivos del servicio vigilancia
- Formatos del servicio vigilancia

10.6.1 Comunicación del proyecto al personal entrevistado del servicio vigilancia. Mediante una carta dirigida al personal de vigilancia, se informa que como apoyo a la Dirección Administrativa y Financiera en la definición y documentación de los procedimientos del proceso prestación del servicio es necesaria su colaboración en la recolección de datos a través de cuestionarios. Ver anexo R.

10.6.2 Cuestionarios del servicio vigilancia. Los cuestionarios fueron aplicados al personal encargado del servicio vigilancia:

La información obtenida por medio del cuestionario junto con la caracterización, instructivo y formatos del servicio montaje incluidos en el manual de calidad de la empresa; se utiliza para retroalimentar la documentación del plan de mejora continua.

Los cuestionarios están diseñados para cada funcionario y tienen que ver con labores que realiza en el proceso al cual pertenece. Ver anexo S.

Algunos aspectos tenidos en cuenta en los cuestionarios son:

- Las actividades que comprende el servicio de vigilancia
- Requisitos legales relacionados con la seguridad de ferias y eventos
- Supervisión de las actividades del servicio de vigilancia

10.6.3 Instructivos del servicio vigilancia

Instructivo de trabajo para las actividades del servicio de vigilancia permanente. Este instructivo de trabajo tiene la siguiente estructura:

- Objetivo
- Alcance
- Vocabulario
- Responsables
- Descripción de las actividades del servicio vigilancia permanente

Instructivo de trabajo para las actividades del servicio de seguridad para ferias o eventos

- Objetivo
- Alcance
- Vocabulario
- Responsables
- Descripción de las actividades del servicio vigilancia permanente



INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA LAS ACTIVIDADES DEL SERVICIO DE VIGILANCIA PERMANENTE

Código:
Versión: 1
Fecha de Revisión:
Septiembre 1 de 2.009
Página 1 de 3

1. OBJETIVO: Garantizar la protección y seguridad del recinto ferial, el personal visitante y sus funcionarios en el Centro de Ferias, Exposiciones y Convenciones, CENFER S.A.

2. ALCANCE: Este instructivo aplica para la prestación del servicio de vigilancia permanente del Centro de Ferias, Exposiciones y Convenciones de Bucaramanga, CENFER S.A.

3. VOCABULARIO:

Ambiente de trabajo: Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo

Instalaciones Físicas: Son las áreas disponibles para las exposiciones tales como: Pabellón Múltiple, Pabellón de Exposiciones, Patio de honor, Patio de banderas, Puntos de Apoyo y Servicios, Parqueaderos y Vías de acceso.

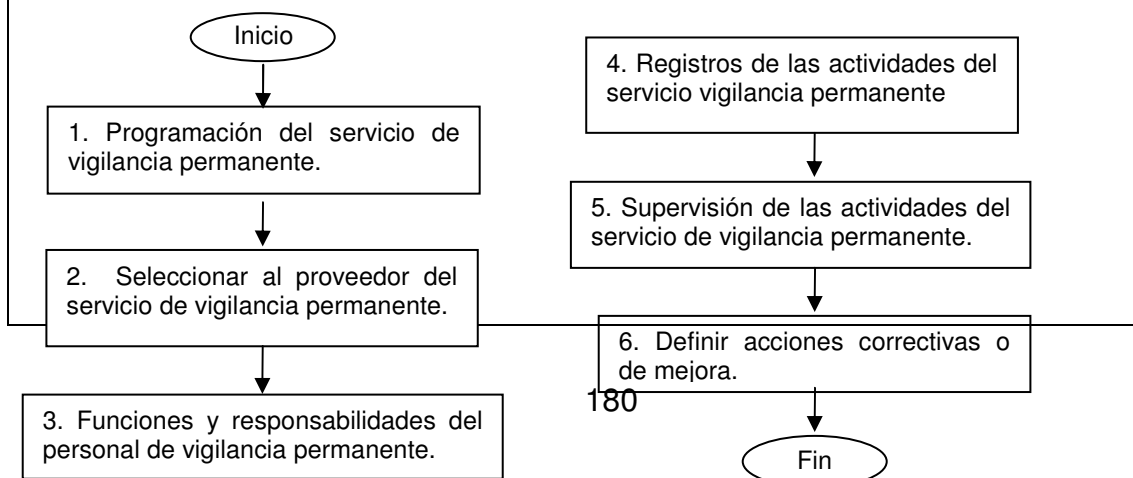
Instructivo: Documento que describe de forma detallada el "como" desarrollar una actividad.

Proceso: Resultado de un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuáles transforman entradas en salidas.

Planeación del Personal: Definición del recurso humano idóneo y su respectivo costo para la realización de las actividades, asegurando que la organización consiga y retenga la cantidad y calidad del personal que realmente necesita.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO VIGILANCIA PERMANENTE



1. Programación del servicio de vigilancia permanente

La programación del servicio de vigilancia se hace por parte de la gerencia quien decide la cantidad de personal necesario y la empresa prestadora del servicio de vigilancia se encarga de la asignación de turnos.

2. Seleccionar al proveedor del servicio de vigilancia permanente.

Para seleccionar al proveedor del servicio de vigilancia permanente se tienen en cuenta algunos aspectos como: trayectoria de la empresa de vigilancia privada, formación del personal de vigilancia, costo del servicio y el cuadro comparativo de cotizaciones en donde se evalúa la propuesta frente a otros proveedores del mismo servicio.

3. Funciones y responsabilidades del personal de vigilancia permanente.

1. Solicitar a toda persona visitante su identificación, para su debido registro en la planilla control ingreso de visitantes. Sin excepción todo personal particular, oficial y otras entidades deben identificarse y registrarse.

Nota: El Coordinador Operativo debe informar mediante un acta el ingreso de personal adicional a los encargados del servicio vigilancia permanente especificando: nombre, cedula, días a laborar y labor desempeñada.

2. Toda persona debe ser requisada antes de su ingreso a las instalaciones y se le debe suministrar su ficha de visitante. Igualmente todo paquete, maletín, bolsos y mercancías en general deben cumplir con la respectiva requisa.

3. Está prohibido el ingreso de armas y licores, para personal de Cenfer, personal particular y oficial, puntos de comida. Solo podrán ingresar con la autorización del jefe de seguridad de Cenfer S.A.

4. No se permitirá el ingreso de vehículos a las instalaciones por el acceso de la portería intermedia durante el desarrollo de ferias y eventos. Unicamente se autoriza en casos especiales cuando se trata de funcionarios públicos que requieren seguridad especial.

5. Las llaves a cargo del personal de vigilancia permanente pertenecen a las siguientes áreas: torres, pabellón múltiple, pabellón de exposiciones, auditorio, sala VIP, mallas, registradoras, taquillas, torres segundo piso.

El préstamo de llaves debe realizarse directamente con los siguientes funcionarios:

Dirección administrativa y financiera
Coordinación operativa
Jefe de seguridad
Supervisor de aseo
Supervisor de montaje

Cada vez que se haga un préstamo de llaves la persona responsable del área debe firmar el retiro y entrega de las mismas en la planilla disponible para esta actividad.

Igualmente las puertas de vidrio, portones y puertas de persiana deben ser cerradas por parte del responsable que hizo el retiro de las llaves, cualquier inconsistencia presentada, comunicarla al Coordinador Operativo por escrito y a la Dirección Administrativa y financiera.

6. Diligenciar el formado de novedades diariamente y entregarlo a la Dirección Administrativa y Financiera.

7. Todo bien mueble, herramientas, equipos, publicidad de terceros y paquetes en general, podrá salir con una autorización debidamente diligenciada, con sello y firma del jefe de almacén y bodega.

Nota: Cuando llegue mercancía para CENFER S.A. o terceros los días en que no se preste el servicio de bodega, debe recibir la mercancía, requisar si es el caso y registrar en el libro de novedad.

8. Esta totalmente prohibido recibir mercancías o bienes a terceras personas para ser almacenadas en las porterías ubicadas en el recinto ferial.

4. Registros de las actividades del servicio vigilancia permanente

Formato retiro de llaves
Control ingreso de visitantes

Referencias

Caracterización proceso vigilancia
Manual del portero

5. Supervisión de las actividades del servicio de vigilancia permanente

La empresa de vigilancia privada cuenta con un supervisor encargado de revisar el cumplimiento de las labores del personal de vigilancia permanente. El Coordinador Operativo es el encargado de supervisar las actividades del servicio de vigilancia permanente.

6. Definir acciones correctivas o de mejora.

Según sea necesario a partir de la verificación del servicio.

Creación del documento:

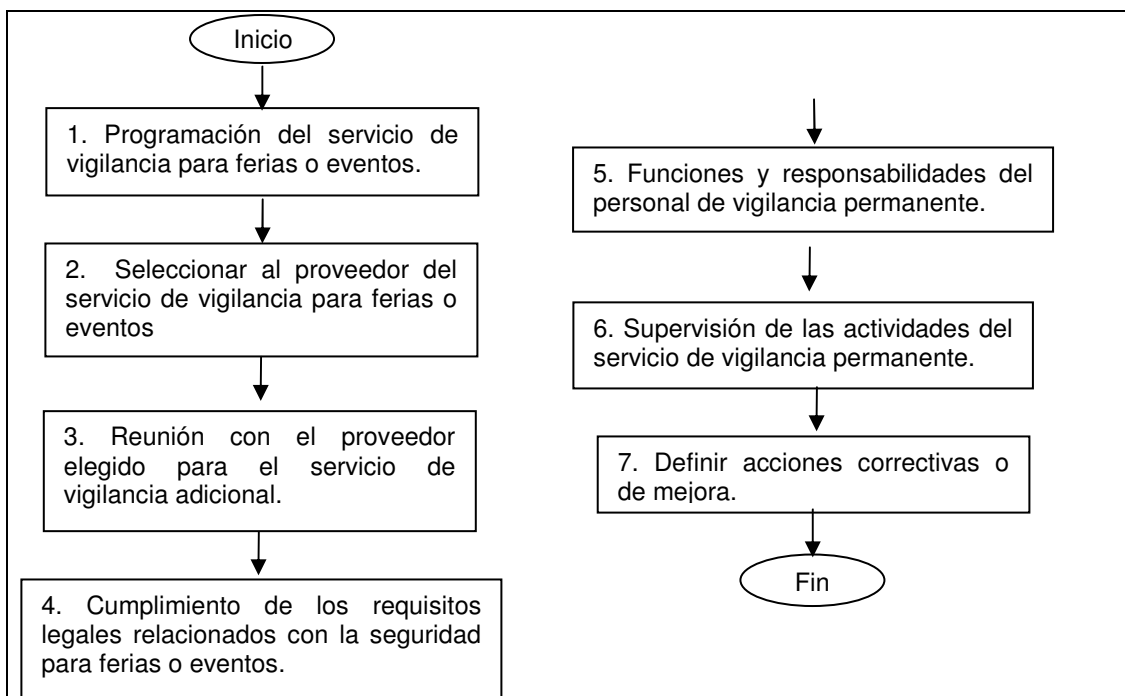
Instructivo de Trabajo para las Actividades del Servicio de Vigilancia Permanente

Modificación de los siguientes formatos:

Control Ingreso de Visitantes

Elaborado Por:	Lucía Verónica Mancilla F.	Aprobado Por:	Claudia Serrano Muñoz
Fecha Elaboración:	Agosto 27 de 2.009	Fecha Aprobación:	Septiembre 1 de 2.009

	INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA LAS ACTIVIDADES DEL SERVICIO DE SEGURIDAD PARA FERIAS O EVENTOS	Código:
		Versión: 1
		Fecha de Revisión: Septiembre 1 de 2.009
		Página 1 de 3
1. OBJETIVO: Garantizar la protección y seguridad del recinto ferial, sus funcionarios, expositores y visitantes en la realización de ferias y/o eventos en el Centro de Ferias, Exposiciones y Convenciones, CENFER S.A. 2. ALCANCE: Este instructivo aplica para la prestación del servicio de vigilancia privada, logística y seguridad durante la realización de ferias o eventos en el Centro de Ferias, Exposiciones y Convenciones de Bucaramanga, CENFER S.A. 3. VOCABULARIO: Ambiente de trabajo: Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo Instalaciones Físicas: Son las áreas disponibles para las exposiciones tales como: Pabellón Múltiple, Pabellón de Exposiciones, Patio de honor, Patio de banderas, Puntos de Apoyo y Servicios, Parqueaderos y Vías de acceso. Instructivo: Documento que describe de forma detallada el "como" desarrollar una actividad. Proceso: Resultado de un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuáles transforman entradas en salidas. Planeación del Personal: Definición del recurso humano idóneo y su respectivo costo para la realización de las actividades, asegurando que la organización consiga y retenga la cantidad y calidad del personal que realmente necesita. Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas. 4. RESPONSABLE: Coordinador Operativo 5. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO SEGURIDAD PARA FERIAS O EVENTOS		



1. Programación del servicio de vigilancia para ferias o eventos.

El Coordinador Operativo es el encargado de programar el servicio de vigilancia para ferias o eventos teniendo en cuenta los siguientes aspectos: ficha técnica de la feria o evento, plan operativo, plano de la feria o evento y plan de emergencia. El Coordinador Operativo contrata al Jefe de Vigilancia quien acompañará en las labores de vigilancia adicional y logística.

2. Seleccionar al proveedor del servicio de vigilancia para ferias o eventos.

Para seleccionar al proveedor del servicio de vigilancia para ferias o eventos se tienen en cuenta algunos aspectos como: trayectoria de la empresa de vigilancia o logística, formación del personal de vigilancia o logística, costo del servicio y el cuadro comparativo de cotizaciones en donde se evalúa la propuesta frente a otros proveedores del mismo servicio.

3. Reunión con el proveedor elegido para el servicio de vigilancia adicional.

El Coordinador Operativo se reúne con la empresa proveedora del servicio de vigilancia adicional o logística 8 días antes de la feria o evento con el fin de discutir aspectos relacionados con la feria o evento.

4. Cumplimiento de los requisitos legales relacionados con la seguridad para ferias o eventos.

Los requisitos legales indispensables para la realización de una feria o evento en las instalaciones de Cenfer son:

1. Definir la cantidad de personal de logística y policía necesario para la feria.
2. Entregar el plan de emergencia ante la secretaria de gobierno de la alcaldía de Girón.
3. Instalar el puesto de mando unificado (P.M.U) el día de la feria o evento.

Nota: La Dirección de la feria o evento debe exigir o tramitar con anterioridad los paz y salvos de bomberos, cruz roja o defensa civil, policía y contratar el servicio de enfermería para la elaboración del plan de emergencia que debe ser entregado ante la secretaria de gobierno de la alcaldía de Girón.

5. Funciones y responsabilidades del personal de vigilancia adicional.

5.1 Montaje

1. El jefe de seguridad y el personal de vigilancia adicional se encarga de abrir puertas y portones.
2. Exigir para el ingreso al recinto ferial los documentos respectivos que los acrediten como expositores.
3. Controlar el ingreso de expositores y mercancías al recinto ferial.
4. Requisar a todo el personal antes de su ingreso a las instalaciones de la empresa.
5. Velar por la seguridad de los objetos, mercancías de los expositores y del recinto ferial
6. Reportar los daños o pérdidas.

5.2 Durante el evento

1. Apoyar en seguridad a las taquillas habilitadas para el ingreso de visitantes y expositores.
2. Requisar a los visitantes y expositores antes de su ingreso a las instalaciones de la empresa.
3. Restringir el ingreso de armas, licores, bebidas y alimentos.
4. Controlar el ingreso de visitantes a sitios restringidos.
5. Controlar la salida vía peatonal de visitantes y expositores y no permitir el ingreso de personas por esta área.
6. Velar por la seguridad de los objetos, mercancías de los expositores y del recinto ferial.
7. No permitir la ubicación de vendedores ambulantes en los alrededores del recinto ferial.
8. Reforzar la vigilancia realizando un cubrimiento de las áreas en donde se realicen actividades con el fin de evitar cualquier situación que ponga en riesgo la seguridad y tranquilidad de visitantes y expositores.
9. Reportar los daños o pérdidas.

5.3 DesMontaje

1. El jefe de seguridad y el personal de vigilancia adicional se encarga de abrir puertas y portones.
2. Requisar a todo el personal antes de su ingreso a las instalaciones de la empresa
3. Velar por la seguridad de los objetos, mercancías de los expositores y del recinto ferial.
4. Reportar los daños o pérdidas
5. Controlar la salida de expositores y mercancías al recinto ferial
6. Solicitar el paz y salvo a los expositores

6. Supervisión de las actividades del servicio de vigilancia adicional

El Coordinador Operativo es el encargado de supervisar las actividades del servicio de vigilancia adicional.

7. Definir acciones correctivas o de mejora.

Según sea necesario a partir de la verificación del servicio.

Creación del documento:

Instructivo de Trabajo para las Actividades del Servicio de Seguridad para Ferias o Eventos

Elaborado Por:	Lucía Verónica Mancilla F.	Aprobado Por:	Claudia Serrano Muñoz
Fecha Elaboración:	Agosto 26 de 2.009	Fecha Aprobación:	Septiembre 1 de 2.009

10.6.4 Formato del servicio de Vigilancia. El formato del servicio vigilancia se modificó con el fin de controlar el ingreso de visitantes al recinto ferial en especial guante a la realización de ferias o eventos. Este formato será utilizado por el personal de vigilancia permanente.

- Control ingreso de visitantes

FORMATO CONTROL INGRESO DE VISITANTES

			CENTRO DE FERIAS CONVENCIONES Y EXPOSICIONES DE BUCARAMANGA		
			CENFER S.A.		
			CONTROL INGRESO DE VISITANTES		
Fecha: _____		Hora ingreso: _____		No. 000001	
Nombre del visitante: _____			Documento de identidad: _____		
Clase de visitante:		Personal ☐	Empresa ☐		
Dependencia de Cenfer S.A.: _____			Persona a quien visita: _____		
Asunto: _____					
Observaciones:					
Hora salida: _____					
Recibido por: _____			Autorizado por: _____		

10.7 Modelo de encuestas unidades estratégicas de negocio (UEN)

10.7.1 Encuesta para expositores de la feria

ENCUESTA EXPOSITORES			
NOMBRE DE LA FERIA		FECHA	
FECHA:		EMPRESA	
NOMBRE:		STAND	
			
1. ¿Cómo se enteró de la Feria?			
a. Correo directo/Brochure	☐	f. Valla	☐
b. Página Web CENFER	☐	g. Ya han participado	☐
c. Medios de comunicación	☐	h. lo llamaron por teléfono de	☐
d. Llamó averiguar	☐	i. Otro	☐
e. Familiar, amigo y/o	☐		
2. ¿Qué lo motivó a participar en la Feria Motorshow 2009?			
a. Encontrar nuevos clientes	☐	f. Realizar contactos para negocios futuros	☐
b. Presentar sus nuevos productos	☐	g. Posicionar su imagen	☐
c. Incrementar las ventas	☐	h. Conocer y/o evaluar la competencia	☐
d. Buscar representantes de sus productos	☐	i. Otro	☐
e. Disminuir inventarios	☐	Cual? _____	
3. ¿Cumplió con los objetivos propuestos al decidir participar en la Feria?			
Si	☐		
No	☐	Cuales?	
Algunos:	☐		
4. Negociaciones o ventas realizadas durante la feria:			
a. Menos de \$3.000.000 millones	☐	d. Entre \$20.000.000 y \$30.000.000	☐
b. Entre \$3.000.000 y 10.000.000 millones	☐	e. Entre \$30.000.000 y \$40.000.000	☐
c. Entre \$10.000.000 y \$20.000.000	☐	f. Más de \$40.000.000	☐
5. ¿Qué podría brindarles CENFER para aumentar los cierres de negocios durante la feria?			
6. Califique de 1 a 5 los siguientes aspectos de la feria: (Siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto)			
a. Fecha de realización	☐	e. Actividades de Entretenimiento	☐
b. Horario expositores	☐	f. Foro (si aplica)	☐
c. Horario visitantes	☐	g. Jornada academica (si aplica)	☐
d. Exhibiciones	☐	h. Juzgamientos (si aplica)	☐
		i. No de visitantes	☐
7. De las actividades de entretenimiento. ¿Cuál le gustó más?			
8. Califique del 1 a 5 los siguientes servicios de CENFER: (Siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto)			
Servicio Aseo	Servicio Montaje	Servicio Tesorería	Servicio Acreditaciones
Aseo áreas libres ☐	Apoyo eléctrico ☐	Paz y salvo ☐	Proceso de acreditación ☐
Aseo zona de comidas ☐	Entrega stand ☐	Pagos ☐	Tipo de acreditación ☐
Aseo de baños ☐	Dotación basica (stand) ☐		Manual (brzalete) ☐
Aseo de pabellones ☐	Reformas ☐		Sistematizado (código de barras) ☐
	Bodega de expositores ☐		Sistematizado (huella digital) ☐
Servicio Adicionales	Servicio Vigilancia y Seguridad	Servicio Parqueadero	Servicio Zona de comidas
Alquiler de mobiliario y elementos ☐	Seguridad en los pabellones ☐	Atención en el parqueadero ☐	Variedad ☐
Venta de elementos ☐	Seguridad dentro del recinto ☐	Precio ☐	Calidad ☐
	Ingreso de mercancías ☐	Comodidad ☐	Atención ☐
			Precios ☐
9. Sugerencias para mejorar la prestación del servicio:			
EVALUACIÓN DE LA FERIA			
10. La duración de la feria es:			
a. La ideal ☐	b. Debería ser más corta ☐	c. Debería ser mas larga ☐	
¿Porqué?			

11. El horario para expositores es: a. Adecuado ☐ b. No es el adecuado ☐				
¿Cuál debería ser?				
12. El horario para visitantes es: a. Adecuado ☐ b. No es el adecuado ☐				
Cuál debería ser:				
13. Las conferencias le parecieron (Si aplica) a. Muy Buena ☐ b. Buena ☐ c. Regular ☐ d. Mala ☐ e. Muy Mala ☐				
14. La actividad de juzgamiento le pareció (Si aplica) a. Muy Buena ☐ b. Buena ☐ c. Regular ☐ d. Mala ☐ e. Muy Mala ☐				
15. Qué actividad considera deberíamos incluir el próximo año?				
16. A qué tipo de compradores debemos invitar el próximo año?				
17. En general usted considera que la feria fue: a. Muy Buena ☐ b. Buena ☐ c. Regular ☐ d. Mala ☐ e. Muy Mala ☐				
¿Porqué?				
18. Desea participar en la próxima versión de la feria? Si ☐ No ☐				
¿Porqué?				
19. Sabe de algún expositor del sector que podría estar interesado en venir a la feria?				
Nombre: _____				
Dirección: _____				
Teléfono: _____				
Recomendaciones Adicionales				

10.7.2 Encuesta para visitantes de la feria

ENCUESTA VISITANTES			
NOMBRE DE LA FERIA		FECHA	
FECHA: _____			
			
1. Procedencia del visitante			
Bucaramanga (área metropolitana) ☐		¿Cuál? _____	
Otro lugar ☐			
2. Perfil de visitante		3. Ocupación del visitante	
Primaria ☐		Empleado ☐	
Bachillerat ☐		Desempleado ☐	
Profesional ☐		Pensionado ☐	
Posgrado ☐		Ama de Casa ☐	
		Estudiante ☐	
		Empresario ☐	
		¿A que se dedica? ☐	
4. ¿Qué lo motivó para visitar la AGROFERIA 2009?			
Las muestras comercial ☐		Los juzgamientos ☐	
Las conferencias ☐		Rifas punto registre ☐	
		Otro _____	
5. ¿Cómo se enteró de la Feria?			
a. Correo directo/Brochure ☐		f. Valla ☐	
b. Página Web Cenfer ☐		g. Ya han participado ☐	
c. Medios de comunicación ☐		h. lo llamaron por teléfono de ☐	
d. Llamó averiguar ☐		i. Otro ☐	
e. Llamó, amigo grupo ☐			
e. Otros ☐			
PROCESO PRESTACIÓN DEL SERVICIO			
6. Califique del 1 a 5 los siguientes servicios de Cenfer: (Siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto)			
Servicio Aseo	Servicio de Taquilla	Servicio Acreditaciones	
Aseo áreas libres ☐	Costo ☐	Proceso de acreditación ☐	
Aseo zona de comidas ☐	Atención ☐	Tipo de acreditación ☐	
Aseo de baños ☐	Rapidez ☐	Manual (brzalete) ☐	
Aseo de pabellones ☐		Sistematizado (código de barras) ☐	
		Sistematizado (huella digital) ☐	
Servicio Parqueadero	Servicio Vigilancia y Seguridad	Servicio Zona de comidas	
Atención en el parqueadero ☐	Seguridad en los pabellones ☐	Variedad ☐	
Precio ☐	Seguridad dentro del recinto ☐	Calidad ☐	
Comodidad ☐	Ingreso de mercancías ☐	Atención ☐	
		Precios ☐	
7. Sugerencias para mejorar la prestación del servicio:			

10.7.3 Encuesta organizador del evento

ENCUESTA ORGANIZADOR			
NOMBRE DEL EVENTO			
FECHA		EMPRESA	
FECHA: _____		EMPRESA: _____	
NOMBRE: _____			
			
1. Por favor ordene de 1 a 11 las siguientes razones por las que eligió a CENFER para realizar su evento donde 1 es la más importante y 11 la menos más importante:			
Por su ubicación	☐	Por el apoyo logístico	☐
Por la excelente atención	☐	Por la experiencia	☐
Por la infraestructura	☐	Por la versatilidad de sus espacios	☐
Por el precio	☐	Por el respaldo de CENFER	☐
Por las áreas	☐	Otro	☐
Por ser el único centro de convenciones en Bucaramanga	☐		
PROCESO PRESTACIÓN DEL SERVICIO			
2. Califique del 1 a 5 los siguientes servicios de CENFER (si aplica). Siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto			
Servicio Aseo Aseo áreas libres ☐ Aseo zona de comidas ☐ Aseo de baños ☐ Aseo de pabellones ☐	Servicio Montaje Plano de montaje ☐ Entrega stand ☐ Dotación básica (stand) ☐ Reformas ☐ Apoyo eléctrico ☐	Servicio Tesorería Paz y salvo ☐ Pagos ☐	Servicio Acreditaciones Proceso de acreditación ☐ Tipo de acreditación ☐ Manual (brzalete) ☐ Sistematizado (código de barras) ☐ Sistematizado (huella digital) ☐
Servicio Adicionales Alquiler de mobiliario y elementos ☐ Venta de elementos ☐	Servicio Vigilancia y Seguridad Seguridad en los pabellones ☐ Seguridad dentro del recinto ☐ Ingreso de mercancías ☐	Servicio Parqueadero Atención en el parqueadero ☐ Precio ☐ Comodidad ☐	Servicio Zona de comidas Variedad ☐ Calidad ☐ Atención ☐ Precios ☐
3. Sugerencias para mejorar la prestación del servicio:			
4. ¿Escogería a CENFER para su próximo evento? Si ☐ No ☐			
¿Porqué _____			
REFERIDOS			
5. ¿Conoce a alguien que le interesaría realizar algún evento en CENFER? _____			
6. ¿Cómo lo podemos contactar? _____			

10.7.4 Encuesta visitantes del evento

ENCUESTA VISITANTES			
NOMBRE DEL EVENTO		FECHA	
FECHA: _____			
			
PROCESO PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y OTROS			
1. Califique del 1 a 5 los siguientes servicios de Cenfer: (Siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto)			
Servicio Aseo	Servicio de Taquilla	Servicio Acreditaciones	
Aseo áreas libres ☐	Costo ☐	Proceso de acreditación ☐	Climatización de ☐
Aseo zona de comidas ☐	Atención ☐	Tipo de acreditación ☐	pabellones y salones ☐
Aseo de baños ☐	Rapidez ☐	Manual (brzalete) ☐	Calidad de sonido ☐
Aseo de pabellones ☐		Sistematizado (código de barras) ☐	Organización del congreso ☐
		Sistematizado (huella digital) ☐	
Servicio Parqueadero	Servicio Vigilancia y Seguridad	Servicio Zona de comidas	
Atención en el parqueadero ☐	Seguridad en los pabellones ☐	Variedad ☐	
Precio ☐	Seguridad dentro del recinto ☐	Calidad ☐	
Comodidad ☐	Ingreso de mercancías ☐	Atención ☐	
		Precios ☐	
2. Sugerencias para mejorar la prestación del servicio:			
3. ¿En qué hotel se hospedo? _____			
4. Califique del 1 a 5 los siguientes servicios (Siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto)			
La atención recibida en el hotel	☐		
La atención en el aeropuerto/terminal de transportes	☐		
El servicio de restaurante:	☐		
El servicio de taxis:	☐		
Sugerencias:			

CONCLUSIONES

Mediante el estudio de las encuestas realizadas a expositores, visitantes y organizadores junto con los resultados obtenidos en los indicadores de gestión se detectó que el proceso que presenta dificultades es la prestación del servicio ferial.

Se detectaron errores al momento de diseñar la encuesta para expositores, visitantes y organizadores debido a que las unidades estratégicas de negocio recopilan datos diferentes en cada feria o evento; esto dificulta realizar las comparaciones pertinentes en los indicadores de gestión relacionados con el proceso prestación del servicio

El plan de mejora continua contiene una serie de instructivos de trabajo, formatos y folletos, los cuales permiten la identificación y control de las actividades que intervienen en los procesos del servicio prestación del servicio ferial (evento) y se hace necesaria su posterior inclusión en el sistema de gestión de calidad de la empresa Cenfer S.A.

Se crearon con los modelos de encuestas para ser implementados por las unidades estratégicas de negocio (UEN) a expositores, visitantes y organizadores unificando los criterios contenidos en los indicadores de gestión.

Con el diseño y su posterior implementación del plan de mejora continua, la empresa Cenfer S.A. mantiene un mejor control de las actividades pertenecientes al proceso prestación del servicio feria (evento), identificando así los problemas que se puedan presentar y realizando los ajustes pertinentes e identificando las acciones de mejora necesarias.

La empresa Cenfer S.A. debe incluir gradualmente los instructivos de trabajo y los formatos pertenecientes al plan de mejora continua en su sistema de gestión de calidad con el fin de complementar la información de cada uno de los procesos que interviene en la prestación del servicio ferial (evento) los cuales han presentados cambios significativos.

El plan de mejora continua elaborado para la empresa Cenfer S.A. cumple con los objetivos propuestos en este proyecto, lo cual permitirá que se mejore los procesos que intervienen en la prestación del servicio ferial (evento) durante su implementación.

El éxito del plan de mejora continua enfocado a los procesos pertenecientes a la prestación del servicio ferial (evento) depende en gran medida del compromiso que adquiera toda la organización con el fin de expandir dicho mejoramiento a todos los procesos de la empresa Cenfer S.A.

RECOMENDACIONES

La alta gerencia debe estar convencida que la implementación del plan de mejora continua del proceso prestación del servicio ferial (evento) beneficiará dichos procesos y complementará el sistema de gestión de calidad.

Informar al personal perteneciente al proceso prestación del servicio las herramientas existentes como: manuales, instructivos, formatos e indicadores de gestión junto con sus cambios y resultados.

Utilizar los instructivos de trabajo y formatos contenidos en el plan de mejora continua con el fin de ejercer mayor control en cada uno de los procesos que intervienen en el proceso prestación del servicio ferial (evento).

La empresa Cenfer S.A. debe crear una cultura orientada al mejoramiento continuo y a la medición mediante los indicadores de gestión a cada proceso que intervienen en la prestación del servicio ferial (evento) inicialmente; con el fin de ejercer un mayor control en sus actividades y planear estrategias que le permitan mejorar a futuro e implementar el mejoramiento en los diferentes procesos de la organización

Utilizar los modelos de encuestas diseñados para expositores, visitantes y organizadores con el fin de unificar criterios al momento de alimentar los indicadores de gestión.

Capacitar mediante el folleto de inducción al personal de apoyo contratado para las ferias o eventos según el proceso al cual pertenecen, de este modo se da a conocer la información corporativa de la empresa, sus funciones y responsabilidades, dotación y equipos de protección personal con la que cuentan y los formatos que se utilizarán en dicho proceso.

Diligenciar diariamente la planilla control de actividades de aseo y montaje, especificando las actividades realizadas en el día y la duración de las mismas, con el fin de ejercer un mayor control y agilizar la elaboración de la nómina del personal de apoyo.

Es necesario crear un indicador para medir y evaluar las variaciones entre el plano aprobado y el plano montado, pertenecientes al proceso montaje y se debe realizar una vez finalizada la feria o evento.

Diseñar un catálogo de productos pertenecientes al servicio de adicionales e informar a los expositores por medio de la página de internet y su interacción con las asesoras comerciales, el valor de estos y su disponibilidad.

Ofrecer una mayor variedad de elementos de ferretería y mobiliario de alquiler y disponer de ellos en los montajes y durante las ferias con el fin de satisfacer las necesidades de los expositores.

Planear la cantidad de personal necesario y debidamente entrenado para dar apoyo a los diferentes procesos que intervienen en la prestación del servicio ferial, teniendo en cuenta aspectos importantes como: tamaño de la feria o evento, cantidad de expositores y visitantes para brindar un mejor servicio.

Hacer un plan de preparación y respuesta ante emergencias teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en la norma OHSAS 18001 y que sea divulgado a todos los empleados de Cenfer S.A. y a los representantes del puesto de mando unificado (P.M.U.).

Asignar un lugar dentro de las instalaciones del recinto ferial para instalar el puesto de mando unificado (P.M.U.) durante la feria o evento con su respectiva señalización, carpa y dotación necesaria para la prestación del servicio en caso de ser necesario.

BIBLIOGRAFÍA

HARRINGTON, H. James y HARRINGTON, James S. Administración total del mejoramiento continuo: La nueva generación. Bogotá D.C.: McGraw-Hill, 1997.

HOYOS TORRES, William. Un libro de la calidad: La ingeniería industrial aplicada a la calidad de las empresas. Bucaramanga: Universidad Industrial de Santander, 2006.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Tesis y otros trabajos de grado. ICONTEC. NTC 1486. Bogotá D.C.:2008.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de gestión de calidad: fundamentos y vocabulario. NTC-ISO 9000. Bogotá D.C.:2006.

MARTÍNEZ BERMÚDEZ, Rigoberto. Manual de procedimientos, elaboración, implantación, mejoramiento continuo. Bogotá D.C.: Corporación Colombiana de Organización y Métodos, 1997.

MENDEZ ALVAREZ, Carlos Eduardo. Guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas. Segunda edición. Editorial Mc Graw Hill, 1999.

MÜNCH GALINDO, Lourdes. Calidad y mejora continua: Principios para la competitividad y la productividad, México: Trilla, 2005.

CARRILLO RIBERO, Mónica Liliana. Gestión y Desarrollo Operativo del Sistema de Información para la Mejora Continua en la Empresa "Compañía de Empaques S.A". Bucaramanga. Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga. 2006.

DE LA CRUZ FIGUEROA, Edwin. Proceso de Mejora Continua en la Empresa Repuestos y Mangueras Limitada. Bucaramanga. Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga. 2003.

BARÓN PARRA, Sandy Paola. Diagnóstico, Análisis y Propuesta para la Mejora Continua del Proceso de Operación del Servicio de la Transportadora Comercial Colombia TCC en la Regional Bogotá. Bucaramanga. Universidad Pontificia Bolivariana. 2006.

WEBGRAFÍA

Informe de auditoria gubernamental con enfoque integral de seguimiento al centro de ferias, exposiciones y eventos de Bucaramanga S.A., Cenfer S.A. 2000.

Disponible desde internet:

<http://www.contraloriagen.gov.co/html/auditorias/ficha_tecnica/archivos/8001517204_Cenfer2000_AR.pdf> [con acceso el 10-02-2009].

Universidad EAFIT

Disponible desde Internet en:

<<http://www.eafit.edu.co/EafitCn/CEC/ProgramasOfrecidos/C/DipmejoramdesempenoSistsgestcalidad.htm>> [con acceso el 10-02-2009].

Centro de ferias, exposiciones y eventos de Bucaramanga S.A., Cenfer S.A.

Disponible desde internet en: <www.cenfer.com>[con acceso el 10-02-2009].

Universidad EAFIT

Disponible desde internet en:

<<http://bdigital.eafit.edu.co/bdigital/PROYECTO/P658.56C268A/Introduccion.pdf>> [con acceso el 10-02-2009].

Universidad EAFIT

Disponible desde internet en:

<<http://bdigital.eafit.edu.co/bdigital/PROYECTO/P005.12CDF634/introduccion.pdf>> [con acceso el 10-02-2009].

Colegio Universitario Fermín Toro. Detección de los factores que de desempeño que inciden en el área de mercadotecnia. Ricardo Mariño.

Disponible desde internet en:

<http://www.cuft.tec.ve/cuft/publicaciones/barquisimeto/revistacuft/paginas/revista/prisma_5/Espacio_arbitrado/teoria_y_metodos/Ricardo_Marino_Factores_desempeno_mercadotecnia.pdf>[con acceso el 05-02-2009].

Quimetal Pemder, S.A. de C.V. Procedimiento “Mejora Continua”

Disponible desde internet en:

<<http://www.quimetalpemder.com.mx/Quimetal%20SGC%20Intranet/PDF%20ISO/PR-GG-03%20Mejora%20Continua.pdf>>[con acceso el 10-02-2009].

Universidad de las Américas Puebla. Propuesta de un plan de mejora continua para una empresa de jardinería. Disponible desde internet en:

<http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/marcin_g_cs/capitulo1.pdf> [con acceso el 10-02-2009].

Universidad Autónoma de San Luis Potosí. Procedimiento mejora continua. Disponible desde internet en:

<http://www.uaslp.mx/Spanish/Administracion/DGC/SICAL/Procedimientos%20de%20Calidad/Documents/DIGC-PRC07-PROYECTOS_DE_MEJORA-V2-20090421.pdf> [con acceso el 10-02-2009].

Instituto Politécnico Nacional. Diagnostico y propuesta de mejora continua para una institución educativa de nivel superior. Disponible desde internet en:

<http://itzamna.bnct.ipn.mx:8080/dspace/bitstream/123456789/2585/1/2420_2006_ESCA-TEP_MAESTRIA_montesdeoca_paola_escoto.pdf> [con acceso el 10-02-2009].

Instituto Politécnico Nacional. Diagnostico y propuesta de mejora continua para una institución educativa de nivel superior. Disponible desde internet en:

<<http://www.tecsup.edu.pe/webuds/web/pmc/pagina1.html>> [con acceso el 10-02-2009].

Tesis Doctorales en Red. Disponible desde internet en:

<[http://www.tdr.cesca.es/TESIS_URV/AVAILABLE/TDX-0401104-093703/L\)Propuestasdemejora.pdf](http://www.tdr.cesca.es/TESIS_URV/AVAILABLE/TDX-0401104-093703/L)Propuestasdemejora.pdf)> [con acceso el 10-02-2009].

El ciclo PHVA. Disponible desde internet en:

<<http://www.blog-top.com/el-ciclo-phva-planear-hacer-verificar-actuar/>> [con acceso el 10-02-2009].

Federación Española de Municipios y Provincias FEMP. Procesos de mejora continua. Disponible desde internet en:

<<http://www.fundacioncetmo.org/fundacion/publicaciones/transporte.viajeros/procesos.mejora.pdf>> [con acceso el 10-02-2009].

Universidad de las Americas Puebla. Propuesta de un plan de mejora continua para una empresa de jardinería. Disponible desde internet en:

<http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/marcin_g_c/apendiceA.pdf> [con acceso el 10-02-2009].

Universidad de las Americas Puebla. Propuesta de un plan de mejora continua para una empresa de jardinería. Disponible desde internet en:

<http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/marcin_g_c/apendiceB.pdf> [con acceso el 10-02-2009].

Universidad de las Americas Puebla. Propuesta de un plan de mejora continua para una empresa de jardinería. Disponible desde internet en:

<http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/marcin_g_cs/capitulo3.pdf> [con acceso el 10-02-2009].

Guía para realizar proyectos de mejora. Disponible desde internet en:
<<http://www.slideshare.net/jcfdezmx2/guia-para-realizar-proyectos-de-mejora-presentation>>[con acceso el 10-02-2009].

Universidad EAFIT. Disponible desde internet en:
<<http://www.eafit.edu.co/EafitCn/CEC/ProgramasOfrecidos/F/gestionRiesgosfinan.htm>>[con acceso el 10-02-2009].

Universidad Politécnica de Madrid. Plan de mejoras de la biblioteca de la universidad politécnica de Madrid. Disponible desde internet en:
<http://www.rebiun.org/opencms/opencms/handle404?exporturi=/export/docReb/plan_univpolimadrid.pdf&%5d>[con acceso el 09-06-2009]

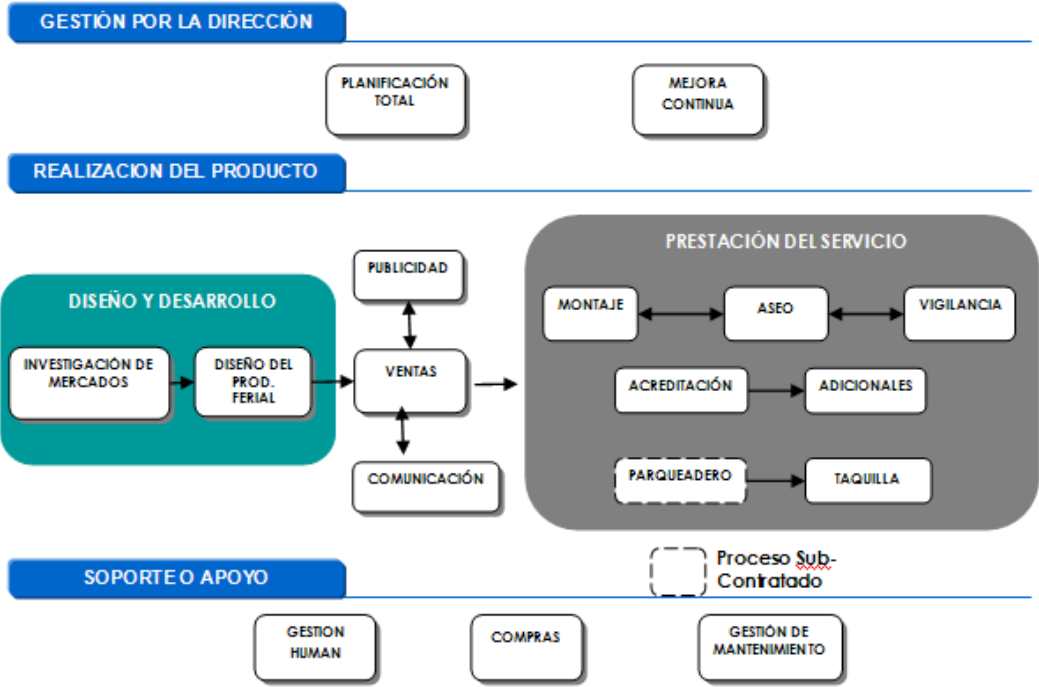
Centro de Ferias, Exposiciones y Convenciones de Bucaramanga, Cenfer S.A. Recibe certificación de calidad por parte del Icontec. Disponible desde internet en:
<http://www.cenfer.com/v2/detallenoticia.php?idnoticia=21&seccion=6> [Con acceso el 08-09-2009]

Federación Española de Municipios y Provincias, FEMP. Procesos de mejora continua. Disponible desde internet en:
<<http://www.fundacioncetmo.org/fundacion/publicaciones/transporte.viajeros/procesos.mejora.pdf>> [con acceso el 24/03/2009].

LABRADOR, Hender. 2006. La satisfacción del cliente. Disponible desde Internet en: <http://www.galeon.com/henderlabrador/hender_archivos/lsc.pdf> [con acceso el 09/09/2009].

ANEXOS

Anexo A. Mapa de procesos Cenfer S.A.



Anexo B. Comunicación del proyecto al personal entrevistado del servicio aseo



Bucaramanga, 3 de Marzo 2009

Señores

Coordinador operativo: Carlos Márquez

Supervisor de aseo: Jairo Roa

Supervisora de aseo: Johana Corredor

Cordial Saludo

Como apoyo a la Dirección Administrativa y Financiera en la definición y documentación de los procedimientos del proceso prestación del servicio es necesaria su colaboración en la recolección de datos a través de cuestionarios.

Los cuestionarios están diseñados para cada funcionario y tienen que ver con labores como: montaje papelería, montaje pendones, gradería, tarima, aseo, bodega, dotación del stand, elaboración de planos, lista de chequeo, suministro de insumos, entrega de áreas, planeación y supervisión de las actividades, desarrollo de actividades diarias, entregar y recibir montaje, desmontar los materiales y elementos usados, entre otras.

Agradecemos su colaboración.

Atentamente,

LUCIA MANCILLA F.
LUCIA VERONICA MANCILLA F.

Anexo C. Cuestionario del servicio aseo para el coordinador operativo

CENTRO DE FERIAS, EXPOSICIONES Y EVENTOS DE BUCARAMANGA	
SERVICIO ASEO	
	NOMBRE: Carlos Márquez CARGO: Coordinador Operativo FECHA: 6 de marzo de 2.009
ACTIVIDADES	
1. ¿Cuáles son las actividades diarias que realiza el personal de aseo cuando no hay eventos en la empresa? Enúncielas a. Aseo áreas libres, patio de honor y banderas, área de comidas, corredores b. Aseo de baños y lote (Plaza de conciertos) c. Limpieza de ventanas y puertas de vidrio	
2. ¿Cuáles son las actividades que realiza el personal de aseo cuando se realizan eventos en las instalaciones de la empresa? Enúncielas	
PreMontaje a. Aseo áreas libres, patio de honor y banderas, área de comidas, corredores b. Aseo de baños y lote (Plaza de conciertos) c. Limpieza de ventanas y puertas de vidrio d. Aseo área de pre-ingreso	
Montaje 1. Aseo de pabellones a. Limpieza de panelería b. Aseo de dotación de los stands (sillas, mesas y estantería) c. Aseo de los baños 2. Aseo de las zonas a utilizar para el evento	
Durante el evento a. Aseo áreas libres, patio de honor y banderas, área de comidas, corredores y zonas de circulación (Antes del ingreso de las personas) b. Recolección de basuras c. Aseo de los baños	
DesMontaje 1. Aseo de pabellones a. Limpieza de panelería b. Aseo de dotación de los stands (sillas, mesas y estantería) c. Aseo de los baños. 2. Aseo de las zonas a utilizar para el evento	

3. ¿Con qué frecuencia son cambiadas las tareas a realizar del personal de aseo? ¿Por Cuáles?	
Siempre	☐
Casi siempre	☐
Algunas veces	☐
Casi nunca	☒
Nunca	☐
Ayudar a desherbar los sardineles y dilataciones. En ocasiones pueden colaborar en cargar los materiales. Es posible que cambien el orden de las actividades programadas a causa del clima o el tipo de evento que se realice en las instalaciones de la empresa.	
4. ¿Quién realiza la programación de las actividades de aseo?	
Nombre: Carlos Márquez	
Cargo: Coordinador Operativo	
5. ¿Diligencia usted algún formato o registro en donde se realice un control a las actividades realizadas por el personal de aseo?	
Si ☒	No ☐
¿Cuáles? Planilla control actividades de aseo, Planilla de requerimiento de recurso humano, Planilla de daños o perdidas.	
6. ¿Sabe usted si las actividades desempeñadas por el personal de aseo se encuentran explicadas en algún tipo de formato?	
Si ☒	No ☐
¿Cuáles? Instructivo servicio de aseo, Manual de funciones, Copaso.	
7. ¿Cuentan con un cronograma de las actividades que debe realizar el personal de aseo?	
Si ☒	No ☐
El cronograma de actividades se puede realizar: semanal, quincenal, mensual o dependiendo al evento.	
8. Las actividades de aseo se encuentran programadas en fracciones de tiempo, cómo:	
Horas	☐
Diarias	☒
Mensuales	☐
9. En caso de que los operarios encargados de las actividades de aseo no alcancen a terminar sus actividades asignadas en un periodo de tiempo determinado deben:	
Trabajar horas extras	☒
Ingresar más temprano al día siguiente	☐
Otra Opción	☐

¿Cuál? Cuando no hay evento en la empresa las actividades se terminan al día siguiente en su horario de trabajo. Si hay un evento es posible que se trabajen horas extras, esto depende de los requerimientos del evento.	
10. ¿Quién es el encargado de supervisar las actividades de aseo y con qué frecuencia lo realiza? Nombre: Carlos Márquez Cargo: Coordinador Operativo Siempre ☒ Casi siempre ☐ Algunas veces ☐ Casi nunca ☐ Nunca ☐	
11. ¿Qué formatos diligencia usted en relación con las actividades de aseo? a. Planilla de requerimiento de recurso humano b. Programa de mantenimiento c. Lista de chequeo Pre-evento	
12. ¿Quién es el encargado de solicitar el personal de apoyo para las actividades del aseo? Nombre: Carlos Márquez Cargo: Coordinador Operativo	
13. ¿Qué otras actividades están bajo su responsabilidad? a. Proceso de Aseo b. Proceso de Montaje c. Proceso de Mantenimiento (Eléctrico, Infraestructura, plomería, obras civiles, ornamentación)	
ASIGNACION DE RECURSOS	
14. ¿Cuáles son los insumos utilizados para la realización de las actividades de aseo? Agua, traperos, cepillos, desinfectante, recogedores de basura, guantes, jabón, limpiadores.	
15. ¿Quién es el encargado de realizar el presupuesto de insumos de aseo? Nombre: Jhon Fabio Silva Cargo: Jefe de Almacén y Bodega	
16. ¿Son entregados a tiempo los insumos utilizados para la realización de las actividades de aseo? Si ☐ No ☒	
17. ¿Cuenta el personal de aseo con un uniforme para laborar dentro de las instalaciones de la empresa? Si ☐ No ☒	

Una vez al año se les entrega una bata y un pantalón (jeans) junto con un par de botas. El uniforme es usado cuando se realiza eventos en las instalaciones de la empresa.	
18. ¿El uniforme del personal de aseo hace parte de la dotación entregada por la empresa?	
Si ☒	No ☐
19. ¿Utiliza el personal de aseo equipos de protección personal durante la realización de las actividades de aseo?	
Si ☒	No ☐
20. Señale cuáles de los siguientes equipos de protección personal utiliza el personal de aseo en su lugar de trabajo:	
Tapones para oídos u orejeras ☐ Guantes ☒ Tapaboca ☒ Gafas de seguridad ☐	Zapatos de seguridad ☐ Cascos ☐ Otros ☒ ¿Cual? Faja

Anexo D. Cuestionario del servicio aseo al supervisor de aseo

CENTRO DE FERIAS, EXPOSICIONES Y EVENTOS DE BUCARAMANGA	
SERVICIO ASEO	
	NOMBRE: Jairo Roa CARGO: Supervisor de Aseo FECHA: 4 de marzo de 2.009
ACTIVIDADES	
1. ¿Cuáles son las actividades diarias que realiza el personal de aseo cuando no hay eventos en la empresa? Enúncielas a. Realizar barrido de paralelas e intermedias b. Barrido áreas libres, patio de honor y banderas, taquillas, área de comidas c. Aseo diario del baño de hombres (área de comidas junto a cremas). Algunas de las actividades que se programan para la tarde son: a. Limpiar las cubiertas donde se encuentran los aires acondicionados (sotea de las torres). b. Aseo de lotes y pabellones c. Limpiar canaleta d. Lavado de torre e. Aseo de lote de retorno y zona de descargue	
2. ¿Cuáles son las actividades que realiza el personal de aseo cuando se realizan eventos en las instalaciones de la empresa? Enúncielas	
Pre Montaje 1. Aseo de pabellones de exposición a. Limpiar los vidrios, ventanales y paredes b. Aspirar la alfombra c. Barrer c. Limpiar las escaleras d. Limpiar las puertas e. Aseo de los baños ubicados dentro de los pabellones 2. Aseo patios de honor y banderas y Zonas de comidas a. Aseo de los baños ubicados cerca de la zona de comidas 3. Aseo auditorio a. Aspirar la alfombra auditorio y pasillo b. Barrer y trapear los alrededores del auditorio c. Aseo de los baños ubicados cerca al auditorio d. Limpiar los vidrios	
Montaje a. Limpiar paneleria con varsol. b. Recoger los desechos producidos durante el montaje. c. Revisar el aseo una vez terminado el montaje y antes del ingreso de los expositores. d. Aseo de los baños ubicados dentro de los pabellones y zona de comidas.	

Durante el evento	
a. Realizar el aseo a los pabellones, zonas de comidas y pasillos antes del ingreso de los expositores. b. Al realizar el aseo en los pabellones se realiza alrededor de los stands (pasillos c. Aseo de los baños ubicados dentro de los pabellones y zona de comidas. d. Aspirar alfombra de los pasillos. e. Arrojar la basura depositada en los ceniceros de cada stand. f. Colaborarle a las personas que se encuentran dentro de las instalaciones en cuestiones relacionadas con el aseo.	
DesMontaje	
1. Aseo de pabellones a. Limpiar los vidrios, ventanales y paredes. b. Aspirar la alfombra. c. Barrer c. Limpiar las escaleras d. Limpiar las puertas. e. Aseo de los baños ubicados dentro de los pabellones. 2. Aseo patios de honor, banderas y Zonas de comidas a. Aseo de los baños ubicados cerca de la zona de comidas. 3. Aseo auditorio a. Aspirar la alfombra auditorio y pasillo. b. Barres y trapear los alrededores del auditorio. c. Aseo de los baños ubicados cerca al auditorio. d. Limpiar los vidrios.	
3. ¿Con qué frecuencia son cambiadas las tareas a realizar? ¿Por Cuáles?	Siempre ☒ Casi siempre ☐ Algunas veces ☐ Casi nunca ☐ Nunca ☐ ¿Cuáles? Ayudar a desherbar los sardineles y dilataciones, y los cambios que se puedan presentar según los diferentes eventos.
4. ¿Quién es el encargado de dirigir su trabajo y con qué frecuencia lo realiza?	Nombre: Carlos Márquez Cargo: Coordinador Operativo Siempre ☒ Casi siempre ☐ Algunas veces ☐ Casi nunca ☐ Nunca ☐

5. ¿Quién es el encargado de coordinar su trabajo y con qué frecuencia lo realiza?

Nombre: Carlos Márquez
Cargo: Coordinador Operativo

Siempre ☒
Casi siempre ☐
Algunas veces ☐
Casi nunca ☐
Nunca ☐

El señor Jairo Roa expresa sus sugerencias relacionadas a la programación de las actividades del proceso de aseo que se diseñan y definen junto a Carlos Márquez quien es el coordinador operativo.

6. ¿Quién es el encargado de revisar su trabajo y con qué frecuencia lo realiza?

Nombre:
Cargo:

Siempre ☒
Casi siempre ☐
Algunas veces ☐
Casi nunca ☐
Nunca ☐

7. ¿Diligencia usted algún formato o registro en donde se realice un control a las actividades de aseo?

Si ☒ No ☐

¿Cuáles? Planilla control de actividades de aseo. Es diligenciada diariamente por los encargados de las actividades de aseo y es entrega cada 15 días al coordinador operativo. La planilla de daños y/o pérdidas es diligenciada por el supervisor de aseo y entregada al coordinador operativo. Formato de ingreso y salida de personal temporal.

8. ¿Sabe usted si sus actividades de aseo se encuentran explicadas en algún tipo de formato?

Si ☐ No ☒

9. ¿Cual es su horario de trabajo?

Cuando no hay eventos en la empresa:
Lunes a Sábado 7:00 a.m. - 4:00 p.m. En ocasiones se les otorga el día Sábado de descanso.

En algunos casos se debe quedar después de terminada su jornada de trabajo cómo: esperar a que lleguen los de EMMBA o los encargados de recoger la basura pero su probabilidad de ocurrencia es baja.

Cuando se realizan eventos en la empresa:
La hora de ingreso y salida puede variar dependiendo al evento y cantidad de personal con el que se cuente para la realización de las actividades de aseo. En algunos casos la empresa les hace entrega de un auxilio de movilización.
En ciertas ocasiones es necesario que asistan a la empresa para continuar con sus labores de

aseo domingos y festivos lo cual puede variar según el evento y su programación. Es decir que a veces trabajan horas extras.	
10. ¿Cuentan ustedes con un cronograma de las actividades de aseo que deben realizar?	
Si	No ☒ ☐
11. Las actividades de aseo se encuentran programadas en fracciones de tiempo como	
Horas	☐
Diarias	☒
Mensuales	☐
Los lunes se realiza la programación de la semana y las actividades que se van a realizar diariamente. Se pueden realizar cambios en el transcurso de la semana.	
12. ¿Alcanza usted a terminar las actividades de aseo asignadas en un periodo de tiempo determinado?"	
Si	No ☐ ☒
13. En caso de no alcanzar a terminar las actividades de aseo asignadas en un periodo de tiempo determinado usted:"	
Trabaja Horas Extras	☐
Ingresa más temprano al día siguiente	☒
Otra Opción	☐
Informar inmediatamente al coordinador operativo y directora administrativa y financiera; continuar al día siguiente en su jornada de trabajo con la actividad que no alcanzo a terminar el día anterior.	
ASIGNACION DE RECURSOS	
14. ¿Quién es el encargado de hacer entrega de los insumos necesarios para la realización de las actividades de aseo?	
Nombre: Jhon Fabio Silva Cargo: Jefe de Almacén y Bodega	
15. ¿Cuáles son los insumos utilizados para la realización de las actividades de aseo?	
Escobas de paja y de cerda, límpido, rastrillos, varsol, traperos, baldes, churruscos para baños, toallas de mano (papel) , chupas para destapar baños, papel periódico, jabón liquido para manos, recogedores de basura, papel higiénico, guantes industrial (caucho), desinfectante multiusos, palas y picas, jabón en polvo para lavar, espátulas, desinfectante aromatizado para baños, carretillas, contenedores de aseo, bolsa para basura tamaño grande y resistente, mangueras, maquina hidrolavador, bolsa para basura de baños pequeña, limpiones, aspiradoras, ambientador en spray para baño.	

16. ¿Son entregados a tiempo los insumos utilizados para la realización de las actividades de aseo?	
Si ☒	No ☐
17. ¿Cuenta usted con un uniforme para laborar dentro de las instalaciones de la empresa?	
Si ☒	No ☐
El uniforme con el que cuentan las personas encargadas de las actividades de aseo consta de: un jeans, una bata que utilizan cuando se realizan eventos en las instalaciones de la empresa. Un par de botas que se utilizan durante la realización de ciertas actividades relacionadas con el aseo.	
18. ¿Su uniforme hace parte de la dotación entregada por la empresa?	
Si ☒	No ☐
19. ¿Utiliza usted equipos de protección personal durante la realización de las actividades de aseo?	
Si ☒	No ☐
20. Señale cuáles de los siguientes equipos de protección personal utiliza usted en su lugar de trabajo:	
Tapones para oídos u orejeras ☐ Guantes ☒ Tapaboca ☒ Gafas de Seguridad ☐	Zapatos de seguridad ☐ Cascos ☐ Otros ☒ ¿Cual? Faja

Anexo E. Cuestionario del servicio aseo al auxiliar de aseo

CENTRO DE FERIAS, EXPOSICIONES Y EVENTOS DE BUCARAMANGA	
SERVICIO ASEO	
	NOMBRE: Johanna Corredor CARGO: Auxiliar de Aseo FECHA: 4 de marzo de 2.009
ACTIVIDADES	
1. ¿Cuáles son las actividades diarias que realiza el personal de aseo cuando no hay eventos en la empresa? Enúncielas	
a. Realizar barrido de paralelas e intermedias. b. Barrido áreas libres, patio de honor y banderas, taquillas, área de comidas. c. Aseo diario del baño de hombres (área de comidas junto a cremas). d. Secar los pozos que se pueden generar por las lluvias. e. Realizar las actividades de aseo que se programaron para el día.	
2. ¿Cuáles son las actividades que realiza el personal de aseo cuando se realizan eventos en las instalaciones de la empresa? Enúncielas	
Pre Montaje	
1. Aseo de pabellones a. Limpieza de panelería b. Aseo de los baños ubicados dentro de los pabellones 2. Aseo patios de honor y banderas y Zonas de comidas a. Aseo de los baños ubicados cerca de la zona de comidas	
Montaje	
a. Recoger los desechos producidos durante el montaje. b. Revisar el aseo una vez terminado el montaje y antes del ingreso de los expositores.	
Durante el evento	
a. Recoger los desechos producidos durante el montaje. b. Revisar el aseo una vez terminado el montaje y antes del ingreso de los expositores. c. Aseo de los baños ubicados dentro de los pabellones.	
DesMontaje	
1. Aseo de pabellones a. Barrer b. Aseo de los baños ubicados dentro de los pabellones 2. Aseo patios de honor y banderas y Zonas de comidas a. Aseo de los baños ubicados cerca de la zona de comidas	

3. ¿Con qué frecuencia son cambiadas las tareas a realizar? ¿Por Cuáles? Siempre ☐ Casi siempre ☒ Algunas veces ☐ Casi nunca ☐ Nunca ☐ Las actividades de aseo pueden variar dependiendo del evento a realizar dentro de las instalaciones de la empresa. En ocasiones es necesaria la colaboración en el aseo de las oficinas y atención las mismas, esto sucede en caso de que la encargada de servicios generales no pueda asistir.	
4. ¿Quién es el encargado de dirigir su trabajo y con qué frecuencia lo realiza? Nombre: Jairo Roa Cargo: Supervisor de aseo Siempre ☒ Casi siempre ☐ Algunas veces ☐ Casi nunca ☐ Nunca ☐	
5. ¿Quién es el encargado de coordinar su trabajo y con qué frecuencia lo realiza? Nombre: Jairo Roa y Carlos Márquez Cargo: Supervisor de Aseo y Coordinador Operativo Siempre ☒ Casi siempre ☐ Algunas veces ☐ Casi nunca ☐ Nunca ☐	
6. ¿Quién es el encargado de revisar su trabajo y con qué frecuencia lo realiza? Nombre: Jairo Roa y Carlos Márquez Cargo: Supervisor de Aseo y Coordinador Operativo Siempre ☒ Casi siempre ☐ Algunas veces ☐ Casi nunca ☐ Nunca ☐	
7. ¿Diligencia usted algún formato o registro en donde se realice un control a las actividades de aseo? Si ☒ No ☐	

¿Cuál? Planilla control de actividades de aseo. Es diligenciada diariamente por los encargados de las actividades de aseo y se entrega cada 15 días al coordinador operativo.	
8. ¿Sabe usted si sus actividades de aseo se encuentran explicadas en algún tipo de formato? Si ☐ No ☒	
9. ¿Cuál es su horario de trabajo? Lunes a Sábado 7:00 a.m. - 4:00 p.m. En ocasiones se les otorga el día sábado de descanso. En algunos casos se debe quedar después de terminada su jornada de trabajo cómo: esperar a que lleguen los de EMMBA o los encargados de recoger la basura pero su probabilidad de ocurrencia es baja. Cuando se realizan eventos en la empresa: La hora de ingreso y salida puede variar dependiendo al evento y cantidad de personal con el que se cuente para la realización de las actividades de aseo. El horario de ingreso oscila entre las 4:00 a.m. y 6:00 a.m.	
10. ¿Cuentan ustedes con un cronograma de las actividades de aseo que deben realizar? Si ☒ No ☐	
11. Las actividades de aseo se encuentran programadas en fracciones de tiempo. ¿Cómo? Horas ☐ Diarias ☒ Mensuales ☐	
12. ¿Alcanza usted a terminar las actividades de aseo asignadas en un periodo de tiempo determinado? Si ☐ No ☒	
13. En caso de no alcanzar a terminar las actividades de aseo asignadas en un periodo de tiempo determinado usted: Trabaja Horas Extras ☒ Ingresa más temprano al día siguiente ☐ Otra Opción ☒ ¿Cuál? Cuando se realizan eventos la hora de salida es hasta que se termine el aseo programado. Por lo general las actividades de aseo se realizan en los horarios de trabajo.	
ASIGNACION DE RECURSOS	
14. ¿Quién es el encargado de hacer entrega de los insumos necesarios para la realización de las actividades de aseo? Nombre: Jhon Fabio Silva Cargo: Jefe de Almacén y Bodega	

15. ¿Cuáles son los insumos utilizados para la realización de las actividades de aseo? Papel periódico, jabón líquido para manos, límpido, papel higiénico, desinfectante multiusos, varsol, ambientador en spray para baño, jabón en polvo para lavar, toallas de mano (papel), desinfectante aromatizado para baños.																	
16. ¿Son entregados a tiempo los insumos utilizados para la realización de las actividades de aseo? Si ☒ No ☐																	
17. ¿Cuenta usted con un uniforme para laborar dentro de las instalaciones de la empresa? Si ☒ No ☐																	
18. ¿Su uniforme hace parte de la dotación entregada por la empresa? Si ☒ No ☐																	
19. ¿Utiliza usted equipos de protección personal durante la realización de las actividades de aseo? Si ☒ No ☐																	
20. Señale cuáles de los siguientes equipos de protección personal utiliza usted en su lugar de trabajo: <table border="0"> <tr> <td>Tapones para oídos u orejeras</td> <td>☐</td> <td>Zapatos de seguridad</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>Guantes</td> <td>☒</td> <td>Cascos</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>Tapaboca</td> <td>☒</td> <td>Otros</td> <td>☒</td> </tr> <tr> <td>Gafas de Seguridad</td> <td>☐</td> <td>¿Cual?</td> <td></td> </tr> </table>		Tapones para oídos u orejeras	☐	Zapatos de seguridad	☐	Guantes	☒	Cascos	☐	Tapaboca	☒	Otros	☒	Gafas de Seguridad	☐	¿Cual?	
Tapones para oídos u orejeras	☐	Zapatos de seguridad	☐														
Guantes	☒	Cascos	☐														
Tapaboca	☒	Otros	☒														
Gafas de Seguridad	☐	¿Cual?															

Anexo F. Comunicación del proyecto al personal entrevistado del servicio montaje



Bucaramanga, 17 de Abril 2009

Señores

Coordinador operativo: Camilo Andrés Espinoza

Supervisor de montaje: Armando de la Ossa

Auxiliar de montaje: Mauricio Clavijo

Cordial Saludo

Como apoyo a la Dirección Administrativa y Financiera en la definición y documentación de los procedimientos del proceso prestación del servicio es necesaria su colaboración en la recolección de datos a través de cuestionarios.

Los cuestionarios están diseñados para cada funcionario y tienen que ver con labores como: montaje papelería, montaje pendones, gradería, tarima, bodega, dotación del stand, elaboración de planos, lista de chequeo, suministro de insumos, entrega de áreas, planeación y supervisión de las actividades, desarrollo de actividades diarias, entregar y recibir montaje, desmontar los materiales y elementos usados, entre otras.

Agradecemos su colaboración.

Atentamente,

LUCIA MANCILLA FLANTEMESKY.
LUCIA VERONICA MANCILLA F.

Anexo G. Cuestionario del servicio montaje para el coordinador operativo

CENTRO DE FERIAS, EXPOSICIONES Y EVENTOS DE BUCARAMANGA	
SERVICIO MONTAJE	
	NOMBRE: Camilo Espinosa CARGO: Coordinador Operativo FECHA: 4 de Mayo de 2.009
ACTIVIDADES	
a. ¿Cuáles son las actividades diarias que realiza el personal de montaje cuando no hay eventos en la empresa? Enúncielas Actividades relacionadas con el mantenimiento del recinto ferial: a. Organizar la bodega de montaje. b. Pintar: mallas, pasamanos, puertas, rejas. c. Ordenar panelería.	
2. ¿Con cuanto tiempo de anticipación al montaje del evento se le entrega a usted el formato de requerimientos técnicos y quien lo entrega? 1 Mes antes del montaje 2 Semanas antes del montaje 1 Semana antes del montaje Durante el montaje Otro ¿Cuál? Durante el evento. ☐ ☐ ☐ ☒ ☒ Lo entrega: Directora de Ferias para la competitividad, Directora ferias comerciales de entretenimiento y Directora congresos y convenciones.	
3. ¿Con cuanto tiempo de anticipación a un evento les da a conocer los planos de montaje al personal? 1 Mes antes del montaje 2 Semanas antes del montaje 1 Semana antes del montaje Durante el montaje Otro ☐ ☒ ☐ ☐ ☐	
4. ¿Quién es el encargado de hacer el plano de montaje? Nombre: Camilo Espinosa Cargo: Coordinador Operativo	
5. ¿Conoce usted las áreas vendidas en los eventos? Si ☒ No ☐	

6. ¿Cómo obtiene usted la información de las áreas vendidas? Al momento de entregar los requerimientos técnicos pero falta información más detallada pues a ultima hora a veces cambian. Sugerencia: Mejorar el formato de requerimientos técnicos
7. ¿Se realizan ajustes a los planos de montaje? Si ☒ No ☐
8. ¿Cómo definen el área a utilizar? Por medio del formato de requerimientos técnicos y el plano de montaje.
9. ¿Utiliza usted algún formato o registro relacionado con los planos de montaje o las áreas a utilizar? Si ☒ No ☐ ¿Cuál? Plano final por medio de una carta.
10. ¿Quién es el encargado de elaborar el plano inicial de montaje? Nombre: Camilo Espinosa Cargo: Coordinador Operativo
11. ¿Quién es el encargado de actualizar el plano inicial al plano de montaje? Nombre: Camilo Espinosa Cargo: Coordinador Operativo
12. ¿Quién se encarga de hacer los ajustes al plano después de realizado el montaje? Nombre: Camilo Espinosa Cargo: Coordinador Operativo
13. ¿Quién autoriza el plano de montaje y describa su proceso? Cargos: Directora de Ferias para la competitividad, Directora ferias comerciales de entretenimiento y Directora congresos y convenciones. El plano de montaje se hace teniendo en cuenta la información del formato de requerimientos técnicos. Sugerencia: Se debe hacer un formato teniendo en cuenta los siguientes aspectos con el fin de calcular y disminuir algunos costos. Motivo de cambio, costos incurridos por cambio en montaje, tiempo en el cual fue avisado el cambio.
14. ¿Cuáles son las actividades que programa el personal de montaje cuando se realizan eventos en las instalaciones de la empresa? Enúncielas

Sugerencia: modificar la planilla control de actividades de montaje y especificar el nombre del evento, facilitar el cálculo de la nómina del personal de montaje y controlar las actividades.	
19. ¿Sabe usted si las actividades desempeñadas por el personal de montaje se encuentran explicadas en algún tipo de formato?	
Si ☐	No ☒
20. ¿Sabe usted si sus actividades de montaje se encuentran explicadas en algún tipo de formato?	
Si ☒	No ☐
De manera muy general.	
21. ¿Cuenta el personal de montaje con un cronograma de las actividades que debe realizar?	
Si ☒	No ☐
22. Las actividades de montaje se encuentran programadas en fracciones de tiempo, cómo:	
Horas ☐	
Diarias ☒	
Mensuales ☐	
23. ¿Cual es el horario de trabajo del personal de montaje y que opina usted al respecto?	
De 7:00 a.m. a 4:00 p.m. Lunes a Sábado. Es adecuado debido a que las labores que se desempeñan en el proceso de montaje se deben hacer preferiblemente a la luz del día.	
24. ¿Existe en Cenfer S.A. un estudio de tiempos y movimientos para el servicio de montaje?	
Si ☒	No ☐
Pero hasta el momento no lo conoce.	
25. ¿Alcanza el personal a terminar las actividades de montaje asignadas en un periodo de tiempo determinado?	
Si ☒	No ☐
Cuando los requerimientos técnicos son planeados a tiempo.	
26. En caso de que el personal encargado de las actividades de montaje no alcance a terminar sus actividades asignadas en un periodo de tiempo determinado es necesario:	
Trabajar horas extras	☒
Ingresar más temprano al día siguiente	☒
Otra Opción	☐
¿Cuál?	

27. ¿A quién se le hace entrega del montaje? Cargos: Directora de Ferias para la competitividad, Directora ferias comerciales de entretenimiento y Directora congresos y convenciones.	
28. ¿Diligencia algún formato o registro al momento de entregar el montaje? Si ☒ No ☐ ¿Cuál? Entrega de montaje, aseo y seguridad	
29. ¿Quién es el encargado de supervisar las actividades de montaje y con qué frecuencia lo realiza? Nombre: Camilo Espinosa Cargo: Coordinador Operativo Siempre ☒ Casi siempre ☐ Algunas veces ☐ Casi nunca ☐ Nunca ☐	
30. ¿Quién es el encargado de recibir el montaje? Cargo: Directora de Ferias para la competitividad, Directora ferias comerciales de entretenimiento y Directora congresos y convenciones.	
31. ¿Maneja usted algún indicador que permita evaluar las variaciones entre el plano aprobado y montado? Si ☐ No ☒ Sugerencia: Se debería crear un indicador para medir y evaluar las variaciones entre el plano aprobado y montado.	
32. ¿Diligencia algún formato o registro al momento de recibir el montaje? Si ☐ No ☒	
33. ¿Diligencia algún formato o registro al momento de desmontar materiales? Si ☐ No ☒ ¿Cual?	
34. ¿Quién es el encargado de solicitar el personal de apoyo para las actividades del montaje? Nombre: Camilo Espinosa Cargo: Coordinador Operativo	

ASIGNACION DE RECURSOS	
35. ¿Cuáles son los materiales utilizados para el montaje de una feria o evento?	Panelería, perfiles, escritorios, sillas, tarima (estructura metálica), pesebreras (madera y estructura tubular), mesas atril, banderas, divisiones (auditorio).
36. ¿Cómo conoce usted el requerimiento de materiales necesarios para el montaje de un evento?	Si depende de la feria o evento por medio del formato de requerimientos técnicos, se conoce los materiales que se necesitan.
37. ¿Cómo se controlan los costos ocasionados en el servicio de montaje?	Revisando la programación de actividades que se realicen durante el día.
38. ¿Cómo solicita usted los materiales de montaje y a quién?	El supervisor de montaje es el encargado de almacenar y custodiar los materiales de montaje. Nombre: Armando de la Ossa Cargo: Supervisor de Montaje
39. ¿Quién es el encargado de preparar el material necesario para el montaje?	Nombre: Armando de la Ossa Cargo: Supervisor de Montaje
40. ¿Quién es el encargado de hacer entrega de los materiales para montaje (paneles, artículos eléctricos, entre otros) necesarios para la realización de las actividades?	Nombre: Armando de la Ossa Cargo: Supervisor de Montaje
41. ¿Son entregados a tiempo los materiales utilizados para la realización de las actividades de montaje?	Si ☒ No ☐ Se presentan retrasos algunas veces cuando se necesita materiales de la bodega de adicionales.
42. ¿Donde se guardan los materiales utilizados en el montaje?	En la bodega de montaje y algunos materiales en la bodega de adicionales.
43. ¿Cuenta el personal de montaje con un uniforme para laborar dentro de las instalaciones de la empresa?	Si ☒ No ☐
44. ¿El uniforme del personal de montaje hace parte de la dotación entregada por la empresa?	Si ☒ No ☐

45. ¿Utiliza el personal de montaje equipos de protección personal durante la realización de las actividades de montaje?

Si



No



46. Señale cuáles de los siguientes equipos de protección personal utiliza el personal de montaje en su lugar de trabajo:

Tapones para oídos u orejeras



Guantes



Gafas de seguridad



Tapaboca



Zapatos de seguridad



Cascos



Otros



¿Cual? Faja y arnés.

Anexo H. Cuestionario del servicio montaje para el supervisor de montaje

CENTRO DE FERIAS, EXPOSICIONES Y EVENTOS DE BUCARAMANGA	
SERVICIO MONTAJE	
	NOMBRE: Armando de la Ossa CARGO: Supervisor de Montaje FECHA: 28 de abril de 2.009
ACTIVIDADES	
1. ¿Cuáles son las actividades diarias que realiza cuando no hay eventos en la empresa? Enúncielas Las actividades que realiza cuando no hay eventos están relacionadas con el mantenimiento. Arreglo de: perfilería, panelería, frenos divisores y divisiones del auditorio, blackout, cielo rasos. Arreglo de oficinas (escritorios, divisiones). Tapar goteras, arreglo de cerradura de puertas, quitar puertas de vidrio, colocar mallas de parqueadero y malla de gallineros en las torres y terrazas.	
2. ¿Con cuanto tiempo de anticipación a un evento les da a conocer los planos de montaje al personal? 1 Mes antes del montaje 2 Semanas antes del montaje 1 Semana antes del montaje Durante el montaje Otro ☐ ☐ ☐ ☐ ☒ ¿Cuál? Puede variar el tiempo de anticipación para conocer el plano de montaje.	
3. ¿Quién es el encargado de hacer el plano de montaje? Nombre: Camilo Espinosa Cargo: Coordinador Operativo	
4. ¿Conocen ustedes las áreas vendidas en los eventos? Si ☒ No ☐	
5. ¿Cómo obtienen ustedes la información de las áreas vendidas? En el plano de montaje se especifica cuáles son las áreas vendidas.	
6. ¿Se realizan ajustes a los planos de montaje? Si ☒ No ☐	
7. ¿Cómo definen el área a utilizar? Teniendo en cuenta la opinión de las Asesoras Comerciales y el Coordinador Operativo.	

8. ¿Utiliza usted algún formato o registro relacionado con los planos de montaje o las áreas a utilizar? Si ☐ No ☒
9. ¿Quién es el encargado de elaborar el plano inicial de montaje? Nombre: Camilo Espinosa Cargo: Coordinador Operativo
10. ¿Quién es el encargado de actualizar el plano inicial al plano de montaje? Nombre: Camilo Espinosa Cargo: Coordinador Operativo
11. ¿Quién es el encargado de hacer los ajustes al plano después de realizado el montaje? Nombre: Armando de la Ossa y Camilo Espinosa Cargo: Supervisor de Montaje y Coordinador Operativo
12. ¿Cuáles son las actividades que programa el personal de montaje cuando se realizan eventos en las instalaciones de la empresa? Enúncielas
Premontaje Recoger el plano de montaje, distribuir material y seleccionar personal de montaje.
Montaje • Marcar las áreas dentro del pabellón • Distribuir el material • Montar los stands • Entregar dotación de stands • Entregar pendones • Colgar carpas pirámides y lonas de puentes • Armar tarima • Organizar sillas • Armar corrales caprinos • Armar graderia • Entregar dotación de palcos • Armar bebederos pre-pista • Montaje de sonido • Armar registradoras
Durante el evento Realizar reformas cómo: quitar cenefas, ampliar stands, entrega de adicionales.
DesMontje Desmontar stands, recoger adicionales, seleccionar material, zunchar y guardar en la bodega.

13. ¿Con qué frecuencia son cambiadas las tareas a realizar? ¿Por Cuáles? Siempre ☒ Casi siempre ☐ Algunas veces ☐ Casi nunca ☐ Nunca ☐ ¿Cuáles? Cambios a última hora en el montaje.	
14. ¿Quién es el encargado de coordinar su trabajo y Con qué frecuencia lo realiza? Nombre: Camilo Espinosa Cargo: Coordinador Operativo Siempre ☒ Casi siempre ☐ Algunas veces ☐ Casi nunca ☐ Nunca ☐	
15. ¿Quién es el encargado de revisar su trabajo y con qué frecuencia lo realiza? Nombre: Camilo Espinosa Cargo: Coordinador Operativo Siempre ☒ Casi siempre ☐ Algunas veces ☐ Casi nunca ☐ Nunca ☐	
16. ¿Diligencia usted algún formato o registro en donde se realice un control a las actividades de montaje? Si ☐ No ☒	
17. ¿Sabe usted si sus actividades de montaje se encuentran explicadas en algún tipo de formato? Si ☒ No ☐	
18. ¿Cuál es su horario de trabajo? De 7:00 a.m. a 5:30 p.m. de Lunes a Sábado. Si hay feria o eventos el horario varía.	
19. ¿Cuentan ustedes con un cronograma de las actividades de montaje que deben realizar? Si ☒ No ☐	

20. Las actividades de montaje se encuentran programadas en fracciones de tiempo, cómo: Horas ☒ Diarias ☐ Mensuales ☐	
21. ¿Alcaza usted a terminar las actividades de montaje asignadas en un periodo de tiempo determinado? Si ☐ No ☒	
22. En caso de no alcanzar a terminar las actividades de montaje asignadas en un periodo de tiempo determinado usted: Trabaja horas extras ☒ Ingresa más temprano al día siguiente ☒ Otra Opción ☐ ¿Cuál?	
23. ¿A quién se le hace entrega del montaje? Nombre: Camilo Espinosa Cargo: Coordinador Operativo y al Organizador del evento.	
24. ¿Diligencia algún formato o registro al momento de entregar el montaje? Si ☐ No ☒	
25. ¿Quién es el encargado de recibir el montaje? Nombre: Camilo Espinosa Cargo: Coordinador Operativo	
26. ¿Diligencia algún formato o registro al momento de recibir el montaje? Si ☐ No ☒ ¿Cual?	
27. ¿Diligencia algún formato o registro al momento de desmontar materiales? Si ☐ No ☒ ¿Cual?	
ASIGNACIÓN DE RECURSOS	
28. ¿Qué materiales son utilizados para el montaje de una feria o evento? Llaves Bristol, escalera metálica (tarima y corrales), llaves (pícoloro, alicate, porra), perfilaría, papelería, cenefa, sillas, escritorios, cubos, tablonos (tarima), alfombra, alambre, madera, estructura tubular, laminas de zinc, estanterías.	

29. ¿Como conoce usted el requerimiento de materiales necesarios para el montaje de un evento? Según la feria o evento conocen que tipo de materiales se necesitan.																	
30. ¿Cómo solicita usted los materiales de montaje y a quién? La mayoría de los materiales se encuentran almacenados en la bodega de montaje. De no ser así se encuentran en el almacén. Nombre: Jhon Fabio Silva Cargo: Jefe de Almacén y Bodega																	
31. ¿Quién es el encargado de preparar el material necesario para el montaje? Nombre: Armando de la Ossa Cargo: Supervisor de Montaje																	
32. ¿Quién es el encargado de hacer entrega de los materiales para montaje (paneles, artículos eléctricos, entre otros) necesarios para la realización de las actividades? Nombre: Armando de la Ossa Cargo: Supervisor de Montaje																	
33. ¿Son entregados a tiempo los materiales utilizados para la realización de las actividades de montaje? Si ☒ No ☐																	
34. ¿Donde se guardan los materiales utilizados en el montaje? Los materiales utilizados en el montaje se guardan en la bodega de montaje y la bodega de almacén.																	
35. ¿Cuenta usted con un uniforme para laborar dentro de las instalaciones de la empresa? Si ☒ No ☐																	
36. ¿Su uniforme hace parte de la dotación entregada por la empresa? Si ☒ No ☐																	
37. ¿Utiliza usted equipos de protección personal durante la realización de las actividades de montaje? Si ☒ No ☐																	
38. Señale cuáles de los siguientes equipos de protección personal utiliza usted en su lugar de trabajo: <table border="0"> <tr> <td>Tapones para oídos u orejeras</td> <td>☐</td> <td>Zapatos de seguridad</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>Guantes</td> <td>☒</td> <td>Cascos</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>Tapaboca</td> <td>☒</td> <td>Otros</td> <td>☒</td> </tr> <tr> <td>Gafas de seguridad</td> <td>☒</td> <td>¿Cual? Faja y arnés</td> <td>☒</td> </tr> </table>		Tapones para oídos u orejeras	☐	Zapatos de seguridad	☐	Guantes	☒	Cascos	☐	Tapaboca	☒	Otros	☒	Gafas de seguridad	☒	¿Cual? Faja y arnés	☒
Tapones para oídos u orejeras	☐	Zapatos de seguridad	☐														
Guantes	☒	Cascos	☐														
Tapaboca	☒	Otros	☒														
Gafas de seguridad	☒	¿Cual? Faja y arnés	☒														

Anexo I. Cuestionario del servicio montaje para el auxiliar de montaje

CENTRO DE FERIAS, EXPOSICIONES Y EVENTOS DE BUCARAMANGA	
SERVICIO MONTAJE	
	NOMBRE: Mauricio Clavijo CARGO: Auxiliar de Montaje FECHA: 17 de abril de 2.009
ACTIVIDADES	
1. ¿Cuáles son las actividades diarias que realiza cuando no hay eventos en la empresa? Enúncielas Montaje: Ordenar la bodega de montaje y zunchar material, estibar láminas. Mantenimiento: pintar rejas, pasamanos, puentes y columnas.	
2. ¿Con cuanto tiempo de anticipación a un evento les da a conocer los planos de montaje al personal? 1 Mes antes del montaje 2 Semanas antes del montaje 1 Semana antes del montaje Durante el montaje Otro ☐ ☐ ☐ ☐ ☒ ¿Cuál? Armando de la Ossa, supervisor de Montaje es quien conoce el plano.	
3. ¿Quién es el encargado de hacer el plano de montaje? Nombre: Camilo Espinosa Cargo: Coordinador Operativo	
4. ¿Conocen ustedes las áreas vendidas en los eventos? Si ☐ No ☒	
5. ¿Cómo obtienen ustedes la información de las áreas vendidas? Armando de la Ossa, Supervisor de Montaje y los Guías de Pabellón informan verbalmente la información de las áreas vendidas.	
6. ¿Se realizan ajustes a los planos de montaje? Si ☒ No ☐ Anteriormente se hacían muchos cambios el día de llegada de los expositores.	
7. ¿Cómo definen el área a utilizar? Armando de la Ossa, Supervisor de Montaje, marca las áreas, mide y con una cinta marca cada Stand.	

8. ¿Utiliza usted algún formato o registro relacionado con los planos de montaje o las áreas a utilizar? Si ☐ No ☒
9. ¿Quién es el encargado de elaborar el plano inicial de montaje? Nombre: Camilo Espinosa Cargo: Coordinador Operativo
10. ¿Quién es el encargado de actualizar el plano inicial al plano de montaje? Nombre: Camilo Espinosa Cargo: Coordinador Operativo
11. ¿Quién es el encargado de hacer los ajustes al plano después de realizado el montaje? Nombre: Armando de la Ossa y Mauricio Clavijo Cargo: Supervisor de Montaje y Auxiliar de Montaje
12. ¿Cuáles son las actividades que programa el personal de montaje cuando se realizan eventos en las instalaciones de la empresa? Enúncielas
Premontaje Reformas: retirar la cenefa, cambio de lámina. Adicionales: alquiler de elementos por parte de Cenfer. Anteriormente se prestaba el servicio de alquiler del montacargas.
Montaje Armar stands, carpas, cenefas, tarima, correr los paneles del auditorio, transportar materiales (zorra). Las actividades de montaje pueden variar según la feria o evento. Adecuación de los patios de honor y banderas y demás áreas a utilizar.
Durante el evento Colgar pendones, bajar sillas y escritorios.
DesMontaje Recoger escritorios, sillas y almacenar; recoger los stands y almacenar los materiales utilizados en la bodega. Desarmar tarima.
13. ¿Con qué frecuencia son cambiadas las tareas a realizar? ¿Por Cuáles? Siempre ☐ Casi siempre ☒ Algunas veces ☐ Casi nunca ☐ Nunca ☐ Cambios en el plano de montaje.

14. ¿Quién es el encargado de coordinar su trabajo y con qué frecuencia lo realiza? Nombre: Armando de la Ossa Cargo: Supervisor de Montaje Siempre ☒ Casi siempre ☐ Algunas veces ☐ Casi nunca ☐ Nunca ☐	
15. ¿Quién es el encargado de revisar su trabajo y con qué frecuencia lo realiza? Nombre: Armando de la Ossa Cargo: Supervisor de Montaje Siempre ☐ Casi siempre ☐ Algunas veces ☒ Casi nunca ☐ Nunca ☐	
16. ¿Diligencia usted algún formato o registro en donde se realice un control a las actividades de montaje? Si ☒ No ☐ ¿Cual? Planilla control de actividades de montaje y formato de ingreso y salida de personal temporal.	
17. ¿Sabe usted si sus actividades de montaje se encuentran explicadas en algún tipo de formato? Si ☐ No ☒	
18. ¿Cual es su horario de trabajo? De Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. Cuando se realizan ferias o eventos el horario cambia; puede ser de 7:00 a.m. a 9:00 p.m. con algunas variaciones.	
19. ¿Cuentan ustedes con un cronograma de las actividades de montaje que deben realizar? Si ☒ No ☐	
20. Las actividades de montaje se encuentran programadas en fracciones de tiempo, cómo: Horas ☐ Diarias ☒ Mensuales ☐	

21. ¿Alcanza usted a terminar las actividades de montaje asignadas en un periodo de tiempo determinado? Si ☐ No ☒ Algunas veces no alcanzan a terminar las actividades de montaje.	
22. En caso de no alcanzar a terminar las actividades de montaje asignadas en un periodo de tiempo determinado usted: Trabaja horas extras ☒ Ingresa más temprano al día siguiente ☐ Otra Opción ☐ ¿Cuál?	
23. ¿A quién se le hace entrega del montaje? Nombre: Camilo Espinosa Cargo: Coordinador Operativo	
24. ¿Diligencia algún formato o registro al momento de entregar el montaje? Si ☐ No ☒ ¿Cuál?	
25. ¿Quién es el encargado de recibir el montaje? Nombre: Camilo Espinosa Cargo: Coordinador Operativo	
26. ¿Diligencia algún formato o registro al momento de recibir el montaje? Si ☐ No ☒ ¿Cual?	
27. ¿Diligencia algún formato o registro al momento de desmontar materiales? Si ☒ No ☐ ¿Cual? Formato de entrega de stands.	
ASIGNACIÓN DE RECURSOS	
28. ¿Qué materiales son utilizados para el montaje de una feria o evento? Láminas, perfilería (cuadrados, hexagonales, perfiles de 1Mt, 2Mt y 50 Cmt), cenefas (1Mt, 2Mt, 50 Cmt), alicates, bisturís, pita, llaves brístol, llaves de pulgadas, cinta.	

29. ¿Como conoce usted el requerimiento de materiales necesarios para el montaje de un evento? Siempre se utilizan los mismos materiales y no se especifica los requerimientos de materiales.																	
30. ¿Cómo solicita usted los materiales de montaje y a quién? A la torre 3 y al almacén Nombre: Orlando Guerrero y Jhon Fabio Silva Cargo: Servicio al Cliente y Jefe de Almacén y Bodega.																	
31. ¿Quién es el encargado de preparar el material necesario para el montaje? Cargo: Auxiliares de Montaje																	
32. ¿Quién es el encargado de hacer entrega de los materiales para montaje (paneles, artículos eléctricos, entre otros) necesarios para la realización de las actividades? Nombre: Armando de la Ossa Cargo: Supervisor de Montaje y el responsable de la bodega.																	
33. ¿Son entregados a tiempo los materiales utilizados para la realización de las actividades de montaje? Si ☒ No ☐																	
34. ¿Donde se guardan los materiales utilizados en el montaje? Bodega de montaje.																	
35. ¿Cuenta usted con un uniforme para laborar dentro de las instalaciones de la empresa? Si ☒ No ☐																	
36. ¿Su uniforme hace parte de la dotación entregada por la empresa? Si ☒ No ☐																	
37. ¿Utiliza usted equipos de protección personal durante la realización de las actividades de montaje? Si ☒ No ☐																	
38. Señale cuáles de los siguientes equipos de protección personal utiliza usted en su lugar de trabajo: <table border="0"> <tr> <td>Tapones para oídos u orejeras</td> <td>☒</td> <td>Zapatos de seguridad</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>Guantes</td> <td>☒</td> <td>Cascos</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>Tapaboca</td> <td>☐</td> <td>Otros</td> <td>☒</td> </tr> <tr> <td>Gafas de seguridad</td> <td>☐</td> <td>¿Cual? Arnés y faja</td> <td></td> </tr> </table>		Tapones para oídos u orejeras	☒	Zapatos de seguridad	☐	Guantes	☒	Cascos	☐	Tapaboca	☐	Otros	☒	Gafas de seguridad	☐	¿Cual? Arnés y faja	
Tapones para oídos u orejeras	☒	Zapatos de seguridad	☐														
Guantes	☒	Cascos	☐														
Tapaboca	☐	Otros	☒														
Gafas de seguridad	☐	¿Cual? Arnés y faja															

Anexo J. Comunicación del proyecto al personal entrevistado del servicio taquilla



Bucaramanga, 29 de Abril 2009

Señoras
Auditora Interna: Maria Amparo González
Tesorera: Luz Elena Nuñez

Cordial Saludo

Como apoyo a la Dirección Administrativa y Financiera en la definición y documentación de los procedimientos del proceso prestación del servicio es necesaria su colaboración en la recolección de datos a través de cuestionarios.

Los cuestionarios están diseñados para cada funcionario y tienen que ver con labores como: registrar y controlar el ingreso de dineros y visitantes, entrega de boletas y dinero a taquilleros, venta de boletería, planeación y supervisión de las actividades, desarrollo de las actividades, entre otras.

Agradecemos su colaboración.

Atentamente,

LUCIA MANCILLA FLANERMESEY
LUCIA VERONICA MANCILLA F.

Anexo K. Cuestionario del servicio taquilla para la tesorera

CENTRO DE FERIAS, EXPOSICIONES Y EVENTOS DE BUCARAMANGA	
SERVICIO TAQUILLA	
	NOMBRE: Luz Elena Núñez CARGO: Tesorera FECHA: 29 de Abril de 2.009
ACTIVIDADES	
1. ¿Cuáles son las actividades que comprende el servicio de taquilla? Enúncielas Tu Boleta Se encargan de contratar el personal de taquilla, dar el efectivo (\$) de la taquilla, hacer y vender las boletas. CENFER Contratar al personal encargado de las registradoras y vigilar el paso de las personas con su respectiva boleta. Al finalizar el día, se hace el cierre de la taquilla y se reporta el número de personas que ingresaron y el número de boletas vendidas y dinero recibido.	
2. ¿Quién es el encargado de solicitar la boletería? Tu Boleta	
3. ¿A quién se solicita la boletería? Tu Boleta	
4. ¿Diligencia usted algún formato o registro al momento de solicitar la boletería? Si ☐ No ☒	
5. ¿A quién se solicita la suma de dinero asignada como base para el servicio de taquilla? Tu Boleta	
6. ¿Diligencia usted algún tipo de formato o registro al momento de solicitar el dinero base para el servicio de boletería? Si ☐ No ☒ ¿Cuál?	
7. ¿Quién es el encargado de gestionar ante el Banco de la República el cambio de dinero en bajas denominaciones? Tu Boleta	
8. ¿Explique en qué consiste el convenio entre CENFER S.A. y Tu Boleta y su actividad en las taquillas?	

Ellos obtienen un porcentaje del valor de las boletas vendidas.	
9. ¿Con base en que información se realiza la programación del servicio de taquilla en las ferias o eventos que lo requieran? (Definir # de taquillas habilitadas, entre otras) Se tiene en cuenta la programación de la feria, el número de personas que se espera que asistan y según lo acordado en las reuniones pre-feria. Por medio de una carta se informa el horario de la feria o evento y la cantidad de taquillas habilitadas.	
10. ¿Quién es el encargado de realizar la lectura de las registradoras? Personal contratado por Cenfer para encargarse de las registradoras.	
11. ¿Con qué frecuencia se realiza la lectura de las registradoras? Al inicio de la feria o evento ☒ Durante la feria o evento (inicio y cierre diario) ☐ Al finalizar la feria o evento ☒ Otra Opción ☒ ¿Cuál? Cada hora	
12. ¿Diligencia usted algún formato o registro sobre la lectura de las registradoras? Si ☒ No ☐ ¿Cuál? Control de ingreso de visitantes	
13. ¿En qué consiste el proceso que se lleva a cabo con las registradoras? Tomar la lectura de las registradoras y verificar que coincida con el número de boletas vendidas.	
14. En caso de no coincidir la cantidad de boletas vendidas con la lectura de las registradoras. ¿Qué medidas se adoptan en el servicio de taquilla? Auditoria se encarga de tomar las medias respectivas.	
15. ¿Quién es el encargado de dirigir su trabajo y con qué frecuencia lo realiza? Nombre: Claudia Serrano Cargo: Directora Administrativa y Financiera Siempre ☒ Casi siempre ☐ Algunas veces ☐ Casi nunca ☐ Nunca ☐	
16. ¿Quién es el encargado de coordinar su trabajo y con qué frecuencia lo realiza?	

Nombre: Claudia Serrano Cargo: Directora Administrativa y Financiera Siempre ☒ Casi siempre ☐ Algunas veces ☐ Casi nunca ☐ Nunca ☐	
17. ¿Quién es el encargado de revisar su trabajo y con qué frecuencia lo realiza? Nombre: María Amparo González Cargo: Auditora Interna Siempre ☒ Casi siempre ☐ Algunas veces ☐ Casi nunca ☐ Nunca ☐	
18. ¿Diligencia usted algún formato o registro en donde se realice un control a las actividades realizadas por el personal de taquilla? Si ☐ No ☒	
19. ¿Diligencia usted algún tipo de formato o registro para solicitar el personal de taquilla? Si ☒ No ☐ ¿Cuál? Planilla de Requerimiento Humano	
20. ¿Cuáles son las funciones y responsabilidades del personal de taquilla? Vender boletas y recoger dinero. Entregar el cuadre a la taquilla.	
21. ¿Diligencia usted algún formato o registro al finalizar el día cuando se realice el cierre del evento? Si ☒ No ☐ ¿Cuál? Recibo de caja	
22. ¿Qué se hace con el dinero recaudado en la taquilla? El dinero recaudado en taquilla se entrega en tesorería y finalmente se decide si es consignado, se guarda para realizar pagos.	

23. ¿Diligencia usted algún tipo de formato o registro relacionado con el recaudo de dinero en taquilla? Si ☒ No ☐ ¿Cuál? Egreso
24. ¿Qué se hace con las boletas no vendidas? Se entrega en Tesorería el dinero recaudado y se decide si va a la caja fuerte o se consigna.
25. ¿Diligencia usted algún tipo de formato o registro relacionado con las boletas no vendidas? Si ☐ No ☒ ¿Cuál?
26. ¿Qué sugerencias tiene para mejorar el servicio de taquilla? Continuar con el convenio de tu Boleta para el manejo de taquilla sistematizado ya que se ofrece un mejor servicio y tesorería se encarga de controlar.
ASIGNACION DE RECURSOS
27. ¿Cuáles son los elementos utilizados en el servicio de taquilla? Tu Boleta: Computadores, sistema CENFER: Boletería, cambio (\$), urnas, probador de billetes.
28. ¿Quién es el encargado de hacer la entrega de los elementos utilizados en el servicio de taquilla al personal de apoyo? Tu Boleta o Tesorería
29. ¿Cuenta el personal de taquilla con un uniforme para laborar dentro de las instalaciones de la empresa? Si ☒ No ☐ Cuando es contratado por CENFER.

Anexo L. Cuestionario del servicio taquilla para la auditora Interna

CENTRO DE FERIAS, EXPOSICIONES Y EVENTOS DE BUCARAMANGA	
SERVICIO TAQUILLA	
	NOMBRE: María Amparo González CARGO: Auditora interna FECHA: 13 de mayo de 2.009
ACTIVIDADES	
1. ¿Cuáles son las actividades que comprende el servicio de taquilla? Enúncielas Tu Boleta Se encarga de todo lo comprendido en el proceso de taquilla. CENFER se encarga del instalar el servicio de internet y buscar el personal encargado de las registradoras. CENFER Buscar el recurso humano de la taquilla y las registradoras Entregar el sencillo y el dinero base Entrega de boletería Periódicamente recoger el efectivo Efectuar el cierre Entregar las boletas sobrantes	
2. ¿Quién es el encargado de solicitar la boletería? CENFER: La tesorera es la encargada de solicitar la boletería. Tu Boleta: Se encarga de imprimir la boletería que se va vendiendo.	
3. ¿A quién se solicita la boletería? CENFER: Al Jefe de Almacén y Bodega	
4. ¿Diligencia usted algún formato o registro al momento de solicitar la boletería? Si ☒ No ☐ ¿Cual? Requerimiento de boletería	
5. ¿A quién se solicita la suma de dinero asignada como base para el servicio de taquilla? CENFER: Tesorería entrega a cada uno de los taquilleros y firman el egreso.	
6. ¿Diligencia usted algún tipo de formato o registro al momento de solicitar el dinero base para el servicio de boletería? Si ☐ No ☒ ¿Cual? Se guarda como evidencia el egreso.	

7. ¿Quién es el encargado de gestionar ante el Banco de la República el cambio de dinero en bajas denominaciones? CENFER: La tesorera se encarga de gestionar ante el Banco de la República o Banco Popular o algunas veces se guarda el sencillo de tesorería.
8. ¿Explique en qué consiste el convenio entre CENFER S.A. y Tu Boleta y su actividad en las taquillas? Tu Boleta cobra un % por vender la boletería y un valor por cada día de evento + comisión por la venta de boletas.
9. ¿Con base en que información se realiza la programación del servicio de taquilla en las ferias o eventos que lo requieran? (Definir # de taquillas habilitadas, entre otras) Según los datos históricos de la feria o evento en años anteriores.
10. ¿Quién es el encargado de realizar la lectura de las registradoras? El personal de apoyo (registradoras) hace la lectura cada hora Auditoria hace la lectura de las registradoras al iniciar y finalizar el día.
11. ¿Con qué frecuencia se realiza la lectura de las registradoras? Al inicio de la feria o evento ☒ Durante la feria o evento (inicio y cierre diario) ☒ Al finalizar la feria o evento ☒ Otra Opción ☐ ¿Cuál?
12. ¿Diligencia usted algún formato o registro sobre la lectura de las registradoras? Si ☒ No ☐ ¿Cuál? Planilla de control diario para ingreso de expositores y visitantes.
13. ¿En qué consiste el proceso que se lleva a cabo con las registradoras? El personal de las registradoras debe diligenciar la planilla control ingreso de visitantes. Auditoria verifica que el número de boletas vendidas corresponda con el número ingreso de visitantes.
14. En caso de no coincidir la cantidad de boletas vendidas con la lectura de las registradoras. ¿Qué medidas se adoptan en el servicio de taquilla? Suele suceder debido a que algunas personas no ingresan por las registradoras: mujeres embarazadas, personas en silla de ruedas o los coches de los bebés. En ese caso de no coincidir se habla con las registradoras y el personal de logística para averiguar que sucedió.

15. ¿Quién es el encargado de dirigir su trabajo y con qué frecuencia lo realiza? Nombre: Juan Carlos Rincón Liévano Cargo: Gerente Siempre ☒ Casi siempre ☐ Algunas veces ☐ Casi nunca ☐ Nunca ☐ Informe de cada feria o evento.	
16. ¿Quién es el encargado de coordinar su trabajo y con qué frecuencia lo realiza? Nombre: Juan Carlos Rincón Lievano Cargo: Gerente Siempre ☒ Casi siempre ☐ Algunas veces ☐ Casi nunca ☐ Nunca ☐	
17. ¿Quién es el encargado de revisar su trabajo y con qué frecuencia lo realiza? Nombre: Juan Carlos Rincón Lievano Cargo: Gerente Siempre ☒ Casi siempre ☐ Algunas veces ☐ Casi nunca ☐ Nunca ☐	
18. ¿Diligencia usted algún formato o registro en donde se realice un control a las actividades realizadas por el personal de taquilla? Si ☒ No ☐ ¿Cuál? Formato de ingreso y salida del personal temporal	
19. ¿Diligencia usted algún tipo de formato o registro para solicitar el personal de taquilla? Si ☒ No ☐ ¿Cuál? Planilla de Requerimiento Humano	
20. ¿Cuáles son las funciones y responsabilidades del personal de taquilla? Vender la boletería y recaudar el dinero Dar la bienvenida a los clientes Revisar los billetes	

Llenar las planillas correspondientes al servicio de taquilla
21. ¿Diligencia usted algún formato o registro al finalizar el día cuando se realice el cierre del evento? Si ☒ No ☐ ¿Cuál? Reporte por día entrada taquilla
22. ¿Qué se hace con el dinero recaudado en la taquilla? Se guarda en la caja fuerte y de ser posible se realizan pagos o se traslada el dinero por medio de la transportadora de valores.
23. ¿Diligencia usted algún tipo de formato o registro relacionado con el recaudo de dinero en taquilla? Si ☒ No ☐ ¿Cuál? Recibo de caja y factura de las boletas vendidas en el día.
24. ¿Qué se hace con las boletas no vendidas? Tesorería por medio de un acta hace la devolución de la boletería no vendida y posteriormente el Jefe de Almacén y Bodega quema las boletas.
25. ¿Diligencia usted algún tipo de formato o registro relacionado con las boletas no vendidas? Si ☒ No ☐ ¿Cuál? Requerimiento de boletería
26. ¿Qué sugerencias tiene para mejorar el servicio de taquilla? Continuar con el contrato de Tu Boleta ya que ellos asumen la responsabilidad de contratar el personal y manejar el dinero de la taquilla, además responden en caso de algún descuadre. Mejor organización.
ASIGNACION DE RECURSOS
27. ¿Cuáles son los elementos utilizados en el servicio de taquilla? CENFER: Probador de billetes Cajilla de seguridad Camisetas Urnas (registradoras)
28. ¿Quién es el encargado de hacer la entrega de los elementos utilizados en el servicio de taquilla al personal de apoyo? Tesorería solicita al Jefe de Almacén y Bodega los elementos utilizados en el servicio de taquilla.

29. ¿Cuenta el personal de taquilla con un uniforme para laborar dentro de las instalaciones de la empresa?

Si ☒

No ☐

Cuando es contratado por CENFER les presta una camiseta.

**Anexo M. Comunicación del proyecto al personal entrevistado
del servicio adicionales**



Bucaramanga, 4 de Junio 2009

Señores

Servicio al cliente: Orlando Guerrero

Auxiliar de Pabellón: Mauricio Clavijo

Coordinador Operativo: Camilo Espinosa

Cordial Saludo

Como apoyo a la Dirección Administrativa y Financiera en la definición y documentación de los procedimientos del proceso prestación del servicio es necesaria su colaboración en la recolección de datos a través de cuestionarios.

Los cuestionarios están diseñados para cada funcionario y tienen que ver con labores como: inventario de los elementos de adicionales, exhibición de adicionales, planeación y supervisión de las actividades, desarrollo de las actividades, entre otras.

Agradecemos su colaboración.

Atentamente,


LUCIA VERONICA MANCILLA F.

Anexo N. Cuestionario del servicio de adicionales al Coordinador Operativo

CENTRO DE FERIAS, EXPOSICIONES Y EVENTOS DE BUCARAMANGA	
SERVICIO ADICIONALES	
	NOMBRE: Camilo Espinosa CARGO: Coordinador Operativo FECHA: 17 de Junio de 2.009
ACTIVIDADES	
1. ¿Cuáles son las actividades que comprende el servicio de adicionales? Enúncielas Alquiler del mobiliario perteneciente al servicio de adicionales. Guarda equipaje. Venta de minutos, tarjetas prepagos. Venta de artículos de ferretería.	
2. ¿Explique los pasos que se llevan a cabo en el servicio adicionales, cuando se realiza un evento? Enúncielas	
Montaje	
El expositor por medio del guía de pabellón o se dirige directamente al punto de información para solicitar los servicios adicionales. Una vez realizado el pago se hace la entrega de los materiales o mobiliarios.	
Durante el evento	
Los expositores requieren de los servicios adicionales el día del montaje y el primer día del evento. Las reformas por lo general se realizan el día del evento.	
Desmontaje	
Los guías de pabellón reciben los elementos del servicio de adicionales y se hace entrega de la paz y salvo a los expositores.	
3. ¿Diligencia usted algún formato o registro en el servicio de adicionales? Si ☐ No ☒ ¿Cuál?	
4. ¿Sabe usted si las actividades del servicio de adicionales se encuentran explicadas en algún tipo de formato? Si ☐ No ☒	
5. En caso de no alcanzar a terminar las actividades el personal del servicio de adicionales asignadas en un periodo de tiempo determinado:	
Trabaja horas extras	☒
Ingresa más temprano al día siguiente	☐
Otra opción	☐
¿Cuál?	

ASIGNACIÓN DE LOS SERVICIOS ADICIONALES	
6. ¿Quién interactúa con el expositor, con el fin de conocer sus requerimientos para solicitar los servicios adicionales y su respectivo alquiler?	
Cargo: Guía de Pabellón o Punto de Información	
7. ¿A quién se informa sobre los requerimientos y necesidades del expositor relacionadas con el servicio de adicionales?	
Cargo: Servicio al cliente o Punto de información	
8. ¿Cuáles son los servicios adicionales que ofrece la empresa CENFER S.A. para satisfacer las necesidades de sus expositores o clientes?	
Alquiler de mobiliario, materiales de ferretería, venta de minutos y tarjetas prepago.	
9. ¿De qué manera el expositor conoce los servicios adicionales que ofrece la empresa CENFER S.A.?	
Los expositores les preguntan a las asesoras comerciales que otros servicios les ofrece Cenfer.	
10. ¿Cuáles son los pasos a seguir al momento de realizar el pago por los servicios adicionales? (Se hacen reservas con dinero o sin dinero, entre otras)	
En la mayoría de los casos se aceptan reservas con dinero con el fin de apartar el mobiliario.	
11. ¿Quién es el encargado de realizar la entrega de los servicios adicionales?	
Cargo: Servicios adicionales	
12. ¿Son entregados a tiempo los servicios adicionales solicitados por los expositores o clientes?	
Si ☒ No ☐	
13. En qué orden le dan curso a las solicitudes del servicio de adicionales:	
Antes de la feria o evento	☐
Durante el montaje	☒
Durante la feria o evento	☐
Otra opción	☐
¿Cuál?	
14. ¿A quién se le hace entrega de la solicitud de los servicios adicionales?	
Nombre: Mauricio Clavijo o Orlando Guerrero	
Cargo: Guía de pabellón y Servicio al cliente	
15. ¿Diligencia el personal de adicionales o los guías de pabellón algún formato o registro reportando los daños ocasionados a los elementos del servicio de adicionales?	
Si ☒ No ☐	
El guía de pabellón incluye este reporte en el formato entrega de stand.	

16. ¿Quién se encarga de reportar los daños ocasionados a los elementos del servicio de adicionales? Cargo: Guía de pabellón
17. ¿Se tiene un inventario de los elementos del servicio de adicionales? Si ☒ No ☐ Este inventario lo maneja el Jefe de Almacén y Bodega.
18. ¿Cuáles son las dificultades que se presentan en el servicio de adicionales? Hasta el momento el nuevo encargado del servicio adicional (Coordinador operativo) manifiesta que no se han tenido dificultades en el proceso.
19. ¿Qué sugerencias aporta usted para mejorar la prestación del servicio de adicionales? Ofrecer más productos (elementos de ferretería). Crear un formato para conocer los productos que tienen mayor demanda por parte de los expositores.

Anexo Ñ. Cuestionario del servicio de adicionales para servicio al cliente

CENTRO DE FERIAS, EXPOSICIONES Y EVENTOS DE BUCARAMANGA	
SERVICIO ADICIONALES	
	NOMBRE: Orlando Guerreo CARGO: Servicio al Cliente o Punto de Información FECHA: 4 de Junio de 2.009
ACTIVIDADES	
1. ¿Cuáles son las actividades que comprende el servicio de adicionales? Enúncielas Alquiler de elementos y mobiliarios utilizados en los stands (escritorios, sillas, mesas, mallas, racks, estanterías, etc.) Venta de minutos, tarjetas prepago, guarda equipaje. Enlace para ubicar personal de montaje y eléctrico, guías de pabellón.	
2. ¿Explique los pasos que se llevan a cabo en el servicio adicionales, cuando se realiza un evento? Enúncielas	
Montaje	
Dotar la torre utilizada como punto de información (ubicar elementos en mostrarios). Alquiler y venta de materiales (tornillos, cinta, malla, nylon, extensiones, cinta aislante, convertidores, bombillos). Informar al bodeguero los requerimientos del expositor.	
Durante el evento	
Venta de minutos y tarjetas prepagos. Guardar equipaje. Coordinar a los guías de pabellón. Atender inquietudes y autorizaciones de los expositores.	
Desmontaje	
Recibir los elementos pertenecientes al servicio de adicionales. Recoger modems, shock (luces) y red inalámbrica. Verificar el estado de los elementos al momento de la entrega. Cuadrar el inventario y el dinero en tesorería por concepto de alquiler y venta de los servicios adicionales.	
3. ¿Quién es el encargado de coordinar su trabajo y con qué frecuencia lo realiza? Nombre: Camilo Espinosa Cargo: Coordinador Operativo Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca ☒ ☐ ☐ ☐ ☐	

4. ¿Quién es el encargado de revisar su trabajo y con que frecuencia lo realiza? Nombre: Camilo Espinosa y María Amparo González Cargo: Coordinador Operativo Siempre ☒ Casi siempre ☐ Algunas veces ☐ Casi nunca ☐ Nunca ☐	
5. ¿Diligencia usted algún formato o registro en el servicio de adicionales? Si ☒ No ☐ ¿Cuál? Solicitud y reserva de servicios adicionales, alquiler de servicios adicionales, recibos de caja, control de equipaje.	
6. ¿Sabe usted si las actividades del servicio de adicionales se encuentran explicadas en algún tipo de formato? Si ☒ No ☐ ¿Cuál? Formato de entrega del stand.	
7. ¿Cuál es su horario de trabajo? Según el horario del evento. Debe estar en el punto de información antes del ingreso de los expositores y a la salida de los expositores.	
8. En caso de no alcanzar a terminar las actividades del servicio de adicionales asignadas en un periodo de tiempo determinado usted: Trabaja horas extras ☒ Ingresa más temprano al día siguiente ☒ Otra opción ☐ ¿Cuál?	
ASIGNACIÓN DE LOS SERVICIOS ADICIONALES	
9. ¿Quién interactúa con el expositor, con el fin de conocer sus requerimientos para solicitar los servicios adicionales y su respectivo alquiler? Cargo: Asesoras Comerciales, Guías de pabellón o directamente el Punto de Información.	
10. ¿A quién se informa sobre los requerimientos y necesidades del expositor relacionadas con el servicio de adicionales? Nombre: Orlando Guerrero Cargo: Servicio al Cliente	
11. ¿Quién es el encargado de responder las solicitudes del servicio adicionales diligenciadas por Internet?	

Nombre: Jhon Fabio Silva y Gissela Rodríguez Cargo: Jefe de Bodega y Almacén													
12. ¿Cuáles son los servicios adicionales que ofrece la empresa CENFER S.A. para satisfacer las necesidades de sus expositores o clientes? Alquiler: televisor, Internet, luz monofásica y bifásica, etc. Todos los elementos alquilados en el servicio adicionales se encuentran especificados en los formatos: Solicitud y reserva de servicios adicionales. Alquiler de servicios adicionales.													
13. ¿De qué manera el expositor conoce los servicios adicionales que ofrece la empresa CENFER S.A.? Los Guías de Pabellón, asesoras comerciales o directamente en el punto de información, comunican a los expositores sobre los servicios adicionales que ofrece la empresa.													
14. ¿Cuáles son los pasos a seguir al momento de realizar el pago por los servicios adicionales? (Se hacen reservas con dinero o sin dinero, entre otras) Se pueden realizar reservas con o sin dinero, pero se debe cancelar antes de hacerse la entrega de los materiales, elementos o mobiliarios del servicio de adicionales. Estos elementos se pueden solicitar por Internet, por teléfono o personalmente en el punto de información.													
15. ¿Quién es el encargado de realizar la entrega de los servicios adicionales? Nombre: Orlando Guerrero Cargo: Servicio al Cliente y Servicios Adicionales.													
16. ¿Son entregados a tiempo los servicios adicionales solicitados por los expositores o clientes? Si ☒ No ☐													
17. En qué orden le dan curso a las solicitudes del servicio de adicionales: <table style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 40%;">Antes de la feria o evento</td> <td style="width: 10%;">☐</td> <td style="width: 50%;"></td> </tr> <tr> <td>Durante el montaje</td> <td>☒</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Durante la feria o evento</td> <td>☒</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Otra opción</td> <td>☐</td> <td></td> </tr> </table> ¿Cuál?		Antes de la feria o evento	☐		Durante el montaje	☒		Durante la feria o evento	☒		Otra opción	☐	
Antes de la feria o evento	☐												
Durante el montaje	☒												
Durante la feria o evento	☒												
Otra opción	☐												
18. ¿A quién se le hace entrega de la solicitud de los servicios adicionales? Nombre: Orlando Guerrero Cargo: Servicio al Cliente													

19. ¿Se diligencia algún formato o registro reportando los daños ocasionados a los elementos del servicio de adicionales? Si ☒ No ☐ Por medio de una carta se reportan los daños ocasionados y su respectivo cobro.
20. ¿Quién se encarga de reportar los daños ocasionados a los elementos del servicio de adicionales? Nombre: Orlando Guerrero Cargo: Servicio al Cliente
21. ¿Se tiene un inventario de los elementos del servicio de adicionales? Si ☒ No ☐ El Jefe de Almacén y Bodega tiene el inventario de los elementos del servicio de adicionales.
22. ¿Cuáles son las dificultades que se presentan en el servicio de adicionales? Las dificultades se presentan en algunas ferias como: Asoinduncals y EIMI. Debido a que estas ferias son muy grandes y acogen a muchos expositores se presentan demoras porque a última hora los expositores solicitan los elementos. Falta de personal para apoyar la parte eléctrica y de montaje en el primer día del evento. Solicitar con anterioridad los materiales que se venderán en el punto de información y exigir cumplimiento en la entrega por parte de los proveedores.
23. ¿Qué sugerencias aportaría usted para mejorar la prestación del servicio de adicionales? Tener un catalogo en donde se ofrezcan los elementos que pertenecen a los servicios adicionales. Adecuar la torre 3 destinada como punto de información en un estilo de punto de venta, de manera que sea más agradable a la vista. Mantener un inventario de reserva de manera que el punto de información siempre se encuentre abastecido. Cumplimiento de los proveedores en la entrega de los elementos de adicionales destinados para su venta. Contar con el personal suficiente y disponible para el servicio de adicionales o reformas. Se podría contratar según el tamaño de la feria o evento a 4 personas: 2 encargadas de servicios adicionales y 2 en reformas.

Anexo O. Cuestionario del servicio adicional para el guía de pabellón

CENTRO DE FERIAS, EXPOSICIONES Y EVENTOS DE BUCARAMANGA	
SERVICIO ADICIONALES	
	NOMBRE: Mauricio Clavijo CARGO: Guía o Auxiliar de Pabellón FECHA: 17 de Junio de 2.009
ACTIVIDADES	
1. ¿Cuáles son las actividades que comprende el servicio de adicionales? Enúncielas Alquiler de servicios adicionales. Venta de minutos, tarjetas prepago y materiales. Alquiler de instalaciones eléctricas, servicios como: agua, luz, teléfono, internet, entre otros.	
2. ¿Explique los pasos que se llevan a cabo en el servicio adicionales, cuando se realiza un evento? Enúncielas	
Montaje Los expositores conocen la torre 3 en donde se ubica el punto de información y se adquieren los servicios realizando previamente un pago. El auxiliar de pabellón hace entrega de los servicios adicionales.	
Durante el evento Los expositores adquieren los servicios de adicionales.	
Desmontaje Se reciben y revisan los elementos pertenecientes a los servicios adicionales. Se expide el paz y salvo. Almacenar el mobiliario en la bodega.	
3. ¿Quién es el encargado de coordinar su trabajo y con qué frecuencia lo realiza? Nombre: Camilo Espinosa Cargo: Coordinador Operativo Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca ☒ ☐ ☐ ☐ ☐	
4. ¿Quién es el encargado de revisar su trabajo y con que frecuencia lo realiza? Nombre: Camilo Espinosa Cargo: Coordinador Operativo Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca ☒ ☐ ☐ ☐ ☐	

5. ¿Diligencia usted algún formato o registro en el servicio de adicionales? Si ☒ No ☐ ¿Cuál? Formato entrega de stand y servicios adicionales
6. ¿Sabe usted si las actividades del servicio de adicionales se encuentran explicadas en algún tipo de formato? Si ☒ No ☐ ¿Cuál? Alquiler de servicios adicionales
7. ¿Cuál es su horario de trabajo? El horario varía según el evento. El ingreso se debe hacer mínimo una hora antes de dar inicio al evento y la salida es hasta finalizar el evento.
8. En caso de no alcanzar a terminar las actividades del servicio de adicionales asignadas en un periodo de tiempo determinado usted: Trabaja horas extras ☒ Ingresa más temprano al día siguiente ☐ Otra opción ☐ ¿Cuál?
ASIGNACIÓN DE LOS SERVICIOS ADICIONALES
9. ¿Quién interactúa con el expositor, con el fin de conocer sus requerimientos para solicitar los servicios adicionales y su respectivo alquiler? Cargo: Guía o Auxiliar de Pabellón
10. ¿A quién se informa sobre los requerimientos y necesidades del expositor relacionadas con el servicio de adicionales? Nombre: Orlando Guerrero Cargo: Servicio al Cliente o Punto de Información
11. ¿Quién es el encargado de responder las solicitudes del servicio adicionales diligenciadas por Internet? Nombre: Orlando Guerrero Cargo: Servicio al Cliente
12. ¿Cuáles son los servicios adicionales que ofrece la empresa CENFER S.A. para satisfacer las necesidades de sus expositores o clientes? Servicios: internet, agua, luz, teléfono. Mobiliario Alquiler del montacargas. Venta de minutos, tarjetas prepago y materiales de ferretería (tornillos, mallas, cintas). Puntos eléctricos. Guarda equipaje.

13. ¿De qué manera el expositor conoce los servicios adicionales que ofrece la empresa CENFER S.A.? Dirigiéndose directamente a la torre 3 donde funciona el punto de información.
14. ¿Cuáles son los pasos a seguir al momento de realizar el pago por los servicios adicionales? (Se hacen reservas con dinero o sin dinero, entre otras) Se debe realizar el pago antes para ser entregados los servicios adicionales.
15. ¿Quién es el encargado de realizar la entrega de los servicios adicionales? Cargo: Servicios Adicionales y el encargado de la bodega de adicionales
16. ¿Son entregados a tiempo los servicios adicionales solicitados por los expositores o clientes? Si ☒ No ☐
17. En qué orden le dan curso a las solicitudes del servicio de adicionales: Antes de la feria o evento ☐ Durante el montaje ☒ Durante la feria o evento ☒ Otra opción ☐ ¿Cuál?
18. ¿A quién se le hace entrega de la solicitud de los servicios adicionales? Nombre: Orlando Guerrero Cargo: Servicio al Cliente
19. ¿Se diligencia algún formato o registro reportando los daños ocasionados a los elementos del servicio de adicionales? Si ☒ No ☐ ¿Cuál? Formato alquiler de servicios adicionales (observaciones).
20. ¿Quién se encarga de reportar los daños ocasionados a los elementos del servicio de adicionales? Cargo: Guía o Auxiliar de Pabellón
21. ¿Se tiene un inventario de los elementos del servicio de adicionales? Si ☒ No ☐
22. ¿Cuáles son las dificultades que se presentan en el servicio de adicionales? Congestionamientos al momento de solicitar los servicios adicionales (algunas ferias). Guía de Pabellón debe solo atender a los expositores y no actividades de montaje. Encargado de la bodega de adicionales no debe manejar actividades montaje.

23. ¿Qué sugerencias aportaría usted para mejorar la prestación del servicio de adicionales?

Arreglar la torre 3 como un punto de venta.

Solucionar el inconveniente con el montacargas.

Tener los materiales necesarios a la venta cuando los expositores los requieran.

Mejorar el estado de las zorras en las que se transporta el material.

**Anexo P. Comunicación del proyecto al personal entrevistado
del servicio de acreditaciones**



Bucaramanga, 25 de Junio 2009

Señor
Coordinador de Sistemas: Alejandro Suárez

Cordial Saludo

Como apoyo a la Dirección Administrativa y Financiera en la definición y documentación de los procedimientos del proceso prestación del servicio es necesaria su colaboración en la recolección de datos a través de cuestionarios.

Los cuestionarios están diseñados para cada funcionario y tienen que ver con labores como: obtención del listado de expositores confirmados, base de datos de expositores, acreditaciones adicionales, entre otras.

Agradecemos su colaboración.

Atentamente,


LUCIA VERONICA MANCILLA F.

Anexo Q. Cuestionario del servicio acreditaciones al coordinador de sistemas

CENTRO DE FERIAS, EXPOSICIONES Y EVENTOS DE BUCARAMANGA	
SERVICIO ACREDITACIONES	
	NOMBRE: Alejandro Suárez CARGO: Coordinador de Sistemas FECHA: 25 de Junio 2.009
ACTIVIDADES	
1. ¿Cuáles son las actividades que comprende el servicio de acreditaciones? Enúncielas a. Definir el número de acreditaciones por expositor. b. Definir el tipo de acreditación (código de barra o huella digital). c. En caso de utilizarse el código de barras, es necesario que se haga entrega de las escarapelas con anticipación para imprimir el código de barra. d. Solicitar el listado de empresas o participantes al evento. e. Registrar los datos de los acreditados en el software. f. Activar al expositor con el código de barra el día del montaje, presentando el paz y salvo de entrada. g. Controlar junto a la taquilla el ingreso de expositores al evento. h. Entregar informes del servicio acreditaciones.	
2. ¿Qué aspectos se tienen en cuenta al definir el número de acreditaciones por stand? En la reunión pre-feria se determina el número de acreditaciones por stand y de inmediato se informa al Coordinador de Sistemas.	
3. ¿Qué aspectos se tienen en cuenta para definir el valor de la acreditación adicional? Se decide en la reunión pre-feria el valor de la acreditación adicional.	
4. ¿Quién es el encargado de definir el valor de la acreditación adicional? No sabe.	
5. ¿Quién es el encargado de elaborar la relación de expositores confirmados? Cargo: Asistente de la Directora encargada de la feria o evento.	
6. ¿Diligencia usted algún formato o registro del servicio de acreditaciones? Si ☒ No ☐ ¿Cuál? Formato de acreditación adicional	
7. ¿Quién determina el sistema de acreditación que se va a utilizar? Nombre: Alejandro Suárez Cargo: Coordinador de Sistemas	
8. ¿Cuál es la metodología del sistema de acreditación? (Describa el software)	

El software utilizado se conoce como Acreditación Cenfer y puede ser utilizado de dos maneras: código de barras y huella digital. Se registra: evento, empresa, expositores y se asignan a cada evento. Finalmente se toma una foto para la modalidad de código de barras.
9. ¿Cuál es la metodología utilizada en el sistema manual de acreditación? (uso de brazaletes) Para el uso de brazaletes se debe diligenciar un formato llamado planilla control de ingreso para acreditaciones, presentar el paz y salvo y entregar el brazalete sin broche.
10. ¿Quién es el encargado de diseñar el formato de acreditaciones que se utiliza en las ferias o eventos? Cargo: Auditor Interno (anterior)
11. ¿Quiénes se encargan de registrar las empresas o personas naturales en el sistema de acreditación? Sistema manual (uso de brazaletes) Nombre: Alejandro Suárez Cargo: Coordinador de Sistemas Software Cargo: personal de apoyo del servicio acreditaciones.
12. ¿Quiénes son los encargados de diligenciar los datos registrados en las escarapelas? El expositor diligencia los datos en la escarapela y el personal de apoyo del servicio acreditaciones digita los datos en el software.
13. ¿Quién es el encargado de tramitar la solicitud de acreditación adicional? Nombre: Maria Amparo González Cargo: Auditora Interna
14. ¿Quién es el encargado de solicitar el personal de apoyo para el servicio de acreditaciones? Nombre: Luz Elena Núñez Cargo: Tesorera
15. ¿Qué sugerencias propone para el servicio de acreditaciones con el fin de mejorar la prestación del servicio durante las ferias o eventos? Modificar la planilla control ingreso y acreditaciones. Contratar personal capacitado en el manejo de equipos de cómputo. Tener la cantidad de personal necesaria y los elementos suficientes para prestar un mejor servicio teniendo en cuenta el tamaño de la feria o evento.

ASIGNACIÓN DE LOS SERVICIOS ACREDITACIONES	
16. ¿Cuáles son los elementos utilizados en el servicio de acreditaciones?	Computador, lector de código de barras y huella digital, escritorios, sillas, instalación punto de energía y red, extensiones eléctricas, multitomas muebles y sillas, carpas.
20. ¿Quién es el encargado de realizar la entrega de los elementos utilizados en el servicio de acreditaciones al personal de apoyo?	El Coordinador Operativo es quien recibe por parte de un proveedor externo los equipos de cómputo. El Coordinador de Sistemas hace la entrega de los elementos a los encargados de los servicios adicionales.
21. ¿Cuenta el personal de acreditaciones con un uniforme para laborar dentro de las instalaciones de la empresa?	Si ☐ No ☒
17. ¿Entrega usted informes relacionados con el servicio de acreditaciones?	Si ☒ No ☐ Los informes de acreditaciones son presentados a la Directora Administrativa y Financiera y a la Directora del evento.

**Anexo R. Comunicación del proyecto al personal entrevistado
del servicio de vigilancia**



Bucaramanga, 25 de Agosto 2009

Señor
Coordinador operativo: Camilo Andrés Espinosa

Cordial Saludo

Como apoyo a la Dirección Administrativa y Financiera en la definición y documentación de los procedimientos del proceso prestación del servicio es necesaria su colaboración en la recolección de datos a través de cuestionarios.

El cuestionario está diseñado para cada funcionario y tienen que ver con labores como: seguridad, logística, puesto de mando unificado, plan de emergencias, planeación y supervisión de las actividades, desarrollo de actividades, entre otras.

Agradecemos su colaboración.

Atentamente,

LUCIA MANCILLA FLANIERMESEJ.
LUCIA VERONICA MANCILLA F.

Anexo S. Cuestionario del servicio vigilancia al coordinador de operativo

CENTRO DE FERIAS, EXPOSICIONES Y EVENTOS DE BUCARAMANGA	
SERVICIO VIGILANCIA	
	NOMBRE: Camilo Espinosa CARGO: Coordinador Operativo FECHA: 27 de Agosto 2.009
ACTIVIDADES	
1. ¿Describa el proceso para seleccionar al proveedor del servicio de vigilancia permanente y adicional? Al momento de seleccionar el proveedor del servicio de vigilancia permanente y adicional se tiene en cuenta lo siguientes aspectos: trayectoria de la empresa de vigilancia privada, formación del personal de vigilancia, costo del servicio y el cuadro comparativo de cotizaciones en donde se evalúa la propuesta frente a otros proveedores del mismo servicio.	
2. ¿Cuáles son las actividades que realiza el personal de vigilancia permanente en el recinto ferial? 1. Anunciar a todos los visitantes que ingresen al recinto ferial 2. Velar por la seguridad de las instalaciones físicas del recinto ferial 3. Velar por la seguridad de los funcionarios y visitantes que ingresan al recinto ferial 4. Recibir la correspondencia 5. Préstamo de llaves a los funcionarios de Cenfer 6. Cerrar las puertas de vidrio, portones, puertas de persiana, portones de entrada y salida del recinto ferial. 7. Hacer rondas al momento de recibir el turno y en las noches	
3. ¿Cuáles son los elementos utilizados por el personal de vigilancia permanente? Cenfer: Radio Talkabout T5920 utilizado durante las ferias o eventos Empresa de vigilancia: Uniformes Radio teléfono Linterna Armamento Tonfa	
4. ¿Quién se encarga de supervisar las actividades del servicio de vigilancia permanente? La empresa de vigilancia privada envía a un supervisor a vigilar las actividades del personal. Nombre: Camilo Espinosa Cargo: Coordinador Operativo Siempre ☒ Casi siempre ☐ Algunas veces ☐ Casi nunca ☐ Nunca ☐	

5. ¿Cuáles son las actividades que realiza el personal de vigilancia adicional o logística cuando hay eventos en las instalaciones de la empresa? Enúncielas
Montaje 1. Abrir puertas y portones 2. Controlar el ingreso de expositores y mercancías al recinto ferial 3. Requisar a todo el personal antes de su ingreso a las instalaciones de la empresa 4. Responder por los objetos, mercancías de los expositores y del recinto ferial 5. Reportar los daños o pérdidas
Durante el evento 1. Controlar el ingreso de expositores, visitantes con su respectiva boleta y su paso por la registradoras 2. Requisar a todo el personal antes de su ingreso a las instalaciones de la empresa 3. Restringir el ingreso de armas, licores, bebidas y alimentos 4. Controlar el ingreso de visitantes a sitios restringidos 5. Abrir el portón de salida y no permitir el ingreso de nadie 6. Responder por los objetos, mercancías de los expositores y del recinto ferial 7. Reportar los daños o pérdidas
DesMontaje 1. Abrir puertas y portones 2. Controlar el ingreso de expositores y mercancías al recinto ferial 3. Requisar a todo el personal antes de su ingreso a las instalaciones de la empresa 4. Responder por los objetos, mercancías de los expositores y del recinto ferial 5. Reportar los daños o pérdidas 6. Solicitar el paz y salvo a los expositores
6. ¿Qué información se tiene en cuenta para realizar la programación del servicio de vigilancia adicional o logística? Ficha técnica de la feria o evento Formato de requerimientos técnicos Plano de la feria o evento
7. ¿Quién es el encargado de realizar la programación del servicio de vigilancia adicional o logística? Nombre: Camilo Espinosa Cargo: Coordinador Operativo
8. ¿En qué consiste el plan de emergencia y quién lo realiza? El plan de emergencia se envía 8 días antes del evento a la secretaría de gobierno de la alcaldía de Girón, es diligenciado por el coordinador operativo o el organizador del evento. En este documento se especifica datos como: horario de la feria o evento, cronograma de actividades y plan de acción. Nombre: Camilo Espinosa

Cargo: Coordinador Operativo y el organizador del evento	
9. ¿Cuál es el proceso que se lleva a cabo para dar cumplimiento a los requisitos legales relacionados con la vigilancia, logística y seguridad para las ferias o eventos que se lleven a cabo en el recinto ferial? 1. Conocer la ficha técnica de la feria y el formato de requerimiento técnicos 2. Hacer el plan de emergencia 3. Obtener los paz y salvos de bomberos, cruz roja, defensa civil, policía 4. Definir la cantidad de personal de logística necesario para la feria 5. Contratar el servicio de enfermería 6. Instalar el puesto de mando unificado (P.M.U) Esta proceso se lleva a cabo cuando es un evento de Cenfer, de lo contrario el organizador del evento debe tramitar los requisitos legales directamente.	
10. ¿Quiénes conformar el PMU (puesto de mando unificado)? Un representante de cada una de las partes: policía, cruz roja, bomberos, logística y Cenfer	
11. ¿Diligencia usted algún formato o registro en donde se realice un control a las actividades realizadas por el personal de vigilancia adicional o logística? Si ☐ No ☒ ¿Cuáles?	
12. ¿Sabe usted si las actividades desempeñadas por el personal de vigilancia adicional o logística se encuentran explicadas en algún tipo de formato? Si ☐ No ☒ ¿Cuáles?	
13. ¿Quién es el encargado de supervisar las actividades pertenecientes al servicio de vigilancia adicional o logística y con qué frecuencia lo realiza? Nombre: Camilo Espinosa Cargo: Coordinador Operativo Siempre ☒ Casi siempre ☐ Algunas veces ☐ Casi nunca ☐ Nunca ☐	
14. ¿Quién es el encargado de solicitar el personal de apoyo para las actividades del servicio de vigilancia adicional o logística? Nombre: Camilo Espinosa Cargo: Coordinador Operativo	