

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

**Propuesta de Manual de procedimientos Administrativo de eventos híbridos y/o
presenciales en el Auditorio RNL para la oficina de protocolo y eventos de la Universidad
Sergio Arboleda sede Santa Marta**

**PRESENTADO POR:
Maria Cristina Romero Garcia
Código:
2017116094**

**PRESENTADO A:

Ing. Manuel J. Campuzano PhD
Tutor de prácticas profesionales**

**Santiago Lopez Bustamante
Jefe inmediato**

**UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA FACULTAD DE INGENIERÍA
Ingeniería Industrial**

Fecha de entrega: 10/03/2022

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

Contenido

1. PRESENTACIÓN	4
2 OBJETIVOS Y/O FUNCIONES.....	5
2.1 <i>Objetivo General</i>	5
2.2 <i>Objetivos Específicos</i>	5
2.3 <i>Funciones del practicante en la organización</i>	5
3. JUSTIFICACIÓN	6
4. GENERALIDADES DE LA EMPRESA.....	7
4.1 <i>Descripción</i>	7
4.2 <i>Localización</i>	7
4.2.1 <i>Súper localización</i>	8
4.2.2 <i>Macro localización</i>	8
4.2.3 <i>Micro localización</i>	9
4.3 <i>Organigrama</i>	9
4.4 <i>Planeación estratégica</i>	10
4.4.1 <i>Misión</i>	10
4.4.2 <i>Visión</i>	10
4.4.3 <i>Política de calidad</i>	10
4.4.3.1 <i>Objetivos de calidad</i>	10
4.4.3.2 <i>Ciclo PHVA</i>	12
5. SITUACIÓN ACTUAL	13
6. BASES TEÓRICAS RELACIONADAS	15
6.1 <i>El ciclo PHVA</i>	15
6.2 <i>Diagrama de Ishikawa</i>	16
6.3 <i>Manual Administrativo</i> :.....	17
6.3.2 <i>Clasificación de los manuales</i>	18
6.3.2.1 <i>Por su naturaleza o área de aplicación</i>	18
6.3.2.2 <i>Por su contenido</i>	18
6.3.2.3 <i>Por su ámbito</i>	22
6.4 <i>Diagramas de Flujo</i>	23

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

7. DESARROLLO DE ACTIVIDADES.....	25
7.1 FASE I: Evaluación del estado actual de la oficina	25
7.2 FASE 2: Determinar el paso a paso de los eventos presenciales e híbridos.....	26
7.3 FASE 3: Establecer un flujograma de las tareas que se llevan a cabo en la organización del evento híbrido y/o presencial.....	30
7.4 FASE 4: Establecer un paso a paso para disminuir imprevistos y mejorar la labor de la oficina de protocolo y eventos en las intervenciones de los eventos híbridos y/o presenciales.....	36
8. CRONOGRAMA	39
9. CONCLUSIONES Y LÍNEAS FUTURAS.....	40
10. BIBLIOGRAFIA	41
ANEXOS	42

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

1. PRESENTACIÓN

El presente proyecto pretende mejorar significativamente los procedimientos de las actividades que se dan al interior de la oficina de protocolo para asegurar el buen manejo y su correcto funcionamiento; desde la planificación, ejecución hasta el cierre de eventos híbridos y presenciales realizados al interior de las instalaciones de la sede centro, exactamente en el Auditorio RNL de la universidad.

Al ser una Universidad de alto renombre y con los espacios logísticos suficientemente amplios para un número considerable de asistentes es constantemente utilizada para la realización de grandes y medianos eventos relacionados con la misma institución o por personas externas a ella, por lo anterior la logística que se debe llevar a cabo para cumplir con los estándares de calidad impuestos por la institución y el solicitante, de lo cual el departamento de comunicación y protocolo están a cargo desde el inicio hasta la finalización del mismo. Actualmente no se cuenta con un manual el cual facilite la comprensión de todos los lineamientos necesarios para la organización de eventos, por lo tanto, aumentan las probabilidades de imprevistos y fallas en su ejecución.

Por lo tanto, con la ejecución de este proyecto se busca implementar un manual de procedimientos el cual muestre de manera secuencial y detallada cada una de las funciones, tareas operativas y de control de la oficina de protocolo y eventos, en el cual también se pueda definir las funciones y responsabilidades del personal que interviene en la ejecución de un evento y al mismo tiempo estandarizar las actividades realizadas constantemente. Por lo anterior se espera que en los próximos años este manual facilite la comprensión de las tareas a los aprendices de la oficina de protocolo y a su vez, aumente los estándares de calidad del área de Comunicaciones y Protocolo.

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

2 OBJETIVOS Y/O FUNCIONES

2.1 *Objetivo General*

Establecer un manual de procesos para la oficina de protocolo y eventos (PyE) de la Universidad Sergio Arboleda sede Santa Marta para garantizar su correcto funcionamiento, la adecuada planificación y ejecución de los eventos híbridos y presenciales en el Auditorio RNL.

2.2 *Objetivos Específicos*

1. Determinar la situación actual de la oficina de Protocolo y Eventos de la Universidad Sergio Arboleda sede Santa Marta.
2. Definir las tareas propias que se deben realizar en un evento híbrido y/o presencial.
3. Establecer un flujograma de las tareas que se llevan a cabo en la organización del evento híbrido y/o presencial.
4. Proponer un manual de procedimientos para el área de protocolo y eventos.

2.3 *Funciones del practicante en la organización*

1. Manejo de informes y control de Bioseguridad para la Alternancia académica.
2. Asistencia y verificación de controles de bioseguridad en ambos campus
3. Manejo de formatos y sus procesos de calidad
4. Manejo administrativo de la información bajo herramientas de office
5. Apoyo en la logística de eventos e implementación de la bioseguridad en ellos.
6. Presupuestos para eventos incluyendo normas y elementos de bioseguridad para el desarrollo de los mismos.

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

3. JUSTIFICACIÓN

La Universidad Sergio Arboleda posee un mapa de procesos y diferentes dependencias que le permiten su funcionamiento, la razón de ser de este, es poder brindar excelencia y calidad para lo cual se estableció un sistema de gestión de calidad. Una parte fundamental de este sistema es que los procedimientos, tareas y directrices estén documentadas, lo que implica una gestión documental de la organización en todas las dependencias.

Actualmente la oficina de protocolo y eventos cuenta con dos cargos; el cargo de coordinador, el cual se encarga de dirigir, planificar y ejecutar los eventos, además de integrar diferentes áreas para su ejecución; y un aprendiz el cual lo asiste y/o apoya en cada una de las funciones que tiene el coordinador.

Por otra parte, para la Universidad Sergio Arboleda sede Santa Marta la calidad en sus eventos marca un valor agregado de suma importancia para su célebre nombre, como para los asistentes de la comunidad sergista y personas externas a la institución, por esta razón a través del manual de procesos se detallará el procedimiento completo de la organización de eventos internos y externos que se realizan al interior de las sedes centro y troncal de la universidad, es decir, contar con un manual de procedimientos genera ventajas a la institución o unidad administrativa para la que se diseña, y en especial para el empleado, ya que le permite cumplir en mejor tiempo con sus objetivos particulares, y utilizar los mejores medios, para así contribuir a los objetivos institucionales. (Vergara, 2017).

Una vez elaborado el manual, servirá como una herramienta de aplicación tanto para la institución de donde se obtuvo la información para el mejoramiento de los procesos dentro de la misma y para la aplicación en cualquier otro lugar que se desarrolle la actividad de organización de eventos, además, se dejará por escrito y/o documentado los pasos a realizar para ejecutar dicho proceso, no dejando ningún aspecto de lado con fin de no dar lugar a la suposición y a los posibles errores. (Villafuerte Villavicencio, 2014).

Por lo tanto, la implementación del manual aportaría al cumplimiento de la gestión de calidad y a su vez sería una herramienta guía al aprendiz y futuros aprendices de la oficina, el cual se deberá revisar periódicamente según las mejoras realizadas a lo largo del proceso y por ende se actualice con los cambios que se vayan aplicando.

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

4. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

4.1 Descripción



La universidad Sergio Arboleda es una institución de educación superior, de carácter privado, con la misión de formar profesionales en las diversas modalidades del saber, con principios cristianos-humanísticos, idóneos para la ciencia, la investigación y la cultura, con sentido social y alta proyección hacia la comunidad nacional e internacional.

La fundación de la Universidad Sergio Arboleda, Santa Marta, se da en el año de 1994. Desde ese momento, la Seccional ha centrado todos sus esfuerzos en una formación personal y profesional con calidad, por lo que se hizo merecedora de la Acreditación Institucional de Alta Calidad Multicampus, otorgada por el Ministerio de Educación Nacional, a través de la Resolución 003659 del 5 de abril de 2019, con una vigencia de 6 años. Este reconocimiento ratifica la excelencia de los procesos académicos y administrativos, no solo de Bogotá, sino también de sus sedes en Santa Marta y Barranquilla.

Actualmente la Universidad Sergio Arboleda, Seccional Santa Marta, ofrece nueve programas de pregrado: Derecho; Comunicación Social y Periodismo; Administración de Empresas; Marketing y Negocios Internacionales; Finanzas y Comercio Exterior; Contaduría Pública, Psicología, Ingeniería Industrial y Diseño Digital.

Esta Alma Mater, a lo largo de 25 años de fundación, se ha comprometido con la formación de profesionales integrales, dispuestos a aportar al sector social y económico del país. La Institución se caracteriza por formar profesionales con grandes capacidades intelectuales y de gestión, aspectos que sin duda representarán mejoras para el progreso de la Región.

NIT: 8 6 0 3 5 1 8 9 4-3

Rector sede Santa Marta: Doctor Alfredo Méndez Alzamora

Página web: <https://www.usergioarboleda.edu.co/santamarta/>

4.2 Localización

4.2.1 Súper localización

Colombia

Figura 4.2.1

Ubicación de Colombia en el Mapamundi



Fuente: <https://mapamundial.co/m/mapadeColombia>

4.2.2 Macro localización

Región caribe, departamento del Magdalena

Figura 4.2.2

Región Caribe, señalando el departamento del Magdalena



Fuente: <https://el-mejor-turismo-colombiano.jimdofree.com/regi%C3%B3n-caribe/>

4.2.3 Micro localización

Santa Marta, Calle 18# 14 A- 18

9

Figura 4.2.3

Ubicación de la Universidad Sergio Arboleda en la Ciudad de Santa Marta



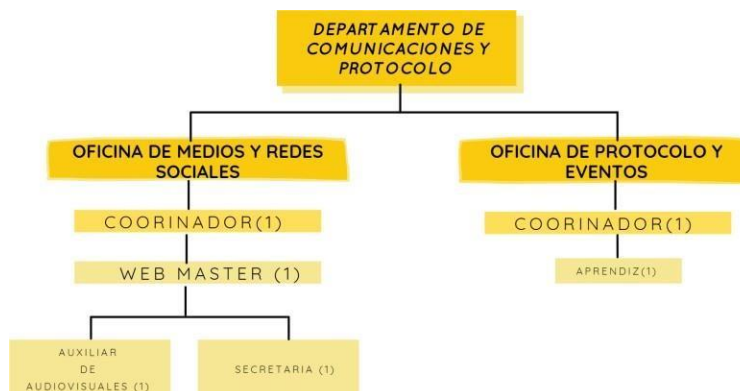
Fuente: Google Maps y <https://comisiondelaverdad.co/en-los-territorios/despliegue-territorial/caribe-insular>

4.3 Organigrama

En el organigrama se observa con mayor detalle la estructura organizacional del departamento de comunicaciones y protocolo de la universidad Sergio Arboleda sede Santa Marta y a continuación se observa la descripción minuciosa de los procesos a intervenir.

Figura 4.3

Organigrama del departamento de comunicaciones y protocolo



Fuente: Elaboración propia

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

4.4 Planeación estratégica

4.4.1 Misión

La Universidad Sergio Arboleda, está comprometida con la formación integral de profesionales idóneos para la ciencia, la investigación y la cultura, estructurados de acuerdo con los principios de la filosofía cristiana y humanística, formados con espíritu ético y cívico, creativo y crítico, capaces además de liderar el desarrollo económico, social y cultural, tanto nacional como internacional.

4.4.2 Visión

En el 2026 la Universidad Sergio Arboleda será reconocida por su calidad, que desde el humanismo integral forma ciudadanos globales, íntegros, solidarios, innovadores, que trascienden abiertos para el mundo, dentro de un ambiente universitario internacional que acoge la evolución del conocimiento.

Logra impactar la dinámica social, productiva, cultural, humana y ambiental del país; a través de una mirada integrada y flexible de los procesos de enseñanza-aprendizaje, la investigación y la extensión, soportado por un cuerpo profesoral que entiende el contexto nacional y es capaz de materializarlo en el desarrollo de sus actividades universitarias.

4.4.3 Política de calidad

La Universidad Sergio Arboleda, seccional Santa Marta, está comprometida con el mejoramiento continuo de los procesos, para el logro eficiente y eficaz de los propósitos institucionales, orientados a la satisfacción de sus estudiantes y la comunidad.

4.4.3.1 Objetivos de calidad

1. Mejorar la calidad académica y humana de la Universidad a través del fortalecimiento de los procesos que conforman el sistema de gestión de la calidad y de las actividades de bienestar.
2. Implementar actividades de planeación académica y administrativa de manera holística, realista y estratégica.
3. Asegurar la mejor atención y buen trato a estudiantes, docentes, personal administrativo, directivos, proveedores y público en general.
4. Fortalecer las actividades de capacitación académica y administrativa para que se materialicen en mejores desempeños y resultados.
5. Establecer incentivos y mecanismos concretos para la realización de investigaciones formativas y en estricto sentido con impacto en el mejoramiento de la docencia, el aprendizaje y la proyección social.

6. Satisfacer las prioridades de infraestructura física, dentro de un plan maestro de desarrollo armónico.
7. Dotar a las Escuelas y dependencias administrativas de los recursos bibliográficos, tecnológicos e informáticos necesarios para el desarrollo académico y administrativo.
8. Institucionalizar actividades formales de comunicación interna y externa que contribuyan a la cohesión, participación y mejoramiento organizacional.

Figura 4.4.3.1

Mapa de procesos de la Universidad Sergio Arboleda sede Santa Marta



Fuente: Página oficial de la Universidad Sergio Arboleda Sede Santa Marta. URL:
<https://www.usergioarboleda.edu.co/santamarta/sistema-gestion-la-calidad>

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

4.4.3.2 Ciclo PHVA

12

4.4.3.2.1 Principios rectores de calidad

a) El estudiante

Por su misión humanista cristiana, la Universidad Sergio Arboleda busca continuamente entender las necesidades actuales y futuras de los estudiantes, a fin de atender sus expectativas yaumentar su satisfacción.

b) Liderazgo

En la Universidad Sergio Arboleda los directivos establecen la unidad de propósito y la orientación hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales. Con el apoyo de sus colaboradores, contribuyen a la construcción de un ambiente laboral, donde prevalece la comunicación efectiva, el trabajo en equipo, la responsabilidad y el sentido de pertenencia.

c) Participación del personal

Estudiantes, profesores y directivos son la esencia de la Universidad Sergio Arboleda. Gracias al papel que desempeña cada estamento se dan pasos hacia el logro de los objetivos institucionales.

d) El enfoque basado en procesos

Los procesos que integran nuestro sistema de gestión de la calidad permiten que los logros deseados dentro de la Universidad Sergio Arboleda se alcancen efectivamente, por cuanto las actividades y los recursos relacionados se gestionan de manera coordinada.

e) El enfoque de sistema para la gestión

Permite identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, incrementar la eficiencia en el uso de los recursos de la organización y alcanzar los resultados esperados para beneficio de los estudiantes

f) Mejora continua

La mejora continua del desempeño de la Universidad es un objetivo permanente en cada uno de los puestos de trabajo

g) Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones

En nuestro sistema de gestión de la calidad, las decisiones son eficaces por cuanto se basan en el análisis de hechos, datos, indicadores e información

h) Relaciones mutuamente beneficiosas con proveedores

La Universidad Sergio Arboleda y sus proveedores tanto internos como externos son interdependientes y la relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

5. SITUACIÓN ACTUAL

13

El departamento de Comunicaciones y Protocolo ubicados en el proceso de apoyo en el mapa de procesos se encarga de dirigir, coordinar, orientar y regular los canales de comunicación institucional, la propaganda y el manejo de los medios de comunicación, los diseños editoriales y la imagen corporativa; así mismo, planificar, proyectar y ejecutar los eventos institucionales para generar posicionamiento, confianza y recordación de la marca, además de unidad y sentido de pertenencia con la Universidad.

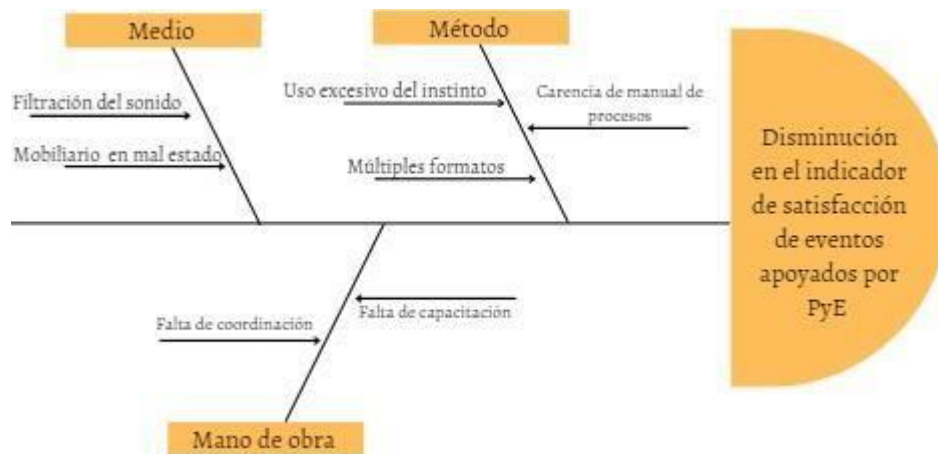
Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado, la oficina de protocolo y eventos hace parte de este departamento, pero tiene tareas y actividades apartes de la oficina de comunicaciones como, por ejemplo, establecer una estrategia que aporte al fortalecimiento del número de eventos apoyados o ejecutados por la Oficina de Protocolo y Eventos y el fortalecimiento al seguimiento de la gestión del número de eventos totales frente a los eventos transmitidos por el Facebook live de la institución.

Por observaciones propias, se pudo evidenciar a finales de 2021 en el área de protocolo de la universidad Sergio Arboleda sede Santa Marta, la inexistencia de un manual que contenga todos los pasos a seguir al momento de realizar un evento, lo que da paso a la improvisación, implicando la toma de decisiones bajo presión, con poca antelación e iniciativa propia de todas las personas que intervienen en los distintos procesos del evento.

Considerando que los manuales de procesos administrativos representan un medio de comunicación de las decisiones de la administración concerniente a políticas, organización, procedimientos. Un manual administrativo es un documento elaborado sistemáticamente que indicará las actividades a ser cumplidas por los miembros de un organismo y la forma en que las mismas deberán ser realizadas, ya sea conjunta o separadamente (Tejada Gonzales, 2002)

Para comprender de forma sencilla la importancia de la implementación del manual, se empleó el diagrama de Ishikawa o diagrama de causa y efecto en unos de los problemas colaterales por la carencia de dicha herramienta.

Figura 5.1
Diagrama de Ishikawa



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con el diagrama, es evidente la implementación de un manual el cual estandarice los procesos y las actividades que se realizan constantemente en la planeación, ejecución y cierre de un evento, de esta manera evitar los errores que tienen como consecuencia la insatisfacción del solicitante y por ende la baja calificación en las encuestas; causando así la disminución en el indicador que evalúa la satisfacción del demandante del evento.

“Los indicadores de gestión son expresiones cuantitativas que nos permiten analizar cuán bien se esté administrando la empresa o unidad, en áreas como uso de recursos (eficiencia), cumplimiento del programa (efectividad), errores de documentos (calidad), etc. (Rodríguez & Gomez Bravo, 1991)

En este sentido la oficina de protocolo requiere contar con un manual en el cual se visualice cada proceso dentro de la oficina y los pasos a seguir para llevar a cabo las actividades, porque cuando se habla de calidad no es referente a la cantidad de eventos realizados sino a la entrega de un buen servicio que llene de satisfacción al cliente interno (comunidad sergista) y al cliente externo (colombianos o extranjeros) permitiendo a su vez que la institución promueva los programas de pregrado y postgrados a razón de la confianza creada en cada asistente del evento realizado con alta calidad. Por lo tanto:

¿Qué efecto tendría un manual de procedimiento para el mejoramiento de la organización de eventos en el área de protocolo y eventos de la universidad Sergio Arboleda sede Santa Marta?



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



6. BASES TEÓRICAS RELACIONADAS

15

Para el desarrollo de los objetivos se hizo necesario aplicar los siguientes conceptos académicos:

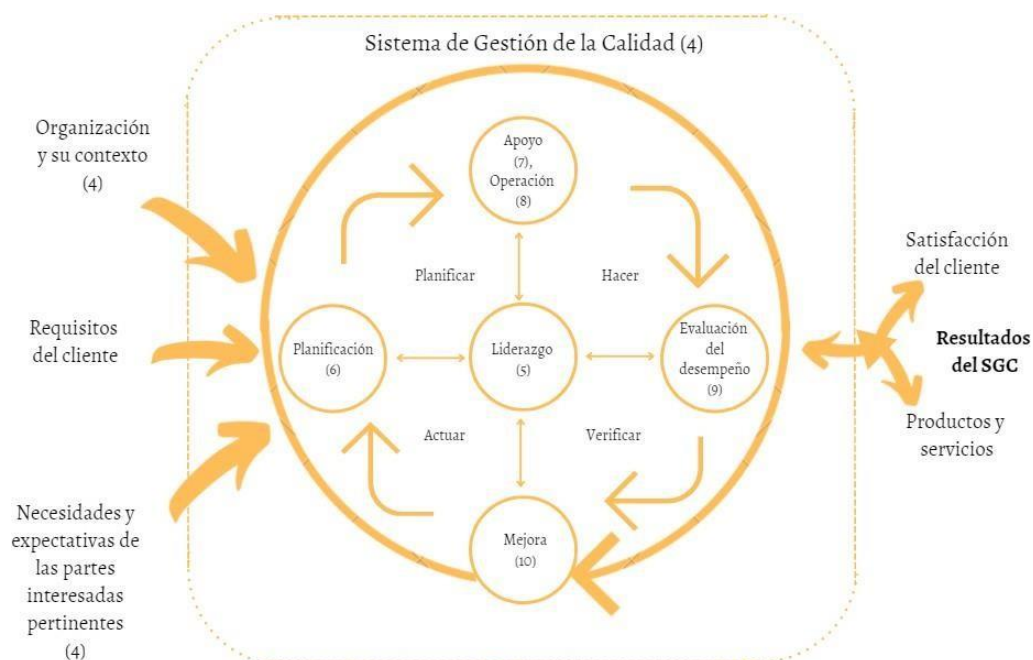
6.1 El ciclo PHVA

El ciclo PHVA puede describirse brevemente como sigue:

- Planificar: establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades;
- Hacer: implementar lo planificado;
- Verificar: realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados;
- Actuar; tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario (Norma técnica colombiana NTC-ISO 9001, 2015)

Figura 6.1

Representación de la estructura de la Norma ISO 9001:2015 en el ciclo PHVA.



Fuente: Norma ISO 9001: 2015.



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



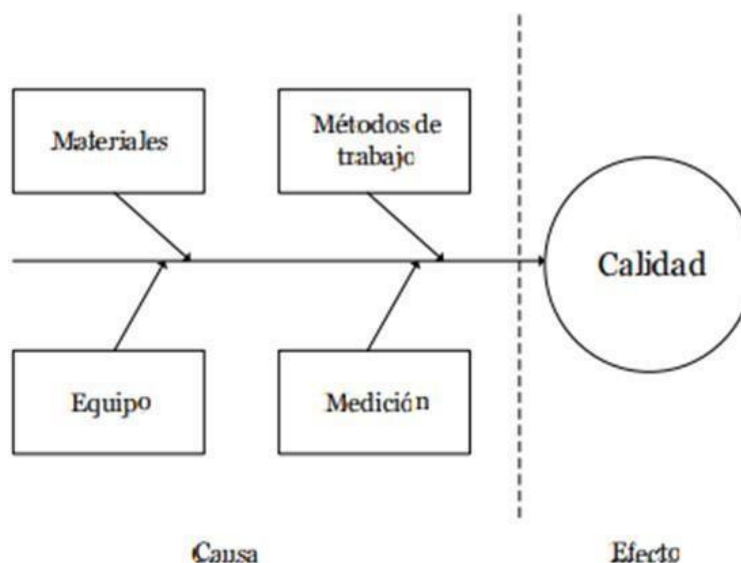
6.2 Diagrama de Ishikawa

Los diagramas de Ishikawa también conocidos como diagramas causa-efecto o espina de pescado son una de las siete herramientas básicas de la calidad recopiladas y divulgadas por Kaoru Ishikawa.

La estructura básica de un diagrama de Ishikawa está conformada por un efecto o característica que se busca controlar o mejorar y un conjunto de causas o factores que ocasionan dicho efecto. Cada causa genera una rama dentro del diagrama, que podrá contener sub causas o factores aún más detallados. (Romero & Niño Sanabria, 2018)

Figura 6.2

Diagrama de Ishikawa.



Fuente: (Romero & Niño Sanabria, 2018)

Un diagrama de causa y efecto puede ser una guía para llevar a cabo discusiones. Una discusión no es útil cuando los oradores se desvían de su tema. El diagrama de causa y efecto sirve como foco para la discusión, generando una integración de todos los involucrados.

Dado que este tipo de diagrama ilustra la relación entre la causa y el efecto de una manera racional, puede usarse en cualquier situación problemática. Conocida la relación entre la causa y el efecto de un problema, es posible definir de forma rápida los posibles cursos de

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

acción para tomar medidas contra la causa y de esta forma resolver el problema. (Romero & Niño Sanabria, 2018)

6.3 Manual Administrativo:

Los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación para registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática tanto la información de una organización, como las instrucciones y lineamientos necesarios para que el desempeño de todos quienes conforman la empresa mejore.

Para manejarlos con consistencia y claridad se incluye un procedimiento por medio del cual se analiza con precisión y profundidad el marco de referencia para su diseño, elaboración, presentación, aprobación, manejo, revisión y actualización permanentes. Es un hecho que los manuales administrativos representan un elemento crucial para el proceso de toma de decisiones, la mejora continua y el logro de un desempeño por encima del estándar regular. (Franklin Fincowsky, 2009)

6.3.1 Objetivos de los manuales administrativos

Los objetivos de los manuales permiten tener una mejor visión para poder ayudar a mejorar las directrices que el personal debe acatar; a continuación, se detallan los más relevantes:

- Presentar una visión de conjunto de la organización (individual, grupal o sectorial). Precisar las funciones asignadas a cada unidad administrativa, para definir responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones.
 - Mostrar claramente el grado de autoridad y responsabilidad de los distintos niveles jerárquicos que la componen.
 - Ahorrar tiempo y esfuerzo en la realización de funciones pues evitan la repetición de instrucciones y criterios de actuación.
 - Relacionar las estructuras jerárquicas funcionales con los procesos de negocio.
 - Coadyuvar a la correcta realización y uniformidad de las labores encomendadas a todo el personal.
 - Promover el aprovechamiento racional de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos disponibles.
 - Fortalecer la cadena de valor de la organización.
 - Facilitar el reclutamiento, selección, inducción, socialización, capacitación y desarrollo del personal.
 - Servir como una fuente de información para conocer la organización.
 - Funcionar como medio de relación y coordinación con otras organizaciones
 - Constituir un vehículo de orientación e información a los proveedores de bienes, prestadores de servicios y usuarios o clientes con los que interactúa la organización.
- (Franklin Fincowsky, 2009)

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

6.3.2 Clasificación de los manuales

Según (Franklin Fincowsky, 2009) la clasificación de manuales administrativos es el siguiente:

6.3.2.1 Por su naturaleza o área de aplicación

a) **Micro administrativos**

Son los manuales que corresponden a una sola organización, que se refieren a ella de modo general o se circunscriben a alguna de sus áreas en forma específica

b) **Macro administrativos**

Son los documentos que contienen información de más de una organización.

c) **Meso administrativos**

Incluyen a una o más organizaciones de un mismo sector de actividad o ramo específico. El término *meso administrativo* se usa normalmente en el sector público, aunque también puede emplearse en el sector privado.

6.3.2.2 Por su contenido

a) **Manual Administrativo de Organización**

El manual de organización es un documento oficial que describe claramente la estructura orgánica y las funciones asignadas a cada elemento de una organización, así como las tareas específicas y la autoridad asignada a cada miembro del organismo.

El manual de organización es, por tanto, un instrumento de apoyo administrativo, que describe las relaciones orgánicas que se dan entre las unidades administrativas de una dependencia, enunciando sus objetivos y funciones, siendo por ello, un elemento de apoyo al funcionamiento administrativo. (Secretaría de relaciones exteriores, 2005)

b) **Manual Administrativo de Políticas**

También conocidos como de normas, estos manuales incluyen guías básicas que sirven como marco de actuación para realizar acciones, diseñar sistemas e implementar estrategias en una organización. (Franklin Fincowsky, 2009)

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

c) Manual Administrativo de Contenido Múltiple

Estos manuales concentran información relativa a diferentes tópicos o aspectos de una organización. El objetivo de agruparla en un solo documento obedece básicamente a las razones siguientes:

- ✓ Que sea más accesible para su consulta
- ✓ Que resulte más viable económicamente.
- ✓ Que técnicamente se estime necesario integrar más de un tipo de información.
- ✓ Que sea una instrucción del nivel directivo. (Franklin Fincowsky, 2009)

d) Manual Administrativo de gestión de la calidad

Documentos que describen y consignan los elementos del sistema de gestión de la calidad, el cual incluye información sobre el alcance, exclusiones, directrices de calidad (objetivos y políticas de calidad); responsabilidad y autoridad del sistema de gestión de la calidad; mapas de procesos; sistemas de gestión de la calidad; responsabilidades de la alta dirección; gestión de recursos; realización del servicio o producto; medición, análisis y mejora, y referencias normativas. (Franklin Fincowsky, 2009)

e) Manual Administrativo de historia de la organización

Estos manuales son documentos que refieren la historia de la organización, es decir, su creación, crecimiento, logros, evolución, situación y composición. Este tipo de conocimientos proporciona al personal una visión de la organización y su cultura, lo que facilita su adaptación y ambientación laborales. Además, sirve como mecanismo de enlace y contacto con otras organizaciones, autoridades, proveedores, clientes y/o usuarios. La información histórica puede enriquecer otros manuales, como el de organización, políticas, contenido múltiple, etcétera. (Franklin Fincowsky, 2009)

f) Manual Administrativo de puestos

Conocido también como manual individual o instructivo de trabajo, precisa la identificación, relaciones, funciones y responsabilidades asignadas a los puestos de una organización. (Franklin Fincowsky, 2009).

g) Manual Administrativo de técnicas

Este documento detalla los principios y criterios necesarios para emplear las herramientas técnicas que apoyan la ejecución de procesos o funciones. (Franklin Fincowsky, 2009)

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

h) Manual Administrativo de ventas

Según (Franklin Fincowsky, 2009) es un compendio de información específica para apoyar la función de ventas; puede incluir:

- ✓ Definición de estrategias de comercialización.
- ✓ Descripción de productos o ambos servicios.
- ✓ Mecanismos de negociación.
- ✓ Políticas de funcionamiento.
- ✓ Estructura de la fuerza de ventas.
- ✓ Análisis de la competencia.
- ✓ División territorial por responsable, cliente, producto y/o servicio.
- ✓ Forma de evaluar el desempeño.

i) Manual Administrativo de producción

Elemento de soporte para dirigir y coordinar procesos de producción en todas sus fases. Constituye un auxiliar muy valioso para uniformar criterios y sistematizar líneas de trabajo en áreas de fabricación. (Franklin Fincowsky, 2009)

j) Manual Administrativo de finanzas

Manuales que respaldan el manejo y distribución de los recursos económicos de una organización en todos sus niveles, en particular en las áreas responsables de su captación, aplicación, resguardo y control. (Franklin Fincowsky, 2009)

k) Manual Administrativo de personal

Según (Franklin Fincowsky, 2009) estos manuales también son identificados como manuales de relaciones industriales, de reglas del empleado o de empleo, básicamente incluyen información sobre:

- ✓ Condiciones de trabajo
- ✓ Organización y control de personal
- ✓ Lineamientos para:
 - El análisis y valuación de puestos
 - Reclutamiento, selección, contratación, inducción y socialización de personal
- ✓ Capacitación y desarrollo
- ✓ Normatividad
- ✓ Higiene y seguridad
- ✓ Prestaciones

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

l) Manual Administrativo de operación

Estos manuales se utilizan para orientar el uso de equipos y apoyar funciones altamente especializadas o cuyo desarrollo demanda un conocimiento muy específico. (Franklin Fincowsky, 2009)

m) Manual Administrativo de sistemas

Instrumento de apoyo para conocer el funcionamiento de sistemas de información, administrativos, informáticos, etc. de una organización. (Franklin Fincowsky, 2009)

n) Manual administrativo de procedimientos

Constituyen un documento técnico que incluye información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específicas en una organización.

Todo procedimiento incluye la determinación de tiempos de ejecución, el uso de recursos materiales y tecnológicos, así como la aplicación de métodos de trabajo y control para desarrollar las operaciones de modo oportuno y eficiente.

La descripción de los procedimientos permite comprender mejor el desarrollo de las actividades de rutina en todos los niveles jerárquicos, lo que propicia la disminución de fallas u omisiones y el incremento de la productividad. (Franklin Fincowsky, 2009)

Además, es un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, política y procedimientos de una empresa, que se consideran necesarios para la menor ejecución del trabajo. (Duhat Kizatus, 2007)

Por lo tanto, se puede decir que un manual de procedimientos es un documento de apoyo para el personal de una entidad, en el cual contiene políticas, controles un detalle exhaustivo de todas las actividades a realizarse en una tarea específica. (Vergara, 2017)

Contenido de un manual de procedimientos:

Según (El manual como herramienta de comunicación) no existe uniformidad en el contenido de estos manuales, tampoco existe un patrón ni una forma maestra para su preparación. sin embargo, hay secciones que aparecen casi siempre en todos ellos, tales como:

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

1. Introducción.

- objetivo del manual

2. Organigrama.

- interpretación de la estructura de la organización, en la cual se explican cosas como: tipo de organización (geografía, por producto, etc.) amplitud de la centralización o descentralización y relación entre personal de la línea y el asesor.

3. Gráficas.

- Diagrama de flujo

4. Estructura procedimental

- Descripción narrativa de los procedimientos

5. Formas

- Por lo general diseñadas y planeadas
- Instructivos de las formas

6. Políticas de organización relacionadas con aspectos fundamentales de la dirección, tales como:

- Planeación
- Comunicaciones
- Control
- Desarrollo del personal

El empleo en mayor o menor escala de una de las secciones anteriores, depende de los procedimientos de que se trate, del lector al que vaya dirigido o de la preferencia y experiencia del especialista que lo elabore.

Algunos manuales dan preferencia al uso del texto (descripción narrativa) sobre los diagramas, las formas, consideran que el lenguaje escrito permite explicar el procedimiento y, sobre todo, señalar todo, señalar objetivos, políticas y responsabilidades (El manual como herramienta de comunicación)

6.3.2.3 Por su ámbito

a. Manual administrativo generales

Son documentos que contienen información general de una organización, según su naturaleza, sector y giro industrial, estructura, forma y ámbito de operación y tipo de personal.

En el sector público pueden abarcar hasta el nivel de dirección general o su equivalente, en tanto que en el sector privado suelen hacerlo hasta el nivel de departamento u oficina.

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

b. Manual administrativo específicos

Estos manuales concentran información de un área o unidad administrativa de una organización; por convención, incluyen la descripción de puestos.

6.4 Diagramas de Flujo

Representación gráfica de la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento y el recorrido de formar o materiales, en donde se muestran las unidades administrativas, o los puestos que intervienen, en cada operación descrita. (Estrella Jiménez, 2015)

Un diagrama de flujo elaborado con un lenguaje gráfico incoherente o no accesible transmite un mensaje deformado e impide comprender el procedimiento que se pretende estudiar. De ahí la necesidad de contar con símbolos que tengan un significado preciso, y de convenir reglas claras para utilizarlos. (Franklin Fincowsky, 2009)

Según (Franklin Fincowsky, 2009) Los símbolos de diagramación que se emplean internacionalmente son elaborados por las instituciones siguientes:

1. La American Society of Mechanical Engineers (ASME) ha desarrollado los símbolos que aparecen en la figura 6.4.1, los cuales, a pesar de que son aceptados en áreas de producción, se emplean escasamente en el trabajo de diagramación administrativa, pues se considera que su alcance se enfoca en los requerimientos de esta materia.
2. La American National Standard Institute (ANSI) ha preparado una simbología para representar flujos de información del procesamiento electrónico de datos de la cual se emplean algunos símbolos para diagramas de flujo administrativos (figura 6.4.1).
3. La International Organization for Standardization (ISO) ha elaborado una simbología para apoyar la garantía de calidad a consumidores y clientes de acuerdo con las normas ISO-9000:2000.
4. El Instituto Alemán de Estandarización, Deutsches Institut für Normung e. V. (DIN), ha desarrollado una simbología para la norma del manejo de información de la familia de las normas ISO.

Existen también otras simbologías para diagramar sin una certificación tan estricta que por su versatilidad se emplean en las organizaciones, como es el caso de los diagramas integrados de flujo (DIF), que son una representación gráfica de los modelos físicos y de comunicación de un proceso, entre las cuales sobresalen dos estilos para describir el flujo de datos: 1. Yourdon-De Marco, y Gane & Sarson.

A continuación, se presenta la figura 6.4.1 la cual representa el diagrama de flujo usado en el presente proyecto para la elaboración del Manual de procedimientos Administrativos de eventos híbridos y presenciales en el Auditorio RNL:

Figura 6.4.1

Símbolos de la norma ANSI para elaborar diagramas de flujo (diagramación administrativa).

Símbolo	Representa
	Inicio o término. Indica el principio o el fin del flujo. Puede ser acción o lugar; además, se usa para indicar una oportunidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	Actividad. Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.
	Documento. Representa cualquier documento que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Decisión o alternativa. Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más opciones.
	Archivo. Indica que se guarde un documento en forma temporal o permanente.
	Conector de página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.
	Conector. Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte del mismo.

Fuente: Organización de empresas, tercera edición

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

7. DESARROLLO DE ACTIVIDADES:

Después de identificar y el problema central de la oficina, se ve la necesidad de llevar a cabo una serie de actividades basadas en los objetivos formulados del proyecto con el fin de alcanzar una mejor organización en los eventos, la disminución de imprevistos durante la ejecución del mismo y así poder lograr un aumento en los indicadores de calidad.

7.1 FASE I: Evaluación del estado actual de la oficina

Objetivo 1: Determinar la situación actual de la oficina de Protocolo y Eventos de la Universidad Sergio Arboleda sede Santa Marta

En esta primera fase se pudo visualizar de una manera más clara las falencias por las que pasa la oficina de protocolo al momento de dar inicio a un evento, ya sea presencial o híbrido; esto debido a la inexistencia de pasos a seguir y el poco conocimiento de ejecución de eventos por parte de los aprendices.

Por lo anterior se realizó una búsqueda de manuales existentes en la oficina, de los cuales encontramos el manual de protocolo para la ejecución de eventos categorizados en los eventos académicos “Ceremonia de graduación escuela de pregrado y postgrados” (Anexo 1). En el cual tiene un enfoque externo, es decir, estos manuales son enviados a los asistentes para que conozcan del protocolo a seguir y lo que deben hacer antes de ingresar al Auditorio RNL. Por otra parte, cuentan con otro manual llamado “Manual Protocolo Eventos Institucionales 2021” en el cual realizan una pequeña introducción de lo que se trata el manual, procedimientos internos que consta de 15 pasos en los que se resumen la preparación, ejecución y cierre de un evento académico, temático, social y sin categorizar como lo son los eventos externos, formalismos, los tiempos en los cuales se debe pedir el auditorio o los espacios para la realización de los mismos, formato check list (Anexo 2), Formato Picasso (Anexo 3), formato base de datos proveedores, formato presupuesto, el orden en los que se deben poner los habladores en la mesa presidium por rango de importancia así como los saludos protocolarios; dentro de este manual también encontramos el manual en casos de emergencias y el manual de protocolo para ceremonias de graduación.

Analizando y leyendo los manuales anteriormente mencionados se puede observar que no son manuales de cómo realizar las actividades y procedimientos necesarios para la realización de un evento sino del que se debe hacer. Por lo tanto, se vio la necesidad de implementar un manual de procedimientos en el cual explicara de una manera detallada la realización de cada etapa, el responsable de la actividad y además incluir un diagrama de flujo para visualizar de una manera rápida y eficaz el proceso; así mismo integrar los documentos que se necesitan para llevar a cabo cada etapa y su metodología de registro.

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

7.2 FASE 2: Determinar el paso a paso de los eventos presenciales e híbridos

26

Objetivo 2: Definir las tareas propias que se deben realizar en un evento presencial y/o híbrido.

El presente objetivo tiene como finalidad establecer las bases necesarias para dimensionar las falencias del departamento de comunicaciones y protocolo en cada tipo de evento, es decir, fijando el paso a paso de cada tipo de evento sabemos las actividades que se realizan en cada etapa y de esta manera conocemos las personas que intervienen, las funciones que realizan, así como los errores más comunes que se ven en la planeación, ejecución y cierre del evento.

Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado, a continuación, se plantea a detalle cada paso a seguir para la realización de un evento presencial e híbrido.

a) Eventos presenciales

A continuación, se detallarán los pasos a seguir para la ejecución de un evento presencial en el auditorio RNL:

1. Recepción del correo solicitando la reserva

La persona o dependencia interesada en realizar el evento debe enviar un e-mail al correo del coordinador de la oficina de protocolo con el fin que quede evidencia de la solicitud, en el cual debe ser clara en la fecha y hora que se llevará a cabo para posteriormente el encargado pueda revisar la disponibilidad del Auditorio RNL.

2. Envío del formulario al solicitante para legalizar la reserva

Después de revisar y cerciorarse de la disponibilidad del auditorio para la fecha o fechas y las horas requeridas se procede a enviar un formulario de google (Anexo 4) al solicitante para conocer el nombre del evento, número de asistentes, requerimientos de utilería y punto AyB, entre otros detalles importantes para asegurar el éxito del evento.

3. Diligenciar formato de reserva.

El coordinador o aprendiz de protocolo al revisar las respuestas del formulario, proceden a llenar el formato de reserva del auditorio RNL (Anexo 5) para legalizar y asegurar la reserva, de esta manera se mantiene el orden en la disponibilidad del auditorio y se evitan cruces de eventos.

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

4. Enviar formulario para los requerimientos

A continuación, el aprendiz procede al envío de un nuevo formulario de google (Anexo 6) solicitando completar los detalles más minuciosos de los requerimientos y sobre todo el presupuesto disponible para la realización del evento.

5. Realizar presupuesto

El coordinador de la oficina de protocolo es el encargado de realizar el presupuesto basándose en las respuestas recolectadas del formulario de requerimientos y posteriormente es enviado al

solicitante del evento para alguna corrección y/o aprobación.

6. Realizar y enviar requerimientos a proveedores.

Con la aprobación del presupuesto se procede a confirmar con los proveedores los requerimientos necesarios por el solicitante; por ejemplo, la utilería, floristería, mobiliario, alimentación o musicalización, para legalizar la orden y posteriormente enviarlos por medio de correo electrónico a cada proveedor.

7. Organizar el auditorio con mobiliario y preparativos.

Teniendo claro el objetivo del evento, las observaciones del solicitante y el número de asistentes se procede a organizar el auditorio con un día de anticipación, el cual lleva el nombre “Día de Montaje”, el cual también es apartado en el formato de reserva del Auditorio RNL.

Por otra parte, el aprendiz es el encargado de buscar los radios y cerciorarse que estos estén cargados para así asegurar la comunicación eficaz durante el evento.

8. Permanecer durante el evento

Al comenzar el evento el coordinador y el aprendiz permanecen en el pasillo del auditorio durante el evento para cerciorarse del cumplimiento de los estándares de calidad y que el evento se lleve con total normalidad y éxito.

9. Desmontaje y organización de la utilería

Al finalizar el evento el aprendiz procede a desmontar y organizar los mobiliarios que se usaron, colocar en su lugar los elementos de bioseguridad, mantelería y suvenires y de esta manera mantener en orden las bodegas y el auditorio.

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

10. Envío de la encuesta de satisfacción

Culminado el evento, el coordinador se dirige a la oficina para enviar la encuesta de satisfacción al encargado del evento (Anexo 7), de esta manera se mantiene un seguimiento a los indicadores de calidad de la oficina al igual que el número de eventos apoyados por la misma.

b) Eventos Híbridos:

A continuación, se detallarán los pasos a seguir para la ejecución de un evento híbridos en el auditorio RNL:

1. Recepción del correo solicitando la reserva

La persona interesada en realizar el evento debe enviar un e-mail al correo del coordinador de la oficina de protocolo con el fin que quede evidencia de la solicitud, en el cual debe ser clara en la fecha y hora que se llevará a cabo para posteriormente el encargado pueda revisar la disponibilidad del Auditorio RNL.

2. Envío del formulario al solicitante para legalizar la reserva

Después de revisar y cerciorarse de la disponibilidad del auditorio para la fecha o fechas y las horas requeridas se procede a enviar un formulario de google al solicitante para conocer el nombre del evento, número de asistentes, requerimientos de utilería y punto AyB entre otros detalles importantes para asegurar el éxito del evento.

3. Diligenciar formato de reserva.

El coordinador o aprendiz de protocolo al revisar las respuestas del formulario. Si entre las respuestas se encuentra la solicitud de grabación y/o transmisión del evento, el coordinador se debe contactar de manera inmediata con la coordinadora de medios y redes para llevar en conjunto el evento. De manera simultánea, se proceden a llenar el formato de reserva del auditorio RNL para legalizar y asegurar la reserva, de esta manera se mantiene el orden en la disponibilidad del auditorio y se evitan cruces de eventos.

4. Enviar formulario para los requerimientos

A continuación, el aprendiz procede al envío de un nuevo formulario de google solicitando completar los detalles más minuciosos de los requerimientos y sobre todo el presupuesto disponible para la realización del evento.

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

5. Realizar presupuesto

El coordinador de la oficina de protocolo es el encargado de realizar el presupuesto basándose en las respuestas recolectadas del formulario de requerimientos y posteriormente es enviado al solicitante del evento para alguna corrección y/o aprobación.

6. Realizar y enviar requerimientos a proveedores y medios y redes sociales

Con la aprobación del presupuesto se procede a confirmar con los proveedores los requerimientos necesarios por el solicitante; por ejemplo, la utilería, floristería, mobiliario, alimentación o musicalización, para legalizar la orden y posteriormente enviarlos por medio de correo electrónico a cada proveedor.

7. Organizar el auditorio con mobiliario y preparativos.

Teniendo claro el objetivo del evento, las observaciones del solicitante y el número de asistentes se procede a organizar el auditorio con un día de anticipación, el cual lleva el nombre “Día de Montaje”, el cual también es apartado en el formato de reserva del Auditorio RNL, a continuación, el web master y el auxiliar de audiovisuales proceden al montaje de cámaras, micrófonos y demás preparativos para cumplir con los requerimientos solicitados. Por otra parte, el aprendiz es el encargado de buscar los radios y cerciorarse que estos estén cargados para así asegurar la comunicación eficaz durante el evento.

8. Permanecer durante el evento

Al comenzar el evento el coordinador y el aprendiz permanecen en el pasillo del auditorio durante el evento para cerciorarse del cumplimiento de los estándares de calidad y que el evento se lleve con total normalidad y éxito.

9. Desmontaje y organización de la utilería

Al finalizar el evento el aprendiz procede a desmontar y organizar los mobiliarios que se usaron, colocar en su lugar los elementos de bioseguridad, mantelería y suvenir y de esta manera mantener en orden las bodegas y el auditorio.

10. Envío de la encuesta de satisfacción

Culminado el evento, el coordinador se dirige a la oficina para enviar la encuesta de satisfacción al encargado del evento, de esta manera se mantiene un seguimiento a los indicadores de calidad de la oficina al igual que el número de eventos apoyados por la misma.



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado

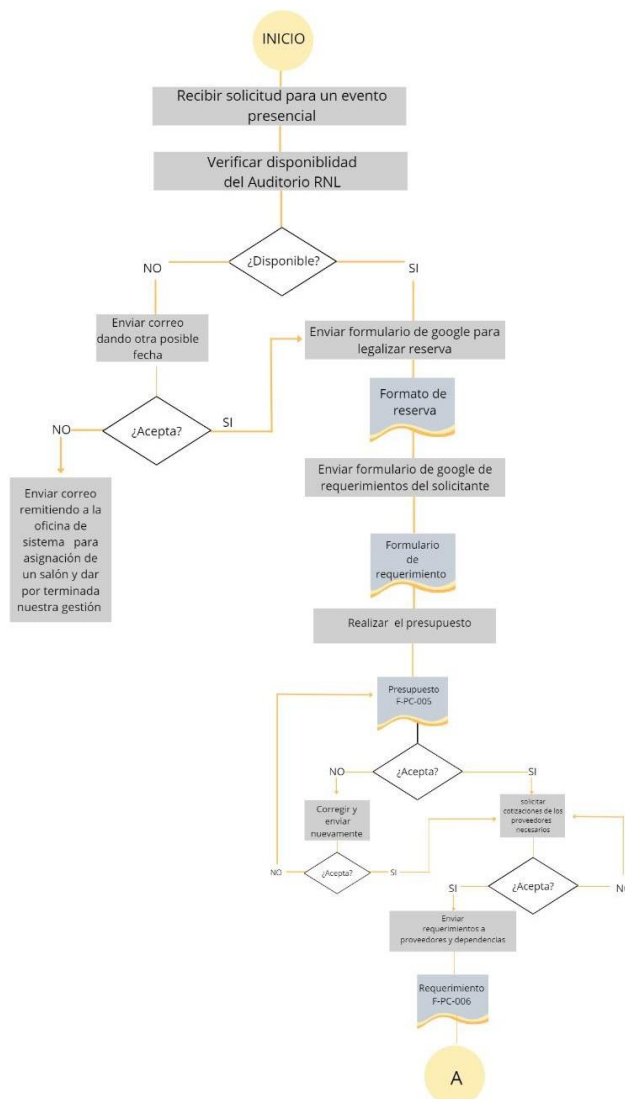


7.3 FASE 3: Establecer un flujograma de las tareas que se llevan a cabo en la organización del evento híbrido y/o presencial.

El diagrama de flujo es una herramienta esencial para ejemplificar de una manera eficaz y sencilla la información de un procedimiento, en este caso es la explicación detallada de la planeación ejecución y cierre de eventos presenciales e híbridos. A continuación, se presenta el diagrama de flujo de cómo se realiza un evento presencial:

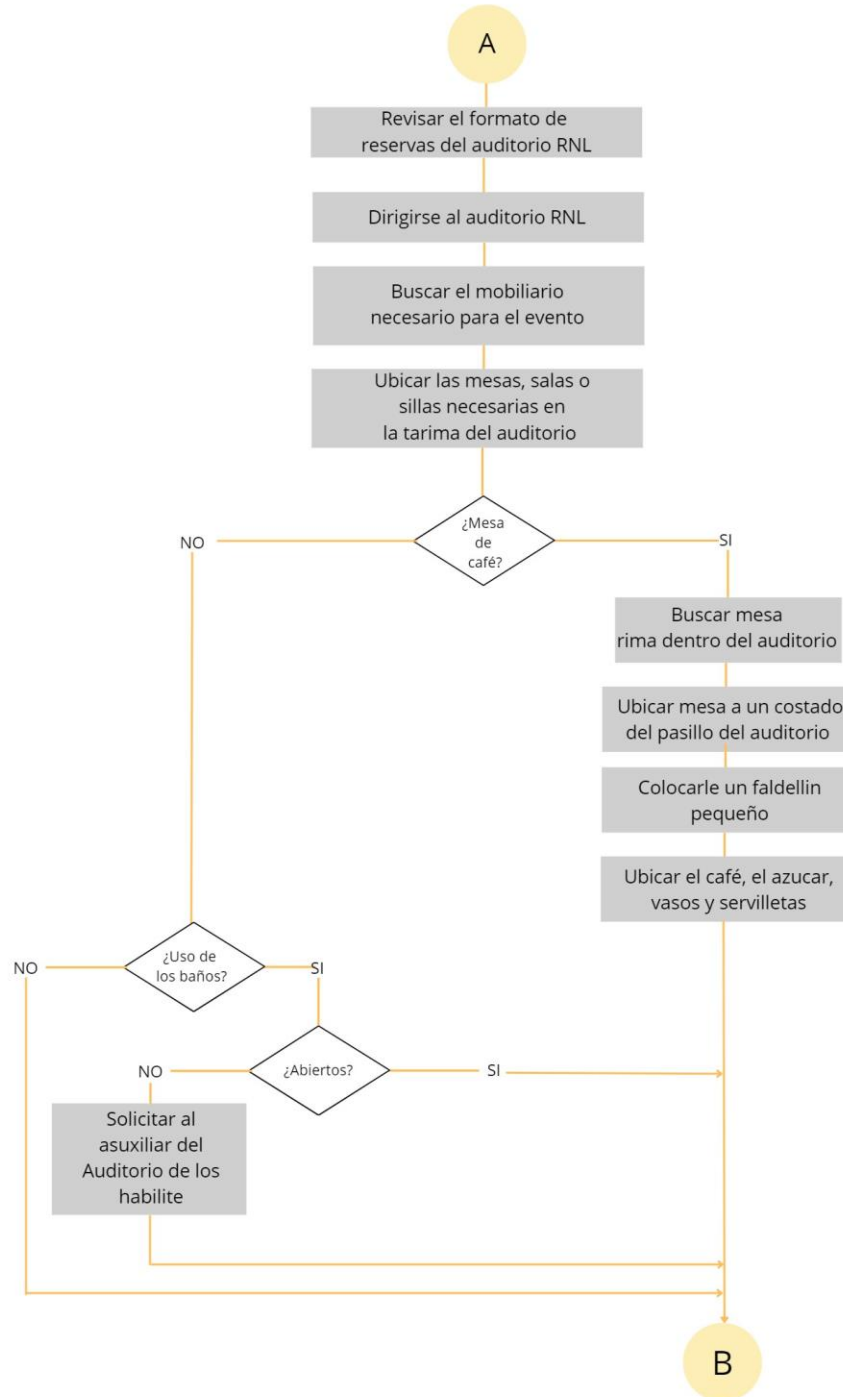
Figura 7.3.1

Diagrama de flujo de cómo se realiza un evento presencial



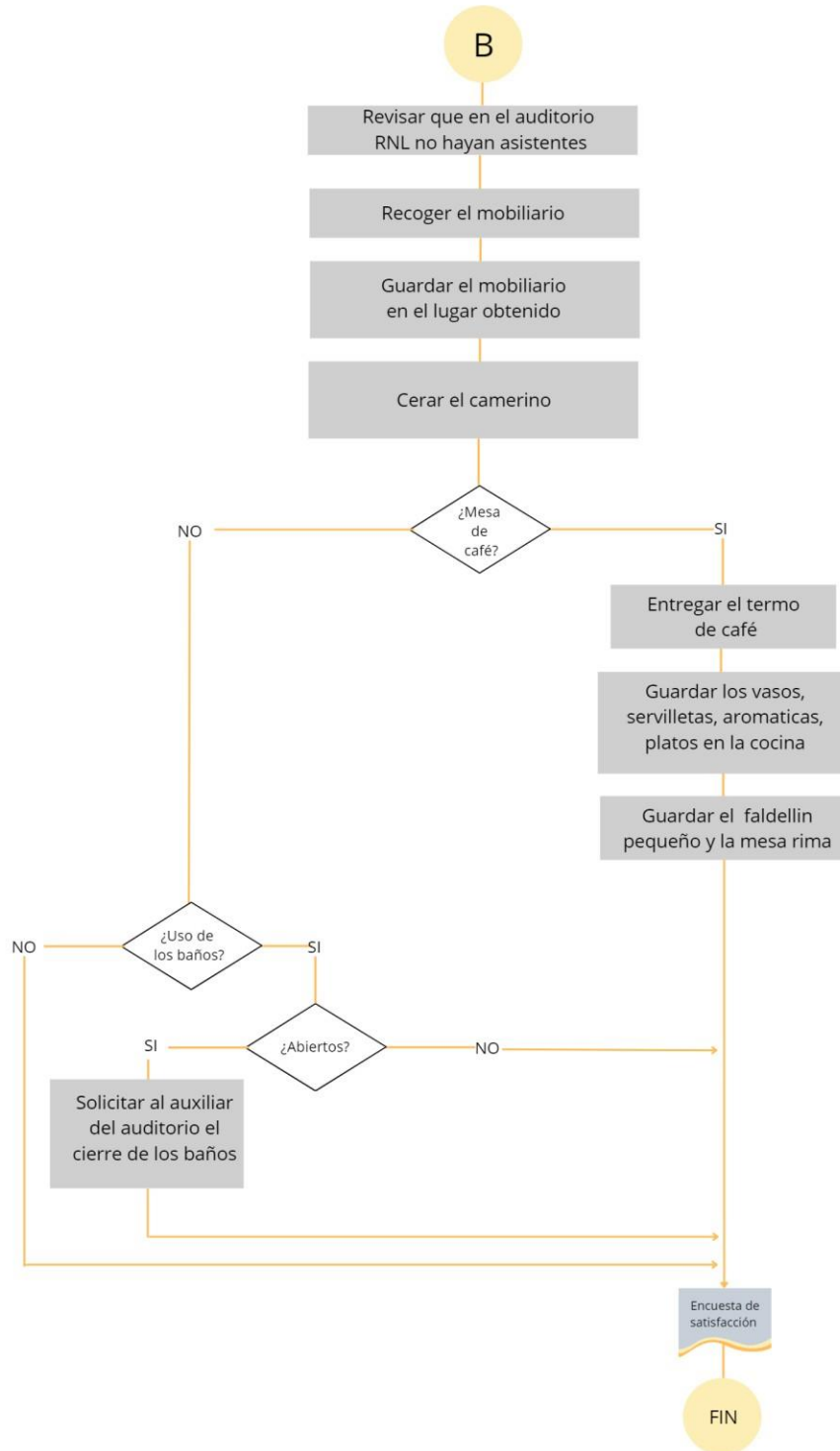


Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado





Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Fuente: Elaboración propia

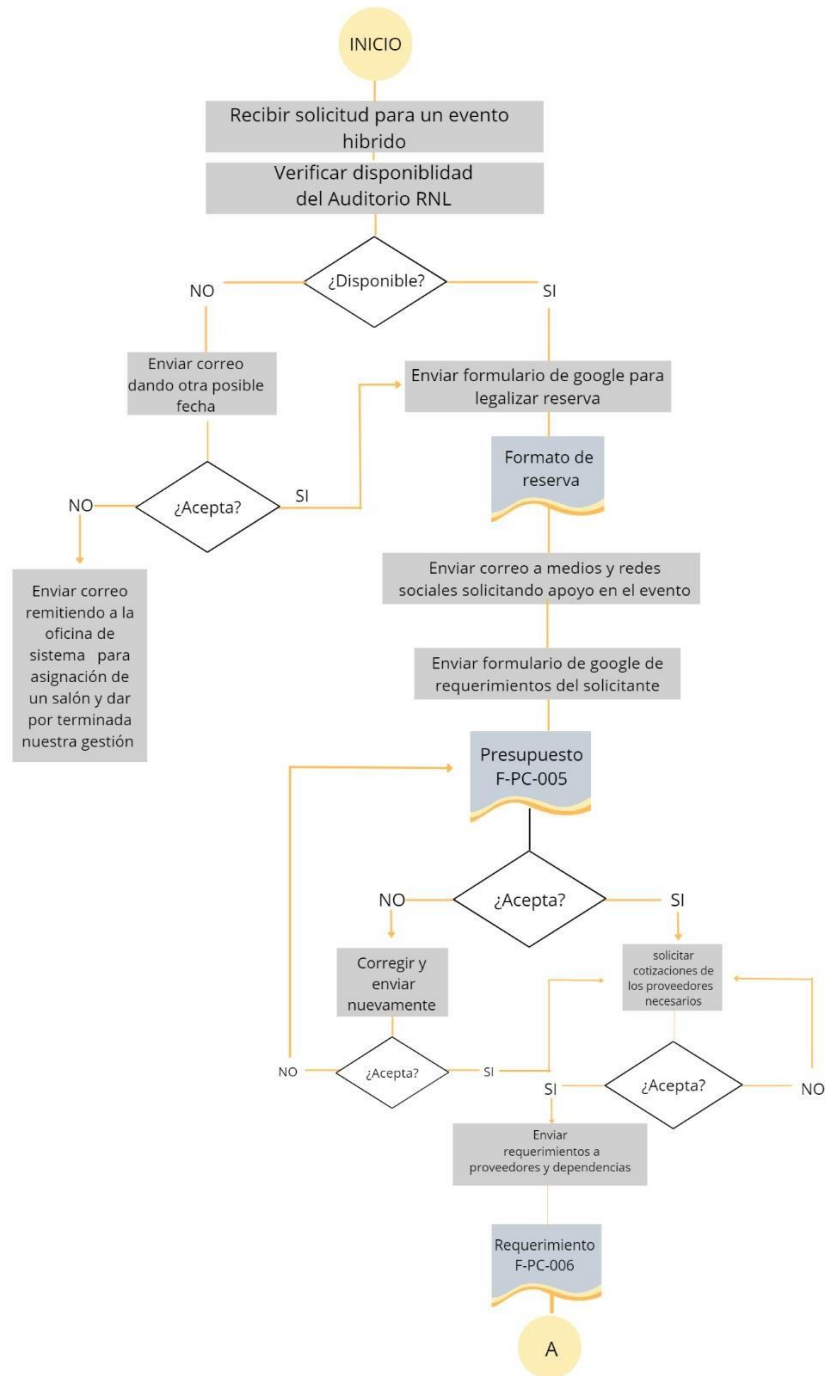


Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



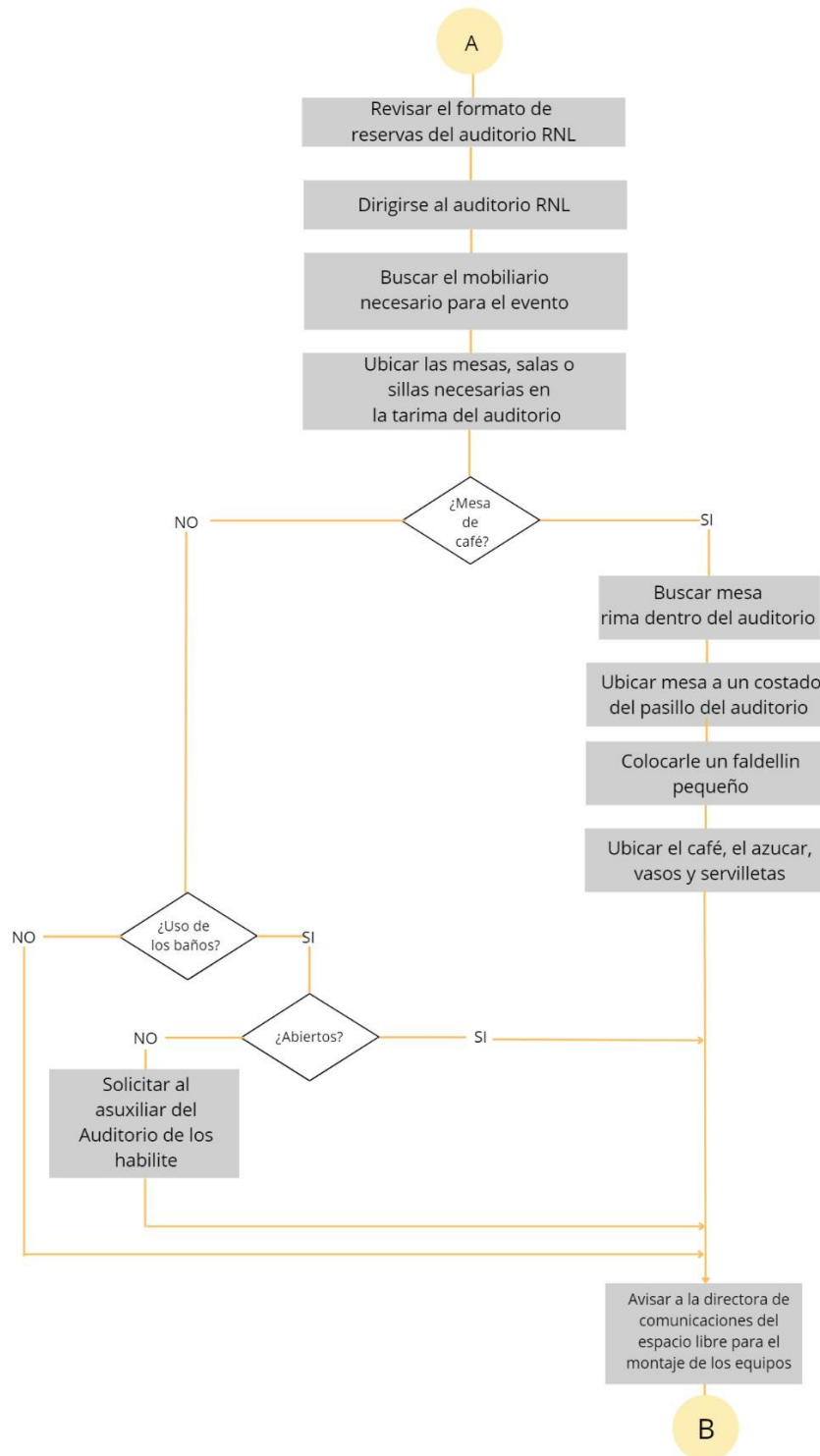
Figura 7.3.2

Diagrama de flujo de cómo se realiza un evento híbrido



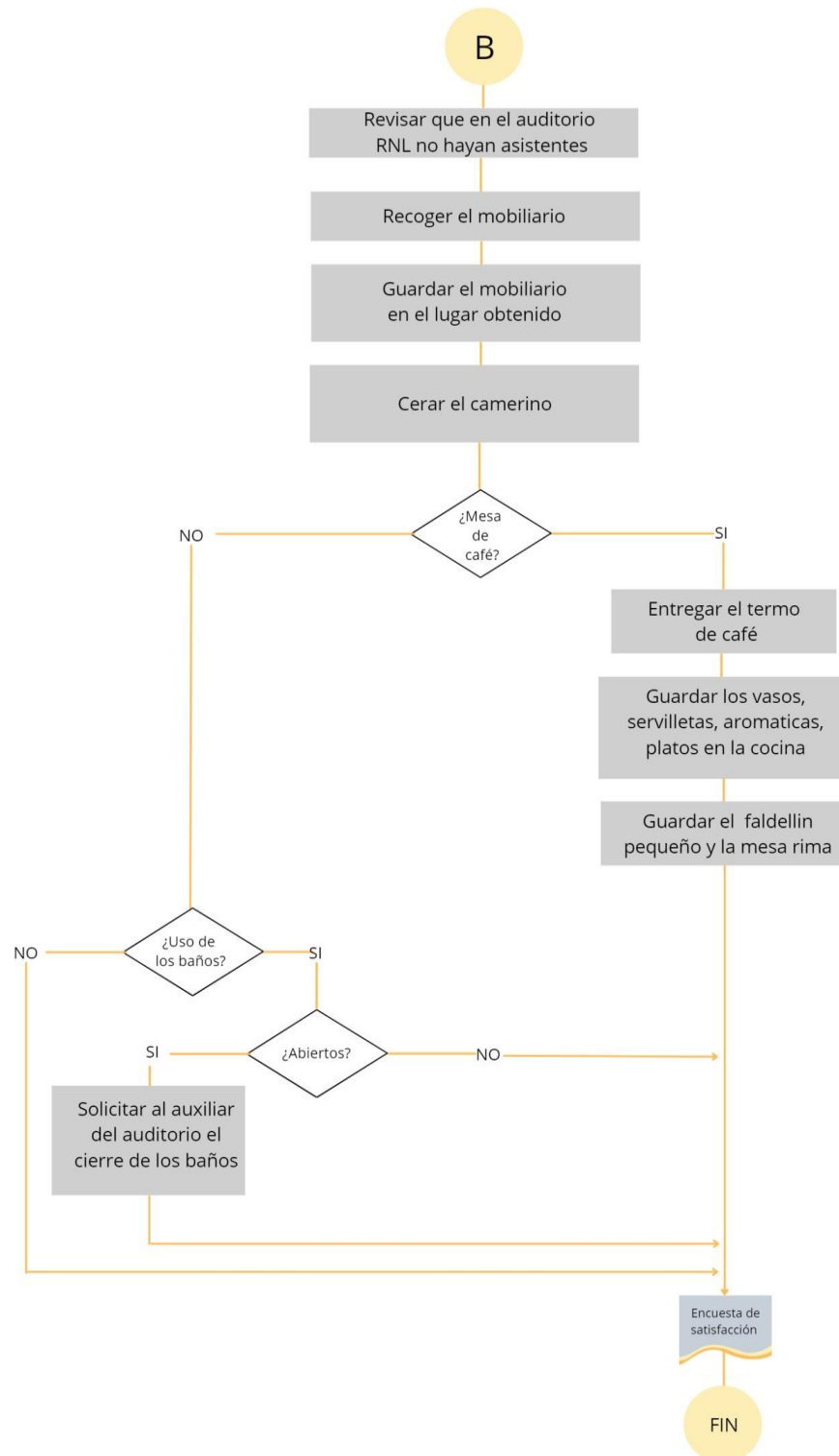


Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado





Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Fuente: Elaboración propia

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

7.4 FASE 4: Establecer un paso a paso para disminuir imprevistos y mejorar la labor de la oficina de protocolo y eventos en las intervenciones de los eventos híbridos y/o presenciales.

Objetivo 4. Proponer un manual de procedimientos para el área de protocolo y eventos.

El Manual de procedimientos Administrativo de eventos híbridos y/o presenciales en el Auditorio RNL (Anexo 8), se propone con el fin de dar un orden en la realización de los eventos, además de que las dependencias que interviene en estos siempre tengan presentes sus responsabilidades, de esta manera se respetaran los rangos y cargos que cada persona pueda llegar a tener en la planeación, ejecución y cierre del evento.

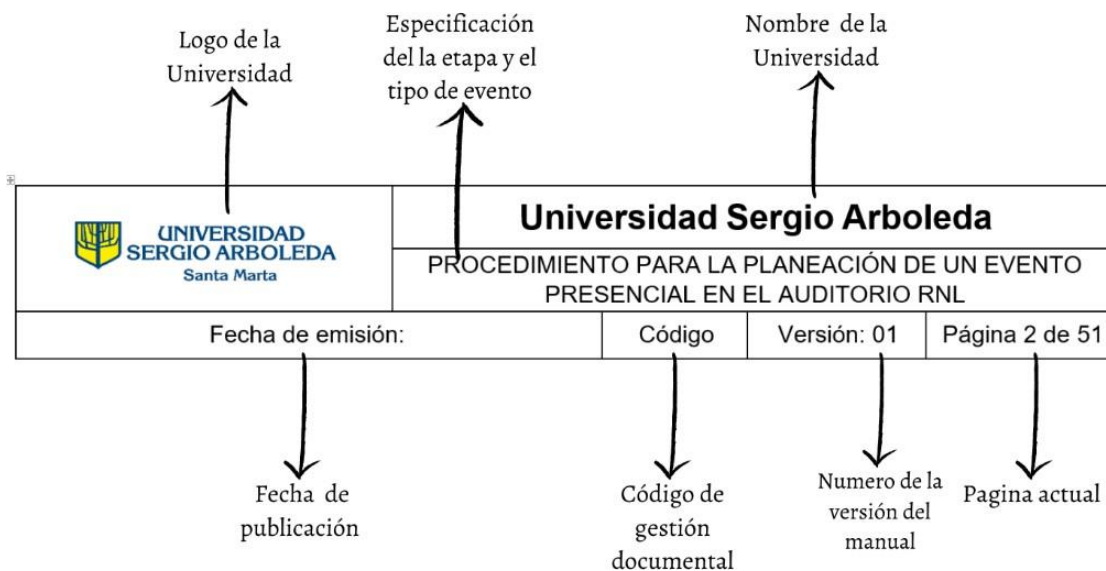
El manual está compuesto de la siguiente manera:

1. Portada: la primera hoja está compuesta por el logo de la universidad, el título del manual y en la parte inferior un cuadro compuesto por tres columnas, la primera es quien lo elaboró, la segunda quien lo presentó y por último la persona quien validó el manual.

2. Encabezado: En la parte superior está ubicado un recuadro, compuesto de la siguiente manera:

Figura 7.4.1

Encabezado del Manual de procedimientos Administrativo de eventos híbridos y/o presenciales en el Auditorio RNL



Fuente: Elaboración propia

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

3. Cuadro de actualización: este cuadro se encuentra en todas las paginas en donde inicia una nueva etapa de cada tipo de evento, lo cual permite llevar un control de cada actualización que se le realiza a cada sección del manual sin necesidad de modificar las demás.

37

Figura 7.4.2

Cuadro de actualización

Revisión	Modificaciones realizadas	Realizado	Fecha	Revisado y aprobado	Fecha
00					
01					
02					
03					
04					

Fuente: Elaboración propia

Está compuesto por seis columnas las cuales son:

- **Revisión:** Secuencia de números los cuales facilitan al momento de ver el recuadro el número de modificaciones que lleva la etapa
- **Modificaciones realizadas:** Especificación de la modificación realizada, en todas las hojas donde inicia una nueva etapa se encuentra solo ocupada la primera fila con “Edición inicial”.
- **Realizado:** La persona quien realizó el cambio o modificación.
- **Fecha:** La fecha cuando se realizó la modificación.
- **Revisado y aprobado:** La persona quien revisó y aprobó el cambio.
- **Fecha:** En la que revisaron y aprobaron la modificación.

4. Índice: Lista en la cual se presenta lo que contiene la etapa en cuestión y el orden en el cual se puede encontrar, como, por ejemplo:

- a. **Objetivo:**Cuál es el objetivo de la etapa en ese tipo de evento específicamente.
- b. **Introducción:** Una breve explicación de lo que se quiere lograr en esa etapa
- c. **Ámbito de aplicación:**Cuál es el alcance de la etapa

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

d. Definiciones: Definición de palabras usadas frecuentemente para la explicación de la etapa.

e. Diagrama de flujo: Diagrama del procedimiento en cuestión.

f. Definición de las actividades: Este numeral está compuesto por un cuadro el cual consta de tres columnas, las cuales son:

- **Secuencia de etapas:** Como su nombre lo indica es una serie de pasos las cuales llevan el paso a paso que se lleva a cabo en cada etapa.
- **Actividad:** Las actividades que se realizan dentro de cada etapa del procedimiento.
- **Responsable:** La persona responsable de la realización de la actividad.

g. Descripción de actividades alternas: En este numeral se encuentra la definición de etapas que se llevan a acabo de manera paralela a las actividades principales durante cada actividad, además son actividades que siempre hay que tener en cuenta en cada etapa de la realización de un evento.

h. Documentación asociada: Contiene todos los formularios que se requieren para la ejecución de cada etapa, teniendo en cuenta que no todas las etapas necesitan una documentación.

i. Registros: Es un cuadro que contiene la información detallada de la documentación asociada y posee cuatro columnas las cuales son:

- **Registros:** El nombre del documento
- **Responsable archivo:** La o las personas encargadas de llevar el registro
- **Soporte:** La manera de cómo se soporta el registro
- **Tiempo de conservación:** El tiempo en el cual se guarda el documento en el computador del responsable, después de este tiempo se procede a guardarlo en un disco duro.



39

[illegible]

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

9. CONCLUSIONES Y LÍNEAS FUTURAS

40

La implementación de este manual contribuye a la organización y planificación de la oficina de Protocolo y Evento en conjunto con las demás dependencias, permitiendo una disminución a los errores e incidentes que puedan llegar a ocurrir durante la realización del evento, dando paso a malos entendidos y equivocaciones que provocan insatisfacción entre los involucrados e incluso puede llegar a indisponer a los asistentes.

Por lo anterior, el manual de procedimientos logra por su parte, generar mayor orden y control desde la planificación del evento hasta el cierre del mismo, dado que define con claridad las etapas de cada procedimiento, las actividades inmersas y el responsable de llevar a cabo dicha actividad. Cabe aclarar, que es necesario que el manual será revisado y actualizado de forma periódica conforme se vaya modificando la manera del cómo se realizan las tareas, responsabilidades y adiciones de etapas o actividades.

De esta manera el manual de procedimientos tendrá un efecto positivo en las encuestas de satisfacción, dando paso a la mejora de los indicadores de calidad de la oficina de protocolo y evento y del mismo modo del departamento de Comunicaciones y Protocolo.

Posteriormente del diseño e implementación de este proyecto, se pretende que las demás oficinas que no poseen esta guía, implementen un manual de procedimientos para una mayor organización, avance y seguimiento de los procesos del área, con el fin de aportar a la mejora de los indicadores de calidad, su gestión documental y metas organizacionales. También es importante que además de un manual de procedimientos las dependencias puedan realizar un manual de funciones para implementar límites de responsabilidades, un orden de las actividades diarias que debe realizar un funcionario, así como que requerimientos se necesitan para ejecutar un cargo y las competencias exigidas para el mismo, entre otras herramientas que presenta este manual.

Finalmente, agradecer a la Universidad Sergio Arboleda sede Santa Marta, por la ofrecerme la oportunidad y la oficina de Protocolo y evento de haberme hecho parte de su equipo y de esta manera contribuir con mi formación personal y profesional. Sin más que agregar, mis mejores deseos para el desarrollo y la mejora continua del departamento de comunicaciones y Protocolo.

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

10. BIBLIOGRAFIA

- Estrella Jiménez, D. V. (2015). *Propuesta de un manual administrativo para el área de eventos sociales en la empresa “Fiatri Eventos”, Quito*. Quito, Ecuador.
- Norma técnica colombiana NTC-ISO 9001. (2015). *Sistema de gestión de la calidad*.
- Duhat Kizatus , M. A. (2007). Diseño de un Manual de Procedimiento Administrativo. En D. K. A. El manual como herramienta de comunicación. (s.f.).
- Franklin Fincowsky, E. B. (2009). Organización de empresas. México: Mc Graw Hill.
- Rodriguez, F. J., & Gomez Bravo, L. (1991). Indicadores de calidad y productividad de la empresa. En F. J. Rodriguez, & L. Gomez Bravo, *Indicadores de calidad y productividad de la empresa* (pág. 35). Caracas: CAF.
- Romero, S. B., & Niño Sanabria, D. F. (2018). *MODELO MULTICRITERIO APLICADO A LA TOMA DE DECISIONES REPRESENTABLES EN DIAGRAMAS DE ISHIKAWA*. Bogotá.
- Secretaria de relaciones exteriores. (2005). *Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos*. Obtenido de https://www.uv.mx/personal/fcastaneda/files/2010/10/guia_elab_manu_proc.pdf
- Tejada Gonzales, V. M. (2002). *ESTUDIO DE SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL ADMINISTRATIVO*. Doctoral dissertation, Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Vergara, E. V. (2017). LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS COMO HERRAMIENTAS DE CONTROL INTERNO DE UNA ORGANIZACIÓN. *Scielo*, http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038.
- Villafuerte Villavicencio, D. A. (3 de octubre de 2014). *MANUAL DEL PROCESO DE ELABORACIÓN DE EVENTOS CORPORATIVOS EN UN HOTEL CINCO ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL*. Guayaquil.

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

ANEXOS

N°	Relación de Anexos
1	Manual de protocolo “Ceremonia de graduación escuela de pregrado y postgrados”
2	formato Check List
3	Formato Picasso
4	Formulario de reserva (formulario de google)
5	Formato de reserva del auditorio RNL
6	Formulario para los requerimientos
7	Encuesta de satisfacción
8	Manual de procedimientos Administrativo de eventos híbridos y/o presenciales en el Auditorio RNL



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



1.

43

MANUAL DE PROTOCOLO

“Ceremonia de Graduación Escuela de Postgrados ”



MANUAL DE PROTOCOLO

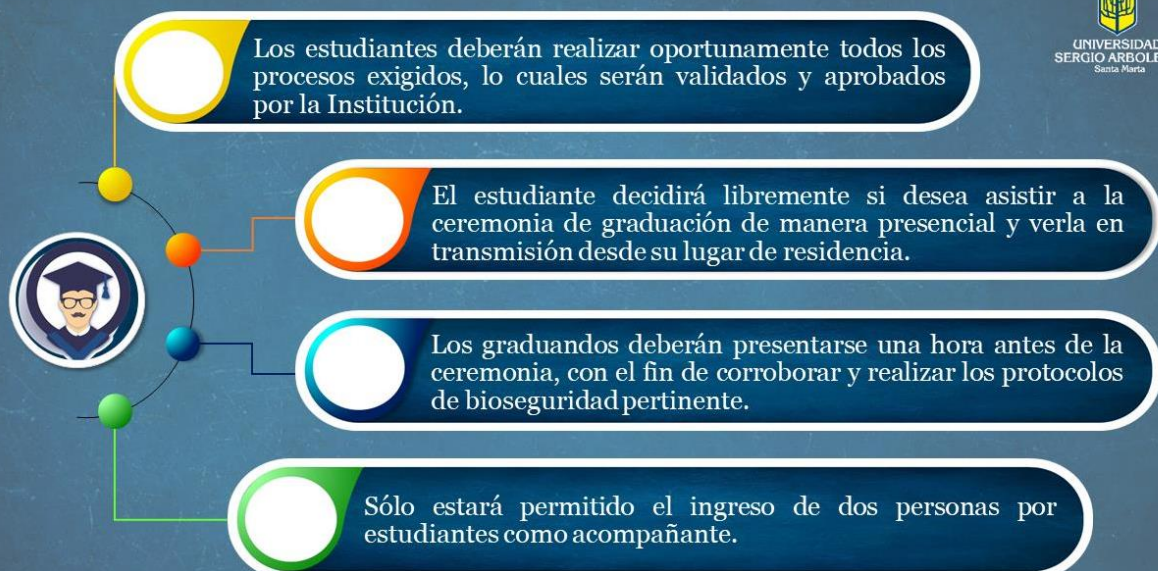
“Ceremonia de Graduación”

Recomendaciones

La Escuela comunicará mediante correo electrónico a los estudiantes la información correspondiente para el cumplimiento de estas directrices y las relacionadas a continuación:



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Los acompañantes permanecerán en una salón independiente donde podrán observar la ceremonia en un circuito cerrado de televisión.

¡Protocolo de Bioseguridad!

A tener en cuenta:

Los graduandos deberán manifestar a la escuela con **48** horas de antelación como mínimo, si presenta algunos de los siguientes síntomas:





Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



01



Para el ingreso del graduando a Ceremonia

Asegúrese de realizar el registro previo que se encuentra en la página web:

<https://sinfa.usergioarboleda.edu.co/chequeo-santamarta/>

02



Para generar el código QR

Luego del registro, el cual contiene información de datos personales, fecha del ingreso a la institución y preguntas pertinentes de salud se generará un código QR con un número de registro.

03



Tomar capture y presentar la imagen el día de la ceremonia.

En caso de permitirse acompañantes, estos también deberán proceder a realizar el registro de asistencia a la Institución.

Como parte de la logística de la ceremonia



La Universidad tendrá visible y a su disposición el personal médico, frente a cualquier eventualidad que se pueda manifestar.



Se contará con un fotógrafo de la Institución, el cual será el encargado de realizar los registros respectivos.



desde el ingreso, durante, y al salir de la Institución será de uso obligatorio.



Es requisito estricto el NO uso de celulares durante el desarrollo de la ceremonia.

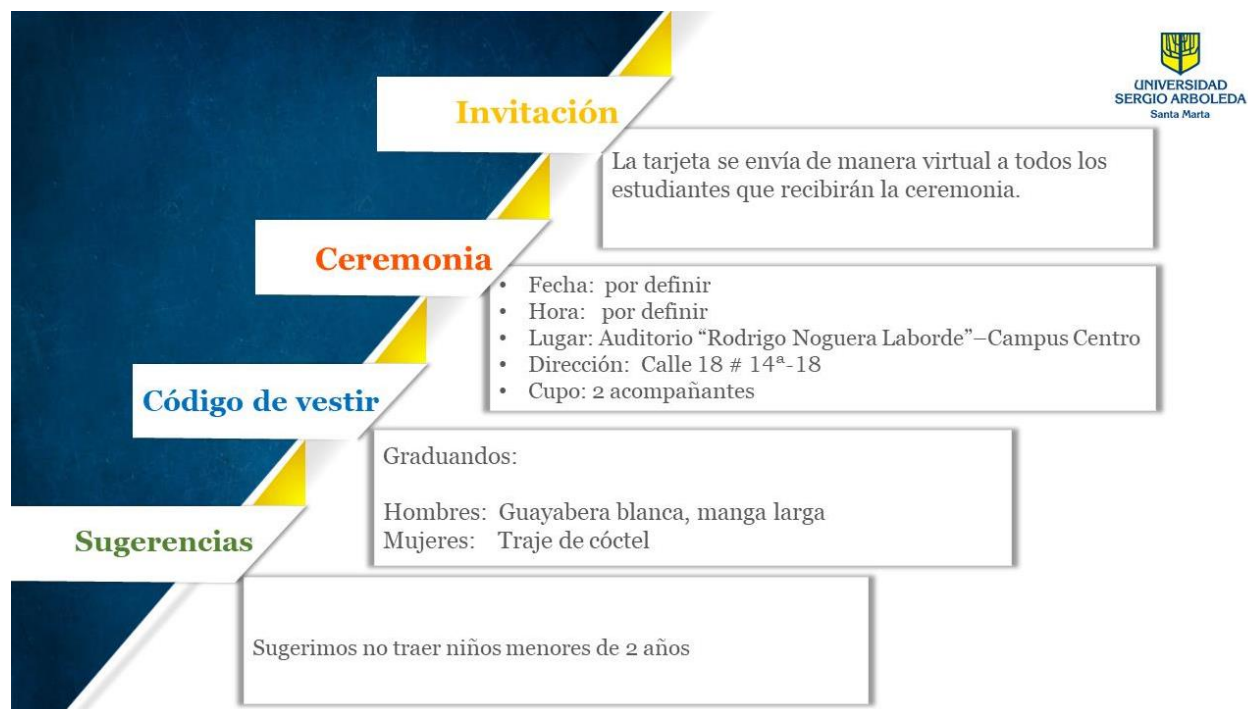


En el Auditorio está prohibido el ingreso de bebidas y alimentos.





Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



*Agradecemos el cumplimiento a los
protocolos institucionales*



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



MANUAL DE PROTOCOLO

“Ceremonia de Graduación Escuelas de Pregrado”



MANUAL DE PROTOCOLO

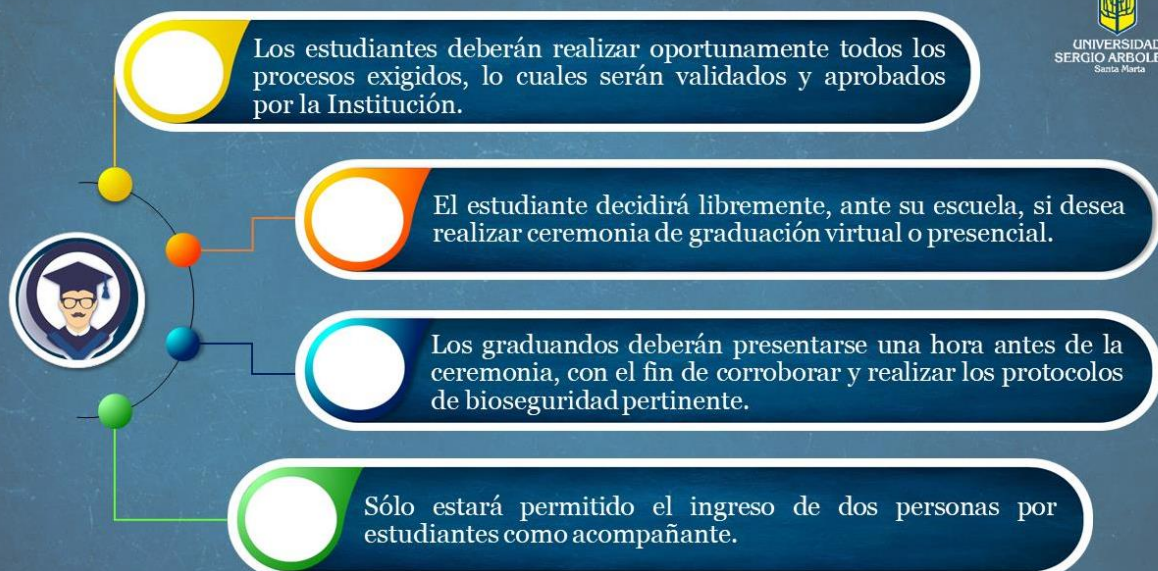
“Ceremonia de Graduación”

Recomendaciones

La Escuela comunicará mediante correo electrónico a los estudiantes la información correspondiente para el cumplimiento de estas directrices y las relacionadas a continuación:



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Los acompañantes permanecerán en una salón independiente donde podrán observar la ceremonia en un circuito cerrado de televisión.

¡Protocolo de Bioseguridad!

A tener en cuenta:

Los graduandos deberán manifestar a la escuela con **48** horas de antelación como mínimo, si presenta algunos de los siguientes síntomas:





Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



01



Para el ingreso del graduando a Ceremonia

Asegúrese de realizar el registro previo que se encuentra en la página web:

<https://sinfa.usergioarboleda.edu.co/chequeo-santamarta/>

02



Para generar el código QR

Luego del registro, el cual contiene información de datos personales, fecha del ingreso a la institución y preguntas pertinentes de salud se generará un código QR con un número de registro.

03



Tomar capture y presentar la imagen el día de la ceremonia.

En caso de permitirse acompañantes, estos también deberán proceder a realizar el registro de asistencia a la Institución.

Como parte de la logística de la ceremonia



La Universidad tendrá visible y a su disposición el personal médico, frente a cualquier eventualidad que se pueda manifestar.



Se contará con un fotógrafo de la Institución, el cual será el encargado de realizar los registros respectivos.



En caso que la Alta Dirección apruebe la toma fotográfica para el mosaico, este será el único espacio permitido para quitarse el tapaboca. De resto desde el ingreso, durante y al salir de la Institución será de uso obligatorio.



Es requisito estricto el NO uso de celulares durante el desarrollo de la ceremonia.



En el Auditorio está prohibido el ingreso de bebidas y alimentos.





Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

2.

51

 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta		TABLA CHECK LIST EVENTOS					
		Oficina de Protocolo y Eventos					
Evento							
Centro De Costos							
Fecha Ejecución				Hora			
Locación							
LOGÍSTICA	APLICA		EN PROCESO	PENDIENTE	EJECUTADO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
	SI	NO					
Base de Datos							
Conferencistas							
Programa/Agenda/Acta							
Aprobación Presupuesto							
Diseño de Invitaciones							
Impresión de Invitaciones							
Contratación de Mensajería							
Distribución de Invitaciones							
Certificados de Asistencia							
Avisos de Prensa							
Envío de e-mail invitación							
Confirmación Asistencia							
Hoja de Inscripciones							
Hoja de Evaluación							
Material Impreso							
Transporte Local							
Reservas Hoteleras							
Reservas Aéreas							
Sonido							
Micrófonos Solapa							



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado

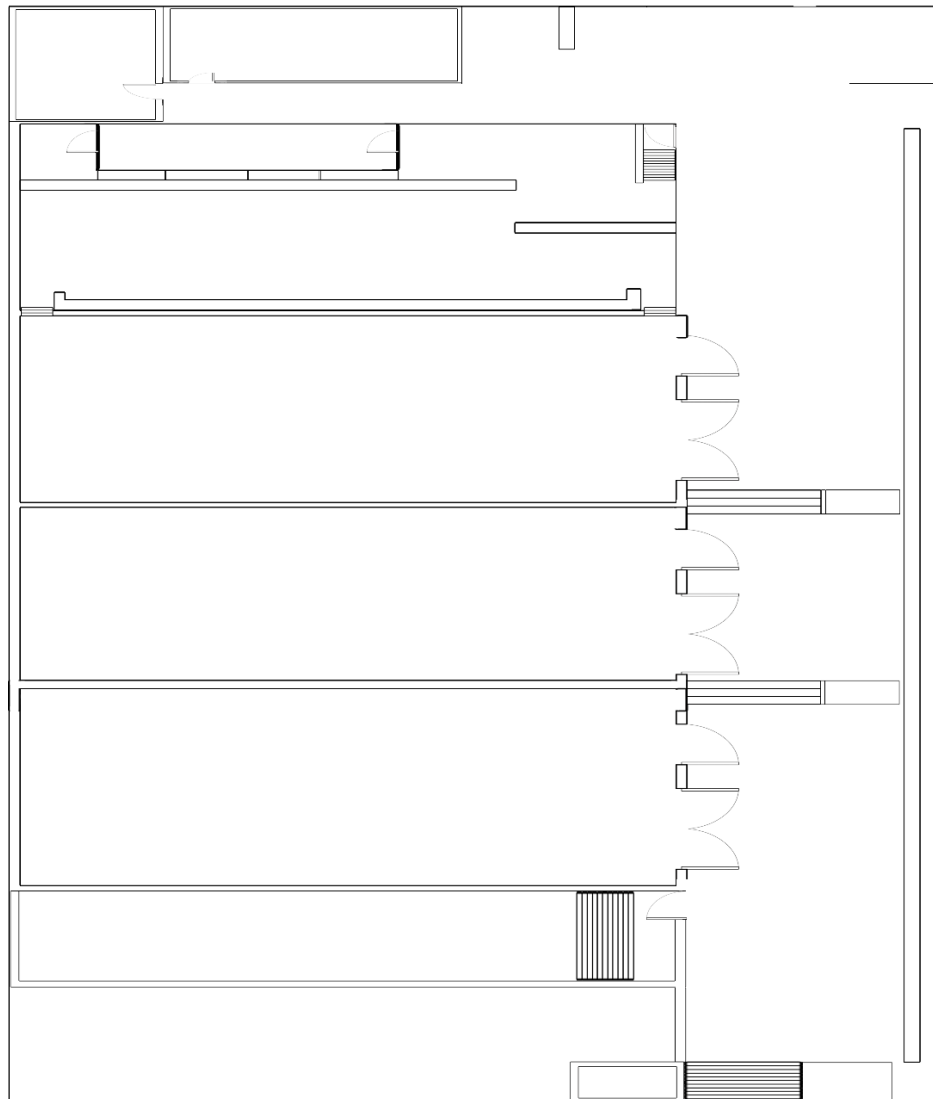


3.

Evento:
Hora:

Fecha:

Centro de Costo:
Lugar:



	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	---

4.

2/3/22, 16:36

Formulario para la reserva del Auditorio RNL 2022-I

53

Formulario para la reserva del Auditorio RNL 2022-I

El siguiente formulario nos permite a la oficina de Protocolo y Eventos llevar un orden en la organización de los eventos, por ende el óptimo funcionamiento del Auditorio RNL campus Centro

***Obligatorio**

1. Nombres y apellidos del encargado(a) del evento *

2. Escuela/ Dependencia *

Información del evento

A continuación se solicitará llenar las siguientes casillas para conocer las características del evento y los requerimientos necesarios para su ejecución.

3. Nombre del evento *

4. Fecha en la cual se realizará el evento

En dado caso la reserva del auditorio sea superior a un día, realizar la aclaración en la siguiente casilla.

Ejemplo: 7 de enero del 2019



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



2/3/22, 16:36

Formulario para la reserva del Auditorio RNL 2022-I

54

5. ¿Durante cuantos días se llevará a cabo el evento?

Por favor especificar los días con sus respectivas fechas, por ejemplo: lunes 24/01 , martes 25 /01

6. Tipo de evento

Marca solo un óvalo.

- ☐ Presencial
☐ Virtual
☐ Hibrido

7. Horario en el que se llevará a cabo el evento *

8. Público objetivo *

9. Número de asistentes *

10. ¿Requiere logística para la realización del evento? *

Requerimiento de silletería, mesas, sala presidium, alimentación, decoración, entre otros. De ser afirmativa su respuesta le haremos llegar por medio electrónico el formulario para el diligenciamiento correspondiente a sus necesidades.



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



2/3/22, 16:36

Formulario para la reserva del Auditorio RNL 2022-I

11. Observaciones

¡Gracias!

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

5.

 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta	FORMATO RESERVA AUDITORIO RNL						Mes: Marzo Año: 2022	
	CAMPÚS CENTRO							
	SERVICIOS GENERALES							
EVENTO	FECHA		HORA		ESPACIO	ESCUELA / DEPENDENCIA	SOLICITADO POR (NOMBRE Y CARGO)	OBSERVACIÓN
	INICIO	FINALIZACIÓN	INICIO	FINALIZACIÓN				
Montaje eucaristía e imposición simbólica de	Martes, 01	Martes, 01	7:00 am	12:00 pm	k103	Bienestar	Ibeth Marina Orozoco	60 sillas
Eucaristía e imposición simbólica de ceniza	Miércoles, 02	Miércoles, 02	10:00 am	12:00 pm	k103	Bienestar	Ibeth Marina Orozoco	
	Jueves, 03	Jueves, 03	7:00:00 a. m.	10:00:00 p. m.				
	Viernes, 04	Viernes, 04	7:00:00 a. m.	10:00:00 p. m.	Auditorio completo	Post-grado	Vanessa Daniels	
	Sábado, 05	Sábado, 05	7:00:00 a. m.	10:00:00 p. m.	Auditorio completo	Post-grado	Vanessa Daniels	
Montaje Examen- Dra Rosana Lizcano	Lunes, 07	Lunes, 07	7:00 am	9:30 am	k101	DESA	Andres Camilo Goenaga Rodríguez	60 sillas (solo es una clase)
Examen- Dra Rosana Lizcano	Lunes, 07	Lunes, 07	10:00 am	12:00 pm	k101	DESA	Andres Camilo Goenaga Rodríguez	
Montaje	Lunes, 07	Lunes, 07	2:00 pm	5:00 pm	Auditorio completo	DESA	Andres Camilo Goenaga Rodríguez	
Taller práctico sobre acciones constitucionales dirigido a 9 y 10 semestre	Martes, 08	Martes, 08	8:00 am	12:00 m	Auditorio completo	DESA	Andres Camilo Goenaga Rodríguez	
	Miércoles, 09	Miércoles, 09	7:00:00 a. m.	10:00:00 p. m.	Auditorio completo			

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	---

6.

2/3/22, 16:35

Formulario Requerimientos y Apoyo para Eventos Institucionales

57

Formulario Requerimientos y Apoyo para Eventos Institucionales

Hola, estamos enterados que próximamente realizarás un evento y queremos que sepas que cuentas con todo nuestro apoyo para dicha ejecución.

***Obligatorio**

1. Nombres y apellidos *

2. Cargo *

3. Dependencia solicitante *

4. Realización del evento *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Centro
- ☐ Rodrigo Noguera Laborde
- ☐ Virtual

5. Fecha solicitud *

Ejemplo: 7 de enero del 2019



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



2/3/22, 16:35

Formulario Requerimientos y Apoyo para Eventos Institucionales

58

6. Después de haber diligenciado lo anterior, si requiere nuestro apoyo para la organización del evento por favor continuar con el diligenciamiento. En caso de no requerir nuestro apoyo finalizar el formulario. *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Si Salta a la pregunta 7
- ☐ No

Salta a la pregunta 7

Apoyo
logístico

La presente sección relaciona todo lo concerniente a la necesidad de ambientación, mobiliario, suministro de alimentos y bebidas para el apoyo a esta solicitud.

7. Requerimientos para el apoyo logístico del evento *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Audiovisuales y/o Equipos Tecnológicos
- ☐ Musicalización
- ☐ Souvenires
- ☐ Ambientación
- ☐ Alimentos y bebidas
- ☐ Movilización Aérea y/o Terrestre
- ☐ Hospedaje
- ☐ Otro: _____

Especificaciones de los requerimientos

A continuación realizamos un desglose de los requerimientos anteriormente mencionados para conocer a profundidad las solicitudes y los requerimientos para el evento y de esta manera suministrar nuestro apoyo en lo que requiera.



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



2/3/22, 16:35

Formulario Requerimientos y Apoyo para Eventos Institucionales

59

8. Especifique las ayudas audiovisuales y/o Equipos Tecnológicos necesarios

9. Si desea que el evento cuente con souvenirs nos gustaría conocer la cantidad, que tipo o estilo de souvenirs, si desea cotizarlos a través de los proveedores de la oficina de protocolo o serán traídos por el encargado el evento.

Agradecemos responder en orden las pregunta anteriores.

10. Especifique que clase de ambientación desea utilizar o de que manera visualiza la organización de auditorio



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



2/3/22, 16:35

Formulario Requerimientos y Apoyo para Eventos Institucionales

60

11. ¿Los alimentos y bebidas serán cotizados a través de los proveedores de la oficina de protocolo? De no ser así, comunicarnos si los alimentos y bebidas serán traídos por el encargado el evento

12. Si la respuesta anterior fue positiva, nos gustaría saber los detalles, como los siguientes; ¿Desea tener en su evento refrigerios, desayunos, almuerzos o cenas? ¿Para cuantas personas? ¿Requiere meseros? Agradecemos responder en orden las pregunta anteriores.

13. Requiere de movilización Aérea y/o Terrestre y hospedaje para los asistentes o ponentes del evento.

Salta a la pregunta 14

Personal
logístico

La presente sección relaciona todo lo concerniente a la necesidad de personal humano para el apoyo a esta solicitud.



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



2/3/22, 16:35

Formulario Requerimientos y Apoyo para Eventos Institucionales

61

14. Requerimiento de personal humano

Marca solo un óvalo.

- ☐ Staff de protocolo
- ☐ Maestro de ceremonia
- ☐ Servicio medico
- ☐ Transmisión del evento
- ☐ Otro: _____

Salta a la pregunta 15

Presupuesto

La presente sección relaciona todo lo concerniente a la parte financiera del evento

15. ¿Cuál es el presupuesto disponible para la realización del evento?

16. ¿Cuál es el centro de costo del evento?

17. En caso de requerir ambientación con flores u otros adornos, el alquiler de sillas, tableros entre otros ¿Cuál es su presupuesto?

Esta respuesta solo debe ser diligenciada por las personas que deseen cotizar a través de los proveedores de la oficina de protocolo y eventos

18. En caso de requerir punto A&B ¿Con que presupuesto cuenta por persona?

Esta respuesta solo debe ser diligenciada por las personas que deseen cotizar a través de los proveedores de la oficina de protocolo y eventos.



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



2/3/22, 16:35

Formulario Requerimientos y Apoyo para Eventos Institucionales

19. En caso de requerir Maestro de ceremonia ¿Cuál es su presupuesto?

¡Gracias!

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	---

7.

2/3/22, 16:45

Formulario Evaluación Eventos Institucionales F-PC-014 versión VI

63

Formulario Evaluación Eventos Institucionales F-PC-014 versión VI

Su opinión es importante para nosotros, permítanos saber su grado de satisfacción en cuanto al servicio y ayúdenos a hacerlo cada vez mejor!

*Obligatorio

1. Nombres y apellidos *

2. Nombre del evento *

Cuestionario

Califique su experiencia con los servicios prestados por parte de la Oficina de Protocolo y Eventos, teniendo en cuenta el siguiente criterio:

1. Deficiente 2. Malo 3. Regular 4. Bueno 5. Excelente

3. Atención y asesoría recibida para la organización y ejecución del evento: *

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
Deficiente	☐	☐	☐	☐	☐	Excelente



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



2/3/22, 16:45

Formulario Evaluación Eventos Institucionales F-PC-014 versión VI

64

4. Grado de cumplimiento de los requerimientos solicitados para el desarrollo del evento: *

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
Deficiente	☐	☐	☐	☐	☐	Excelente

5. Grado de satisfacción con el servicio prestado: *

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
Deficiente	☐	☐	☐	☐	☐	Excelente

6. Observaciones

¡Gracias!

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios



**Informe de Prácticas Profesionales como
Opción de Grado**



8.



**UNIVERSIDAD
SERGIO ARBOLEDA**
Santa Marta

**Manual de procedimientos administrativos de eventos
híbridos y/o presenciales en el Auditorio RNL**

Elaboró	Presentó	Validó
Maria Cristina Romero Garcia Aprendiz Protocolo y eventos	Maria Cristina Romero Garcia Aprendiz Protocolo y eventos	

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta	Universidad Sergio Arboleda		
	PROCEDIMIENTO PARA LA PLANEACIÓN DE UN EVENTO PRESENCIAL EN EL AUDITORIO RNL		
Fecha de emisión:	Código	Versión: 01	Página 2 de 51

Revisión	Modificaciones realizadas	Realizado	Fecha	Revisado y aprobado	Fecha
00	Edición inicial	Aprendiz oficina de protocolo	14/02/2022		
01					
02					
03					
04					
05					



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



UNIVERSIDAD
SERGIO ARBOLEDA
Santa Marta

Universidad Sergio Arboleda

PROCEDIMIENTO PARA LA PLANEACIÓN DE UN EVENTO
PRESENCIAL EN EL AUDITORIO RNL

Fecha de emisión:

Código

Versión: 01

Página 3 de 51

INDICE

1. OBJETIVO
2. INTRODUCCIÓN
3. ÁMBITO DE APLICACIÓN
4. DEFINICIONES
5. DESCRIPCIÓN
 - 5.1 Diagrama de flujo
 - 5.2 Definiciones de actividades
 - 5.3 Descripción de actividades alternas
6. Documentación asociada
7. REGISTROS

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta	Universidad Sergio Arboleda			
	PROCEDIMIENTO PARA LA PLANEACIÓN DE UN EVENTO PRESENCIAL EN EL AUDITORIO RNL			
Fecha de emisión:	Código	Versión: 01	Página 4 de 51	

OBJETIVO

El presente procedimiento tiene como objetivo la planificación necesaria para realizar la reserva, cotizaciones y requerimientos para los eventos presenciales que se realizan en el Auditorio RNL. Asimismo se establecen las pautas para el despliegue de objetivos y su planificación para lograrlo.

INTRODUCCIÓN

Con la finalidad de iniciar eficaz y eficientemente en el proceso de organización de eventos presenciales se ha desarrollado este procedimiento donde se define la reserva del auditorio, realización de cotizaciones y requerimientos para los proveedores.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

El alcance de este procedimiento aplica todo lo referente a la planeación del evento.

DEFINICIONES

Dependencia: es una unidad que se crea dentro de la universidad la cual posee funciones específicas, recursos propios y puede funcionar de manera autónoma dentro de la institución.

Auditorio: Sala o local de gran capacidad especialmente acondicionado para la celebración de conferencias, eventos, conciertos, espectáculos, entre otros.

Formulario: es un conjunto de casillas que se puede añadir a una página y que permite recoger datos que introduce el usuario para luego procesarlos.

Punto AyB: Punto de alimentos y bebidas.

Montaje: Es el conjunto de pasos ordenados para colocar el material del servicio en las mesas, aplicando los procedimientos técnicos, obteniendo el estándar de simetría y de respuesta de servicio al cliente.



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



UNIVERSIDAD
SERGIO ARBOLEDA
Santa Marta

Universidad Sergio Arboleda

PROCEDIMIENTO PARA LA PLANEACIÓN DE UN EVENTO PRESENCIAL EN EL AUDITORIO RNL

Fecha de emisión:

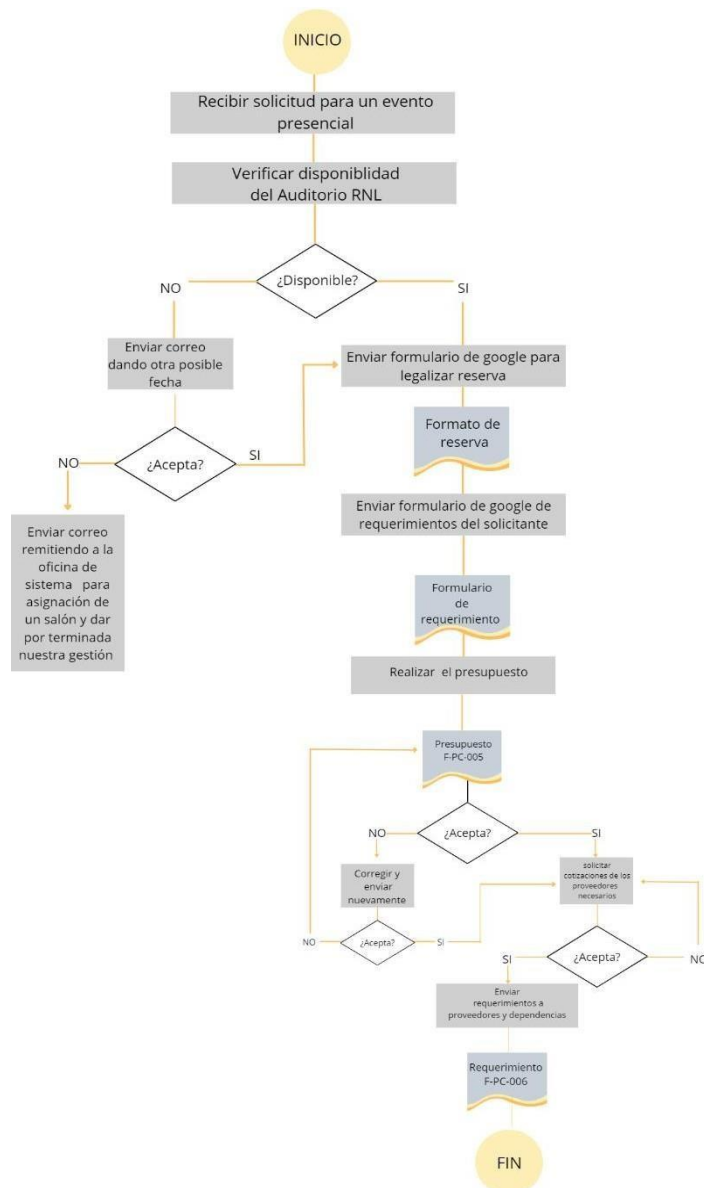
Código

Versión: 01

Página 4 de 51

DESCRIPCIÓN

5.1 Diagrama de flujo



	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta	Universidad Sergio Arboleda		
	PROCEDIMIENTO PARA LA PLANEACIÓN DE UN EVENTO PRESENCIAL EN EL AUDITORIO RNL		
Fecha de emisión:	Código	Versión: 01	Página 6 de 51

5.1 Definición de las actividades

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Recepción del correo solicitando la reserva	1.1 La persona o dependencia interesada en realizar el evento debe enviar un e-mail al coordinador de la oficina de protocolo con el fin que quede evidencia de la solicitud aclarando la fecha y hora que se llevará a cabo el evento	Dependencia o persona interesada en realizar el evento
	1.2 Revisar la disponibilidad del Auditorio	Coordinador o Aprendiz de la oficina de protocolo
2. Enviar formularios al solicitante para legalizar la reserva	2.1. Enviar un e-mail adjuntando el link de reserva del auditorio	Coordinador o Aprendiz de la oficina de protocolo
	2.2 Revisar respuesta en el formulario y visualizar el número de asistentes, requerimientos, tipo de evento entre otros detalles	Aprendiz de la oficina de protocolo
	2.3 Apartar el día del evento en el formato de programación de reserva	Aprendiz de la oficina de protocolo
	2.4. Enviar un e-mail adjuntando el link de requerimientos para el evento.	Aprendiz de la oficina de protocolo
3. Presupuesto	3.1 Iniciar con el presupuesto, teniendo como guía las respuestas del formulario de los requerimientos	Coordinador de la oficina de protocolo
	3.2 Enviar presupuesto por medio de e-mail a la persona encargada del evento y esperar aprobación.	Coordinador de la oficina de protocolo

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

	Universidad Sergio Arboleda		
	PROCEDIMIENTO PARA LA PLANEACIÓN DE UN EVENTO PRESENCIAL EN EL AUDITORIO RNL		
Fecha de emisión:	Código	Versión: 01	Página 7 de 51

5.1 Definición de las actividades

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
3. Presupuesto	3.3 En caso que el presupuesto no sea aprobado se debe corregir y enviar nuevamente a la persona encargada	Coordinador de la oficina de protocolo
	3.4 Recibir el correo de aprobación	Coordinador de la oficina de protocolo
4. Cotizaciones	4.1. Solicitar cotizaciones a los proveedores dependiendo los requerimientos	Coordinador de la oficina de protocolo
	4.2 Recibir cotizaciones	Coordinador de la oficina de protocolo
	4.3 Enviar cotizaciones a la persona encargada del evento	Coordinador de la oficina de protocolo
	4.4 Recibir correo con los proveedores y cotizaciones seleccionadas	Coordinador de la oficina de protocolo
5. Requerimiento F-PC-006	5.1 Realizar los requerimientos para enviar a los proveedores	Coordinador o Aprendiz de la oficina de protocolo
	5.2 Enviar un correo electrónico a centro médico y a gestión tecnológica, adjuntando su respectivo requerimiento para solicitar su apoyo en el evento FIN DEL PROCEDIMIENTO	Coordinador o Aprendiz de la oficina de protocolo

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

	Universidad Sergio Arboleda		
	PROCEDIMIENTO PARA LA PLANEACIÓN DE UN EVENTO PRESENCIAL EN EL AUDITORIO RNL		
Fecha de emisión:	Código	Versión: 01	Página 8 de 51

5.3 Descripción de actividades alternas

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Solicitud de punto AyB	1.1 Si el solicitante del evento requiere de una merienda, un desayuno, almuerzos y/o cenas , se debe siempre llamar al proveedor para confirmar la hora de entrega de lo solicitado	Coordinador de la oficina de protocolo
	1.2 Si el solicitante del evento requiere de meseros se debe llamar al encargado del evento o al proveedor directamente para confirmar la hora de llegada y las funciones que deben realizar	Coordinador de la oficina de protocolo
2. Solicitud de tarjeta o Banner	2.1. Si el encargado del evento solicita la realización de una tarjeta o Banner publicitario, se le debe informar a la coordinadora de la oficina de medios y redes sociales para que esté enterada de la solicitud	Coordinador de la oficina de protocolo
3. Solicitud de mesa de café	3.1 En caso de requerir, enviar un correo a la persona o dependencia encargada del evento con los requerimientos dependiendo el número de asistentes para que ella envíe la reserva a almacén.	Coordinador de la oficina de protocolo

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta	Universidad Sergio Arboleda		
	PROCEDIMIENTO PARA LA PLANEACIÓN DE UN EVENTO PRESENCIAL EN EL AUDITORIO RNL		
Fecha de emisión:		Código	Versión: 01 Página 8 de 51

5.3 Descripción de actividades alternas

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
3. Solicitud de mesa de café	3.2 Si es solicitada la mesa de café hablar previamente con una trabajadora de servicios generales (1día) para la preparación del termo de café, el cual debe ser entregado con 30 min de anticipación	Aprendiz de la oficina de protocolo
4. Invitación al Rector Alfredo Méndez Alzamora	4.1 El envío de la invitación al evento es decisión de la dependencia o persona encargada del evento, pero desde la oficina de protocolo mantenemos conversación para conocer la decisión tomada	Coordinador de la oficina de protocolo
	4.2 Si el evento es un grado la oficina de protocolo nos apersonamos y aseguramos que la invitación haya sido enviada.	Coordinador de la oficina de protocolo



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Universidad Sergio Arboleda

PROCEDIMIENTO PARA LA PLANEACIÓN DE UN EVENTO PRESENCIAL EN EL AUDITORIO RNL

Fecha de emisión:

Código

Versión: 01

Página 10 de 51

DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

1. Formato de reserva Auditorio RNL (Programación)

FORMATO RESERVA AUDITORIO RNL							Mes: Junio
CAMPUS CENTRO							Año: 2022
SERVICIOS GENERALES							
EVENTO	FECHA		HORA		ESPACIO	ESCUELA / DEPENDENCIA	SOLICITADO POR (NOMBRE Y CARGO)
	INICIO	FINALIZACIÓN	INICIO	FINALIZACIÓN			
Miércoles, 01	Miércoles, 01						
Jueves, 02	Jueves, 02	7:00:00 a. m.	10:00:00 p. m.	Auditorio completo	Post-grad	Vanessa Daniels	
Viernes, 03	Viernes, 03	7:00:00 a. m.	10:00:00 p. m.	Auditorio completo	Post-grad	Vanessa Daniels	
Sábado, 04	Sábado, 04	7:00:00 a. m.	10:00:00 p. m.	Auditorio completo	Post-grad	Vanessa Daniels	
Lunes, 06	Lunes, 06						
Martes, 07	Martes, 07						
Miércoles, 08	Miércoles, 08						
Jueves, 09	Jueves, 09	7:00:00 a. m.	10:00:00 p. m.	Auditorio completo	Post-grad	Vanessa Daniels	
Viernes, 10	Viernes, 10	7:00:00 a. m.	10:00:00 p. m.	Auditorio completo	Post-grad	Vanessa Daniels	
Sábado, 11	Sábado, 11	7:00:00 a. m.	10:00:00 p. m.	Auditorio completo	Post-grad	Vanessa Daniels	
Lunes, 13	Lunes, 13						
Martes, 14	Martes, 14						
Miércoles, 15	Miércoles, 15						
Jueves, 16	Jueves, 16	7:00:00 a. m.	10:00:00 p. m.	Auditorio completo	Post-grad	Vanessa Daniels	
Viernes, 17	Viernes, 17	7:00:00 a. m.	10:00:00 p. m.	Auditorio completo	Post-grad	Vanessa Daniels	
Sábado, 18	Sábado, 18	7:00:00 a. m.	10:00:00 p. m.	Auditorio completo	Post-grad	Vanessa Daniels	
Festivo	Lunes, 20						
Martes, 21	Martes, 21						
Miércoles, 22	Miércoles, 22						
Jueves, 23	Jueves, 23	7:00:00 a. m.	10:00:00 p. m.	Auditorio completo	Post-grad	Vanessa Daniels	
Viernes, 24	Viernes, 24	7:00:00 a. m.	10:00:00 p. m.	Auditorio completo	Post-grad	Vanessa Daniels	
Sábado, 25	Sábado, 25	7:00:00 a. m.	10:00:00 p. m.	Auditorio completo	Post-grad	Vanessa Daniels	

2. Formulario de reserva

Formulario para la reserva del Auditorio RNL 2022-I

El siguiente formulario nos permite a la oficina de Protocolo y Eventos llevar un orden en la organización de los eventos, por ende el óptimo funcionamiento del Auditorio RNL campus Centro

Nombres y apellidos del encargado(a) del evento *

Texto de respuesta corta

Escuela/ Dependencia *

Texto de respuesta corta

Información del evento



Página 11 de 51

[illegible]



Página 12 de 51

Registros	Responsable archivo	Soporte	Tiempo de conservación
1.Solicitud del evento	Coordinador y Aprendiz de la oficina de protocolo y eventos	Correo electrónico	1 año
2. Cotizaciones		Correo electrónico	1 año
3.Presupuesto		Excel	1 año
4. Aprobación del presupuesto		Correo electrónico	1 año
5. Requerimiento a proveedores		Excel	1 año



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Universidad Sergio Arboleda

PROCEDIMIENTO PARA LA EJECUCIÓN DE UN EVENTO
PRESENCIAL EN EL AUDITORIO RNL

Fecha de emisión:

Código

Versión: 01

Página 13 de 51

Revisión	Modificaciones realizadas	Realizado	Fecha	Revisado y aprobado	Fecha
00	Edición inicial	Aprendiz oficina de protocolo	15/02/2022		
01					
02					
03					
04					



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



UNIVERSIDAD
SERGIO ARBOLEDA
Santa Marta

Universidad Sergio Arboleda

PROCEDIMIENTO PARA LA EJECUCIÓN DE UN EVENTO
PRESENCIAL EN EL AUDITORIO RNL

Fecha de emisión:

Código

Versión: 01

Página 14 de 51

INDICE

1. OBJETIVO
2. INTRODUCCIÓN
3. ÁMBITO DE APLICACIÓN
4. DEFINICIONES
5. DESCRIPCIÓN
 - 5.1 Diagrama de flujo
 - 5.2 Definiciones de actividades
 - 5.3 Descripción de actividades alternas
6. Documentación asociada
7. REGISTROS

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta	Universidad Sergio Arboleda			
	PROCEDIMIENTO PARA LA EJECUCIÓN DE UN EVENTO PRESENCIAL EN EL AUDITORIO RNL			
Fecha de emisión:	Código	Versión: 01	Página 15 de 51	

OBJETIVO

El presente procedimiento tiene como objetivo la ejecución del evento presencial previamente planeado por la oficina de protocolo y evento en conjunto con la oficina de medios y redes sociales, centro médico y gestión tecnológica; que se llevará a cabo en el Auditorio RNL

INTRODUCCIÓN

Para que el evento se ejecute con el menor número de imprevistos, es necesario una eficaz planeación y de esta manera se tienen en cuenta los detalles y todos los requerimientos solicitados por la dependencia del evento, así mismo es necesario conocer las instalaciones del Auditorio RNL para el montaje del evento.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

El alcance de este procedimiento aplica todo lo referente a la ejecución, organización del mobiliario e instalación de todos los requerimientos en el Auditorio RNL

DEFINICIONES

Pasillo: Espacio largo y estrecho de un edificio o una casa que comunica unas estancias con otras



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Universidad Sergio Arboleda

PROCEDIMIENTO PARA LA EJECUCIÓN DE UN EVENTO PRESENCIAL EN EL AUDITORIO RNL

Fecha de emisión:

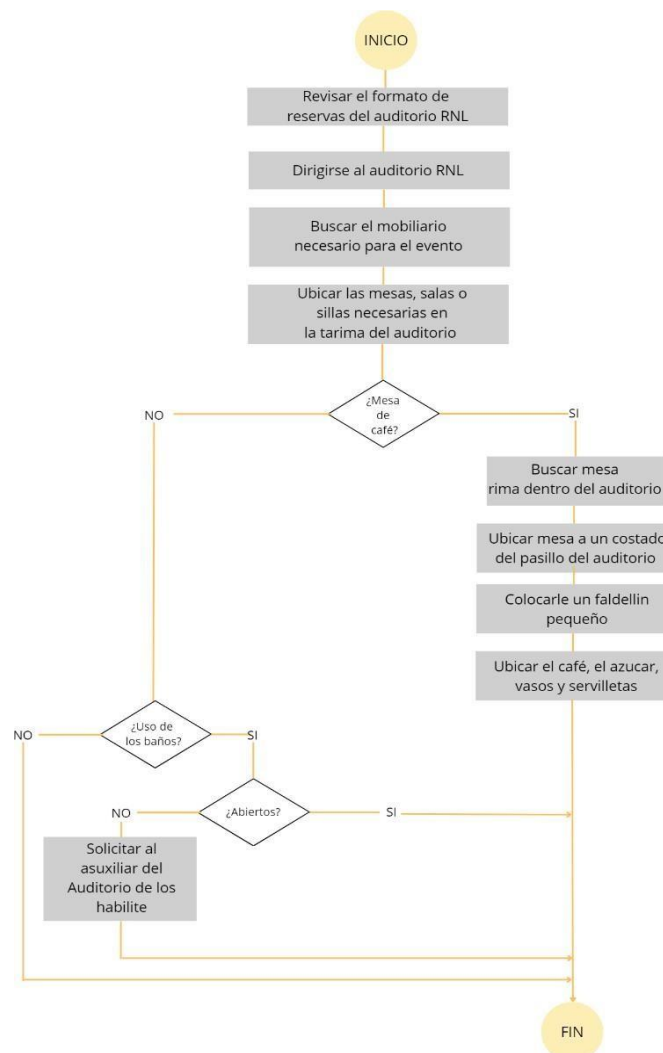
Código

Versión: 01

Página 16 de 51

DESCRIPCIÓN

5.1 Diagrama de flujo



	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

	Universidad Sergio Arboleda			
	PROCEDIMIENTO PARA LA EJECUCIÓN DE UN EVENTO PRESENCIAL EN EL AUDITORIO RNL			
Fecha de emisión:		Código	Versión: 01	Página 17 de 51

5.1 Definición de las actividades		
Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Revisar el formato de reservas del auditorio	1.1 Leer el horario disponible para realizar el montaje	Coordinador y Aprendiz de la oficina de protocolo
	1.2 Leer los requerimientos de mobiliario	Coordinador y Aprendiz de la oficina de protocolo
	1.3 Dirigirse al Auditorio RNL	Coordinador y Aprendiz de la oficina de protocolo
2. Montaje	2.1 Buscar las mesa, sillas y elementos de bioseguridad solicitados	Coordinador y Aprendiz de la oficina de protocolo
	2.2 Ubicar el mobiliario en el lugar solicitado por la dependencia	Coordinador y Aprendiz de la oficina de protocolo
	2.3 En caso tal el evento sea un congreso, grados, reunión con alto número de asistentes y en una jornada larga, verificar que los baños estén habilitados	Coordinador y Aprendiz de la oficina de protocolo
	2.4 Si la dependencia requiere mesa de café, esta debe ubicarse al final del pasillo del auditorio al costado izquierdo junto con vasos, termo de café, servilletas, aromática, mezcladores, azúcar y platos para ubicar lo anteriormente mencionado	Aprendiz de la oficina de protocolo
	2.5 Si la dependencia solicitó apoyo del centro médico se le debe ubicar una mesa y una silla la inicio del pasillo	Coordinador y Aprendiz de la oficina de protocolo
	2.6 Si la dependencia solicitó mesa de registro se debe ubicar al inicio del pasillo	Coordinador y Aprendiz de la oficina de protocolo

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta	Universidad Sergio Arboleda		
	PROCEDIMIENTO PARA LA EJECUCIÓN DE UN EVENTO PRESENCIAL EN EL AUDITORIO RNL		
Fecha de emisión:	Código	Versión: 01	Página 18 de 51

5.1 Definición de las actividades

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
3. Realización del evento	3.1 Permanecer durante el tiempo que transcurra el evento FIN DEL PROCEDIMIENTO	Coordinador y Aprendiz de la oficina de protocolo

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

	Universidad Sergio Arboleda		
	PROCEDIMIENTO PARA LA EJECUCIÓN DE UN EVENTO PRESENCIAL EN EL AUDITORIO RNL		
Fecha de emisión:	Código	Versión: 01	Página 19 de 51

5.3 Descripción de actividades alternas

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Recibimiento de los alimentos	1.1 Si entre los requerimientos está la ubicación de un punto AyB , estos alimentos se deben ubicar en la cocina del auditorio	Coordinador o Aprendiz de la oficina de protocolo
2. Busqueda del termo de café	2.1 Dirigirse a la cocina del auditorio en busca de los termo de café	Coordinador o Aprendiz de la oficina de protocolo

DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

REGISTROS

Registros	Responsable archivo	Soporte	Tiempo de conservación
Registro Audiovisual	Aprendiz de la oficina de protocolo	Audiovisual /digital	1 año

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta	Universidad Sergio Arboleda			
	PROCEDIMIENTO PARA EL CIERRE DE UN EVENTO PRESENCIAL EN EL AUDITORIO RNL			
Fecha de emisión:	Código	Versión: 01	Página 20 de 51	

Revisión	Modificaciones realizadas	Realizado	Fecha	Revisado y aprobado	Fecha
00	Edición inicial	Aprendiz oficina de protocolo	15/02/2022		
01					
02					
03					
04					
05					

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta	Universidad Sergio Arboleda		
	PROCEDIMIENTO PARA EL CIERRE DE UN EVENTO PRESENCIAL EN EL AUDITORIO RNL		
Fecha de emisión:	Código	Versión: 01	Página 21 de 51

INDICE

1. OBJETIVO
2. INTRODUCCIÓN
3. ÁMBITO DE APLICACIÓN
4. DESCRIPCIÓN
 - 4.1 Diagrama de flujo
 - 4.2 Definiciones de actividades
 - 4.3 Descripción de actividades alternas
5. Documentación asociada
6. REGISTROS

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta	Universidad Sergio Arboleda			
	PROCEDIMIENTO PARA EL CIERRE DE UN EVENTO PRESENCIAL EN EL AUDITORIO RNL			
Fecha de emisión:	Código	Versión: 01	Página 22 de 51	

OBJETIVO

El presente procedimiento tiene como objetivo de culminar satisfactoriamente el evento presencial realizado en el Auditorio RNL

INTRODUCCIÓN

Todo tiene un inicio y un final, por ende los eventos al igual que las situaciones cotidianas de la vida también llegan a su culminación y así mismo como en la planificación y la ejecución se espera que cierre de la mejor manera posible.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

El alcance de este procedimiento aplica a todo lo referente con el cierre del evento y la organización del mobiliario



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Universidad Sergio Arboleda

PROCEDIMIENTO PARA EL CIERRE DE UN EVENTO PRESENCIAL EN EL AUDITORIO RNL

Fecha de emisión:

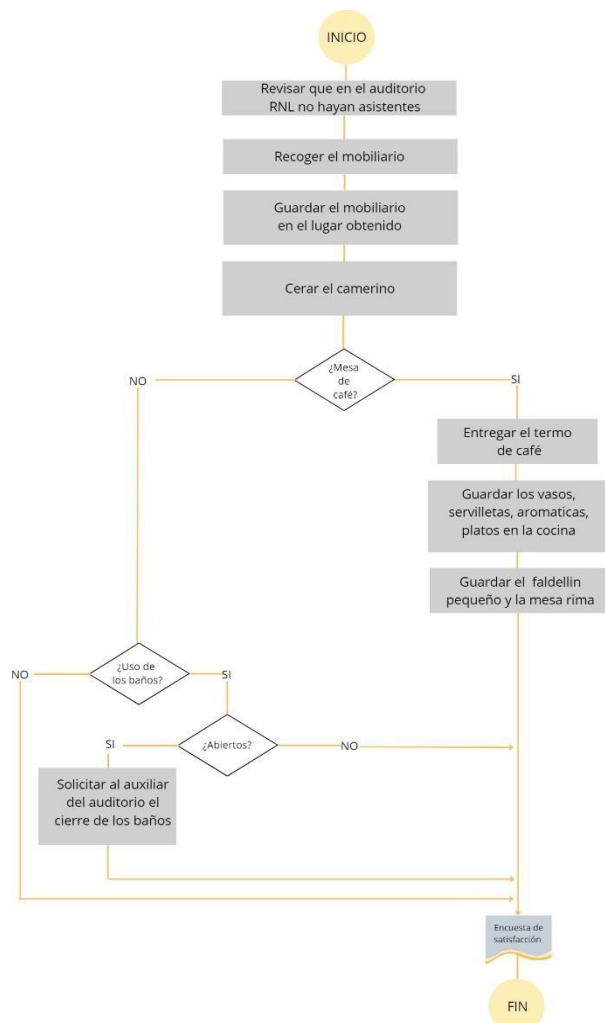
Código

Versión: 01

Página 23 de 51

DESCRIPCIÓN

4.1 Diagrama de flujo



	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

	Universidad Sergio Arboleda		
	PROCEDIMIENTO PARA EL CIERRE DE UN EVENTO PRESENCIAL EN EL AUDITORIO RNL		
Fecha de emisión:	Código	Versión: 01	Página 24 de 51

4.1 Definición de las actividades

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Revisar Auditorio	1.1 Revisar dentro del auditorio si aún hay asistentes	Aprendiz protocolo y evento
	1.2 Recoger el mobiliario usado en el evento	Aprendiz protocolo y evento
	1.3 Cerrar el camerino	Aprendiz protocolo y evento
	1.4 Recoger la mesa de café en dado caso tal la solicitaran	Aprendiz protocolo y evento
	1.5 Entregar el termo de café en dado caso solicitaran la mesa de café	Aprendiz protocolo y evento
	1.6 Cerciorarse del cierre de los baños	Aprendiz protocolo y evento
	1.7 Enviar formulario de satisfacción al encargado del evento.	Coordinador protocolo y evento

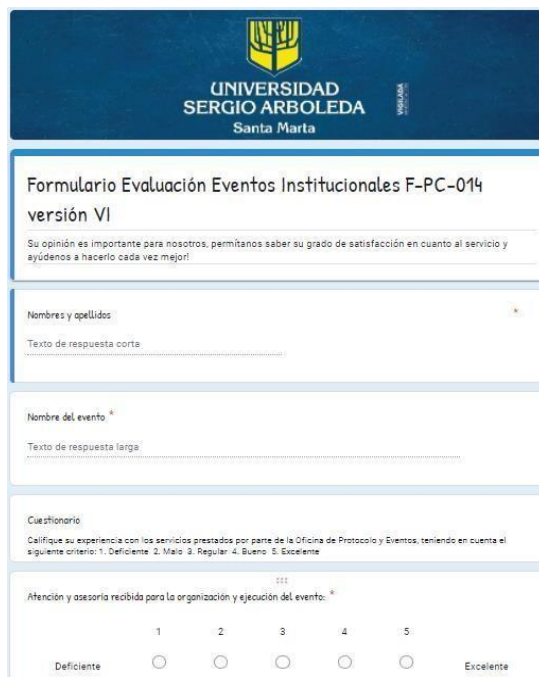
	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta	Universidad Sergio Arboleda		
	PROCEDIMIENTO PARA EL CIERRE DE UN EVENTO PRESENCIAL EN EL AUDITORIO RNL		
Fecha de emisión:	Código	Versión: 01	Página 25 de 51

5.3 Descripción de actividades alternas

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Entrega de los utensilios de cocina	1.1 Entregar bandejas o cavas al proveedor en dado caso solicitaran punto AyB	Coordinador o Aprendiz de la oficina de protocolo

DOCUMENTACIÓN ASOCIADA



UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA
Santa Marta

Formulario Evaluación Eventos Institucionales F-PC-014
versión VI

Su opinión es importante para nosotros, permítanos saber su grado de satisfacción en cuanto al servicio y ayúdenos a hacerlo cada vez mejor!

Nombres y apellidos *

Texto de respuesta corta

Nombre del evento *

Texto de respuesta larga

Cuestionario

Califique su experiencia con los servicios prestados por parte de la Oficina de Protocolo y Eventos, teniendo en cuenta el siguiente criterio: 1. Deficiente 2. Malo 3. Regular 4. Bueno 5. Excelente

Atención y asesoría recibida para la organización y ejecución del evento: *

1 2 3 4 5

Deficiente ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Excelente

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta	Universidad Sergio Arboleda		
	PROCEDIMIENTO PARA EL CIERRE DE UN EVENTO PRESENCIAL EN EL AUDITORIO RNL		
Fecha de emisión:	Código	Versión: 01	Página 26 de 51

REGISTROS			
Registros	Responsable archivo	Soporte	Tiempo de conservación
Encuesta de satisfacción	Aprendiz de la oficina de protocolo	PDF	1 año
Empty space for additional records			

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta	Universidad Sergio Arboleda		
	PROCEDIMIENTO PARA LA PLANEACIÓN DE UN EVENTO HIBRIDO EN EL AUDITORIO RNL		
Fecha de emisión:	Código	Versión: 01	Página 27 de 51

Revisión	Modificaciones realizadas	Realizado	Fecha	Revisado y aprobado	Fecha
00	Edición inicial	Aprendiz oficina de protocolo	22/02/2022		
01					
02					
03					
04					
05					

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta	Universidad Sergio Arboleda			
	PROCEDIMIENTO PARA LA PLANEACIÓN DE UN EVENTO HIBRIDO EN EL AUDITORIO RNL			
Fecha de emisión:	Código	Versión: 01	Página 28 de 51	

INDICE

1. OBJETIVO
2. INTRODUCCIÓN
3. ÁMBITO DE APLICACIÓN
4. DEFINICIONES
5. DESCRIPCIÓN
 - 5.1 Diagrama de flujo
 - 5.2 Definiciones de actividades
 - 5.3 Descripción de actividades alternas
6. Documentación asociada
7. REGISTROS

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta	Universidad Sergio Arboleda		
	PROCEDIMIENTO PARA LA PLANEACIÓN DE UN EVENTO HIBRIDO EN EL AUDITORIO RNL		
Fecha de emisión:	Código	Versión: 01	Página 29 de 51

OBJETIVO

El presente procedimiento tiene como objetivo la planificación necesaria para realizar la reserva, cotizaciones y requerimientos para los eventos híbridos que se realizan en el Auditorio RNL. Así mismo se establecen las pautas para el despliegue de la logística necesaria para la instalación de cámaras para transmisiones y conferencias requeridas por la dependencia.

INTRODUCCIÓN

Con la finalidad de iniciar eficaz y eficientemente en el proceso de organización de eventos se ha desarrollado este procedimiento donde se define la reserva del auditorio, realización de cotizaciones, requerimientos para los proveedores y conversación continua con la oficina de comunicaciones y medios.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

El alcance de este procedimiento aplica todo lo referente a la planeación del evento.

DEFINICIONES

Streaming: se refiere a cualquier contenido de medios, ya sea en vivo o grabado, que se puede disfrutar en computadoras y aparatos móviles a través de Internet y en tiempo real.

Transmisión: es un servicio que permite que un perfil, página o canal, se comunique con sus seguidores por vídeo, en tiempo real, sin necesidad de que el espectador haga la descarga del contenido o se inscriba para eso.



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



UNIVERSIDAD
SERGIO ARBOLEDA
Santa Marta

Universidad Sergio Arboleda

PROCEDIMIENTO PARA LA PLANEACIÓN DE UN EVENTO HIBRIDO EN EL AUDITORIO RNL

Fecha de emisión:

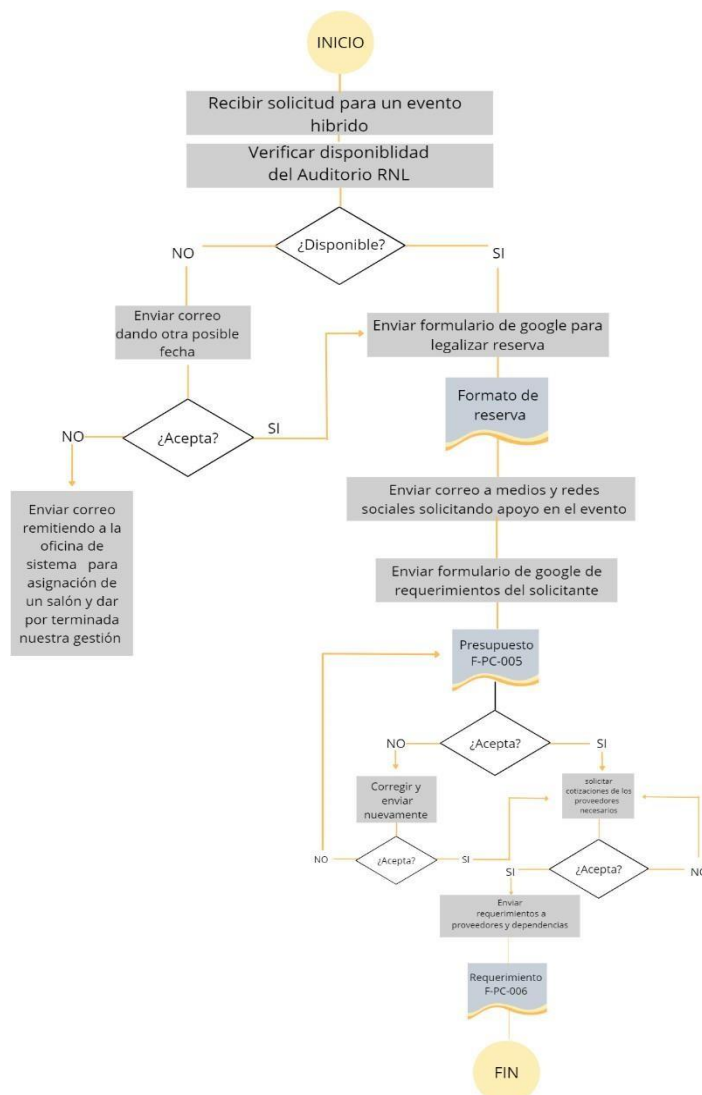
Código

Versión: 01

Página 30 de 51

DESCRIPCIÓN

5.1 Diagrama de flujo



	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

	Universidad Sergio Arboleda		
	PROCEDIMIENTO PARA LA PLANEACIÓN DE UN EVENTO HIBRIDO EN EL AUDITORIO RNL		
Fecha de emisión:	Código	Versión: 01	Página 31 de 51

5.1 Definición de las actividades

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Recepción del correo solicitando la reserva	1.1 La persona o dependencia interesada en realizar el evento debe enviar un e-mail al coordinador de la oficina de protocolo con el fin que quede evidencia de la solicitud aclarando la fecha y hora que se llevará a cabo el evento	Dependencia o persona interesada en realizar el evento
	1.2 Revisar la disponibilidad del Auditorio	Coordinador o Aprendiz de la oficina de protocolo
2. Enviar formularios al solicitante para legalizar la reserva	2.1. Enviar un e-mail adjuntando el link de reserva del auditorio	Coordinador o Aprendiz de la oficina de protocolo
	2.2 Revisar respuesta en el formulario y visualizar el número de asistentes, requerimientos, tipo de evento entre otros detalles	Aprendiz de la oficina de protocolo
	2.3 Apartar el día del evento en el formato de programación de reserva	Aprendiz de la oficina de protocolo
	2.4. Enviar un e-mail adjuntando el link de requerimientos para el evento.	Aprendiz de la oficina de protocolo
3. Presupuesto	3.1 Iniciar con el presupuesto, teniendo como guía las respuestas del formulario de los requerimientos	Coordinador de la oficina de protocolo
	3.2 Enviar presupuesto por medio de e-mail a la persona encargada del evento y esperar aprobación.	Coordinador de la oficina de protocolo

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta	Universidad Sergio Arboleda		
	PROCEDIMIENTO PARA LA PLANEACIÓN DE UN EVENTO HIBRIDO EN EL AUDITORIO RNL		
Fecha de emisión:	Código	Versión: 01	Página 32 de 51

5.1 Definición de las actividades

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
3. Presupuesto	3.3 En caso que el presupuesto no sea aprobado se debe corregir y enviar nuevamente a la persona encargada	Coordinador de la oficina de protocolo
	3.4 Recibir el correo de aprobación	Coordinador de la oficina de protocolo
4. Cotizaciones	4.1. Solicitar cotizaciones a los proveedores dependiendo los requerimientos	Coordinador de la oficina de protocolo
	4.2 Recibir cotizaciones	Coordinador de la oficina de protocolo
	4.3 Enviar cotizaciones a la persona encargada del evento	Coordinador de la oficina de protocolo
	4.4 Recibir correo con los proveedores y cotizaciones seleccionadas	Coordinador de la oficina de protocolo
5. Requerimiento F-PC-006	5.1 Realizar los requerimientos para enviar a los proveedores	Coordinador o Aprendiz de la oficina de protocolo
	5.2 Enviar un correo electrónico a centro médico y a gestión tecnológica, adjuntando su respectivo requerimiento para solicitar su apoyo en el evento	Coordinador o Aprendiz de la oficina de protocolo

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta	Universidad Sergio Arboleda			
	PROCEDIMIENTO PARA LA PLANEACIÓN DE UN EVENTO HIBRIDO EN EL AUDITORIO RNL			
Fecha de emisión:		Código	Versión: 01	Página 33 de 51

5.1 Definición de las actividades		
Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
5. Requerimiento F-PC-006	5.3 Enviar correo a la directora de comunicaciones para mantenerla al tanto del evento y su apoyo en transmisiones y streaming. FIN DEL PROCEDIMIENTO	Coordinador o Aprendiz de la oficina de protocolo

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

	Universidad Sergio Arboleda		
	PROCEDIMIENTO PARA LA PLANEACIÓN DE UN EVENTO HIBRIDO EN EL AUDITORIO RNL		
Fecha de emisión:	Código	Versión: 01	Página 34 de 51

5.3 Descripción de actividades alternas

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Solicitud de punto AyB	1.1 Si el solicitante del evento requiere de una merienda, un desayuno, almuerzos y/o cenas , se debe siempre llamar al proveedor para confirmar la hora de entrega de lo solicitado	Coordinador de la oficina de protocolo
	1.2 Si el solicitante del evento requiere de meseros se debe llamar al encargado del evento o al proveedor directamente para confirmar la hora de llegada y las funciones que deben realizar	Coordinador de la oficina de protocolo
2. Solicitud de tarjeta o Banner	2.1. Si el encargado del evento solicita la realización de una tarjeta o Banner publicitario, se le debe informar a la coordinadora de la oficina de medios y redes sociales para que esté enterada de la solicitud	Coordinador de la oficina de protocolo
3. Solicitud de mesa de café	3.1 En caso de requerir, enviar un correo a la persona o dependencia encargada del evento con los requerimientos dependiendo el número de asistentes para que ella envíe la reserva a almacén.	Coordinador de la oficina de protocolo

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta	Universidad Sergio Arboleda		
	PROCEDIMIENTO PARA LA PLANEACIÓN DE UN EVENTO HIBRIDO EN EL AUDITORIO RNL		
Fecha de emisión:	Código	Versión: 01	Página 35 de 51

5.3 Descripción de actividades alternas

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
3. Solicitud de mesa de café	3.2 Si es solicitada la mesa de café hablar previamente con una trabajadora de servicios generales (1día) para la preparación del termo de café, el cual debe ser entregado con 30 min de anticipación	Aprendiz de la oficina de protocolo
4. Invitación al Rector Alfredo Méndez Alzamora	4.1 Él envió de la invitación al evento es decisión de la dependencia o persona encargada del evento, pero desde la oficina de protocolo mantenemos conversación para conocer la decisión tomada	Coordinador de la oficina de protocolo
	4.2 Si el evento es un grado la oficina de protocolo nos apersonamos y aseguramos que la invitación haya sido enviada.	Coordinador de la oficina de protocolo

DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

1. Formato de reserva Auditorio RNL (Programación)

FORMATO RESERVA AUDITORIO RNL							
CAMPUS CENTRO							
SERVICIOS GENERALES							
EVENTO	FECHA		HORA		ESPACIO	ESCUELA / DEPENDENCIA	SOLICITADO POR (NOMBRE Y CARGO)
	INICIO	FINALIZACIÓN	INICIO	FINALIZACIÓN			
	Marques, 01	Marques, 01					
	Jueves, 02	Jueves, 02	7:00:00 a. m.	10:00:00 p. m.	Auditorio completo	Post-grado	Vanessa Daniels
	Viernes, 03	Viernes, 03	7:00:00 a. m.	10:00:00 p. m.	Auditorio completo	Post-grado	Vanessa Daniels
	Sábado, 04	Sábado, 04	7:00:00 a. m.	10:00:00 p. m.	Auditorio completo	Post-grado	Vanessa Daniels
	Lunes, 06	Lunes, 06					
	Martes, 07	Martes, 07					
	Miércoles, 08	Miércoles, 08					
	Jueves, 09	Jueves, 09	7:00:00 a. m.	10:00:00 p. m.	Auditorio completo	Post-grado	Vanessa Daniels
	Viernes, 10	Viernes, 10	7:00:00 a. m.	10:00:00 p. m.	Auditorio completo	Post-grado	Vanessa Daniels
	Sábado, 11	Sábado, 11	7:00:00 a. m.	10:00:00 p. m.	Auditorio completo	Post-grado	Vanessa Daniels
	Lunes, 13	Lunes, 13					
	Martes, 14	Martes, 14					
	Miércoles, 15	Miércoles, 15					
	Jueves, 16	Jueves, 16	7:00:00 a. m.	10:00:00 p. m.	Auditorio completo	Post-grado	Vanessa Daniels
	Viernes, 17	Viernes, 17	7:00:00 a. m.	10:00:00 p. m.	Auditorio completo	Post-grado	Vanessa Daniels
	Sábado, 18	Sábado, 18	7:00:00 a. m.	10:00:00 p. m.	Auditorio completo	Post-grado	Vanessa Daniels
Festivo	Lunes, 20	Lunes, 20					
	Martes, 21	Martes, 21					
	Miércoles, 22	Miércoles, 22					
	Jueves, 23	Jueves, 23	7:00:00 a. m.	10:00:00 p. m.	Auditorio completo	Post-grado	Vanessa Daniels
	Viernes, 24	Viernes, 24	7:00:00 a. m.	10:00:00 p. m.	Auditorio completo	Post-grado	Vanessa Daniels
	Sábado, 25	Sábado, 25	7:00:00 a. m.	10:00:00 p. m.	Auditorio completo	Post-grado	Vanessa Daniels

2. Formulario de reserva

Preguntas · Respuestas · Configuración


UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA
 Santa Marta

Formulario para la reserva del Auditorio RNL 2022-I

El siguiente formulario nos permite a la oficina de Protocolo y Eventos llevar un orden en la organización de los eventos, por ende el óptimo funcionamiento del Auditorio RNL, campus Centro.

Nombre y apellido del encargado(a) del evento *

Texto de respuesta corta

Escuela/ Dependencia *

Texto de respuesta corta

Información del evento

A continuación se detallará tener las siguientes casillas para consignar las características del evento y los requerimientos necesarios para su ejecución.

Nombre del evento *

Texto de respuesta larga

Dónde se realizará el evento

En caso de la reserva del auditorio sea superior a un día, realizar la selección en la siguiente casilla.



Página 37 de 51

[illegible]

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta	Universidad Sergio Arboleda		
	PROCEDIMIENTO PARA LA PLANEACIÓN DE UN EVENTO HIBRIDO EN EL AUDITORIO RNL		
Fecha de emisión:	Código	Versión: 01	Página 38 de 51

DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

3. Formato de requerimiento F-PC-006

 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta		COMUNICACIÓN Y PROTOCOLO		Código: GC-F-PC-
		REQUERIMIENTO EVENTOS		Versión: 06 Página: 1 de 1
Proveedor				
Fecha Entrega				
Hora de Entrega				
Evento				
Centro de Costo				
Fecha Realización				
Hora Realización De:		A:		
Lugar				
Cantidad	Productos / Servicios	Detalle	Valor	
Valor Total				
OBSERVACIONES				
SOLICITADO POR				
CARGO				
FECHA SOLICITUD				
NOTA: FAVOR TENER EN CUENTA EL CENTRO DE COSTOS PARA FACTURAR				

Fecha de aprobación del formato: 01/07/2021

REGISTROS

Registros	Responsable archivo	Soporte	Tiempo de conservación
1. Solicitud del evento	Coordinador y Aprendiz de la oficina de protocolo y eventos	Correo electrónico	1 año
2. Cotizaciones		Correo electrónico	1 año
3. Presupuesto		Excel	1 año
4. Aprobación del presupuesto		Correo electrónico	1 año

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta	Universidad Sergio Arboleda			
	PROCEDIMIENTO PARA LA EJECUCIÓN DE UN EVENTO HIBRIDO EN EL AUDITORIO RNL			
Fecha de emisión:		Código	Versión: 01	Página 39 de 51

Revisión	Modificaciones realizadas	Realizado	Fecha	Revisado y aprobado	Fecha
00	Edición inicial	Aprendiz oficina de protocolo	22/02/2022		
01					
02					
03					
04					
05					

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

	Universidad Sergio Arboleda		
	PROCEDIMIENTO PARA LA EJECUCIÓN DE UN EVENTO HIBRIDO EN EL AUDITORIO RNL		
Fecha de emisión:	Código	Versión: 01	Página 40 de 51

INDICE

1. OBJETIVO
2. INTRODUCCIÓN
3. ÁMBITO DE APLICACIÓN
4. DESCRIPCIÓN
 - 4.1 Diagrama de flujo
 - 4.2 Definiciones de actividades
 - 4.3 Descripción de actividades alternas
5. Documentación asociada
6. REGISTROS

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta	Universidad Sergio Arboleda		
	PROCEDIMIENTO PARA LA EJECUCIÓN DE UN EVENTO HIBRIDO EN EL AUDITORIO RNL		
Fecha de emisión:	Código	Versión: 01	Página 41 de 51

OBJETIVO

El presente procedimiento tiene como objetivo la ejecución del evento híbrido previamente planeado por la oficina de protocolo y evento en conjunto con la oficina de medios y redes sociales, centro médico y gestión tecnológica; que se llevará a cabo en el Auditorio RNL

INTRODUCCIÓN

Para que el evento se ejecute con el menor número de imprevistos, es necesario una eficaz planeación y de esta manera se tienen en cuenta los detalles y todos los requerimientos solicitados por la dependencia del evento, así mismo es necesario conocer las instalaciones del Auditorio RNL para el montaje del evento.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

El alcance de este procedimiento aplica todo lo referente a la ejecución, organización del mobiliario e instalación de todos los requerimientos, equipos y cámaras en el Auditorio RNL



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



UNIVERSIDAD
SERGIO ARBOLEDA
Santa Marta

Universidad Sergio Arboleda

PROCEDIMIENTO PARA LA EJECUCIÓN DE UN EVENTO HIBRIDO EN EL AUDITORIO RNL

Fecha de emisión:

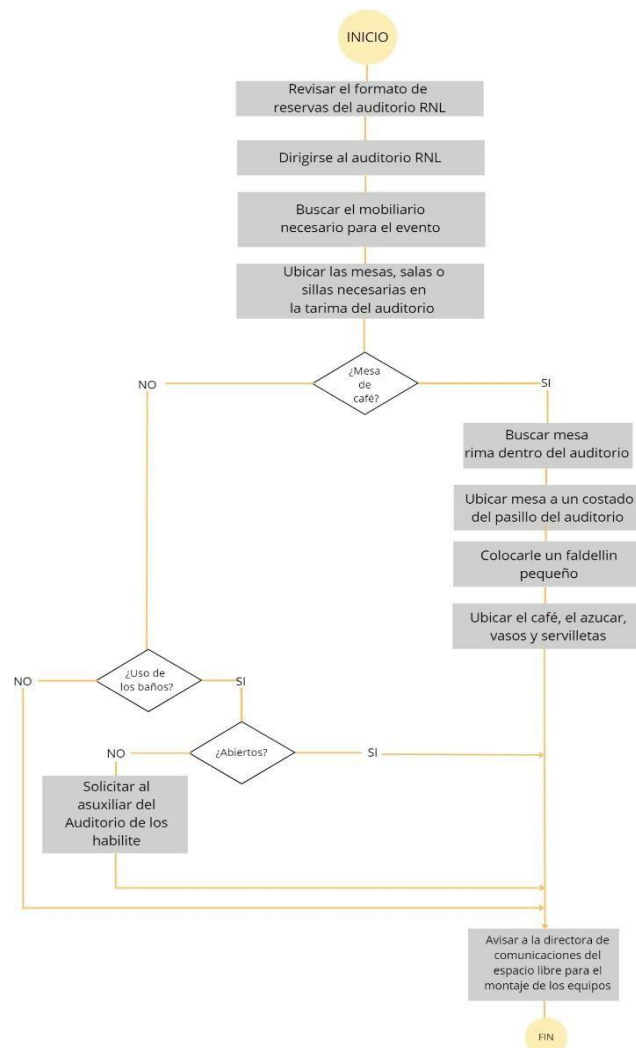
Código

Versión: 01

Página 42 de 51

DESCRIPCIÓN

5.1 Diagrama de flujo



	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

	Universidad Sergio Arboleda		
	PROCEDIMIENTO PARA LA EJECUCIÓN DE UN EVENTO HIBRIDO EN EL AUDITORIO RNL		
Fecha de emisión:	Código	Versión: 01	Página 43 de 51

5.1 Definición de las actividades

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Revisar el formato de reservas del auditorio	1.1 Leer el horario disponible para realizar el montaje	Coordinador y Aprendiz de la oficina de protocolo
	1.2 Leer los requerimientos de mobiliario	Coordinador y Aprendiz de la oficina de protocolo
	1.3 Dirigirse al Auditorio RNL	Coordinador y Aprendiz de la oficina de protocolo
2. Montaje	2.1 Buscar las mesa, sillas y elementos de bioseguridad solicitados	Coordinador y Aprendiz de la oficina de protocolo
	2.2 Ubicar el mobiliario en el lugar solicitado por la dependencia encargada del evento	Coordinador y Aprendiz de la oficina de protocolo
	2.3 En caso tal el evento sea un congreso, grados, reunión con alto número de asistentes y en una jornada larga, verificar que los baños estén habilitados	Coordinador y Aprendiz de la oficina de protocolo
	2.4 Si la dependencia requiere mesa de café, esta debe ubicarse al final del pasillo del auditorio al costado izquierdo junto con vasos, termo de café, servilletas, aromática, mezcladores, azúcar y platos para ubicar lo anteriormente mencionado	Aprendiz de la oficina de protocolo
	2.5 Si la dependencia solicitó apoyo del centro médico se le debe ubicar una mesa y una silla la inicio del pasillo	Coordinador y Aprendiz de la oficina de protocolo

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta	Universidad Sergio Arboleda			
	PROCEDIMIENTO PARA LA EJECUCIÓN DE UN EVENTO HIBRIDO EN EL AUDITORIO RNL			
Fecha de emisión:	Código	Versión: 01	Página 44 de 51	

5.1 Definición de las actividades

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
3. Comunicarse con la directora de la oficina de comunicaciones	3.1 Al terminar el montaje de mobiliario se debe comunicar con la directora de comunicaciones para empezar con el montaje de Cámaras en el cual ella se encargará de hacer lo pertinente con su equipo de trabajo.	Coordinador y Aprendiz de la oficina de protocolo
3. Realización del evento	3.1 Permanecer durante el tiempo que transcurra el evento FIN DEL PROCEDIMIENTO	Coordinador y Aprendiz de la oficina de protocolo

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta	Universidad Sergio Arboleda		
	PROCEDIMIENTO PARA LA EJECUCIÓN DE UN EVENTO HIBRIDO EN EL AUDITORIO RNL		
Fecha de emisión:	Código	Versión: 01	Página 45 de 51

5.3 Descripción de actividades alternas

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Recibimiento de los alimentos	1.1 Si entre los requerimientos está la ubicación de un punto AyB , estos alimentos se deben ubicar en la cocina del	Coordinador o Aprendiz de la oficina de protocolo
2. Busqueda del termo de café	2.1 Dirigirse a la cocina del auditorio en busca de los termo de café	Coordinador o Aprendiz de la oficina de protocolo

DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

REGISTROS

Registros	Responsable archivo	Soporte	Tiempo de conservación
Registro Audiovisual	Aprendiz de la oficina de protocolo	Audiovisual /digital	1 año



Página 46 de 51

Revisión	Modificaciones realizadas	Realizado	Fecha	Revisado y aprobado	Fecha
00	Edición inicial	Aprendiz oficina de protocolo	23/02/2022		
01					
02					
03					
04					
05					

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

	Universidad Sergio Arboleda		
	PROCEDIMIENTO PARA EL CIERRE DE UN EVENTO HIBRIDO EN EL AUDITORIO RNL		
Fecha de emisión:	Código	Versión: 01	Página 47 de 51

INDICE

1. OBJETIVO
2. INTRODUCCIÓN
3. ÁMBITO DE APLICACIÓN
4. DESCRIPCIÓN
 - 4.1 Diagrama de flujo
 - 4.2 Definiciones de actividades
 - 4.3 Descripción de actividades alternas
5. Documentación asociada
6. REGISTROS

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta	Universidad Sergio Arboleda			
	PROCEDIMIENTO PARA EL CIERRE DE UN EVENTO HIBRIDO EN EL AUDITORIO RNL			
Fecha de emisión:	Código	Versión: 01	Página 48 de 51	

OBJETIVO

El presente procedimiento tiene como objetivo de culminar satisfactoriamente el evento híbrido realizado en el Auditorio RNL

INTRODUCCIÓN

Todo tiene un inicio y un final, por ende los eventos al igual que las situaciones cotidianas de la vida también llegan a su culminación y así mismo como en la planificación y la ejecución se espera que cierre de la mejor manera posible.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

El alcance de este procedimiento aplica a todo lo referente con el cierre del evento y la organización del mobiliario



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



UNIVERSIDAD
SERGIO ARBOLEDA
Santa Marta

Universidad Sergio Arboleda

PROCEDIMIENTO PARA EL CIERRE DE UN EVENTO HIBRIDO EN EL AUDITORIO RNL

Fecha de emisión:

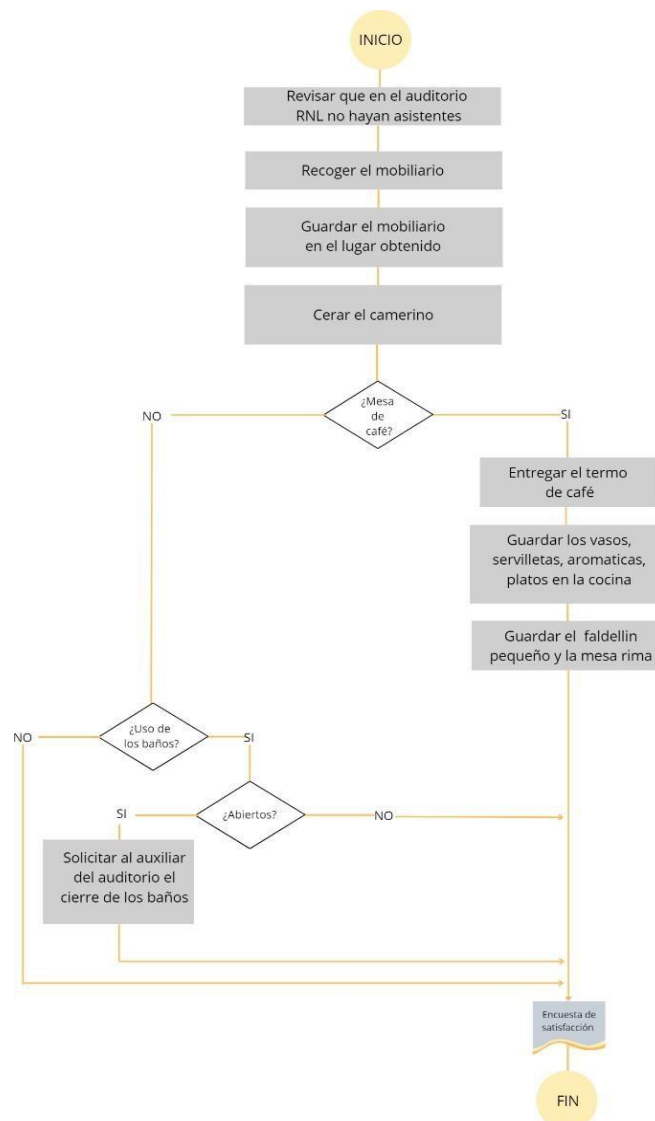
Código

Versión: 01

Página 49 de 51

DESCRIPCIÓN

5.1 Diagrama de flujo



	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta	Universidad Sergio Arboleda		
	PROCEDIMIENTO PARA EL CIERRE DE UN EVENTO HIBRIDO EN EL AUDITORIO RNL		
Fecha de emisión:	Código	Versión: 01	Página 51 de 51

REGISTROS

Registros	Responsable archivo	Soporte	Tiempo de conservación
Encuesta de satisfacción	Aprendiz de la oficina de protocolo	PDF	1 año