



CLUB MILITAR

PROCEDIMIENTO SERVICIO DE EVENTOS

Código: AB-P09
Versión: 11
Fecha: 08/06/2022
Páginas: 1 de 8

1. OBJETIVO

Planear las actividades que se requieren para la organización de eventos requeridos por los clientes (personas naturales, empresas y entidades), con el fin de finalizar a satisfacción el servicio.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para las tres Sedes del Club Militar y sus respectivos espacios para eventos. Contiene el proceso de Servicio para la realización de Eventos el cual inicia con la cotización, finaliza con la prestación del Servicio y cierra con la encuesta de satisfacción.

3. NORMATIVIDAD

La Normatividad requerida para el desarrollo de las actividades citadas en el presente procedimiento se encuentra definida en el Normograma del proceso, disponible para consulta en la página web.

4. DEFINICIONES

- **Cotización:** Documento que establece el valor del producto o servicio, ofertado por el servicio de eventos.
- **Evento:** Son aquellos fenómenos que surgen de ocasiones no rutinarias y que tienen objetivos de ocio, culturales, personales u organizativos establecidos de forma separada a la actividad normal diaria, cuya finalidad es ilustrar, celebrar, entretener o generar experiencias en un grupo de personas.
- **Orden de servicio:** Es un documento que se encuentra establecido en el aplicativo SEVEN, para formalizar el requerimiento por eventos de los socios, invitados, empresas y entidades.

5. POLÍTICA DE OPERACIÓN

Operar de acuerdo a las Políticas establecidas para el servicio de eventos.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	Descripción	Responsable	Salida o registro de evidencia
1.	Recibir las solicitudes de eventos de los socios e invitados y de acuerdo a las necesidades requeridas por el cliente, proceder a efectuar la cotización según la oferta explícita en el portafolio de servicios y el aplicativo. Las solicitudes de socios se reciben por vía telefónica personal, E-mail y whatsapp. Las solicitudes internas se reciben mediante memorando interno.	Ejecutivo eventos	de Cotización.
2.	Identificar el tipo de cliente, indagar necesidades, tipo de servicio y fecha de realización.	Ejecutivo eventos	de Caracterización del proceso.



clubmilitar
Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20220614-140940-ede759-31564263
2022-06-14T16:41:05:00 - Pagina 1 de 10



CLUB MILITAR

**PROCEDIMIENTO
SERVICIO DE EVENTOS**

Código: AB-P09
Versión: 11
Fecha: 08/06/2022
Páginas: 2 de 8



clubmilitar
Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20220614-140940-ede759-31564263
2022-06-14T16:41:05:00 - Pagina 2 de 10

				Políticas de eventos Orden de servicio
3.	Verificar disponibilidad de salón en el maestro de reservas eventos. Si hay disponibilidad, reservar el salón. Si no hay disponibilidad en la fecha solicitada presentar alternativas.	Ejecutivo eventos	de	Maestro de reservas Eventos
4.	Asignar reserva de salón de acuerdo a fecha, motivo, hora y número de asistentes con el nombre del cliente.	Ejecutivo eventos	de	Maestro de reservas /Guía de estándares para Montajes de eventos
5.	Dar a conocer al cliente el portafolio de servicios para eventos especiales de la entidad y asesorarlo sobre la mejor opción a tomar con base en sus requisitos, expectativas y necesidades. Se le explica y sugiere al cliente la oferta de acuerdo con el motivo y hora del servicio y se realice comparativo del portafolio físico con la oferta que se encuentra parametrizada en el sistema para validar precios.	Ejecutivo eventos	de	Portafolio de eventos Reporte Lista de precios SEVEN Cotización
6.	Diligenciar y ajustar la cotización de prestación de servicios acorde con la solicitud realizada por el cliente. Tener en cuenta las políticas establecidas. Identificar persona responsable y verificar sus datos, establecer el número de personal a cotizar de acuerdo al tipo de servicio, Asimismo, se debe informar al Socio, Invitado y/o cliente externo las normas de uso de los espacios del club y tiempo para modificación de la cotización del servicio de eventos, con base en lo establecido en las políticas para el Servicio de Eventos. Con respecto al ingreso de licores que el Socio, Invitado y/o Cliente Externo desee traer de afuera, el Ejecutivo encargado del evento debe informar que se debe pagar descorche según las condiciones vigentes en las políticas. Igualmente, se debe presentar factura legible, estampillas y traerlo al Club 24 horas antes del inicio del Evento para ser validado.	Ejecutivo Eventos	de	Cotización de prestación de servicios. Políticas para la prestación de Servicios de eventos
7.	Realizar seguimiento a la cotización, comunicarse con el cliente para confirmar el evento. Elaborar orden de servicio.	Ejecutivo Eventos	de	Orden de Servicio Políticas para Eventos



CLUB MILITAR

PROCEDIMIENTO SERVICIO DE EVENTOS

Código: AB-P09
Versión: 11
Fecha: 08/06/2022
Páginas: 3 de 8



clubmilitar
Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20220614-140940-ede759-31564263
2022-06-14T16:41:05:00 - Pagina 3 de 10

	<p>Verificar la firma de las partes y confirmar el pago del anticipo de acuerdo con lo establecido en las políticas de servicios eventos, entregar una copia de las mismas al cliente para su conocimiento y hacerlas firmar para adjuntar a la orden de servicio.</p> <p>Solicitar el listado de asistentes y proveedores del evento para incluirlo en el sistema SEVEN ERP.</p>	Responsable de eventos	
8.	<p>Una vez firmada la orden de servicios, distribuirla a las áreas involucradas de la prestación del servicio del evento, para que se realicen las respectivas coordinaciones para el feliz desarrollo del evento.</p> <p>Dependencias Oficina A&B – Almacén de A&B – Cocina Principal – Maître - Mantenimiento – Supervisor –Pastelería – Bar.</p>	Ejecutivo Eventos	de Orden de Servicios Control entrega de contratos de servicios especiales.
9.	<p>Recibir modificaciones de la Orden de Servicio si el cliente lo requiere. De acuerdo a lo estipulado en las políticas para la prestación de servicios de eventos.</p> <p>En el caso de que haya observaciones si se llegara ofrecer degustación del menú, estas deben quedar explícitas en la orden de servicio, de acuerdo a las recomendaciones del Chef o Auxiliar de Cocina.</p> <p>Registrar la modificación en la orden de prestación de servicios para la distribución del mismo al área de Alimentos y Bebidas.</p>	Ejecutivo eventos	de Se debe firmar la orden de prestación de servicios por el cliente de acuerdo a las modificaciones Orden de Servicios Control entrega de contratos de servicios especiales
10.	<p>El ejecutivo entrega el salón al organizador del evento, realiza seguimiento si es el caso a que se cumplan las condiciones exigidas.</p> <p>Conjuntamente el Ejecutivo supervisará con el Maître y/o Capitán de meseros que el menú, el licor, los servicios y el montaje correspondan a lo requerido y descrito en la orden de servicios.</p> <p>Se verifica junto al Barman el ingreso de licores externos (según aplique) de acuerdo a lo establecido en el punto 6.</p>	Ejecutivo eventos/ Maître Barman	de Orden de Servicio Políticas para la prestación de Servicios Especiales



CLUB MILITAR

**PROCEDIMIENTO
SERVICIO DE EVENTOS**

Código: AB-P09
Versión: 11
Fecha: 08/06/2022
Páginas: 4 de 8



clubmilitar
Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20220614-140940-ede759-31564263
2022-06-14T16:41:05.00 - Pagina 4 de 10

11.	El Maître y/o Capitán de meseros se asegurará que el servicio se preste de acuerdo a las condiciones previstas y establecidas en la orden de servicio.	Maître	Orden de Servicio Políticas para la prestación de Servicios Especiales
12.	El Maître encargado solicita al socio y/o invitado el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción por servicio prestado durante el evento.	Maître	Encuesta de satisfacción
13.	La ejecutiva de eventos una vez finalizado el servicio y entregadas las novedades por el Maître responsable del evento verificará en el aplicativo SEVEN que los productos relacionados se ajusten a los consumos realizados. También se asegurará de que el evento sea facturado en la caja general, que los pagos por anticipos sean relacionados en la facturación y que los listados de invitados se encuentren en el aplicativo SEVEN ERP.	Ejecutivo de eventos / Maître Cajero Responsable de eventos.	Orden de Servicio Reporte pagos por anticipos Factura
14.	Archivar en carpeta anexando orden de servicio del aplicativo SEVEN debidamente firmada por las partes, registro de entrega a las dependencias debidamente diligenciado, soporte de pagos del evento -reporte del software, políticas para prestación de servicios debidamente firmadas y listado de invitados. En caso de contratos interadministrativos orden de servicio del supervisor de la entidad.	Ejecutivo de eventos	Carpeta Cuatro Aletas
15. PC	El responsable de eventos, diariamente : 1. Realizará seguimiento a las cotizaciones y órdenes de servicios de eventos requeridos por los socios, invitados y/o clientes externos. 2. Verificará en el maestro de reservas, las reservas y la disponibilidad de espacios. 3. Exigirá que los funcionarios a cargo mantengan comunicación asertiva para asegurar los eventos cotizados y confirmados. 4. Registrará el seguimiento que se realiza por cada ejecutivo encargado del evento. 5. Verificará y controlará la operación del evento, pagos y facturación de acuerdo a reportes del aplicativo. 6. Revisará que los documentos en expediente del Evento se encuentren completos y correctamente diligenciados.	Responsable de eventos.	Registro seguimiento de Cotizaciones Reportes Aplicativo SEVEN



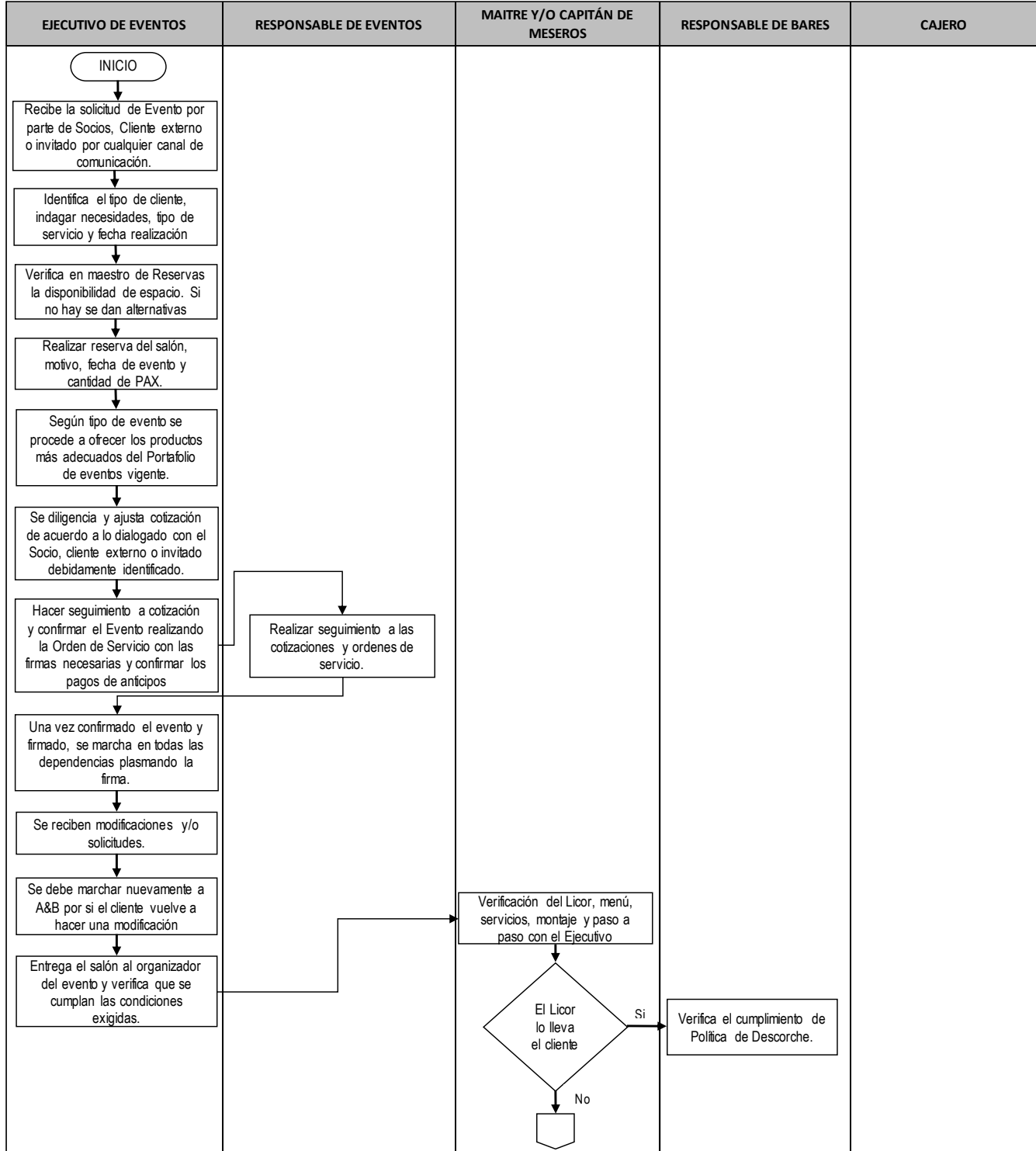
PROCEDIMIENTO SERVICIO DE EVENTOS

Código: AB-P09
 Versión: 11
 Fecha: 08/06/2022
 Páginas: 5 de 8

7. DIAGRAMA DE FLUJO



Firmado Electrónicamente con AZSign
 Acuerdo: 20220614-140940-ed6759-31564263
 2022-06-14T16:41:05:00 - Pagina 5 de 10



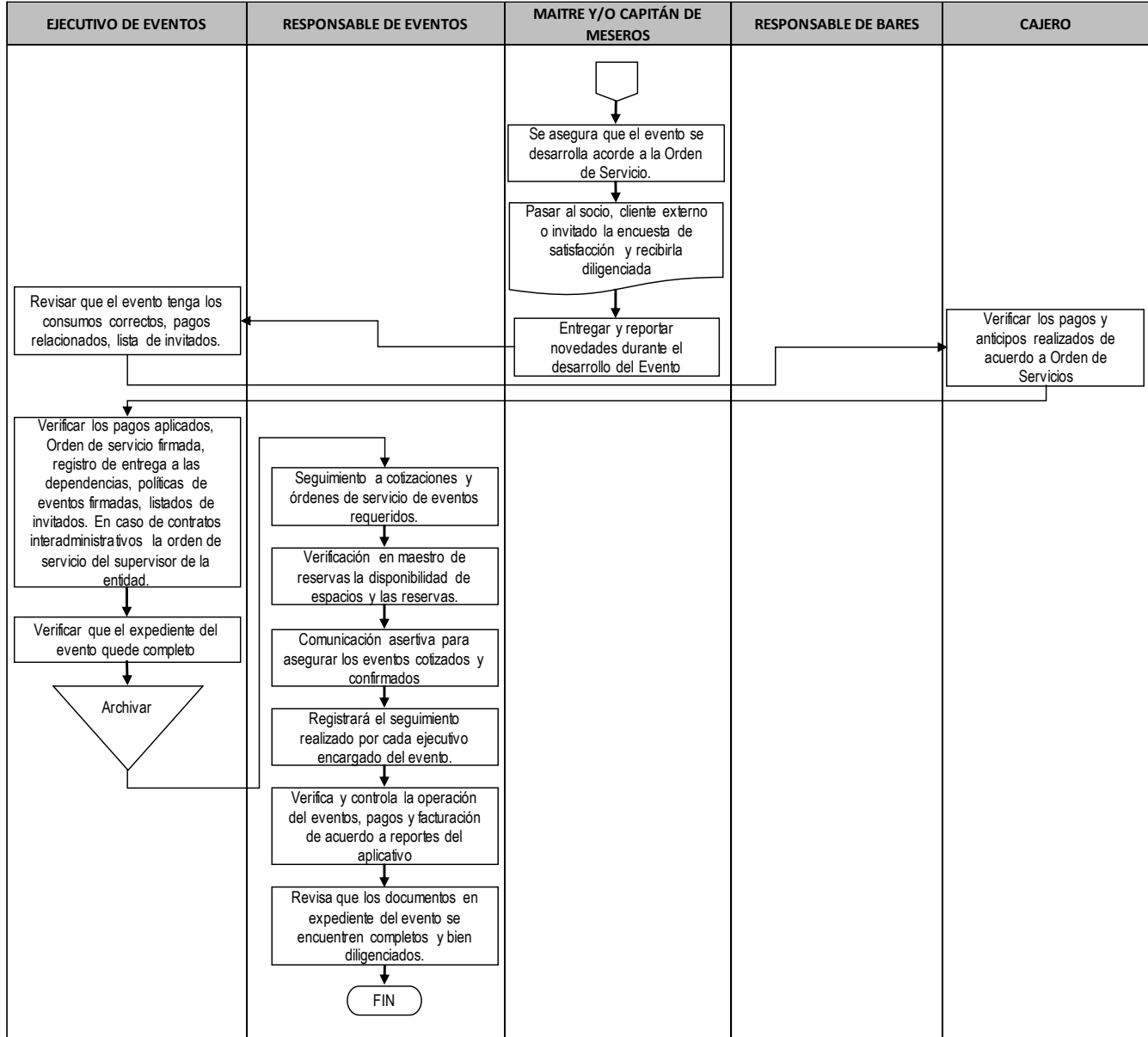


PROCEDIMIENTO SERVICIO DE EVENTOS

Código: AB-P09
Versión: 11
Fecha: 08/06/2022
Páginas: 6 de 8



clubmilitar
 Firmado Electrónicamente con AZSign
 Acuerdo: 20220614-140940-ed6759-31564263
 2022-06-14T16:41:05.00 - Pagina 6 de 10



8. PRODUCTO Y/O SERVICIO GENERADO

Producto y/o Servicio Generado	Descripción del Producto y/o Servicio
Planeación de eventos - entrega del servicio	Planeación y entrega del servicio del evento a satisfacción.



CLUB MILITAR

PROCEDIMIENTO SERVICIO DE EVENTOS

Código: AB-P09
Versión: 11
Fecha: 08/06/2022
Páginas: 7 de 8

9. ANEXOS

Anexo 1.

- Encuesta de percepción y satisfacción del cliente de eventos.
- Orden de prestación de servicios-eventos.
- Guía de estándares para montajes de eventos.

Anexo 2.

- Políticas para servicios de eventos.
- Reporte facturación mensual de Eventos- Software SEVEN ERP.
- Reportes cotizaciones Eventos- Software SEVEN ERP.
- Maestro de Reservas Espacios- SEVEN ERP.
- Portafolio de Servicios Eventos.

Anexo 3 formularios.

- Caracterización de clientes
- Cotización contrato servicios especiales
- Relación semanal de eventos
- Control entrega de orden de servicio - eventos, modificaciones y servicios internos
- Logística de eventos
- Compromiso abonos parciales
- Descorche
- Listado de invitados

10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha del cambio	Descripción de la modificación
9.	10/06/2019	El procedimiento se modifica actualizando las actividades gestionadas en el software misional de la entidad.
10.	25/10/2021	Se actualiza el documento EV-P01 procedimiento cotización y contrato realización de eventos. Se crea nuevo código para AyB.
11.	08/06/2022	Se modifica el objetivo, el alcance y las actividades de los puntos 1, 6, 9, 10, 13 y 15. Se actualiza el flujograma, la fecha y la versión del documento. Por verificación de la codificación el documento pasa de ser AB-P11 a código AB-P09.



clubmilitar
Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20220614-140940-ede759-31564263
2022-06-14T16:41:05:00 - Pagina 7 de 10



CLUB MILITAR

**PROCEDIMIENTO
SERVICIO DE EVENTOS**

Código: AB-P09
Versión: 11
Fecha: 08/06/2022
Páginas: 8 de 8

9. VALIDACIÓN DE FIRMAS

ELABORÓ

REVISÓ

APROBÓ

Firma

Nombre: **LEDYS OSPINO
SOTO**

Cargo: TASD. Apoyo Gestión
Alimentos y Bebidas

Firma

Nombre: **JUAN CARLOS
SALCEDO REYES**

Cargo: PD. Coordinador Grupo
Alimentos y Bebidas

Firma

Nombre: **JUAN CARLOS
SALCEDO REYES**

Cargo: PD. Coordinador Grupo
Alimentos y Bebidas



clubmilitar
Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20220614-140940-ede759-31564263
2022-06-14T16:41:05:00 - Pagina 8 de 10

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

AB-P09 PROCEDIMIENTO SERVICIO DE EVENTOS

Club Militar
gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20220614-140940-ed6759-31564263

Creación: 2022-06-14 14:09:40

Estado: Finalizado

Finalización: 2022-06-14 16:41:39



Escanee el código
para verificación

Aprobación: JUAN CARLOS SALCEDO REYES

JUAN CARLOS SALCEDO REYES

11227456

jcsalcedo@clubmilitar.gov.co

Profesional de defensa

CLUB MILITAR

Revisión: JUAN CARLOS SALCEDO REYES

JUAN CARLOS SALCEDO REYES

11227456

jcsalcedo@clubmilitar.gov.co

Profesional de defensa

CLUB MILITAR

Elaboración: LEDYS OSPINO SOTO

LEDYS OSPINO SOTO

45502856

lospino@clubmilitar.gov.co

Apoyo Gestión Grupo Operacional Alimentos y Bebidas

TASD. LEDYS OSPINO SOTO





clubmilitar
Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20220614-140940-ed6759-31564263
2022-06-14T16:41:05:00 - Pagina 10 de 10

TRAMITE		PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Elaboración		LEDYS OSPINO SOTO lospino@clubmilitar.gov.co Apoyo Gestión Grupo Operacional Alimentos y Bebidas TASD. LEDYS OSPINO SOTO	Aprobado	Env.: 2022-06-14 14:09:41 Lec.: 2022-06-14 14:19:26 Res.: 2022-06-14 14:19:37 IP Res.: 200.91.222.50
Revisión		JUAN CARLOS SALCEDO REYES jcsalcedo@clubmilitar.gov.co Profesional de defensa CLUB MILITAR	Aprobado	Env.: 2022-06-14 14:19:37 Lec.: 2022-06-14 14:19:47 Res.: 2022-06-14 16:40:40 IP Res.: 200.91.222.50
Aprobación		JUAN CARLOS SALCEDO REYES jcsalcedo@clubmilitar.gov.co Profesional de defensa CLUB MILITAR	Aprobado	Env.: 2022-06-14 16:40:40 Lec.: 2022-06-14 16:41:31 Res.: 2022-06-14 16:41:39 IP Res.: 200.91.222.50

REPORTE DE TRAZABILIDAD

AB-P09 PROCEDIMIENTO SERVICIO DE EVENTOS

Club Militar
gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20220614-140940-ed6759-31564263 Creación: 2022-06-14 14:09:40
Estado: Finalizado Finalización: 2022-06-14 16:41:39



Escanee el código para verificación