

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE LA UNIDAD DE NEGOCIOS		AP-HI-PR-12
			Versión 1
			17/08/2023
	Elaborado por: Jefe Unidad de Negocio	Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión	Aprobado por: Consejo Administrativo y Financiero

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE

PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR LA UNIDAD DE NEGOCIOS

AMBIENTES INNOVADORES PARA EL APRENDIZAJE

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE LA UNIDAD DE NEGOCIOS		AP-HI-PR-12
			Versión 1
			17/08/2023
	Elaborado por: Jefe Unidad de Negocio	Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión	Aprobado por: Consejo Administrativo y Financiero

1. OBJETO

Establecer la metodología para llevar a cabo el desarrollo de la prestación del servicio de la unidad de negocios, tales como el lineamiento en cuanto a la oferta de servicios, alquiler de los espacios y artículos de propiedad de la institución.

2. ALCANCE

Aplica para todos los interesados en adquirir un producto y/o espacios para desarrollar actividades, ya sea deportivas, sociales, culturales, etc. El servicio se puede dar en: alquiler, prestación de servicios y venta de espacios, productos y servicios.

3. RESPONSABLES

Son responsables por el correcto desarrollo del proceso, en cada una de sus fases:

- **Director administrativo:** Por el correcto direccionamiento y supervisión del presente procedimiento.
- **Jefe de Unidad de Negocio:** Por recibir, cotizar y verificar la viabilidad del alquiler y/o servicio para poder dar respuesta al cliente
- **Vicerrector administrativo y financiero,** por aprobar el crédito a la empresa.
- **Dirección financiera,** por revisar la viabilidad financiera del crédito a otorgar a la empresa.
- **Profesional de Unidad de Negocio:** Por recibir las distintas solicitudes a través de los distintos canales (Pagina web, Llamada, Email, Etc.), y direccionarlas al jefe del área, además de llevar el control de pagos y solicitar la facturación a los distintos clientes en las fechas estipuladas.
- **Tesorería:** encargados de emitir las facturas del servicio.
- **Supervisor de infraestructura y servicios generales:** por el manejo de la tienda virtual y polideportivo de la institución.

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE LA UNIDAD DE NEGOCIOS		AP-HI-PR-12
			Versión 1
			17/08/2023
	Elaborado por: Jefe Unidad de Negocio	Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión	Aprobado por: Consejo Administrativo y Financiero

4. DEFINICIONES

- 4.1. Unidad de negocio:** Una unidad de negocio de una empresa es la que funciona de forma independiente, por lo tanto, tiene una misión y objetivos propios; lo que permite que su planeación se realice en forma autónoma de las demás unidades de la empresa, es una unidad que funciona dentro de una empresa encargándose de producir y comercializar uno o un conjunto de productos relacionados enfocados a mercados muy específicos.
- 4.2. Deporte:** Actividad o ejercicio físico, sujeto a determinadas normas, en que se hace prueba, con o sin competición, de habilidad, destreza o fuerza física.
- 4.3. Producir:** A nivel empresarial es generar de un lugar, servicio o cosa ingresos y utilidades que conllevan al sostenimiento de la actividad desarrollada.
- 4.4. Comercializar:** Es la acción que lleva a cabo una empresa para poner a la venta un producto, mediante la búsqueda de todas las vías posibles de distribución para llegar al consumidor final. Es el conjunto de acciones y estrategias que desarrollan las empresas para poner en marcha la venta de un producto y el consumidor final pueda adquirirlo.
- 4.5. Alquiler:** Dar a una persona una cosa para que la use durante un tiempo a cambio de una cantidad de dinero y con ciertas condiciones.
- 4.6. Cliente:** Un cliente es aquella persona que a cambio de un pago recibe servicios de alguien que se los presta por ese concepto. Es una persona natural o jurídica que adquiere un producto o servicio a cambio de una gratificación monetaria o algún tipo de intercambio.

5. DESARROLLO

5.1. GENERALIDADES

1. Confirmación de reservas:

- **Persona natural / Empresa sin crédito:** El bloqueo de la reserva del espacio, será vigente durante el transcurso del día en el cual se confirma y recibe la autorización de la disponibilidad del área cotizada. Una vez efectuado el pago y para que su confirmación pueda ser validada y confirmado el Evento, debe enviar copia de la consignación y presentar esta cotización con la respectiva firma de aceptación.

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE LA UNIDAD DE NEGOCIOS		AP-HI-PR-12
			Versión 1
			17/08/2023
	Elaborado por: Jefe Unidad de Negocio	Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión	Aprobado por: Consejo Administrativo y Financiero

Terminado el día sin haber recibido copia del pago efectuado, el área solicitada quedará liberada sin responsabilidad alguna de la Institución. Se debe tener en cuenta que, el valor inicial para confirmar el evento debe ser mínimo del 40% del valor acordado, asimismo, para poder llevar a cabo toda actividad o evento es necesario que este cancelado en su totalidad con una anticipación de 2 días calendario antes de la fecha del evento.

- **Empresa con crédito:** Se debe solicitar a la persona autorizada la confirmación de la disponibilidad del área cotizada, con el fin de que esta sea bloqueada y proceder al envío de la cotización con la respectiva firma de aceptación del Representante legal o persona autorizada por la compañía, acompañada de carta de confirmación, orden de servicio y/o formato de autorización del evento, suscrito por el Representante Legal o persona autorizada por la compañía (estos últimos documentos para empresas que tengan crédito vigente).

El bloqueo de la reserva del espacio sólo será vigente durante el transcurso del día en el cual usted confirma y recibe la autorización de la disponibilidad del área cotizada. Terminado el día sin haber recibido copia de los documentos requeridos, el área solicitada quedara liberada sin responsabilidad alguna de la Institución. El crédito será autorizado por el Vicerrector Administrativo y financiero, y estudiado previamente por la dirección financiera, acorde a los requisitos de convenios.

2. Cancelaciones eventos externos - persona natural / empresa sin crédito:

En caso dado, se llegará a cancelar el evento, la devolución se cobrará de la siguiente manera:

Descripción	Monto de la devolución
Cancelación con anticipación al evento de 10 días calendario	90 % del valor del salón por cada día contratado- menos 4 X 1000
Cancelación con anticipación al evento de 5 días calendario	50 % del valor del salón por cada día contratado- Menos 4 X 1000
Cancelación con anticipación al evento de 3 días calendario	25% del valor del salón por cada día contratado- menos 4 X 1000
Cancelación del evento en un término inferior a 3 días calendario	0% del valor del salón por cada día contratado

Las cancelaciones dentro de los términos estipulados no tendrán cobro de penalidad. Únicamente cancelarán gastos bancarios, impuestos que se hayan ocasionado (ejemplo 4 por mil) y gastos administrativos de procedimiento de devolución.

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE LA UNIDAD DE NEGOCIOS		AP-HI-PR-12
			Versión 1
			17/08/2023
	Elaborado por: Jefe Unidad de Negocio	Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión	Aprobado por: Consejo Administrativo y Financiero

3. Descuentos autorizados

- Egresados y estudiantes activos tienen el 20% de descuento sobre el alquiler de los espacios.
 - Funcionarios activos tienen el 30% de descuento sobre el alquiler de los espacios de unidades de negocios.
 - Descuentos por convenios de acuerdo con lo pactado.
4. Todo evento que requiera personal de logística, montaje, decoración, sonido, iluminación y tarima deben portar tanto su ARL como su uniforme con el Logo visible de su empresa, de lo contrario nos reservamos el derecho de admisión
 5. La labor y/o evento a desarrollar no tiene relación con la misión institucional de la Universidad Autónoma del Caribe.

5.2. DESCRIPCION POR FASES – EVENTOS EXTERNOS, INTERNOS Y/O CONVENIOS

1. **Solicitud por parte del usuario:** Las solicitudes entran por los siguientes canales de recepción de información:

Eventos externos:

- **Página web:** Los clientes ingresan a la página web, en donde pueden visualizar los espacios de acuerdo con lo que necesitan y con base a esto realizan la solicitud.
- **Correo Electrónico:** A través del correo unidadesdenegocio@uac.edu.co y/o casclubcaribe@uac.edu.co, los clientes solicitan la información sobre la disponibilidad y la cotización del espacio requerido.
- **Llamadas:** Los clientes interesados llaman a la línea habilitada y/o personas encargadas de la unidad de negocios, con el fin de preguntar por los espacios y obtener más información que se ajuste a lo requerido.
- **Presencial:** Los clientes se desplazan a los distintos espacios con el fin de cotizar y obtener la debida información, para poder proceder con la solicitud de acuerdo con el que se ajuste más a lo requerido.

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE LA UNIDAD DE NEGOCIOS		AP-HI-PR-12
			Versión 1
			17/08/2023
	Elaborado por: Jefe Unidad de Negocio	Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión	Aprobado por: Consejo Administrativo y Financiero

Eventos internos y/o convenios:

- **Correo Electrónico:** El personal de las unidades administrativas y/o académicas deben solicitar el espacio y disponibilidad por medio de un correo dirigido a: unidadesdenegocio@uac.edu.co con copia a casclubcaribe@uac.edu.co los eventos deben ser enviados con un mes de anticipación, los primeros 5 días hábiles del mes anterior al evento, anexando el formato de solicitud de eventos internos, el cual debe venir autorizado por el vicerrector/director de su área. Este debe estar debidamente diligenciado incluyendo los requerimientos para la realización de dicho evento.
2. **Recepción de la solicitud:** El personal encargado de acuerdo con el evento luego de recibir las solicitudes, evalúa y verifica la disponibilidad del espacio y así poder proceder con la debida respuesta. En caso de que sea alquiler de espacios de la Casa Club el encargado es el profesional de unidad de negocio, si es para alquiler de los espacios del polideportivo el encargado es el supervisor de infraestructura y servicios generales.
 3. **Respuesta:** El personal encargado de acuerdo con el evento recibe, cotiza y verifica la viabilidad de las solicitudes realizadas, para dar una respuesta cuenta con un plazo de 3 días hábiles. Una vez revisada y analizada, la propuesta se le entrega al solicitante vía mail.
 4. **Facturación:** El personal encargado de acuerdo con el evento solicita la factura al departamento de Tesorería por medio del correo electrónico, se les hace el debido seguimiento a través del correo de unidad de negocio. Una vez se tienen los soportes por concepto de alquiler tesorería envía al área de contabilidad para el debido trámite de facturación.
 5. **Pago:** El cliente puede pagar el espacio por los medios que ofrece la institución:
 - **Tarjetas de Crédito o Débito:** se puede cancelar con Tarjeta de Crédito o débito en las oficinas de crédito y cartera o a través del portal web.
 - **Bancos:** Se puede pagar en efectivo en el banco, o por consignación a la cuenta de la universidad.

Nota 1:

- La actividad 4. Facturación y 5. Pago aplica únicamente para eventos externos.

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE LA UNIDAD DE NEGOCIOS		AP-HI-PR-12
			Versión 1
			17/08/2023
	Elaborado por: Jefe Unidad de Negocio	Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión	Aprobado por: Consejo Administrativo y Financiero

6. **Control:** La responsabilidad del control del uso de las canchas es compartida entre seguridad y los auxiliares de mantenimiento. Por medio de la parrilla que se encuentra en OneDrive se lleva el control de alquiler de espacios y fechas en específico. Con respecto al manejo de la casa de eventos, el teatro Mario Ceballos Araujo, y los auditorios del sexto piso de posgrados es responsabilidad del Jefe de Unidad de negocio.
7. **Reunión de Planificación y Seguimiento:** El jefe de Unidad de Negocios convoca reuniones mensuales para verificar los avances en la unidad en cuanto a alquileres y/o servicios.
8. **Cuadro de Control:** El profesional de Unidad de Negocios lleva los registros de los pagos realizados por los clientes, además de los datos de contacto como nombre, teléfono y correo electrónico.

5.3. DESCRIPCION POR FASES – TIENDA VIRTUAL

1. **Solicitud de cotización:** A través del correo unidadesdenegocio@uac.edu.co, los clientes solicitan la cotización del artículo deseado.
2. **Respuesta:** El supervisor de infraestructura y servicios generales recibe la solicitud y cotiza el/los artículos que desea adquirir el cliente.
3. **Pago del artículo:** El cliente puede cancelar el artículo por los medios de pago que ofrece la institución:
 - **Tarjetas de Crédito o Débito:** se puede cancelar con Tarjeta de Crédito o débito en las oficinas de crédito y cartera o a través del portal web.
 - **Bancos:** Se puede pagar en efectivo en el banco, o por consignación a la cuenta de la universidad.
 - **Por crédito:** el único crédito permitido es el descuento por nómina, el cual aplica para los empleados directos de la Universidad y el valor se difiere en 3 quincenas. Para realizar el pago por este método el empleado debe diligenciar el formato Solicitud de préstamos y anticipos a empleados ante la Dirección de Talento Humano.
4. **Entrega del artículo:** Una vez cancelado el valor del artículo se solicita copia del comprobante de pago o de consignación y se hace entrega del mismo.

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE LA UNIDAD DE NEGOCIOS		AP-HI-PR-12
			Versión 1
			17/08/2023
	Elaborado por: Jefe Unidad de Negocio	Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión	Aprobado por: Consejo Administrativo y Financiero

6. REFERENTES NORMATIVOS

- Reglamento Interno de la Universidad
- Reglamento de uso de Piscinas
- Reglamento de uso de Escenarios Deportivos

7. REGISTROS

Código	Nombre	Tipo	Nivel de Acceso	Almacenamiento	Responsable	Tiempo de retención	
						Archivo gestión	Archivo central
N.A.	Parrilla de Escenarios Deportivos	Electrónico	Restringido	OneDrive	Jefatura de Unidad de negocio	Permanente	
N.A.	Formato de Cotización	Físico/ Electrónico	General	Carpetas Físicas y/o Archivos Guardados en el Pc	Jefatura de Unidad de negocio	Permanente	