



VALLE DEL PACÍFICO
CENTRO DE EVENTOS

REGLAMENTO
DE OPERACIÓN
DE EVENTOS

CONTENIDO

1.	GESTIÓN COMERCIAL Y VENTAS	4
1.1.	Clases de reservaciones	4
1.1.1.	Primera opción	4
1.1.2.	Segunda opción	5
1.1.3.	Confirmado	5
1.2.	Responsabilidad en la reservación	5
1.3.	Procedimiento para las reservaciones	5
1.3.1.	Solicitud de una cotización	5
1.3.2.	Formalización del contrato	6
1.3.3.	Modificaciones de las fechas, áreas y servicios para la realización del evento	6
1.3.4.	Depósito adicional para imprevistos	7
2.	OPERACIÓN DEL EVENTO	8
2.1.	Áreas	8
2.1.1.	Entrega de áreas	9
2.1.2.	Descripción del montaje	9
2.1.3.	Ingreso de vehículos y equipos pesados a las instalaciones	10
2.1.4.	Limitaciones de uso	11
2.1.5.	Eventos en simultánea	12
2.1.6.	Zonas comunes	12
2.1.7.	Espacio de no fumadores	12
2.1.8.	Acceso a personas en condición de discapacidad	13
2.1.9.	Exclusividad de eventos	13
2.1.10.	Código de vestuario	13
2.2.	Alimentos y bebidas	14
2.2.1.	Confirmación, modificaciones y aumentos	14
2.2.2.	Degustaciones	15
2.2.3.	Ingreso de alimentos y bebidas	15
2.2.4.	Cobro de tarifas de descorche	16
2.2.5.	Alimentos y bebidas no consumidos	16
2.3.	Equipos de audiovisuales internet y telecomunicaciones (AVIT)	17
2.4.	Servicios generales	17
2.4.1.	Derechos de ingreso	18

2.4.2.	Aseo y limpieza	18
2.4.3.	Gestión de la protección	19
2.4.4.	Telecomunicaciones	19
2.4.5.	Áreas climatizadas	21
2.4.6.	Servicios eléctricos y de iluminación	21
2.4.7.	Personal para atención del evento	21
2.5.	Liquidación del evento	22
3.	SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	23
3.1.	Servicios médicos	23
3.2.	Servicio de parqueadero	23
4.	MANEJO DE CARGAS Y MERCANCÍAS	24
4.1.	Recibo de carga – entrega y despacho	24
4.2.	Transporte de carga dentro del VP	25
4.3.	Almacenamiento en bodegas	25
4.4.	Responsabilidad por pérdida o hurto	26
5.	REGLAMENTACIÓN GENERAL	27
5.1.	Seguros, certificados de ARP y pólizas	27
5.2.	Permisos y pagos de impuestos	27
5.3.	Horarios del evento	28
5.4.	Letreros pancartas y publicidad	28
5.4.1.	Publicidad interior	28
5.4.2.	Publicidad exterior	29
5.5.	Cintas aislantes y de enmascarar	29
5.6.	Admisión de mascotas o animales	30
5.7.	Cumplimiento de las disposiciones del cuerpo de bomberos	30
5.8.	Vehículos dentro de la exhibición	31
5.9.	Modificaciones al plan de operaciones	31
5.10.	Otras normas	31
6.	MANEJO DE CONTRATISTAS Y SUBCONTRATISTAS	34
6.1.	Requisitos generales	34

6.2.	Requisitos para trabajos en altura (Superior a 1.5 metros)	35
6.3.	Normas y regulaciones	35
7.	PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE EMERGENCIAS	37
7.1.	Plan de emergencias	37
7.2.	Protección contra incendios	37
7.3.	Aparatos de llama expuesta	38
7.4.	Requerimientos para eventos masivos abiertos al público	39
8.	COMPROMISO AMBIENTAL DEL VP	40
8.1.	Impactos a controlar en el VP	40
9.	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	41
9.1	Organizadores	41
9.2	Asistentes	41
9.3	Expositores	41

1. GESTIÓN COMERCIAL Y VENTAS

El contacto inicial con el Valle del Pacífico Centro de Eventos se debe dirigir a nuestro Departamento de Mercadeo y Ventas. Un(a) Coordinador(a) de Cuenta revisará los requerimientos solicitados para el evento incluyendo la fecha, necesidades de espacio y otros servicios. La reserva de espacios en el Valle del Pacífico Centro de Eventos está sujeta a disponibilidad y serán analizadas para encontrar la mejor opción para nuestros clientes.

Una vez definida la asignación de áreas, el Coordinador(a) de Cuenta realizará la reservación de salón o espacio, ya sea como primera o segunda opción.

Cualquier persona natural o jurídica, nacional o extranjera puede solicitar una cotización y disponibilidad de fechas para la realización de su evento, sin embargo, esto no significa admisión por parte del Valle del Pacífico Centro de Eventos. Todas las solicitudes están sujetas a la aprobación por parte de la administración. Tenga en cuenta que el envío de una cotización a un cliente no implica reservación de salón, esto solo es posible a través de procesos contractuales.

Un evento se considerará como confirmado después de suscribir un contrato y adjuntar el pago del depósito o garantía mínimo del 30% del valor total del contrato. El soporte de este pago, debe ser enviado por correo electrónico. Todos los eventos deben estar pagados en su totalidad 72 horas antes de su realización.

Si un evento ha sido cotizado pero no está confirmado, está sujeto a que el espacio reservado sea asignado a otro cliente. No obstante es política del departamento comercial contactar a todos nuestros clientes vía telefónica o correo electrónico antes de disponer de un área previamente reservada.

1.1. Clases de reservaciones

1.1.1. Primera opción

Permite a un cliente potencial la prioridad de uso de un espacio específico reservado en una fecha fija. Si el evento no es confirmado antes del vencimiento de la cotización, el espacio quedará disponible en el sistema para una nueva solicitud.

1.1.2. Segunda opción

Permite a un cliente efectuar la reserva de un área en una fecha fija que ha sido reservada previamente por otro cliente en primera opción. Si el evento no es confirmado antes del vencimiento de la cotización, el espacio quedará disponible en el sistema para una nueva reserva.

Al presentarse la segunda opción, el cliente en primera opción será informado de inmediato y a partir de la notificación tendrá un periodo para formalizar el contrato y realizar el depósito de garantía, de lo contrario el área será asignada al cliente en segunda opción.

1.1.3. Confirmado

Espacio asignado a un cliente mediante la formalización de un contrato y la consignación de un depósito.

1.2. Responsabilidad en la reservación

Las reservaciones de fechas y áreas en el Valle del Pacífico Centro de Eventos deben realizarse directamente en las oficinas de Mercadeo y Ventas ubicadas en la CL 15 # 26-120, Arroyo Hondo, Yumbo, Colombia; o vía correo electrónico: comercial@valledelpacifico.co

Estas reservaciones podrán realizarse máximo con 24 meses de anticipación, en caso de que las reservas se requieran con un tiempo mayor, la administración se reserva el derecho a reestructurar los precios inicialmente negociados. Toda reserva está sujeta a las políticas y restricciones consignadas en este manual.

Para cualquier pregunta que se tenga acerca de las reservas el Departamento de Mercadeo y Ventas esta disponible para resolverlas.

1.3. Procedimiento para las reservaciones

1.3.1. Solicitud de una cotización

Para solicitar un espacio o salón, se debe enviar una solicitud de cotización al Coordinador(a) de Cuenta a las instalaciones del Valle del Pacífico Centro de Eventos, o por correo electrónico.

El Valle del Pacífico Centro de Eventos puede declinar una solicitud sobre la base de referencias de crédito, capacidad financiera o incumplimientos contractuales previos, o por tratarse de eventos que la administración considere perjudiciales a los intereses de la ciudad.

1.3.2. Formalización del contrato

Una vez aceptada la cotización y sin impedimento de ser modificada posteriormente, se procederá a formalizar la reserva de las áreas, así como la prestación de los servicios en las fechas establecidas.

El contrato deberá ser firmado por el contratante (persona natural o jurídica) y por el representante legal de la sucursal Valle del Pacífico. La cotización hace parte integral del contrato y en ella debe estipularse las características propias del evento. Las formas, fechas y montos de pagos deberán quedar estipuladas en el contrato.

El cliente debe enviar al Valle del Pacífico Centro de Eventos el contrato en versión original con las firmas solicitadas y los documento de soporte. Hasta tanto no se reciba este contrato el evento no será confirmado y seguirá sujeto a las condiciones de reserva.

1.3.3. Modificaciones de las fechas, áreas y servicios para la realización del evento

El cliente podrá solicitar la modificación de las fechas de realización del evento siempre y cuando cumpla con la antelación establecida en el contrato. El Valle del Pacífico Centro de Eventos verificará la disponibilidad de las nuevas fechas solicitadas y podrá aprobar la modificación de acuerdo al estado de las reservas existentes.

Con antelación no menor a siete días (7) a la fecha de realización del evento se podrá adicionar áreas, siempre y cuando el Valle del Pacífico Centro de Eventos disponga de las mismas y no estén reservados para otros clientes. Los costos adicionales de estas áreas serán asumidos por el cliente.

Las modificaciones a equipos y servicios estarán sujetos a las condiciones establecidas contractualmente y a la disponibilidad del Valle del Pacífico Centro de Eventos.

En todos los casos, 72 horas antes del evento no se aceptaran modificaciones en servicios de Alimentos y Bebidas en los menús en cantidades superiores al 10% del número de servicios contratados.

1.3.4. Depósito adicional para imprevistos

El cliente depositará un porcentaje del valor total del evento que servirá para cubrir los gastos adicionales autorizados por este y/o daños y perjuicios que se causen a los bienes del Valle del Pacífico Centro de Eventos o de terceros con ocasión o como consecuencia de la realización del evento. Este porcentaje será notificado por el Coordinador(a) de Cuentas durante el proceso de negociación.

Este valor del depósito se le devolverá al cliente si al finalizar el evento no se presentaron gastos adicionales a los pactados o si no hubo incidentes que afectaran los bienes muebles e inmuebles del Valle del Pacífico Centro de Eventos. La devolución de este dinero se realizará según lo contemplado en el punto 3.5 de este reglamento.

Si este porcentaje llegase a ser insuficiente para cubrir los gastos adicionales y/o daños y perjuicios el cliente deberá cancelarlos directamente junto a la liquidación final del evento.

**72 HORAS ANTES DEL EVENTO NO SE ACEPTARÁN
MODIFICACIONES EN SERVICIOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS**

2. OPERACIÓN DEL EVENTO

Después de la firma del contrato, el Coordinador de Cuenta presentará al cliente al equipo de Planeación y Gestión de Eventos quien desde este momento se encargará de trabajar de la mano del cliente en la planeación y el desarrollo del evento.

Planeación de Eventos será el contacto y permanecerá siempre como el principal vínculo del cliente con el Valle del Pacífico Centro de Eventos durante su planeación. Su principal tarea es recoger toda la información y requerimientos del evento y distribuirla a los diferentes departamentos.

Para garantizar el éxito del evento es fundamental la planeación y coordinación de todos los detalles con anticipación, entre mayores sean los cambios de última hora, mayor será el riesgo de que se presente una no conformidad. Es muy importante la buena comunicación entre el cliente y el Valle del Pacífico Centro de Eventos para determinar con anticipación los requerimientos especiales para el evento.

Posteriormente se presenta al cliente al Coordinador de Eventos, quien será el responsable de velar por el éxito en el desarrollo del mismo. El Coordinador de Eventos estará en capacidad de atender y resolver cualquier solicitud efectuada por parte del cliente o la persona designada por esta como organizador o responsable del evento.

2.1. Áreas

El Valle del Pacífico Centro de Eventos se compromete a entregar el área en las fechas, horarios y en el montaje estipulado en la cotización. El evento podrá solicitar cambios en el tipo de montaje hasta tres (3) días antes a la utilización del área. Modificaciones en las distribuciones solicitadas fuera de este plazo tendrán un cargo adicional que deberá asumir el cliente. Los montajes deben ser los contemplados en el “Anexo 1- Tabla de Dimensiones y Capacidades de Áreas”. El cliente deberá garantizar que las capacidades establecidas no serán superadas para poder garantizar la correcta prestación del servicio, así como la seguridad de los participantes.

De requerir el evento un montaje diferente al preestablecido en el “Anexo 1- Tabla de Dimensiones y Capacidades de Áreas”, esta distribución deberá ser revisada y aprobada por el personal del Valle del Pacífico Centro de Eventos. No olvide contactar a su Coordinador de Eventos para acordar el montaje que usted requiere y la revisión de las tarifas para fines de planeación y presupuesto.

2.1.1. Entrega de áreas

El primer día de montaje del evento el Coordinador de eventos debe programar un recorrido de inspección y entrega de áreas con el cliente o persona encargada por parte de la empresa. Esta entrega de área se hace a través del formato “Acta Entrega de Área” en donde se evidencia el recibido a conformidad por parte del cliente.

En caso de no participar el cliente en estas inspecciones y entrega, se da por sentado que acepta y recibe las áreas en perfecto estado.

Al finalizar el desmontaje, el cliente entrega al Coordinador de eventos las áreas por medio del formato “Acta Entrega de Área” verificando si se presentaron daños durante el evento. En caso de no participar el cliente en esta entrega, se da por sentado que acepta el contenido del formato y asumirá el costo de las reparaciones respectivas.

Se debe notificar por ambas partes cualquier daño que ocurra durante el desarrollo del evento. El costo de reparación de los daños es responsabilidad del cliente y el Valle del Pacífico Centro de Eventos llevará a cabo todas las reparaciones.

2.1.2. Descripción del montaje

El VP suministrará al cliente un plano de las áreas contratadas para que pueda realizar el diseño del montaje dibujado a escala en el que indicará la distribución de los espacios teniendo en cuenta las dimensiones, alturas y localizaciones de escenarios, zonas de inscripción, pasillos, corredores, salidas y entradas; y elementos tales como tarimas, mesas, stands, sillas. Adicional, el plano debe incluir: nombre del evento, fechas de contrato y la dirección del contratista. Este plano debe entregarse a Planeación de Eventos del VP para su revisión y aprobación.

El VP no asumirá ningún tipo de responsabilidad por la comercialización de espacios que no hayan sido previamente aprobados por el proceso de Planeación de Eventos.

Si el VP requiere cambios en la disposición del montaje diseñado por el cliente, se enviará una comunicación indicando los cambios requeridos y el cliente debe presentar nuevamente el plano ajustado.

2.1.3. Ingreso de vehículos y equipos pesados a las instalaciones

El VP cuenta con unas áreas especiales para la exhibición y muestra de maquinaria, equipos y cualquier otro elemento que por sus dimensiones y/o peso no podrían ser exhibidos en algunas áreas específicas. Estas áreas son la Plazoleta Maurice Armitage, Entrada Mañanitas, Zona de Jarillón y Parquadero Externo. En todo caso si su evento requiere exhibición de elementos con dimensiones grandes y/o exceso de peso, se debe entregar al coordinador de cuentas la descripción (dimensión peso medio de transporte) con por lo menos 90 días calendario de anticipación, con el fin de determinar la carga total a instalar y no sobrepasar la capacidad del área, o para solicitar el apuntalamiento de la estructura en caso que se requiera; costo que será asumido por el cliente.

En caso de daños a los elementos que se ingresan, el VP no se hará responsable por estos, ya que las diferentes maniobras no estarán bajo el control y/o supervisión del VP. Daños causados a las instalaciones del VP serán asumidas por la organización del evento.

Restricciones autoridades locales: Por la ubicación del VP, y por tratarse de una carretera nacional las autoridades de tránsito y transporte locales no poseen restricciones para vehículos pesados. Anexo 3 “Cargue y Descargue de Mercancía VP”.

Restricciones locativas: La capacidad de carga de todo el recinto es de 0,5 (1/2) Tonelada por metro cuadrado. Solo en la Plazoleta Maurice Armitage hay una capacidad de carga de 1 Ton/m².

Prevención de daños: Tenga en cuenta las medidas de seguridad necesarias para evitar daños en los equipos o elementos que se están ingresando y para el cuidado de las instalaciones del VP. Utilice elementos de protección en las vías de acceso y las instalaciones internas para el ingreso de los vehículos. En caso de vehículos de sistemas de rodaje tipo oruga, la organización del evento debe prever y utilizar bajo su cuenta y riesgo, elementos como tapetes en caucho de alta densidad para tráfico pesado, madera de las mismas características de resistencia etc., para proteger los pisos de las áreas.

2.1.4. Limitaciones de uso

- Está prohibido que el cliente clave objetos o fije carteles, anuncios o cualquier otro material en las paredes, paneles, puertas o ventanas del VP. No se pueden utilizar puntillas, ganchos o cintas que puedan causar algún daño a los acabados de los salones. Deben consultar con el Coordinador de eventos para revisar cualquier requerimiento y material que se desee utilizar en las diferentes áreas de las instalaciones.
- No se podrá fijar ningún material decorativo o de publicidad que pueda afectar el buen aspecto e imagen del VP.
- Está prohibido aplicar pintura a los pisos, cielos rasos, paneles o paredes del edificio, fijar calcomanías, stickers, plotters, afiches y otros similares.
- Los clientes o su personal no podrán ocupar los pasillos, vías de acceso, pasajes, vestíbulos, ascensores, del Valle del Pacífico Centro de Eventos con muestras, equipos, luces u objetos sin consentimiento de la administración del centro.
- Los clientes o su personal autorizado no podrán modificar las instalaciones eléctricas, hidráulicas, telefónicas o de iluminación salvo que dichos cambios sean consultados y estudiados por el Jefe de Mantenimiento o un funcionario responsable que haya sido designado por la administración, por lo menos 72 horas antes de la iniciación del evento.
- Está prohibido que los usuarios o personal de empresas de montaje ingrese sustancias psicoactivas o algún material expresamente prohibido por la ley colombiana a nuestras instalaciones.
- Si el cliente o su personal autorizado incurre en algún daño anteriormente mencionado o en alguna conducta similar que no esté en este manual esta suma se deducirá del depósito de imprevistos con el fin de realizar la reparación.
- Cuando esté usando áreas entapetadas permanentemente como espacio para exhibición, el personal que realiza los montajes por parte del evento, está obligado a poner plástico o madera encima del tapete antes de traer la carga, el material o los equipos en el área. El tomar medidas preventivas evitará el daño causado por el contacto directo con montacargas, carga estibas manuales y/o equipo similar. Cualquier daño será cargado a la factura final del evento.

- La intensidad del audio utilizada durante el desarrollo del evento no debe exceder los 60 decibeles en la parte interna y externa del salón, esto con el fin de evitar interrupciones o interferencia de los audios entre los diferentes salones, bien sean del mismo evento o de eventos diferentes. Si su evento requiere la utilización de altos volúmenes de audio, debe comunicarlo a su coordinador de Cuenta o Coordinador de Evento desde el mismo momento de la negociación.
- Mientras las áreas se encuentren en montaje bien sea por terceros que realizan las adecuaciones de las áreas, o por el personal del Valle del Pacífico Centro de Eventos quienes alistan la prestación de los servicios contratados, quedará restringido el tránsito y/o permanencia de asistentes, participantes y personal diferente a los encargados de montajes por motivos de seguridad. De igual manera, para garantizar la correcta prestación de servicios, el Valle del Pacífico Centro de Eventos podrá restringir el acceso y/o tránsito por áreas mientras se alistan los servicios hasta el momento establecido para la prestación.

2.1.5. Eventos en simultánea

El Valle del Pacífico Centro de Eventos podrá contratar distintos eventos en los diferentes salones, tomando las precauciones necesarias para que no se presenten interferencias acústicas ni problemas operativos, de tal forma que permita a los asistentes disfrutar de los diferentes eventos contratados.

2.1.6. Zonas comunes

El Valle del Pacífico Centro de Eventos se reserva el derecho a usar y alquilar para otros eventos las áreas que no estén comprometidas dentro del contrato y que no afecten el normal desempeño del evento.

2.1.7. Espacio de no fumadores

No se permite fumar en las salas de reuniones o zonas públicas cerradas. El Valle del Pacífico Centro de Eventos es una instalación libre de humo y está prohibido fumar en los Salones de exhibición, salones de ferias, salones de reuniones, baños y las áreas de montaje. Artículo 19 ley 1335 de 2009.

2.1.8. Acceso a personas en condición de discapacidad

De acuerdo a la Ley Estatutaria 1618 del 27 de Febrero del 2013 (Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas en condición en discapacidad).

El VP cuenta con diferentes rutas de acceso a las instalaciones para las personas en condiciones de discapacidad, como lo son rampas de acceso, elevadores y ascensores y espacios suficientes para la movilidad independiente, contamos con baños, pasillos amplios. Lo anterior con el fin de asegurar el acceso, uso y disfrute de las instalaciones del VP por parte de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones.

2.1.9. Exclusividad de eventos

El Valle del Pacífico Centro de Eventos se reserva el derecho de arrendar o no las zonas comunes a un evento en particular. Las áreas específicas para el desarrollo del evento serán de uso exclusivo siempre y cuando el evento hubiese cancelado el arriendo de las mismas.

De requerir el evento exclusividad en zonas comunes, estas quedan sujetas tanto en su arrendamiento como en su montaje a aprobación por parte del Valle del Pacífico Centro de Eventos.

El equipo del Valle del Pacífico Centro de Eventos velará por que los organizadores, expositores, asistentes y/o contratistas del evento no transiten por áreas diferentes a las asignadas para su evento.

De existir reincidencia en comportamientos de transitar por áreas diferentes a las asignadas a su evento, el Valle del Pacífico Centro de Eventos avisará al organizador del evento y podrá aplicar medidas pertinentes e incluso, si el caso lo amerita, invocar el derecho de admisión a favor de la seguridad de los demás asistentes o invitados.

2.1.10. Código de vestuario

Uno de los factores fundamentales para el éxito de cualquier evento son sus asistentes y participantes, y por ende su forma de vestir y presentación. Asegúrese de comunicarles a los participantes

y/o asistentes a su evento las condiciones y tipo de vestuario que deberán utilizar para la ocasión.

En caso de que su evento requiera condiciones específicas de vestuario, comuníquelas a su Coordinador de Eventos a fin de acordar los diferentes elementos y métodos que le garanticen el cumplimiento de estas condiciones.

El VP se reserva el derecho de permitir el ingreso a personas cuyo vestuario vaya en detrimento de la imagen del VP o en contra de la ética y moral de sus empleados o asistentes a los eventos, de igual forma no se permitirá el ingreso de asistentes en ropa informal, ni de caballeros que no vistían pantalón largo y calzado cerrado.

2.2. Alimentos y bebidas

El Área de Alimentos y Bebidas está preparado para ofrecer la mejor calidad de productos y servicio para todas sus actividades, desde los refrigerios para el personal de montaje hasta un exquisito banquete de gala. El portafolio de productos y servicios incluye toda esta información, solicítelo a su Coordinador(a) de Cuentas o Jefe de Planeación.

Como valor agregado tenemos una gran variedad de opciones para su evento, buffet, pasa bocas, refrigerios, cenas ejecutivas, menús de gala y cualquier variedad de productos y de comida especializada. Los menús especiales están disponibles para todos los asistentes, organizadores y expositores que contraten el servicio incluso dentro de su muestra comercial o periodos de montaje.

2.2.1. Confirmación, modificaciones y aumentos

Con el fin de permitirnos entregarle un excelente servicio, solicitamos que la selección de su menú y el número estimado de asistentes a su evento sean comunicados a nuestro departamento de alimentos y bebidas como mínimo cuarenta y cinco (45) días antes del evento.

El número estimado de asistentes que se confirme por contrato es el mínimo garantizado. Esta cantidad no se puede disminuir.

EL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS INCLUYE TODA ESTA INFORMACIÓN,
SOLICÍTELO A SU COORDINADOR(A) DE CUENTAS O JEFE DE PLANEACIÓN.

Diez (10) días antes del evento se puede confirmar aumento en las cantidades. A partir de esta fecha, y hasta 72 horas antes del inicio del evento, se pueden confirmar un aumento del 10% sobre la cantidad confirmada hasta el momento.

Para cambios generados en un periodo después a las 72 horas establecidas, incrementos serán sujetos a disponibilidad y un recargo adicional del 10%.

2.2.2. Degustaciones

Es usual realizar degustaciones y pruebas de productos antes de definir el menú. Todas las solicitudes de pruebas de Alimentos y Bebidas deben realizarse con eventos confirmados, nuestro personal estará atento a sus requerimientos para garantizar el éxito de su evento. Las pruebas de menú se realizarán una vez se haya garantizado la realización del evento. Si el evento no ha sido confirmado, el cliente debe asumir el costo de la degustación.

Siempre se harán las degustaciones antes de que el Valle del Pacífico Centro de Eventos haya comprado la materia prima. Estas degustaciones deben realizarse con por lo menos treinta (30) días de anticipación a la realización del evento.

2.2.3. Ingreso de alimentos y bebidas

Solamente está permitido el ingreso de alimentos y bebidas de productos fabricados directamente por el cliente, bajo la modalidad de degustaciones.

Los clientes podrán ofrecer degustaciones de alimentos y bebidas producidos por ellos en sus fábricas bajo una previa coordinación y autorización de la administración del Valle del Pacífico Centro de Eventos; la degustación de alimentos y bebidas será bajo unas condiciones mínimas:

- La degustación de bebidas está limitada a máximo un contenedor de 4 oz, ó, 3 oz. de producto; y los ítems de comida están limitados a “pasabocas”.

INGRESO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS BAJO
LA MODALIDAD DE DEGUSTACIONES.

- Los ítems entregados a los asistentes están limitados a productos fabricados o producidos por la firma expositora. Se necesita solicitud escrita previa si los productos se van a dar en degustación. Contacte al coordinador del Evento para más detalles.
- Si los alimentos y bebidas que se desean ingresar no cumplen ésta política de degustaciones no podrán ingresar al VP, recordemos que nuestro departamento de alimentos y bebidas ofrece una gran variedad de alternativas.

2.2.4. Cobro de tarifas de descorche

El VP cobrará una tarifa de descorche por botella de licor que ingrese a las instalaciones y que no haya sido provista por nuestro departamento de alimentos y bebidas. La administración se reserva el derecho de admitir el ingreso de licor, en cualquier caso y si fuera permitido el licor deberá ser revisado por nuestro personal para que cumpla con los requisitos legales, estampillas, impuestos y garantizar que no esté adulterado. Para mayor información sírvase revisar nuestro “Anexo 5- Política de Ingreso de Licores”. El VP no realizará reembolso de dineros por concepto de descorche de licores no consumidos durante el evento.

2.2.5. Alimentos y bebidas no consumidos

Es política del VP cobrar todos los servicios de alimentos contratados, independientemente del número de personas que asistieron al evento. En el caso de las bebidas se cobrará el número de las botellas que se destapen así no se hayan consumido en su totalidad.

De ninguna manera el VP asumirá los costos de la materia prima preparada y no consumida por disminución imprevista del número de asistentes o por motivos de fuerza mayor que se presenten, que implique un menor número de personas atendidas. Este riesgo es normal en la organización de un evento público y sus costos derivados los deberá asumir el cliente.

Todos los servicios de alimentos y bebidas que se ofrece en nuestras instalaciones, es preparado y presentado en exclusividad por el Valle del Pacífico Centro de Eventos. Por motivos de seguridad e higiene, alimentos sin consumir no podrán ser retirados de las instalaciones del VP.

2.3. Equipos de audiovisuales internet y telecomunicaciones (AVIT)

El Valle del Pacífico Centro de Eventos ofrece un amplio rango de servicios audio-visuales incluyendo: proyección multimedia, equipo de iluminación, refuerzo de sonido, producción de video, cámaras y traducción simultánea.

Los proveedores externos tienen permiso para operar en el salón con notificación previa; sin embargo, el sistema de sonido del salón Meléndez y el salón Rosita Jaluf es de uso exclusivo del personal autorizado del Centro de Eventos o del contratista designado por la administración o en su defecto bajo un permiso especial y en unas condiciones previamente establecidas. Si su evento usa nuestros sistemas, se aplicarán tarifas de arrendamiento y adecuación.

Contacte a su Coordinador de Eventos quien le suministrará información sobre los servicios audiovisuales ofrecidos a través de nuestro portafolio de productos y servicios.

El ingreso de equipos audiovisuales por parte de clientes, organizadores, representantes o expositores no es permitido a menos que previamente se cancelen los derechos de ingreso. Consulte con su Coordinador(a) de Cuenta para mayor información.

Todos los equipos del VP serán ensamblados y operados por personal autorizado bajo la supervisión de ellos. Los equipos tendrán disponibilidad dependiendo del inventario. Cualquier equipo que se necesite y el VP no cuente con esté en el inventario, el cliente debe velar por conseguirlo o subcontratarlo.

El manejo, instalación y operación de los equipos propios de los usuarios que hayan cancelado los derechos de ingreso será responsabilidad exclusiva de éste. Los equipos que son propiedad del VP así como las cabinas de sonido solamente podrán ser operados por nuestro personal. El VP no prestará soporte ni asistencia técnica a aquellos equipos que sean propiedad del cliente.

2.4. Servicios generales

Los servicios generales serán prestados por el Valle del Pacífico Centro de Eventos según las condiciones establecidas en la cotización. A continuación se describen brevemente estos servicios y los aspectos más importantes a tener en cuenta por los clientes al momento de planificar su evento.

2.4.1. Derechos de ingreso

El VP se reserva el derecho de permitir el ingreso de mercancías, equipos, materiales, productos, servicios y cualquier otro elemento que se encuentre contemplado dentro del portafolio de productos y servicios ofrecidos por el VP, condicionando su ingreso al pago de los derechos de ingresos respectivos.

Recordamos que el VP ha dispuesto toda una infraestructura física, tecnológica y humana con el fin de garantizar que todos los recursos necesarios para el correcto desarrollo de su evento se encuentren disponibles. En caso tal que sea indispensable para usted ingresar productos, servicios, o diferentes elementos para su evento, aconsejamos revisar con anticipación el “Anexo 6 - Portafolio de servicios oficina de atención al expositor” y acordar con su Coordinador de Eventos las condiciones para el ingreso de estos.

2.4.2. Aseo y limpieza

Cada aspecto de las instalaciones se conserva cuidadosamente para proporcionarle a usted un ambiente limpio y atractivo en el que pueda llevar a cabo su evento y darle la bienvenida a sus miembros, participantes, patrocinadores e invitados.

El VP vigilará y mantendrá limpias las zonas comunes y los salones de reunión de acuerdo con el programa del evento. En caso de que se presente una situación que requiera la atención inmediata de nuestro departamento de áreas públicas, por favor contacte a su Coordinador de Eventos.

La prestación de servicio de aseo se realizará según las condiciones establecidas en la cotización, servicios adicionales que requiera el evento, deben ser solicitados por el cliente y serán incluidos en la cotización inicial del contrato o como adicional al finalizar el evento.

El aumento en la cantidad de participantes, al igual que las horas adicionales de duración del evento, obliga a aumentar el número de personal disponible para estas actividades o el número de horas de trabajo. Los sobrecargos de estos aumentos serán asumidos por el cliente.

2.4.3. Gestión de la Protección

El VP cuenta con un dispositivo de seguridad permanente dentro y fuera de sus instalaciones. En la eventualidad que el cliente solicite servicios adicionales de seguridad o que el departamento de Gestión de la Protección lo recomiende, con la previa autorización del cliente el costo de los mismos será incluido en la cotización inicial o en la liquidación del evento.

El VP mantiene una fuerza de seguridad las veinticuatro (24) horas, responsable del monitoreo del perímetro de la edificación, parqueadero, público interior, y sistema básico de seguridad. Las actividades del personal de Gestión de la Protección no se pueden restringir por las actividades del cliente que organiza el evento.

El VP informará al cliente el cubrimiento de seguridad de mínimo nivel para el personal del evento en cualquier espacio alquilado y en otras áreas (ejemplo áreas públicas, vías secundarias, áreas de inscripción, etc.). Este servicio es prestado por el VP y asumido por el cliente.

Ninguna puerta será asegurada o bloqueada sin aprobación escrita por parte de la administración. El departamento de Gestión de la Protección posee llaves para todas las cerraduras, no se prestan ni se delega su administración; a excepción del área asignada como oficina de trabajo del cliente quienes deben diligenciar un formato del recibido y entrega de llaves.

La apertura o utilización, así sea momentánea, de una o más puertas con acceso al edificio, exige la presencia de un Oficial de Gestión de la Protección del VP por cada puerta, reja o acceso; este tipo de acción debe ser coordinada con la suficiente anticipación. Favor comunicar a su Coordinador(a) de Eventos.

Todo el personal relacionado con el evento debe entrar y salir del VP por las vías designadas y se debe identificar adecuadamente. Es responsabilidad del evento la adecuada identificación del personal relacionado con el evento. La administración y el departamento de seguridad se reservan el derecho final de permitir acceso al personal del evento a cualquier espacio interno.

2.4.4. Telecomunicaciones

El VP cuenta con una red de datos cableada para transmisión de video, voz, datos, y una red inalámbrica Wi-Fi cerrada y con derecho de acceso según sea la contratación del evento,

a lo que cualquier equipo con una configuración de modo Automático, básica o por DHCP Configurado en modo automático (obtener una dirección IP automáticamente) y desactivada la detección de PROXY, se puede conectar y transmitir datos. Los servicios de canales de dedicados de internet y telefonía deben ser solicitados por el evento o adquiridos individualmente.

El servicio de conexión a internet y/o de telefonía que requiera el evento debe ser confirmado con una antelación de cinco (5) días antes del inicio del evento y deberán designar a un responsable para que reciba los servicios según lo establecido en la cotización. El VP se compromete a entregar los servicios solicitados en las condiciones establecidas en la cotización y debe demostrar el cumplimiento del servicio en cuanto a conectividad en áreas y anchos de banda solicitados.

Modificaciones a la red cableada y/o inalámbrica de voz y/o datos, requeridos dentro de los cinco (5) días anteriores al evento, que requieran cambios en las configuraciones preestablecidas, tendrán un recargo por concepto de montaje y soporte técnico que será cargada a la cuenta final del cliente.

El VP garantizará el 95% de la disponibilidad del servicio de internet calculado con base a un día de servicio de 24 horas. En caso de que el evento requiera conectividad superior a 2 Megas deberá contactar al área de sistemas del VP para establecer las condiciones de uso.

En caso de presentarse inconsistencias en los servicios de internet solicitados, el evento debe comunicarlo al área de Sistemas del Valle del Pacífico Centro de Eventos, quienes deberán demostrar la disponibilidad en conectividad, dejando consignado los resultados de las pruebas en el "Formato de Verificación Periódica de Servicios de Telecomunicaciones".

Si el evento posee un proveedor de servicios de telecomunicaciones e informática, estos podrán prestar sus servicios dentro de nuestras instalaciones siempre y cuando cancelen los derechos de ingreso de los servicios y/o equipos o D.U.I. (Derecho de Usos de Infraestructura). En caso de utilizar la red cableada o inalámbrica del Centro de Eventos Valle del Pacífico (solo aplica si el canal dedicado de internet es contratado con nuestro IPS Proveedor de Servicio), debe cancelar además el alquiler de esta red.

El VP no prestará soporte alguno ni responderá por daños que les ocurran a estos equipos y/o servicios.

2.4.5. Áreas climatizadas

El servicio de áreas climatizadas se encuentra incluido en las tarifas de las áreas. Los rangos de temperatura que se maneja en las diferentes áreas contratadas durante los días de montaje es de 24^aC a 26^aC y durante el desarrollo del evento de 22^aC a 24^aC.

2.4.6. Servicios eléctricos y de iluminación

El VP suministrará la iluminación general y no se permitirá que el cliente utilice luces producidas por gasolina y otros combustibles en recintos cerrados. Tampoco se permitirá el uso de cualquier otra forma de luz artificial ni el uso de plantas, motores eléctricos o similares sin la autorización previa de la administración.

El cliente debe notificar al VP acerca de requerimientos especiales de sistema eléctrico que requieran conexiones superiores a los 110V, o de diseños de redes diferentes a las ya instaladas. El Coordinador de Evento preparará un presupuesto con la suma total, cualquier aspecto técnico debe ser notificado al personal de mantenimiento quien deberá dar la autorización respectiva.

El VP cuenta con una capacidad eléctrica hasta de 3.600 KVA, distribuidos en diferentes áreas. El sistema eléctrico tiene un sistema de malla a tierra por lo que puede atender cualquier necesidad de instalaciones eléctricas, bien sea a 460 V / 208 V con polo a tierra, pero el estándar de conexión eléctrica que posee es el americano con 110V / 60 Hz. Las Salas de Prensa y Comisiones, cuentan con tomas reguladas.

- Plantas eléctricas de emergencia: En caso de fallas en el fluido eléctrico el Valle del Pacífico Centro de Eventos cuenta con una (1) planta de emergencia con capacidad de 681 KVA, con respuesta de 15 segundos, para suplir el 60% de la carga total del recinto.

2.4.7. Personal para atención del evento

Se deben establecer unos niveles mínimos de personal a la discreción de la administración del VP y así como se consideren apropiados después de evaluar cuidadosamente la naturaleza y carácter del evento.

El volumen de asistentes y servicios de alimentos y bebidas contratados deben ser confirmados para definir con precisión las necesidades del personal, por lo menos diez (10) días antes del evento. El VP se responsabiliza de la contratación o subcontratación del personal de servicio de alimentos y bebidas requerido para atender su evento con los más altos niveles de calidad en el servicio.

El personal del VP puede realizar el acondicionamiento en los salones de eventos excluyendo las áreas de exhibición de las ferias comerciales. El ensamblaje y acondicionamiento de los audio-visuales, producción de eventos puede ser llevado por personal contratado por el evento siempre y cuando sea bajo supervisión del personal técnico del VP.

2.5. Liquidación del evento

El VP se compromete a liquidar y realizar los desembolsos correspondientes al evento en los tiempos y condiciones pactados en la contratación. De no haber sido aclarado los tiempos de las devoluciones de los remanentes durante la cotización, este desembolso no debe demorar más de 15 días hábiles por parte del VP y debe incluir el detalle de la liquidación.

En caso de que el cliente no esté de acuerdo con los montos reembolsados, este deberá hacer una notificación formal al Coordinador de Eventos especificando los aspectos en los cuales necesita aclaración. El Coordinador de Eventos debe responder a esta notificación en un lapso no superior a dos (2) días. En caso de no llegar a una posición de acuerdo, se procederá a conciliar bajo las normativas establecidas en el contrato.

3. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

3.1. Servicios médicos

El evento está obligado a cumplir con toda la normatividad exigida por la legislación colombiana y sus respectivos entes de control en cuanto a prevención y atención de emergencias. Las características de los servicios médicos requeridos varían según el tipo de evento a realizar y el aforo del mismo. Estas condiciones son descritas por la legislación colombiana, la cual, deberá ser cumplida a cabalidad por el evento.

Basados en el tipo de evento a realizar y el número de asistentes, es obligatorio que el personal de emergencias médicas esté presente una hora antes del inicio del evento, durante la ejecución de todo el evento y hasta la salida de la última persona asistente al evento, para prestar tratamientos de emergencia médica. Todo esto será definido previamente según el cronograma del evento.

El cliente podrá contratar con el VP directamente los servicios médicos necesarios para el evento, en caso de que no decida hacerlo, el evento deberá entregar al VP copia de la contratación de estos servicios en los horarios correspondientes al desarrollo del evento y cumpliendo la reglamentación según propósito del evento y cantidad de asistentes al mismo. En caso de incumplir con la disponibilidad de los servicios médicos según la legislación colombiana, el VP podrá cancelar la realización del evento, sin incurrir en devoluciones de dineros.

3.2. Servicio de Parqueadero

El VP tiene a disposición de los usuarios y de las personas que asistan a los eventos un parqueadero cuyo manejo, control y tarifas serán determinadas de conformidad con la normatividad aplicable.

Las áreas de estacionamiento vehicular de VP se dividen en parqueadero externo con capacidad de 500 vehículos, parqueadero de buses con capacidad para 50 buses y en el sótano hay una disponibilidad de 450 espacios; en este último se encuentran incluidos 9 espacios para personal con discapacidad.

4. MANEJO DE CARGAS Y MERCANCÍAS

El cliente debe entregar al Coordinador de Gestión de la Protección (original y copia) del inventario de todos los elementos, equipos, materias primas y productos que ingresen al VP.

De cualquier forma todo elemento del cliente que después deba ser retirado de nuestras instalaciones deberá ser registrado para su control y verificación.

Los días de entrega y recibo de material de elementos y propiedad del cliente serán los consignados en la cotización bajo las condiciones descritas.

Para mayor información ver Anexo 3 “Cargue y Descargue de Mercancía”

4.1. Recibo de carga - Entrega y Despacho

El VP posee dos bodegas que podrán ser utilizadas por el evento según disponibilidad de las mismas. Estas serán habilitadas 24 horas antes de la realización del evento y podrán seguir siendo utilizadas por el evento hasta 24 horas después de terminado. Transcurrido este tiempo la mercancía será declarada como abandonada por los propietarios y se procederá a dar de baja.

La mercancía no debe dirigirse a nombre de personal del VP, se debe dirigir a nombre del personal de montaje o participante del evento que la retirará, y especificará el propietario de la mercancía. Cualquier carga programada para ser entregada en el VP debe ser enviada a cargo del cliente. El VP no acepta envíos por cobrar, ni acepta responsabilidad por los costos asociados en la entrega/recogida de la mercancía.

El Valle del Pacífico Centro de Eventos no se hará responsable por la seguridad de la carga dejada después de las fechas de desmontaje del evento, ni será responsable del envío de dicha carga.

Toda la carga y descarga de las exhibiciones se debe hacer en bodegas a través de las puertas destinadas para esto. Está prohibido el ingreso de mercancías por las entradas de visitantes y/o asistentes del Centro de Eventos. Las mercancías solo podrán ser transportadas por los ascensores ubicados en el área de bodega y el ascensor de carga.

El cargue y descargue de vehículos transportadores, debe hacerse por la entrada de bodega del VP. Cada muelle de descarga puede manejar hasta 2 camiones simultáneamente. Los vehículos no podrán hacer espera para cargue o descargue en las inmediaciones del VP.

El VP ha dispuesto una serie de instrucciones para el desarrollo de las maniobras de Cargue y descargue, estas se encuentran consignadas en el Anexo 3 “Cargue y Descargue de Mercancías”. Favor tener en cuenta estas indicaciones con el fin de darle mayor celeridad a los procesos de montajes.

4.2. Transporte de carga dentro del VP

El transporte de materiales para los eventos debe realizarse por los pasillos, corredores y escaleras de servicios que posee el VP. El cliente deberá establecer en compañía con su Coordinador de Eventos las áreas que utilizará para este fin. Es responsabilidad de los organizadores del evento, comunicar y coordinar junto con su personal de montaje la utilización de estas áreas.

El VP cuenta con dos (2) ascensores de carga mixta (personal y materiales livianos) con capacidad de 1600 Kilos, estos alimentan la zona de carga y descarga. Estos ascensores estarán disponibles para el evento según las condiciones acordadas en la cotización. El cliente no deberá superar las capacidades de cada ascensor.

Dentro de las instalaciones del VP, no está permitido el ingreso de elementos que supere la capacidad de carga de las áreas.

Se recomienda a los organizadores de eventos coordinar junto con su personal de montaje la logística para el transporte de mercancía, esto con el fin de evitar que la mercancía quede retenida en áreas donde al iniciar el desarrollo de eventos no se pueda transportar.

4.3. Almacenamiento en bodegas

Es importante que tanto la organización, como proveedores y/o expositores conozcan el Anexo 3 del Reglamento de Operaciones – “Cargue y Descargue de Mercancía”, el cual establece las indicaciones a tener en cuenta para el procedimiento.

La organización como los expositores deben cumplir con los tiempos que se envían desde Planeación de eventos. Se le da prioridad del espacio en bodega al evento que está en desarrollo. Por esta razón si desea enviar material antes de la fecha establecida, estaría sujeto a disponibilidad.

Teniendo esto en cuenta, las fechas establecidas aplican únicamente para material POP. Todo el material como estructuras, panelería, maquinaria, motores y herramientas que se transportan por medio de contenedores y estructuras grandes, deben llegar el día de montaje para descargar directamente en el espacio asignado para la exposición.

Los guacales, las cajas de cartón, los materiales peligrosos, los productos de desecho, los gases y cualquiera otro material de empaque está prohibido guardarlos o almacenarlos en las instalaciones. Los cuartos de almacenamiento de las instalaciones, los pasillos, las salidas de emergencia, los cubículos de concesiones y los salones de reunión no se pueden usar para almacenamiento en ningún momento. Todas las salidas de emergencia deben estar completamente libres de almacenamiento y de desperdicios.

En caso de requerir personal para cargue de mercancía de bodega al área de evento y/o exposición, pueden solicitar el servicio a través de la Oficina de Atención al Expositor con por lo menos 24 horas de anticipación.

4.4. Responsabilidad por pérdida o hurto

El VP responderá por los daños o cualquier otra eventualidad que se presente respecto de los elementos del Cliente cuando el daño o la eventualidad se haya producido por culpa grave o dolo de cualquiera de los funcionarios del VP.

El VP no recibe en depósito ni a cualquier otro título elementos personales tales como computadores portátiles, celulares, cámaras de video, agendas digitales, bolígrafos, cámaras de fotografía, video, grabadoras de voz, efectos personales, entre otros y por lo tanto, no se hará responsable por su pérdida o hurto.

Es obligación del cliente y de los participantes de los eventos tomar los seguros que garanticen el daño o hurto de los elementos que ingresarán al VP. El cliente deberá con suficiente tiempo de anticipación solicitar directamente a su compañía de seguros la expedición de las respectivas pólizas.

5. REGLAMENTACIÓN GENERAL

5.1. Seguros, certificados de ARP y pólizas

Todos los clientes deben tomar las pólizas de seguro que la administración del VP considere pertinentes de acuerdo a la evaluación y panorama de riesgos propios de cada evento.

No podrá ingresar ningún contratista o representante del organizador que atienda el montaje de un evento sin constancia de pago del último mes de la ARL o administradora de riesgos profesionales. El departamento de Gestión de la Protección se reserva el derecho de admisión.

5.2. Permisos y pagos de impuestos

El Cliente es el único responsable de tramitar y obtener ante las autoridades locales, departamentales y/o nacionales los permisos, licencias y/o autorizaciones que cada evento requiera, de conformidad con las normas aplicables. El VP no define ni determina si el evento es de carácter público o privado ni los requisitos, permisos o autorizaciones que cada evento debe tener.

Si el Cliente no cuenta con los permisos requeridos y/o exigidos para el evento por las autoridades competentes, no podrá realizarse el evento y deberá pagar el valor total del contrato.

Para eventos con venta de entradas el cliente deberá realizar las gestiones con las entidades pertinentes para el pago de los impuestos. El VP no gestionará en nombre del cliente los permisos necesarios, ni asumirá el pago de impuestos referentes a la realización del evento

Si se trata de un evento con emisión de música en vivo o fono grabada, el cliente deberá presentar el derecho de pago de los derechos de SAYCO y ACINPRO.

Es responsabilidad del cliente obtener todos los permisos necesarios. El VP le asistirá en suministrarle la información de tipo técnica que concierna a las especificaciones de su infraestructura, pero el VP no puede gestionar dichos permisos en nombre del cliente ni puede comprometerse a que se obtengan los permisos y/o autorizaciones requeridos para un evento determinado.

5.3. Horarios del evento

El cliente deberá dar estricto cumplimiento al horario establecido en la cotización del evento de conformidad con:

- Código de Policía
- Resoluciones
- Circulares
- Normatividad Nacional
- Normatividad Local
- Decretos

El horario podrá prorrogarse en casos especiales debidamente justificados y acordados con el VP, dicho servicio adicional deberá ser cancelado por el cliente de acuerdo a la tarifa establecida para tal efecto. Bajo ningún motivo se prorrogaran eventos más allá de los horarios contemplados en los permisos otorgados por las entidades reguladoras.

5.4. Letreros pancartas y publicidad

El cliente tendrá la obligación de presentar a la administración para su aprobación los anuncios que pretenda colocar en los salones o áreas contratadas. En todo caso estos no podrán ser colocados en la fachada del VP.

5.4.1. Publicidad Interior

Aunque para la publicidad al interior del VP no existe reglamentación legal para su disposición, el VP se reservará el derecho de permitir o no estas publicaciones según criterios del personal comercial o de operaciones. Estas publicaciones no pueden ser obscenas ni ir en detrimento de la imagen del VP o de la moral y buenas costumbres. El montaje de esta publicidad será por cuenta y responsabilidad del evento.

Estas publicaciones y/o montajes deberán estar direccionadas hacia las áreas en las cuales se desarrollará el evento, con el fin de no interferir con eventos que se desarrollen en simultaneidad.

De igual manera no podrán bloquear las rutas establecidas para circulación de personal, prestación de servicios, evacuación o reacción ante emergencias. Se recomienda antes de realizar los montajes solicitar aprobación por parte del Coordinador de su evento a fin de evitar contratiempos causados por montajes inapropiados. En caso de que algún montaje de publicidad al interior incumpla con los requerimientos especificados en este instructivo, el evento deberá realizar el desmontaje del mismo y coordinar con el VP la nueva ubicación según disponibilidad y normativa. En caso de que le evento no realice el desmontaje, el VP podrá realizarlo y cobrarlo al evento.

5.4.1. Publicidad Exterior

El montaje de publicidad exterior debe hacerse según lo estipulado en el Anexo 2 “Publicidad Exterior”, en él se detalla los diferentes tipos de publicidad permitidos por el Valle del Pacífico Centro de Eventos.

5.5. Cintas aislantes y de enmascarar

Para proteger las instalaciones eléctricas y la seguridad física de los asistentes se les solicita previamente a los clientes del VP el uso de la cinta eléctrica aislante.

Si el VP tiene que remover cinta o residuos después de un evento, el cliente cubrirá los gastos de mano de obra y otros gastos pertinentes. Si el tapete se daña por el uso inadecuado de químicos de limpieza, el cliente pagará el arreglo.

El cliente es responsables de la remoción de toda cinta pegante, de enmascarar, aislante etc. y todo sus residuos de los salones de exhibición, corredores, pisos, y salones de reunión. El costo de reparación de cualquier daño causado a la superficie por el uso de limpiadores químicos no adecuados o herramientas será cobrado al Concesionario.

El uso de cintas de alto residuo está prohibido en las áreas de pisos de piedra y los tapetes.

5.6. Admisión de mascotas o animales

Está prohibido tener animales vivos en el VP sin el adecuado permiso escrito.

Contacte al Coordinador de Eventos para conocer las normas al respecto. Los perros guías pueden acompañar a una persona con discapacidad en el Valle del Pacífico Centro de Eventos.

La documentación necesaria, si es aprobada es: copia del certificado de vacunación, certificado de salud, licencia/certificado municipal y un entrenador registrado (debe estar presente durante el evento).

5.7. Cumplimiento de las disposiciones del cuerpo de bomberos

Es obligación del VP y del cliente que contrata nuestros servicios velar por el cumplimiento de las normas y regulaciones del departamento de bomberos, los planos del evento deben cumplir en su totalidad las disposiciones de los bomberos, en particular ferias comerciales, exposiciones y eventos especiales (por ejemplo: graduaciones, shows de modas y otros) y los eventos con una participación amplia de personas.

Los siguientes materiales están prohibidos en el VP sin previo consentimiento escrito:

- Equipo eléctrico para cocinar
- Aparatos de llama abierta
- Equipos y materiales de soldadura
- Equipo de corte o llama abierta
- Munición
- Aparatos radioactivos
- Aparatos de presión
- Exhibiciones que involucran procesos y materiales peligrosos
- Juegos pirotécnicos para exteriores
- Explosiones y agentes explosivos
- Gases criogénicos inflamables
- Tarros en aerosol con impulsadores inflamables;
- Equipo de cocina operados con gas
- Equipo de calefacción portátil

5.8. Vehículos dentro de la exhibición

Todo vehículo exhibido en un show debe tener los cables de la batería desconectados. El tanque de gasolina debe estar sellado o tener una tapa con llave, debe estar con máximo $\frac{1}{4}$ de tanque, y se debe poner un cobertor de plástico debajo del vehículo para evitar cualquier posible derrame. Cualquier daño al piso o tapetes será cobrado al cliente.

Los carros puestos sobre el tapete del VP, deben tener las llantas cubiertas en plástico. Si no, un tapete o plástico debe estar debajo cubriendo las llantas para evitar daños. Los vehículos no se moverán en ningún momento durante las horas de exhibición.

5.9. Modificaciones al plan de operaciones

GRUPO HEROICA S.A.S se reserva el derecho a modificar este plan para actualizarlo y revisarlo cuando lo considere necesario de tal forma que se adecue a las nuevas exigencias de mercado y a las necesidades operativas del VP.

5.10. Otras normas

- Las ubicaciones de los materiales u objetos suministradas por los decoradores, deben ser aprobadas por el VP.
- El uso de equipos, suministros y otros materiales del VP está limitado al personal del VP a menos que sea aprobado por la administración.
- El personal del VP debe llevar a cabo todo el movimiento de muebles, accesorios y equipo de propiedad del Centro de Eventos.
- La iluminación, ventilación, y aire acondicionado serán provistos, así como sea requerido durante las horas del evento. La conservación de energía es vital y la iluminación y los niveles de confort mínimos serán mantenidos durante las horas de los montajes y desmontajes.

- Los ascensores de pasajeros y todas las escaleras son para ser usadas por el público general y no se usarán para carga o movimiento de equipos.
- Cualquier daño a los ascensores o escaleras como resultado del movimiento de carga por ellos será cobrado al cliente.
- Los vehículos motorizados y equipo móviles como carretas, montacargas, motos, carretillas, estibas manuales no están permitidos en el lobby, salón de reuniones sin previa autorización del Centro de Eventos.
- Está prohibido el uso de materiales inflamables salvo previa autorización VP. Se permiten velas solo si están completamente protegidas o en una base.
- Todas las capacidades de carga de los pisos deben ser estrictamente observadas. Cualquier variación debe ser aprobada por escrito por el VP. En todo momento se debe tener en cuenta la capacidad de los pisos y se debe consultar con el departamento de mantenimiento.
- No se pueden taladrar o hacer huecos, o martillar las paredes en ninguna parte del VP y los predios externos.
- Los teléfonos de las oficinas del VP están reservados exclusivamente para las operaciones administrativas.
- Los números telefónicos del VP no serán publicados como números telefónicos de la feria o convención.
- Todos los servicios públicos son propiedad del VP y su acceso está prohibido, al igual que manejarlos o cualquier otra interferencia de dichos servicios públicos sin previa autorización escrita de la administración.
- Los costos de las reparaciones, daños, etc. que resulten del uso no autorizado de estos servicios públicos son responsabilidad del cliente.
- No se permiten ventas ambulantes, ni pedir limosnas, ni prostitución en el VP o en sus inmediaciones.

- Cualquier y toda condición y actividad generada por el cliente que el VP considere no segura será comunicada inmediatamente al cliente o su representante, quienes deberán detener toda acción hasta que se garanticen las condiciones de seguridad. En caso de que se presenten desordenes o desmanes en cualquier evento que ponga en riesgo la seguridad de las instalaciones o del personal dentro de las mismas, el VP en coordinación con la Policía Nacional tomarán el control del evento y finalizarán el mismo.
- Está prohibida la utilización por parte del evento de personal con edad inferior a 18 años para realizar labores durante el evento o el montaje y desmontaje del mismo.
- Los muebles en las zonas públicas no pueden ser removidos.
- Todos los cables eléctricos deben estar pegados inmediatamente se instalen en el piso con cinta especial que evite accidentes.
- El VP cumple con la normatividad vigente en cuanto a las propinas de servicio, de forma general se aconseja cancelar el 10% sobre el total del servicio de alimentos y bebidas como propina para el personal que atendió el evento. Esta propina es voluntaria y el cliente puede rechazarla o destinar una partida inferior o superior según considere pertinente.
- Es contra la política del VP que cualquier empleado acepte personalmente alguna propina o regalo de valor significativo de parte de un cliente. En caso que un cliente quiera realizar una donación de materiales sobrantes debe hacerlo a través o con conocimiento de la administración.

6. MANEJO DE CONTRATISTAS Y SUBCONTRATISTAS

El VP en pro de asegurar que los contratistas, asistentes y empleados realizan sus actividades diarias de manera segura, cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual tiene como política:

Ofrecemos asesoría y acompañamiento para la realización de eventos impecables. La satisfacción de nuestros clientes es nuestro principal objetivo, contamos con un talento humano competente e idóneo enfocado en la excelencia en el servicio y el mejoramiento continuo y una infraestructura física moderna y competitiva.

Estamos comprometidos con el cumplimiento de la normatividad legal aplicable y el cuidado del medio ambiente, haciendo uso eficiente de los recursos naturales, con la preservación del patrimonio y el desarrollo de la región, y el bienestar e integridad de nuestros colaboradores y visitantes, suministrando los recursos necesarios para la minimización o eliminación de los riesgos de seguridad y salud en el trabajo de manera que se genere un entorno seguro para todos.

Para dar cumplimiento a este sistema se estableció que el Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial y la Política de Salud y Seguridad deben permanecer exhibidos en por lo menos dos lugares visibles de las áreas de trabajo, cuyos contenidos se dé a conocer a todos los contratistas, asistentes y empleados al momento de su ingreso.

Para Grupo Heroica S.A.S la salud y el bienestar de los colaboradores, proveedores, contratistas y clientes es primordial para el buen desarrollo y prestación de nuestros servicios, por tal motivo y con el fin de dar cumplimiento a los requisitos legales establecidos por la legislación colombiana en términos de Seguridad y Salud en el Trabajo, nos permitimos informar que es deber de su empresa de montaje, y las de sus expositores cumplir con los siguientes requisitos y enviarlos a su Coordinador de Eventos y Coordinador de Oficina de Atención al Expositor para el desarrollo de sus actividades dentro de nuestras instalaciones:

6.1. Requisitos generales

- Soporte de pago al Sistema General de Seguridad Social (Salud, ARL, AFP).
- EPP elementos de protección personal adecuados a cada trabajador, acorde a las labores a realizar como guantes, casco, tapaboca, tapa odios, entre otros.

- Listado del personal que estará desarrollando labores en las instalaciones.
- Personal debidamente uniformado e identificado por la empresa.
- Listado de máquinas y herramientas a utilizar en las labores dentro de las instalaciones

6.2. Requisitos para trabajos en altura (superior a 1.5 metros)

- Certificaciones (Altura, Operación de Equipos, etc.) para los trabajadores que realizarán actividades de este tipo, con supervisión de personal idóneo.
- Equipos certificados, adecuados y en buen estado para el trabajo en alturas, como andamios, escaleras, entre otros.
- EPCC, elementos de protección contra caídas certificados y en buen estado para trabajos en alturas como arnés, eslingas, líneas de vida, entre otros.
- Formatos de Permisos de Trabajo en alturas emitidos por parte de la empresa.
- Elementos para delimitar el área donde trabajarán en alturas, como cinta de peligro y colombinas.

Durante el ingreso, montaje y desmontaje del evento el área de seguridad y salud en el trabajo realizará inspecciones con el fin de verificar el cumplimiento de los puntos anteriormente mencionados, en caso de identificar algún incumplimiento, el VP podrá detener la continuidad de las labores hasta tanto sea corregida la situación.

Para mayor información podrá comunicarse con nuestra área de Seguridad y Salud en el Trabajo al siguiente correo electrónico coordinadorseguridad@valledelpacifico.co quien le brindará toda la asesoría que requiera.

6.3. Normas y regulaciones

Cualquier alteración o actividad que pueda dejar efectos permanentes o daños en el VP no son permitidas. Se le cobrará cualquier daño al organizador incurrido durante el montaje, el desmontaje y desarrollo del evento.

Todo el equipo propio del VP (ejemplo: monta cargas, elevador en tijera, monta carga de estibas, o cualquier tipo de equipo de carga) no es para el uso o préstamo de los subcontratistas.

Los equipos y materiales no deben ser recostados o puestos contra las paredes o cualquier otra superficie pintada. Se debe tener cuidado y mantener una distancia razonable en todo momento.

Todo el personal que realice trabajos dentro de las instalaciones del VP deberá contar con ropa de trabajo y elementos de protección personal acordes a los riesgos a los que se encuentra expuesto y cumpliendo con la normatividad existente. En caso de encontrarse inconsistencias en el cumplimiento de estas normas de seguridad el VP podrá detener las actividades que se desarrollen, hasta tanto no se den las condiciones de seguridad para la continuidad de los trabajos.

Los paneles anti-ruídos de los salones de exhibición, salones de baile y salones de reuniones deben ser instalados y removidos únicamente por el personal del VP.

Los subcontratistas de servicios deben proteger todas las zonas entapetadas durante el montaje, desmontaje y desarrollo del evento. Está prohibido arrastrar o mover cualquier equipo sobre o encima del piso de mármol. Todo daño será cobrado al cliente.

El cliente está obligado a notificar con anticipación al Coordinador de eventos acerca de los contratistas seleccionados para poder iniciar. Los organizadores del evento deberán entregar el VP una solicitud escrita donde se especifique los siguientes aspectos del contratista:

- Dirección de la compañía (oficina general).
- Teléfonos celulares del personal de contacto.
- Correo electrónico.
- Nombres y cargo de los responsables.
- Responsables de la coordinación de las operaciones de la compañía.

SE LE COBRARÁ CUALQUIER DAÑO AL ORGANIZADOR
INCURRIDO DURANTE EL MONTAJE.

7. PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE EMERGENCIAS

7.1. Plan de emergencias

El VP posee un manual de emergencias y que además contiene el plan de contingencia para evacuaciones. Este es controlado por el departamento de Seguridad y es conocido por todo el personal del VP.

Este plan incluye las acciones que debe seguir el personal en caso de:

- Incendios
- Sismos
- Inundaciones
- Atentados terroristas
- Fallas estructurales
- Fuga de gases tóxicos

En este plan se encuentran las instrucciones básicas de cómo actuar en caso de una emergencia teniendo como prioridad preservar la integridad y la vida humana.

7.2. Protección contra incendios

El VP cuenta con gabinetes para las mangueras de incendio y los extinguidores están ubicados a lo largo y ancho de las instalaciones. Está prohibido esconder, obstruir o dañar las puertas de salida, las luces de salida, las estaciones de alarma, los extinguidores y las luces estroboscópicas.

El VP tiene una serie de estaciones de aviso de emergencia en caso de incendio o conflagración; estas estaciones manuales no deben ser operadas de manera innecesaria, están monitoreadas adecuadamente y su utilización abusiva, al margen de generar la responsabilidad sobre las consecuencias en caso de producir pánico a una multitud o daños a la integridad de las personas o de las instalaciones, podrá ser considerada como acto agresivo contra el evento como tal, y sobre la persona o personas que las actúen abusivamente se podrán tomar medidas de carácter permanente por parte del VP.

Todas las guías NFPA sobre código de seguridad de vida son observadas por el VP, así como todos los códigos estatales y locales de incendio que aplican a las instalaciones de reuniones, bien sean públicas o privadas. Las decisiones de la autoridad local serán consideradas definitivas.

Gases comprimidos inflamables, tanques de helio, líquidos inflamables o combustibles, químicos o materiales peligrosos; y clase II o láser mayor, agentes explosivos están prohibidos dentro de los salones de exhibición.

No se permite propano líquido dentro de las instalaciones excepto cuando se usa como combustible para impulsar un vehículo a las instalaciones. En este caso, los tanques deben ser removidos inmediatamente después de hacerlo.

Trapos con aceite, papel alquitranado, nylon, trapos plásticos y otros materiales plásticos no se pueden tratar para hacerlos resistentes al fuego, por lo tanto su uso está prohibido.

Todo el equipo eléctrico debe cumplir con el código eléctrico Internacional.

7.3. Aparatos de llama expuesta

Todos los aparatos de llama expuesta deben ser aprobados por la administración del VP. Los aparatos e implementos para cocinar y/o calentar alimentos en las degustaciones deben estar aislados del público. El aparato debe estar al menos a cuatro (4) pies del cubículo, o debe proveer una barrera entre el aparato calentador/cocina y el público.

Los aparatos individuales para cocinar/calentar no excederán un área de superficie mayor a 228". Debe haber un espacio mínimo de dos (2) pies entre los elementos para cocinar, la superficie que sostiene el aparato para cocinar debe ser de material no combustible.

Los materiales combustibles se mantendrán a dos (2) pies de distancia del aparato para cocinar. Un extinguidor y tapa o un sistema extintor automático se requiere en todo cubículo donde se usan los aparatos para cocinar/calentar.

7.4. Requerimientos para eventos masivos abiertos al público

Los conciertos y/o fiestas abiertas al público se programan basada en las siguientes guías:

- Número mínimo de participantes.
- Consumo mínimo de alimentos excluyendo costos de servicios y bebidas alcohólicas.

Los siguientes servicios son obligatorios y correrán por cuenta del cliente:

- Requerimientos mínimos de seguridad.
- Supervisores.
- Disponibilidad de baños para asistentes (según normatividad existente).
- Guardas de seguridad.
- Acomodadores.
- Personal de emergencias médicas.
- Las conexiones eléctricas deben ser suministradas por un contratista eléctrico aprobado.
- Plan de manejo de multitudes.
- Prevención de problemas de ruido en otras áreas del VP.
- Si requiere sonido especial debe ser traído a las instalaciones con 12 horas de anticipación.
- Cancelar el IDER (Instituto de Deporte y Recreación).
- Cancelar Sayco – Acinpro.
- Cancelar EPA (Establecimiento Público Ambiental).
- Permiso del departamento de bomberos.
- Personal para atención de emergencias.

8. COMPROMISO AMBIENTAL DEL VP

El VP está comprometido con el mantenimiento de un ambiente limpio y promueve las prácticas verdes. Por ello, contamos con un jarillón de protección de 300 metros ubicado al margen del río Arrohoondo, lugar de conservación del hábitat de árboles endémicos y de aves nativas y de paso.

Todos los empleados están comprometidos con el descubrimiento e implementación de métodos y nuevos procesos para lograr la sostenibilidad y responsabilidad ambiental.

Bajo nuestro liderazgo comenzaremos a implementar un programa de reciclaje, conservación de agua y energía, y otras iniciativas verdes para el beneficio de sus empleados, clientes, visitantes, proveedores y la comunidad cercana. Este es el comienzo de un futuro más saludable y vivible.

Como parte del compromiso “verde” a continuación se enuncian las medidas de manejo descritas en el plan ambiental para cada uno de los componentes; físico biótico y socioeconómico que buscan contrarrestar los impactos generados a sus elementos constitutivos: suelo, agua, aire, paisaje, flora y fauna.

8.1. Impactos a controlar en el VP

De acuerdo con cada uno de los aspectos ambientales significativos, se instauran medidas de control operacional y se conciben los posibles tratamientos a ejecutar en caso de producirse un impacto ambiental, así como el responsable de su ejecución.

Se establecen los siguientes programas y/o actividades para mitigar, controlar y compensar los impactos generados por la operación del proyecto.

- Programa de manejo ambiental para la adecuación y funcionamiento de las instalaciones
- Programa de gestión integral de residuos sólidos
- Programa de manejo de productos químicos
- Programa de manejo de la calidad del agua
- Programa de manejo de la calidad del aire
- Programa de manejo de la vegetación
- Programa de orden y aseo
- Programa de educación ambiental

9. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Es responsabilidad de Gestión de Calidad la medición y análisis de la satisfacción de los clientes, esta se divide en dos, la medición al cliente directo que son los organizadores de los eventos, y el cliente indirecto quienes son los asistentes y expositores a estos eventos.

9.1 Organizadores

Se mide su satisfacción bajo las calificaciones dadas en la encuesta de satisfacción de los servicios contratados y prestados en su evento. Esta encuesta se desarrolla preferiblemente a manera de entrevistas bien sea presencial o telefónica, en caso tal no ser posible la entrevista, esta será enviada por correo electrónico.

9.2. Asistentes

Para los asistentes se tomarán a criterio del líder del proceso de seguimiento y medición según los servicios prestados y numero de personas asistir. Esta encuesta se realiza a manera de entrevistas haciendo énfasis en los servicios prestados.

9.3. Expositores

Se encuesta a todos los expositores participantes del evento en forma de entrevista, haciendo especial énfasis en aquellos servicios que contratado y le han prestado el VP.



VALLE DEL PACÍFICO
CENTRO DE EVENTOS

WWW.VALLEDELPACIFICO.CO