

## 1. OBJETIVO

Brindar los lineamientos, para la planificación, organización y logística de las visitas guiadas al Museo Nacional de Geografía y Cartografía y al Museo Nacional de Suelos del Instituto Geográfico Agustín Codazzi –IGAC, para asegurar la transferencia de información institucional y/o especializada a los ciudadanos, usuarios, grupos de valor y/o grupos de interés.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para el proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano, Subproceso Orientación al Servicio. Inicia con la solicitud por parte de los ciudadanos, usuarios, grupos de valor y/o grupos de interés, continúa con la organización previa a la visita, la realización de la misma y termina con la evaluación de la satisfacción.

## 3. DEFINICIONES

- **Recorridos generales:** Visitas dirigidas a grupos de personas que poseen conceptos básicos sobre un tema.
- **Recorridos especializados:** Visitas dirigidas a grupos de personas, diseñadas sobre un tema específico el cual permite profundizar un aspecto en particular.
- **Visita Guiada:** Recorrido por las instalaciones del IGAC dirigido a un grupo de personas explicando de manera sencilla y amena la organización y los procesos de interés.

## 4. NORMATIVIDAD

Para el cumplimiento del objetivo del procedimiento no aplica marco normativo.

## 5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.

- Las visitas guiadas, los recorridos generales y los recorridos especializados no tienen costo.
- El proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano, elabora y consolida la programación mensual de acuerdo a la agenda disponible. Las conferencias, talleres y/o recorridos especializados y recorridos generales se programan mínimo con una semana de anticipación previa a la visita, considerando la disponibilidad de los museos por los procesos misionales.
- En caso de que algún ciudadano, usuario, grupo de valor y/o grupo de interés presente alguna discapacidad auditiva, cognitiva o visual, deben informar con anterioridad al proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano para adaptar el contenido y los talleres de acuerdo con las necesidades de los visitantes.
- Las visitas guiadas se programan para grupos de estudiantes o institucionales con un aforo mínimo de cinco (5) personas y no mayor a cuarenta (40) personas, en un mismo recorrido. En los casos que se requiera un número diferente de visitantes se debe justificar y el proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano evaluará la capacidad del IGAC para atender la solicitud.
- El tiempo de realización de las visitas guiadas será establecido por el proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano, según la necesidad de los visitantes.
- Mientras los visitantes se encuentren en el Instituto, el grupo organizador deberá estar pendiente de su bienestar y en caso de alguna eventualidad, los brigadistas del IGAC se encargarán de proporcionar el apoyo necesario.
- Los equipos informáticos y audiovisuales utilizados, deben estar conectados a toma eléctrica de corriente regulada y son resguardados por el personal de seguridad y por el servidor público responsable de su custodia.
- En el caso de las visitas guiadas a los colegios, se realiza una introducción institucional donde se incluye un resumen de la historia y las actividades del IGAC. Posteriormente, se hace un recorrido por el Museo Nacional de Geografía y Cartografía y el Museo Nacional de Suelos a estudiantes que estén cursando desde el grado quinto de primaria en adelante. Así mismo, al finalizar el recorrido se realiza una retroalimentación, a través de preguntas, con el fin de estimar la recepción de los estudiantes sobre los contenidos vistos durante la visita guiada.

- Los talleres están planteados desde los procesos de Gestión Geográfica, Gestión Cartográfica y Gestión Agrológica los cuales buscan reforzar los contenidos vistos en el aula de clase.
- Las charlas especializadas para estudiantes de universidades o instituciones interesadas, serán programadas por la Oficina de Relación con el Ciudadano de acuerdo con el requerimiento de los interesados. De ser necesario la Subdirección de Gestión de Información Geográfica, La Subdirección de Agrolología y la Dirección de Gestión Catastral apoyarán con un profesional experto en el tema. Este requerimiento de apoyo técnico se debe hacer con una semana de anticipación para asegurar la disponibilidad de los profesionales.
- Cuando las universidades soliciten dos o tres días de visita, la programación deberá contener el plan de trabajo necesario para cumplir los objetivos.

## 6. DESARROLLO

| Nº | ACTIVIDAD   | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD   | RESPONSABLE (Dependencia)  | DOCUMENTO O REGISTRO   | PUNTOS DE CONTROL   |
|----|---|---|--|--|---|
| 1. | Radicar la solicitud de visita guiada y/o recorrido.                                    | Entrega en la ventanilla de correspondencia o a través del correo electrónico <a href="mailto:contactenos@igac.gov.co">contactenos@igac.gov.co</a> la solicitud de visita guiada y/o recorrido.   | Ciudadanos, usuarios, grupos de valor y/o grupos de interés.                                       | Oficio Externo.<br>Correo electrónico con la solicitud.  | Verifica que todas las solicitudes estén debidamente firmadas por el docente, coordinador, decano o responsable del grupo.<br><br>En el caso de las solicitudes recibidas por correo electrónico, se verifica que cuente con nombre y contacto del coordinador o responsable del grupo. |
| 2. | Programar calendario de visitas guiadas, recorridos generales o especializados.         | Recibe de correspondencia o vía correo electrónico las solicitudes del servicio de visitas guiadas.<br><br>Elabora la programación mensual, o agenda, de las visitas y recorridos según disponibilidad.<br><br>Pone en conocimiento del jefe de la Oficina de Relación con el Ciudadano el programa de visitas mensual. | Servidor público responsable de las visitas guiadas.<br><br>(Oficina de Relación con el Ciudadano) | Oficio Externo.<br><br>Correo electrónico con la solicitud.<br><br>Cronograma de visitas guiadas.              | El cronograma de visitas guiadas y recorridos se realiza según orden de llegada de las solicitudes.   |
| 3. | Aprobar el calendario de visitas guiadas.   | Revisa y aprueba el cronograma de visitas guiadas, mediante visto bueno.  | Jefe de Oficina.<br><br>(Oficina de Relación con el Ciudadano)                                     | Cronograma de visitas guiadas.   | Verifica que se archiva conforme TRD.   |
| 4. | Proyectar autorización para las visitas guiadas, recorridos generales o especializados. | Elabora el oficio o respuesta de correo de autorización indicando el día, hora y las charlas o talleres agendados para las visitas guiadas o  | Servidor público responsable de las visitas guiadas.   | Oficio o respuesta de correo de autorización para las visitas guiadas o recorridos generales o especializados. |   |

| Nº | ACTIVIDAD  | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD  | RESPONSABLE (Dependencia)  | DOCUMENTO O REGISTRO  | PUNTOS DE CONTROL  |
|----|--|--|--|---|--|
|    |  | recorridos generales o especializados.<br><br>Envía para aprobación del jefe de la Oficina de Relación con el Ciudadano.   | (Oficina de Relación con el Ciudadano)   |   |  |
| 5. | Firmar autorización para las visitas guiadas, recorridos generales o especializados. | Revisa el contenido del oficio de autorización para las visitas guiadas, recorridos generales o especializados y aprueba mediante firma.<br><br>Entrega para radicación al responsable de las visitas guiadas.   | Jefe de Oficina.<br><br>(Oficina de Relación con el Ciudadano)                                     | Oficio de autorización para las visitas guiadas firmado.  |  |
| 6. | Enviar autorización para las visitas guiadas, recorridos generales o especializados. | Recibe el oficio de autorización para las visitas guiadas.<br><br>Radica y envía, al docente, coordinador o decano que solicita la visita vía correo electrónico, o a través de correspondencia.   | Servidor público responsable de las visitas guiadas.<br><br>(Oficina de Relación con el Ciudadano) | Oficio de autorización u correo electrónico de respuesta para las visitas guiadas, recorridos generales o especializados. |  |
| 7. | Preparar las visitas guiadas, recorridos generales o especializados.                 | Para cada una de las visitas guiadas realiza el plan de actividades que se llevarán a cabo.<br><br>Informa al proceso de Gestión de Servicios Administrativos, los cinco (5) primeros días hábiles de cada mes, la programación o los posibles cambios, para la consecución de los recursos y espacios.<br><br>Diligencia el formato "Solicitud de Préstamo de salones y auditorios"<br><br>Informa a los procesos misionales de la programación de las conferencias donde se requieren especialistas técnicos en temas específicos. | Servidor público responsable de las visitas guiadas.<br><br>(Oficina de Relación con el Ciudadano) | Formato "Solicitud de Préstamo de salones y auditorios".  | Solicita los salones de acuerdo con el procedimiento "Préstamo de salones y auditorios".         |
| 8. | Firmar solicitudes de recursos.  | Revisa las solicitudes de "Préstamo de salones y auditorios".<br><br>Entrega al servidor público encargado de la logística de la visita.   | Jefe de Oficina.<br><br>(Oficina de Relación con el Ciudadano)                                     |   | Verifica que se realicen de acuerdo al procedimiento "Préstamo de salones y auditorios".         |
| 9. | Prepara los recursos para la visita guiada, recorridos generales o especializados.   | Recoge los equipos solicitados y los instala en el sitio programado para la visita.  | Servidor público responsable de las visitas guiadas.<br><br>(Oficina de Relación con el Ciudadano) |   | Verifica que el sitio se encuentre en condiciones de aseo óptimas para recibir a los visitantes. |

| Nº                           | ACTIVIDAD   | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD   | RESPONSABLE (Dependencia)   | DOCUMENTO O REGISTRO  | PUNTOS DE CONTROL  |
|------------------------------|---|---|---|---|--|
| 10.                          | Realizar la visita guiada, recorridos generales o especializados. | <p>Recibe y da la bienvenida a los visitantes.</p> <p>Informa a los visitantes las normas de seguridad establecidas al igual que las reglas básicas de conducta que deben asumir durante el recorrido.</p> <p>Realiza el recorrido con el grupo y enfoca la visita de acuerdo con el plan establecido.</p>  | <p>Servidor público responsable de las visitas guiadas.</p> <p>(Oficina de Relación con el Ciudadano)</p> | Formato "Registro de asistencia visitas guiadas, recorridos generales o especializados" | En el evento que el expositor programado para las conferencias especializadas no puede asistir, el proceso responsable deberá reasignar un nuevo expositor e informar al encargado con anterioridad. |
| 11.                          | Evaluar la visita guiada, recorridos generales o especializados.  | <p>Organiza y entrega a los visitantes el material promocional autorizado como recordatorio institucional.</p> <p>Solicita al responsable del grupo, Estudiantes / usuarios " (mínimo 1 estudiante, máximo 3 por visita ) el diligenciamiento de la "Evaluación <i>Visitas Guiadas, recorridos generales o especializados</i>" <i>Docentes o responsables del grupo o estudiantes</i>".</p> | <p>Servidor público responsable de las visitas guiadas.</p> <p>(Oficina de Relación con el Ciudadano)</p> | Formato "Evaluación <i>Visitas Guiadas recorridos generales o especializados</i> "      |  |
| 12.                          | Consolidar la información y elaborar informe estadístico.         | Consolida la información de la evaluación y elabora el informe estadístico trimestral de visitas guiadas y recorridos generales o especializados.   | <p>Servidor público responsable de las visitas guiadas.</p> <p>(Oficina de Relación con el Ciudadano)</p> | Informe estadístico de vistas guiadas, recorridos generales o especializados.           | Presenta informe trimestral a jefe de Oficina de Relación con el Ciudadano con estadísticas y fotografías de soporte de las visitas realizadas.  |
| <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b> |   |   |   |   |  |

## 7. FORMATOS ASOCIADOS

Evaluación visitas guiadas, recorridos generales o especializados.

Registro de asistencia visitas guiadas, recorridos generales o especializados.

## 8. CONTROL DE CAMBIOS

| FECHA      | CAMBIO   | VERSIÓN  |
|------------|--|----------|
| 26/12/2022 | <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Se adopta como versión 1 debido a la actualización del Mapa de Procesos en Comité Directivo del 29 de junio del 2021, nuevos lineamientos frente a la generación, actualización y derogación de documentos del SGI.</li> <li>◦ Se ajusta el documento según la nueva Estructura Orgánica aprobada por Decreto 846 del 29 de Julio del 2021.</li> <li>◦ Hace Parte del proceso <b>Gestión de Servicio Al Ciudadano</b> del subproceso <b>Orientación al Servicio</b>.</li> <li>◦ Se actualiza procedimiento "Visitas Guiadas", código <b>PC-GCM-01</b>, versión 1 a procedimiento del mismo nombre, código <b>PC-OSV-01</b>, versión 1.</li> </ul> | <b>1</b> |

| FECHA             | CAMBIO  | VERSIÓN  |
|-------------------|---|----------|
|                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Se actualiza el formato "Evaluación Servicio Visitas Guiadas", código <b>FO-GCM-PC01-01</b>, versión 1 a formato "Evaluación Visitas Guiadas, Recorridos Generales o Especializados", código <b>FO-OSV-PC01-01</b>, versión 1.</li> <li>◦ Se crea el formato "Registro de Asistencia Visitas Guiadas: Recorridos generales y especializados", código <b>FO-OSV-PC01-02</b>, versión 1.</li> <li>◦ Se revisa el contenido de todo el documento y se actualizan todos los capítulos del documento.</li> </ul>  |          |
| <b>27/07/2020</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Se adopta como versión 1 debido a cambios en la Plataforma Estratégica (actualización del mapa de procesos), nuevos lineamientos frente a la generación, actualización y derogación de documentos del SGI tales como: cambios de tipos documentales y nueva codificación por procesos. Emisión Inicial Oficial.</li> <li>◦ Cambia de Manual de Procedimiento a Procedimiento, código de <b>P16000-02/18. V3</b>, versión 3, al código <b>PC-GCM-01</b>, versión 1.</li> <li>◦ El formato "Evaluación Servicio Visitas Guiadas" cambia de código, de "<b>F16000-07/18. V3</b>" versión 3 al código "<b>FO-GCM-PC01-01</b>".</li> <li>◦ Se deroga totalmente la circular 332 del 30 de noviembre de 2018.</li> <li>◦ En la política de operaciones se incluyen dos aspectos, los cuales tienen que ver con estudiantes con discapacidad y el número de estudiantes mínimo y máximo por visita.</li> <li>◦ Se actualiza el desarrollo del procedimiento</li> <li>◦ Se actualiza formato Evaluación servicio visitas guiadas.</li> </ul> | <b>1</b> |

| Elaboró y/o Actualizó  | Revisó Técnicamente  | Revisó Metodológicamente  | Aprobó   |
|--|--|---|--|
| <p><b>Nombre:</b><br/>María Carolina Sánchez Méndez</p> <p><b>Cargo:</b><br/>Contratista Oficina de Relación con el Ciudadano.</p> | <p><b>Nombre:</b><br/>María Alejandra Ferreira Hernández</p> <p><b>Cargo:</b><br/>Jefe de Oficina de Relación con el Ciudadano</p> | <p><b>Nombre:</b><br/>Marcela Puentes Castrillón</p> <p><b>Cargo:</b><br/>Profesional Especializado Oficina Asesora de Planeación</p> | <p><b>Nombre:</b><br/>María Alejandra Ferreira Hernández</p> <p><b>Cargo:</b><br/>Jefe de Oficina de Relación con el Ciudadano</p> |