 SIU Ciencia con Alma UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA 1803	FICHA TÉCNICA DEL SERVICIO VISITAS GUIADAS		
Administración de la SIU	Código: S-CR-04	Versión: 08	Página 1 de 5

1 PRODUCTO / SERVICIO

El servicio de **Visitas Guiadas** tiene como objetivo dar a conocer la infraestructura física y administrativa de la Sede de Investigación Universitaria y el quehacer de los grupos de investigación, mediante un recorrido de cincuenta (50) minutos aproximadamente por sus instalaciones que incluye la visita a uno de los laboratorios de la Sede, según solicitud del usuario. El servicio está abierto al público en general.

Se atienden grupos de mínimo 4 personas y máximo 15, esto sujeto al visto bueno del personal del laboratorio que se requiera visitar (a excepción de las visitas de directivos y representantes de universidades y otras instituciones del ámbito nacional e internacional, en cuyo caso puede ser un número inferior a 4 visitantes y la metodología de la visita o recorrido puede adaptarse en función del propósito de la misma). Si la cantidad de personas sobrepasa este número, se deben solicitar más visitas, pues no es posible hacer excepciones dado que el tamaño de las instalaciones y de los laboratorios es reducido.


1.1 CONTROLES DE CALIDAD

Con el fin de asegurar la oportuna y confiable prestación de este servicio, se cuenta con los siguientes controles de calidad:

- Registro de cada servicio en la planilla para el control de solicitudes (**F-MC-01**) y seguimiento de acuerdo con el procedimiento de comunicaciones (**P-CR-01**).
- Política de gestión de la comunicación (**D-CR-02**).
- Formato solicitud de visitas guiadas (**F-CR-02**).
- Ficha Técnica del servicio de visitas guiadas.
- Reuniones con el personal del proceso para la toma de acciones de mejoramiento y para el control del servicio no conforme.
- Comité de Calidad para la presentación de los indicadores del proceso donde se establecen las acciones pertinentes para el mejoramiento.

Elaboró: Personal del proceso CR	Revisó: Comunicador	Aprobó: Director Científico
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha: 2012-05-02	Fecha: 2017-09-08	Fecha: 2018-01-30

Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin la marca "Copia Controlada" se constituye en una "Copia no Controlada".

 SIU Ciencia con Alma UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA 1803	FICHA TÉCNICA DEL SERVICIO VISITAS GUIADAS		
Administración de la SIU	Código: S-CR-04	Versión: 08	Página 2 de 5

2 USUARIO


La comunidad universitaria en general y visitantes.

2.1 OBLIGACIONES DEL USUARIO Y RECOMENDACIONES GENERALES

- Proporcionar los recursos económicos para el desarrollo de la actividad (en caso de requerirse).
- Suministrar oportunamente todos los datos contemplados en el formato de solicitud de visitas guiadas: información del solicitante, propósito de la visita e indicación del laboratorio que desea conocer (máximo 2 laboratorios por visita).
- Cada visitante debe traer su documento de identidad o TIP (para estudiantes UdeA) para ingresar a la Sede, de lo contrario no se le permitirá el acceso.
- Ser puntual; la SIU no puede garantizar la atención de su grupo pasados quince minutos del horario reservado.
- La persona solicitante de la visita guiada debe ser la responsable del grupo el día de la visita o delegar a alguien para ello, en cuyo caso debe notificarlo oportunamente en el formato de solicitud del servicio.
- Si hay una persona con necesidades especiales en el grupo, el encargado del mismo debe avisar en el momento de hacer la reserva para una adecuada gestión del servicio
- Debe informar los cambios previstos con suficiente antelación a la visita, los cuales estarán sujetos a aprobación por parte del personal del proceso y del laboratorio que se visitará.
- Una vez iniciado el recorrido, el grupo deberá mantenerse unido.
- Tener en cuenta que a SIU no se hace responsable de pérdidas de objetos personales.
- Acoger siempre las instrucciones del guía para evitar interferir con la calidad y seguridad de los procesos.
- El buen comportamiento del grupo es esencial.
- En caso de que se le indique, el grupo debe disponer de bata de laboratorio, gafas y demás elementos de bioseguridad.

3 PROHIBICIONES

1. No se les permitirá el ingreso a las personas cuyos nombres no estén en la lista solicitada en el formulario.

 SIU Ciencia con Alma UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA 1803	FICHA TÉCNICA DEL SERVICIO VISITAS GUIADAS		
Administración de la SIU	Código: S-CR-04	Versión: 08	Página 3 de 5

2. No se permite el ingreso de visitantes a un laboratorio diferente al programado.
3. Los celulares y cámaras fotográficas podrán usarse solo con previo visto bueno del personal del laboratorio y del guía.

4. Pasos a seguir

Para solicitar el servicio se debe enviar al correo electrónico comunicacionessiu@udea.edu.co el formato de solicitud de visita guiada (F-CR-02) con mínimo 10 días hábiles de anticipación a la fecha propuesta. Se recomienda expresamente estar atento a la confirmación de la visita o a la modificación de algún detalle implicado por fuerza mayor.

5. SANCIONES

Serán causales para suspender de inmediato la visita: realizar actividades diferentes a las especificadas en el apartado “Obligaciones del usuario y recomendaciones generales” y en el apartado “Prohibiciones” de este documento, o generar inconvenientes de algún tipo.

3.1 PROPIEDAD DEL USUARIO

La información proporcionada por el usuario sólo es modificada bajo su autorización.


6. REQUISITOS LEGALES ASOCIADOS AL SERVICIO

- Ley 23 de 1982 Sobre los derechos de autor.
- Hábeas data 1266 de 2008.

Se responderá la solicitud luego de validar con el laboratorio que se pretende visitar en el transcurso de 5 días hábiles.

7. HORARIO DE ATENCIÓN

El establecido según disponibilidad del personal que atiende la visita y del personal del laboratorio a visitar, dentro de la jornada horaria definida por la Universidad.

 SIU Ciencia con Alma UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA 1803	FICHA TÉCNICA DEL SERVICIO VISITAS GUIADAS		
Administración de la SIU	Código: S-CR-04	Versión: 08	Página 4 de 5

8. RESULTADOS DEL PRODUCTO/SERVICIO

Visitas guiadas a la Sede.

9. DATOS DE CONTACTO

Dependencia: Dirección Científica
Oficina: Comunicaciones - Sótano de Auditorios
Teléfono: 219 64 16
Dirección: Carrera 53 # 61- 30. Sede Administrativa de la SIU
E-mail: comunicacionessiu@udea.edu.co

10. NOTAS DE CAMBIO

No.	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN FINAL	FECHA
01	No aplica para la primera versión.	01	2009-09-21
02	<ul style="list-style-type: none"> Se adicionó el capítulo 1.1 sobre los controles de calidad que se realizan en el servicio. 	02	2010-10-05
03	<ul style="list-style-type: none"> Se incorporaron los capítulos 2.1 Obligaciones del Usuario y 2.2 Propiedad del Usuario. Se adicionó la cámara fotográfica y la tableta de diseño en el ítem de equipos. Se modificaron los resultados del producto o servicio y los registros. Se incorporó en el capítulo 13. Registros la solicitud de visitas guiadas (F-CR-02) y la Planilla para el control de solicitudes (F-MC-01). 	03	2012-05-04
04	<ul style="list-style-type: none"> Se unificaron varios servicios del proceso que se agrupaban en el término Comunicación Externa por lo tanto se le cambió el nombre al mismo, de Relaciones Públicas a Comunicación Externa. Se modifica todo el documento teniendo en cuenta estos cambios. Se elimina el capítulo "Documentos que debe entregar el usuario". Se adicionan los capítulos 2.1.1 pasos a seguir y 12. Trámites y servicios relacionados. Se modificó el correo del contacto en el capítulo 15. 	04	2014-06-26



No.	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN FINAL	FECHA
05	<ul style="list-style-type: none">• Capítulo 2: se definen los tipos de usuarios.• Capítulo 2.1.1: se aclaran los pasos a seguir por tipo de servicio.• Capítulo 11: se eliminan los boletines y catálogos, y se incluyen las carteleras.• Capítulo 14: se modifica el correo electrónico.	05	2015-08-04
06	<ul style="list-style-type: none">• Capítulo 9. Se incluye la oportunidad para el diseño gráfico.• Capítulo 10. Se reemplaza por el horario establecido por la Universidad.	06	2015-09-21
07	<ul style="list-style-type: none">• Se cambia el nombre del servicio de Comunicación externa por Visitas Guiadas.• Se actualiza todo el documento eliminando el servicio de comunicación externa, dejando solo el servicio de visitas guiadas.	07	2016-10-10
08	Se actualizó todo el documento unificándolo con el reglamento de visitas guiadas.	08	2018-01-30