

	PROTOCOLO PARA PRESTACION DEL SERVICIO DE IMAGENIA		VERSIÓN:	10
			FECHA:	Febrero de 2024
			Página 1 de 3	
Revisado por:		Aprobado por:		
Orlando Méndez Coordinador de Ciencia		Sandra Páez Jefe de Educación		

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES O TAREAS			
1. DESARROLLO DE VISITAS A IMAGENIA			
PASO No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS ASOCIADOS
1.	<p>Consulta durante el día el aplicativo SIS y verificar con el Asesor Comercial las reservas realizadas para las visitas a Imagenia.</p>	<p>Asesores de Atención al Cliente planetario e Imagenia</p>	
2.	<p>Realiza el alistamiento y la verificación de las condiciones iniciales para la prestación del servicio, antes de iniciarse el mismo. Las actividades de alistamiento y verificación incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realiza verificación de aseo después de cada jornada. Se hace aseo en la jornada de la mañana y de la tarde cuando es requerido. • Supervisa que los equipos de aire acondicionado, sistema de iluminación y equipos utilizados para el desarrollo de las actividades de Imagenia se encuentren funcionando de manera óptima. • Verificar que se cuente con los materiales e insumos requeridos para la prestación del servicio. • Utiliza la lista de chequeo del servicio para la verificación de las condiciones iniciales. Registre las salidas no conformes presentados en el formato correspondiente. <p>Notas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. En caso de encontrar fallas en los equipos de aire acondicionado, sistemas de iluminación, puntos de desinfección o en las condiciones de aseo y limpieza, notificar al Coordinador de Unidad para que se tomen inmediatamente las acciones que ameriten, con el fin de solucionar las fallas detectadas. 2. En caso de presentarse fallas en los módulos de Imagenia, notificar al Coordinador de Ciencia para que se tomen las acciones necesarias para restablecer el funcionamiento de los equipos. 	<p>Asesores de Atención al Cliente planetario e Imagenia</p>	<p>Lista de Chequeo del Servicio Registro de salidas No Conformes</p>
3.	<p>Solicita a las instituciones educativas o usuarios el contrato o recibo de pago con el sello de caja, para verificar que el servicio se encuentre cancelado y que los usuarios puedan ingresar.</p> <p>Nota: En caso de existir saldos pendientes, para el caso de grupos escolares conducir al usuario hacia el Área Comercial, para la elaboración del contrato respectivo y cancelación del monto pendiente por el número de visitantes, previa verificación del número de personas que se encuentren presentes al momento del ingreso a Imagenia</p>		<p>Contrato Recibo de Caja</p>

**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES O TAREAS
1. DESARROLLO DE VISITAS A IMAGENIA**

PASO No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS ASOCIADOS
4.	Verificar que el número de asistentes que ingresen a Imagenia no supere la capacidad máxima establecida (100 personas).	Asesores de Atención al Cliente planetario e Imagenia	Contrato Recibo de Caja
5.	<p>Inicia la prestación del servicio en Imagenia en el siguiente orden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Da la bienvenida a los visitantes. • Brinda las pautas y recomendaciones a seguir por parte de los visitantes durante el desarrollo de los recorridos y recordarles a los visitantes que el tiempo de estadía en Imagenia es de 45 minutos. • Explica a los visitantes la dinámica de exploración de los módulos de la sala. • Supervisa la exploración de los diferentes módulos por parte de los visitantes. • Ayuda a los visitantes cuando se les dificulte la interacción con alguno de los módulos. • Da por terminada la función después de 45 minutos de recorrido 	Asesores de Atención al Cliente planetario e Imagenia	
6.	Organiza la sala y verifica el funcionamiento de los módulos y equipos una vez terminadas las visitas a Imagenia y reporta al Coordinador de Ciencia sobre cualquier daño presentado en un equipo, necesidad de suministros o las reparaciones que sean necesarias para garantizar un servicio de calidad para las siguientes visitas	Asesores de Atención al Cliente planetario e Imagenia	
7.	<p>Cumple con los horarios de atención los cuales son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Para funciones de Grupos:</u> • Lunes a Viernes de 8:00a.m. a 5:00 p.m. previa reserva • <u>Para público en General:</u> • Viernes: 2:00 p.m. 3:00 p.m. y 4:00 p.m. • Sábados: 9:00 a.m. 10:00 a.m. 11: 00 a.m. 2:00 p.m. 3:00 p.m. 4:00 p.m. 	Asesores de Atención al Cliente planetario e Imagenia	