

Revisado por:

Orlando Méndez
Coordinador Ciencias

Aprobado por:

Sandra Páez
Jefe de Educación

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES O TAREAS
1. DESARROLLO DE FUNCIONES PARA GRUPOS Y FUNCIONES FAMILIARES

PASO No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS ASOCIADOS
1.	<p>Consulta durante el día en el aplicativo SIS y verifica con el Asesor Comercial las reservas realizadas para las funciones del Planetario.</p> <p>Horario:</p> <p>Para funciones de Grupos:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Lunes a Viernes de 9:00a.m. a 5:00 p.m. previa reserva <p>Horario familiar:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Viernes 3:00 p.m. y 4:00 p.m. •Sábados 10:00 a.m. 11:00 am 2:00 p.m. 3:00 p.m. 4:00 p.m. 	Asesor de Atención al Cliente	
2.	<p>Realiza el alistamiento y la verificación de las condiciones iniciales para la prestación del servicio, una hora antes de iniciarse el mismo. Las actividades de alistamiento y verificación incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisa las condiciones de funcionamiento, aseo, el sistema de iluminación, módulos y salas del planetario, se hayan realizado según el protocolo de limpieza y desinfección antes y después de cada función y que se encuentren en perfectas condiciones para el uso. • Utiliza la lista de chequeo del servicio para la verificación de las condiciones iniciales. Registra las salidas no conformes presentadas 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, en las condiciones de aseo y limpieza, notifica 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 equipos de la Sala de Audiovisuales, Sala interactiva o Sala de Estrellas del Planetario, notifica al Coordinador de Ciencias para que se tomen las acciones necesarias para restablecer el funcionamiento de los equipos 	Asesor de Atención al Cliente	Lista de Chequeo del Servicio Registro de Salidas No Conformes
3.	<p>Solicita a las instituciones educativas o usuarios de las funciones familiares 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 al Planetario.</p> <p>Nota 2: Para los Grupos Escolares:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizan el pago. 2. En caso de existir saldos pendientes para el caso de grupos 	Asesor de Atención al Cliente	Contrato Recibo de Caja

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES O TAREAS
1. DESARROLLO DE FUNCIONES PARA GRUPOS Y FUNCIONES FAMILIARES

PASO No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS ASOCIADOS												
	<i>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 de la función.</i>														
4.	<p>Área total del planetario: 168.06 m² Área total de la cinemateca: 128.94 m²</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Sala</th> <th>Área m²</th> <th>Aforo normal</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cinemateca</td> <td>128,94</td> <td>105</td> </tr> <tr> <td>Interactiva del espacio</td> <td>80,58</td> <td>50</td> </tr> <tr> <td>Domo</td> <td>51,24</td> <td>50</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Si el número de visitantes al Planetario supera (70 personas), posterior a la proyección audiovisual en la sala de cine, conformar dos grupos y realizar las funciones en simultánea, tanto en la Sala interactiva como en la Sala de Estrellas y al terminar el tiempo estipulado para el desarrollo de las funciones (25 minutos), se realiza el intercambio de salas entre los asistentes.</i></p>	Sala	Área m ²	Aforo normal	Cinemateca	128,94	105	Interactiva del espacio	80,58	50	Domo	51,24	50	Asesor de Atención al Cliente	Contrato Recibo de Caja
Sala	Área m ²	Aforo normal													
Cinemateca	128,94	105													
Interactiva del espacio	80,58	50													
Domo	51,24	50													
5.	<p><i>Inicia la prestación del servicio en la Sala de cine en el siguiente orden:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Da la bienvenida a los visitantes.</i> <i>Explica las pautas y recomendaciones a seguir por parte de los visitantes durante el desarrollo de las funciones.</i> <i>Realiza introducción sobre el material audiovisual a proyectar.</i> <i>Realiza la proyección del material audiovisual. Para el manejo de los equipos de la Sala de cine, se debe seguir lo establecido en el Instructivo para el Manejo de las Salas de Planetario.</i> <i>Resuelve las dudas e inquietudes de los visitantes.</i> 	Asesor de Atención al Cliente	Reglamento Servicio Planetario Instructivo para el Manejo de las Salas de Planetario.												
6.	<p><i>Finalizada la proyección en la Sala de cine, conduce a los asistentes a la Sala interactiva.</i></p> <p><i>Una vez en la sala interactiva realiza la prestación del servicio en el siguiente orden:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Da a los visitantes las indicaciones sobre el funcionamiento de los módulos que se encuentran en la sala interactiva.</i> <i>Está pendiente de los visitantes para ayudarles en la interactividad con los módulos.</i> 	Asesor de Atención al Cliente	Reglamento Servicio Planetario Instructivo para el Manejo de las Salas de Planetario.												

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES O TAREAS

1. DESARROLLO DE FUNCIONES PARA GRUPOS Y FUNCIONES FAMILIARES

PASO No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS ASOCIADOS
	<ul style="list-style-type: none"> Resuelve las dudas e inquietudes que se generen en los visitantes durante el recorrido. 		
7.	<p>Al ingresar los asistentes a la sala de estrellas o domo.</p> <ul style="list-style-type: none"> Facilita la acomodación en la sala. Una vez acomodados estos en la sala, explica la metodología de cómo se desarrollará la función. Realiza la función de acuerdo con la temática destinada para la fecha del visitante. Para el manejo de los equipos de la Sala de Estrellas, debe seguir lo establecido en el Instructivo para el manejo de las salas del planetario Resuelve las dudas e inquietudes del visitante Una vez finalizada la función apaga todos los equipos y reporta al Coordinador de Ciencias sobre cualquier anomalía en los equipos, necesidad de suministros u otro requerimiento para garantizar un servicio de calidad en las próximas funciones. Solicita limpieza de las Salas. 	Asesor de Atención al Cliente	

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES O TAREAS

2. DESARROLLO DE CONFERENCIAS

PASO No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS ASOCIADOS
1.	Elabora la programación de las conferencias a desarrollar.	Coordinador de Ciencia	
2.	Establece contacto con los conferencistas invitados de acuerdo con la programación establecida.	Coordinador de Ciencia	
3.	Solicita al conferencista invitado un resumen del tema a desarrollar para efectos de promoción del evento.	Coordinador de Ciencia	
4.	<p>Realiza la instalación de los equipos requeridos y verifica las condiciones iniciales de funcionamiento, antes de iniciarse el desarrollo de la conferencia. Las actividades de alistamiento y verificación incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Revisa condiciones generales de aseo y limpieza. Verifica que los equipos de aire acondicionado, sistema de iluminación y equipos utilizados para el desarrollo de la conferencia se encuentren funcionando de manera óptima. <p>Utiliza la lista de chequeo del servicio para la verificación de las condiciones iniciales. Registre las salidas no conformes presentadas en el formato</p>	Asesor de Atención al Cliente	Lista de Chequeo del Servicio Registro de Servicios No Conformes

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES O TAREAS
2. DESARROLLO DE CONFERENCIAS

PASO No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS ASOCIADOS
	<p>correspondiente.</p> <p>Notas: 1. En caso de encontrar fallas en los equipos de aire acondicionado, sistemas de iluminación, equipos audiovisuales 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.</p>		
5.	<p>Verifica que los asistentes llenen el Registro de Control de Asistencia a Conferencias</p>	Asesor de Atención al Cliente	Registro de Control de Asistencia a Conferencias
6.	<p>Supervisa el desarrollo de la conferencia, en el siguiente orden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Da la bienvenida a los asistentes. • Realizar la presentación del conferencista de acuerdo con su perfil profesional. • Modera el espacio de preguntas, una vez terminada la presentación del conferencista. Se debe tener en cuenta que las conferencias desarrolladas deben tener como máximo una duración de 45 minutos de exposición y 15 minutos para preguntas. • Pronuncia las palabras de despedida a los asistentes. <p>Nota: en ausencia del Coordinador de Ciencias, el Asesor de Atención al Cliente puede realizar la supervisión de la conferencia.</p>	Coordinador de Ciencia	Registro de Control de Asistencia a Conferencias
7.	<p>Desarrolla la presentación teniendo en cuenta el siguiente esquema:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Introducción • Desarrollo del contenido a tratar. • Conclusiones. • Bibliografía. <p>Nota: Las conferencias se desarrollan cumpliendo con los siguientes requisitos: 1. El aforo establecido para la sala de cine (105 personas).</p>	Conferencista	Registro de Control de Asistencia a Conferencias

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES O TAREAS

3. EVENTOS ESPECIALES (Foros estudiantiles, campamentos especiales o actividades masivas abiertas al público)

PASO No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS ASOCIADOS
1.	Elabora la convocatoria al evento especial, según el tipo de actividad a realizar y enviar información al área de comunicaciones para su respectiva promoción y divulgación.	Coordinador de Ciencia	
2.	Realiza la inscripción de los participantes del evento a realizar y remitir a cada inscrito al Área de Ciencias para el registro de sus datos personales y el diligenciamiento de los formatos pertinentes al evento.	Asesor Comercial	
3.	Verifica que la institución o persona participante realice el diligenciamiento del Formato de Eventos Especiales y llevar el control de los inscritos al evento.	Asesor de Atención al Cliente	Formato de Eventos Especiales
4.	Solicita la reserva de salones y compra de insumos y materiales en caso de que se requieran para el desarrollo de los eventos especiales.	Coordinador de Ciencia	
5.	Coordina con los Asesores de Atención al Cliente de Planetario el desarrollo del evento, teniendo en cuenta la programación estipulada y los requisitos o contenidos establecidos según el tipo de evento a realizar.	Coordinador de Ciencia	
6.	<p>Verifica las condiciones iniciales de funcionamiento, antes de iniciarse el desarrollo del evento. Las actividades de verificación incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisa montaje de los salones y/o espacios acordes al tipo de evento a realizar. • Revisa condiciones generales de aseo y limpieza de los espacios donde se desarrollará el evento. • Verifica que se cuente con los materiales e insumos requeridos para el desarrollo del evento. • Verifica el funcionamiento de los equipos audiovisuales necesarios para el desarrollo del evento se encuentren funcionando de manera óptima. • Si el evento requiere la presencia de docente, instructor o conferencista invitado, verificar la disponibilidad y puntualidad del mismo. <p>Utiliza la lista de chequeo del servicio para la verificación de las condiciones iniciales. Registra las salidas no conformes presentados en el formato correspondiente.</p> <p>Notas 1: 1. En caso de encontrar fallas en los equipos de aire acondicionado, sistemas de iluminación, equipos audiovisuales o en las condiciones de montaje, 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.</p>	Asesor de Atención al Cliente	Lista de Chequeo del Servicio Registro de Servicios No Conformes

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES O TAREAS

3. EVENTOS ESPECIALES (Foros estudiantiles, campamentos especiales o actividades masivas abiertas al público)

PASO No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS ASOCIADOS
	<p>2. Cuando las fallas sean por la no disponibilidad o impuntualidad del docente, instructor, o conferencista invitado, notificar al Coordinador de Ciencias para que se tomen las acciones necesarias para el desarrollo de la actividad.</p> <p>Nota 3: Para para la escuela de robótica, cursos y talleres se tiene en cuenta las siguientes medidas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Los asesores de atención al cliente de planetario e Imagenia programan en el SIS el inicio de la escuela, curso o taller. Indicando el número máximo de usuarios, tipo de montaje y ayudas audiovisuales requeridas 2. Los asesores de planetario e Imagenia verifican en el sistema la lista de personas matriculadas. 3. Los asesores de planetario e imagenia previo a la fecha de inicio reafirman a los usuarios matriculados el inicio de la escuela de rebotica, cursos o taller según el caso 4. Revisa montaje de los salones y/o espacios a la necesidades ya sea de la escuela de robótica, curso o taller a realizar 5. Revisa condiciones generales de aseo y limpieza de los espacios donde se desarrollará el evento. 6. Verifica que se cuente con los materiales e insumos requeridos para el desarrollo del evento. 7. Verifica el funcionamiento de los equipos audiovisuales necesarios para el desarrollo del evento se encuentren funcionando de manera óptima. 8. Si el evento requiere la presencia de docente, disponibilidad y puntualidad del mismo. 9. Utiliza la lista de chequeo del servicio para la verificación de las condiciones iniciales. Registra las salidas no conformes presentados en el formato correspondiente. 		

**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES O TAREAS
4. MUESTRAS ITINERANTES**

PASO No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS ASOCIADOS
1.	<p>Recibe las solicitudes de las instituciones interesadas en el servicio enviadas por vía mail o a través de cartas.</p> <p>Nota: Para el caso de las tomas de empresas u actividades con el mismo fin, el Coordinador de Ciencias recibe por correo electrónicos del asesor comercial la solicitud, con el día y fecha de la actividad a realizar.</p>	Coordinador de Ciencia	
2.	<p>Programa el desarrollo de la actividad solicitada, teniendo en cuenta</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los requisitos y características solicitadas por el cliente. • Los materiales, equipos y personal requerido para el desarrollo de la actividad. 	Coordinador de Ciencia	
3.	<p>Revisa el estado de los módulos y equipos previamente relacionados en la orden de salida, con el fin de que presenten las condiciones adecuadas para la prestación del servicio, de igual manera, una vez termina la actividad, debe verificar el estado de los mismos.</p>	Asesor de Atención al Cliente	

**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES O TAREAS
5. DESARROLLO DE OBSERVACIONES ASTRONOMICAS**

PASO No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS ASOCIADOS
1.	<p>Revisa el estado de funcionamiento de los telescopios y seleccionar los instrumentos a utilizar tales como oculares, carta celeste y filtros.</p> <p>Notas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En ausencia del Coordinador de Ciencias, el Asesor de Atención al Cliente puede realizar esta actividad. • Los telescopios e instrumentos de observación a utilizar deben ser trasladados hasta el sitio de observación establecido con una anticipación de entre 30 minutos y 1 hora, dependiendo del sitio de observación. 	Coordinador de Ciencia	
2.	<p>Realiza la instalación y alineación de los telescopios y seleccionar el objeto celeste a observar.</p>	Coordinador de Ciencia	

**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES O TAREAS
5. DESARROLLO DE OBSERVACIONES ASTRONOMICAS**

PASO No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS ASOCIADOS
	<p>Notas:</p> <ul style="list-style-type: none"> En ausencia del Coordinador de Ciencias, el Asesor de Atención al Cliente puede realizar esta actividad. 		
3.	<p>Coordina el ingreso de los asistentes al sitio de observación astronómica de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> Organiza a los asistentes en fila. Hacerlos pasar de uno en uno para observar el objeto enfocado en el telescopio. 	Asistente de Atención al Cliente	
4.	Desinstala los telescopios y guardarlos en los lugares establecidos.	Asistente de Atención al Cliente	

**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES O TAREAS
6. MANEJO DE LA SALA DE CINE**

PASO No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS ASOCIADOS
1	Enciende las luces y aire acondicionado 20 minutos antes del inicio de la función.	Asesor de Atención al Cliente	
2	Enciende el proyector, el sistema de sonido y reproducción de video y verifique el estado y funcionamiento del audiovisual a proyectar. No olvide registrar en la Lista de Chequeo todas las observaciones y fallas detectadas antes de iniciarse la proyección.	Asesor de Atención al Cliente	
3	Inicia la proyección del video musical y/o de ambientación mientras ingresan los usuarios.	Asesor de Atención al Cliente	
4	Cuando todos los usuarios hayan ingresado a la sala, baja volumen del video musical y/o de ambientación.	Asesor de Atención al Cliente	
5	Apaga todas las luces y de inicio a la proyección del video programado.	Asesor de Atención al Cliente	
6	Al terminar la proyección audiovisual, baja el volumen del video y deténgalo, encienda las luces de la sala.	Asesor de Atención al Cliente	
7	Deja correr sólo el video musical y/o de ambientación, con el volumen muy bajo	Asesor de Atención al Cliente	

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES O TAREAS

6. MANEJO DE LA SALA DE CINE

PASO No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS ASOCIADOS
	<i>mientras se da respuesta a las inquietudes de los usuarios.</i>		

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES O TAREAS

7. MANEJO DE LA SALA DOMO

PASO No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS ASOCIADOS
-----------------	------------------------------------	--------------------	-----------------------------

ANTES DE INICIAR LA PROYECCION EN LA SALA DOMO

1	<i>Enciende las luces de la sala y las luces de ambientación alrededor del domo.</i>	<i>Asesor de Atención al Cliente</i>	
2	<i>Enciende el sistema de sonido de la sala domo.</i>	<i>Asesor de Atención al Cliente</i>	
3	<i>Enciende el PC Digitalium Z</i>	<i>Asesor de Atención al Cliente</i>	
4	<i>Enciende el proyector de estrellas</i>	<i>Asesor de Atención al Cliente</i>	
5	<i>Utiliza el control del proyector y programe la función a realizar</i>	<i>Asesor de Atención al Cliente</i>	

UNA VEZ INGRESADOS LOS ASISTENTES A LA SALA DOMO

6	<i>Apaga las luces de la sala y luces de ambientación</i>	<i>Asesor de Atención al Cliente</i>	
7	<i>Utiliza el control para operar el proyector y de inicio a la función programada.</i>	<i>Asesor de Atención al Cliente</i>	
8	<i>Realiza la presentación de las estrellas, las constelaciones, su mitología, lluvia de estrellas, y demás objetos visibles de acuerdo con la fecha de realización de la visita</i>	<i>Asesor de Atención al Cliente</i>	
9	<i>Enciende las luces de la sala mientras se da respuesta a las inquietudes de los usuarios</i>	<i>Asesor de Atención al Cliente</i>	

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES O TAREAS

8. MANEJO DE LA SALA INTERACTIVA

PASO No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS ASOCIADOS
1	<i>Enciende las luces de la sala y aire</i>	<i>Asesor de Atención al Cliente</i>	

**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES O TAREAS
8. MANEJO DE LA SALA INTERACTIVA**

PASO No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS ASOCIADOS
	<i>acondicionado</i>		
2	<i>Enciende el sistema de pantallas y módulos que se encuentran en la sala</i>	<i>Asesor de Atención al Cliente</i>	
3	<i>Verifica que cada módulo o pantalla funciona correctamente.</i>	<i>Asesor de Atención al Cliente</i>	
4	<i>Registra en la Lista de Chequeo todas las observaciones y fallas detectadas si las hubiere antes de iniciarse la proyección</i>	<i>Asesor de Atención al Cliente</i>	<i>Lista de Chequeo</i>
5	<i>Realiza inducción a los asistentes previa interacción con los módulos de la sala</i>	<i>Asesor de Atención al Cliente</i>	
6	<i>se mantiene a la expectativa para resolver preguntas o inquietudes de los visitantes</i>	<i>Asesor de Atención al Cliente</i>	