



**Instituto para la Investigación y la Preservación del  
Patrimonio Cultural y Natural del Valle del Cauca  
INCIVA**



**PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

**MUSEO CIENCIAS NATURALES  
FEDERICO CARLOS LEHMANN VALENCIA**

**SUBDIRECCION DE MERCADEO Y DIVULGACIÓN**

**CALI – VALLE**



**Instituto para la Investigación y la Preservación del  
Patrimonio Cultural y Natural del Valle del Cauca  
INCIVA**



## **OBJETIVO**

Brindar un servicio de calidad, mejorando la percepción y satisfacción de necesidades y expectativas del cliente en Museo Departamental de Ciencias Naturales Federico Carlos Lehman V.

## **SE OFRECEN LOS SIGUIENTES SERVICIOS**

### **OFRECE LOS SIGUIENTES SERVICIOS**

- Visitas guiadas
- Servicio gratuito de consulta bibliotecaria
- Asesoría científica
- Auditorio con ayudas audiovisuales con capacidad para 50 personas
- Talleres lúdicos alrededor de las ciencias naturales
- Conferencias educativas
- Video foros sobre ciencias naturales
- Vacaciones recreativas

**Dirección:** Avenida Roosevelt No. 24 – 80. Santiago de Cali, Valle del Cauca.

### **Costo actual del servicio:**

Boletería Niños: \$ 3.000.00

Boletería Adultos: \$ 5.000.00

### **Persona de contacto:**

Oscar Dier Tombe Andrade  
Coordinador Administrativo

**Correo electrónico:** [museociencias@inciva.gov.co](mailto:museociencias@inciva.gov.co)

**PBX:** 5146848 extensión 110 o 111



**Instituto para la Investigación y la Preservación del  
Patrimonio Cultural y Natural del Valle del Cauca  
INCIVA**



**Horarios:**

Lunes a viernes de 8 am a 5 pm sábados, domingos y festivos de 10 am a 4 pm.

**¿Cómo hacer la reservación de visitas?:**

1. Se realiza reservación directa ante la oficina del Administrador del Centro.
2. Reservación vía telefónica con 10 días de antelación a la visita.
3. Mediante vía telefónica o dirección de correo electrónico a la oficina de Mercadeo y Divulgación o la dirección del INCIVA.
4. Cuando es solicitud de descuento o gratuito se hace mediante oficio dirigido a la oficina de Mercadeo y Divulgación o a la dirección del INCIVA, con copia al centro de atención.

**Costo de ingreso y forma de pago:**

1. El pago se realizará de manera directa el mismo día de la visita al centro.
2. El pago se hará con el administrador del centro o recepcionista taquillera.
3. El Pago será de acuerdo al precio vigente tanto por concepto de niños, adulto y/o adultos mayores.
4. Se entregará al visitante boleta de ingreso con el fin de constatar el pago de la visita.

**Atención al visitante durante el recorrido**

1. Organización y acomodación de los grupos de 20 a 35 visitantes por guía, para iniciar el recorrido guiado.
2. Presentación de la institución y del centro operativo: Saludar al cliente diciendo; Buenos días/ tarde bienvenidos al Museo de Departamental de Ciencias Naturales a cargo del Instituto para la Investigación y la Preservación del Patrimonio cultural y natural del Valle del Cauca INCIVA, mi nombre es (nombre del guía). Durante el recorrido vamos a conocer los diferentes tipos de ecosistemas y pisos térmicos desde los niveles o paramos hasta el nivel del mar, destacando la riqueza y diversidad de la geografía del Valle del Cauca.
3. Proyectar video Institucional.
4. Iniciar recorrido por las salas de exposición.



### ***Atención a niños, niñas y adolescentes***

Los niños, niñas y adolescentes que ingresan al Museo de Ciencias Naturales deben de estar acompañados de un adulto responsable, y son recibidos por los guías quienes dan orientación a sus temas de interés particular, deben seguir el guion y protocolo.

Escuchar atentamente y darles la oportunidad de atender sus inquietudes o comentarios.

Hablar en un lenguaje claro.

### ***Grupos étnicos minoritarios***

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos. Se debe tener en cuenta lo siguiente:

Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si está acompañada de un intérprete para poder dar inicio al recorrido guiado.

El guía debe de ser paciente y con voluntad para prestar el servicio.

### ***Personas en condición de discapacidad***

Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.

No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños.

Mirar al ciudadano visitante con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas, burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.

Dar tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus opiniones y esperar a que la persona termine su exposición.

### ***Discapacidad visual:***



**Instituto para la Investigación y la Preservación del  
Patrimonio Cultural y Natural del Valle del Cauca  
INCIVA**



- Permitir el acompañamiento del perro guía.
- Orientar y acompañar la persona en su recorrido por la institución, en caso de ser requerido.
- Procurar no dejar a la persona sola, de hacerlo explicarle los motivos y el tiempo en que se tardara.
- Explicar con claridad los documentos que le son entregados.

***Discapacidad auditiva, sordas o hipo acusicas:***

- Procurar Hablar de frente en un tono pausado.
- Ser muy visual si exagerar

***Atención a personas con discapacidad física o motora:***

- Saludar de manera cordial y brindar la orientación requerida
- En caso de que la persona se encuentre en silla de ruedas indicar los espacios por donde puede movilizarse con mayor facilidad.
- No manipular sus instrumentos.

***Atención a personas con discapacidad cognitiva:***

- Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.

***Atención a personas con discapacidad mental:***

- Hablar en un lenguaje claro y sencillo
- Evitar comentarios o entrar en discusión con la persona.
- Permitir que exprese sus sentimientos y emociones.

**Atención Telefónica**

- Saludar al cliente diciendo “Museo Departamental de Ciencias Naturales Federico Carlos Lehman Valencia, Buenos días/tardes/noches, habla (diga su nombre), con quien tengo el gusto de hablar?”. “Señor”, “Señora” y preguntar “En que puedo ayudarle?”. Al finalizar la atención despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- Disponer de un portafolio de servicios de todos los centros operativos actualizado, contactos y extensiones.



**Instituto para la Investigación y la Preservación del  
Patrimonio Cultural y Natural del Valle del Cauca  
INCIVA**



- En caso de que la llamada se ponga en espera, explicar al usuario el por qué

***Guardias de seguridad***

Por parte de la Subdirección de Mercadeo y Divulgación se recomienda a los guardias lo siguiente:

- Saludar cordialmente: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido/al INCIVA”.
- En caso de revisar maletines, bolsos, paquetes o demás, informar al de manera respetuosa la necesidad de hacerlo en aras de garantizar la seguridad de todo el personal.
- Si se requiere registrar un equipo de cómputo u/o otro elemento, informa de manera respetuosa los motivos por el cual se debe realizar el registro.



**Instituto para la Investigación y la Preservación del  
Patrimonio Cultural y Natural del Valle del Cauca  
INCIVA**



Brindar un servicio de calidad, mejorando la percepción y satisfacción de necesidades y expectativas del cliente en el Museo Arqueológico Calima a cargo del INCIVA.

## **SE OFRECEN LOS SIGUIENTES SERVICIOS**

### **OFRECE LOS SIGUIENTES SERVICIOS**

- Visita guiada para grupos en la sala de exposiciones
- Visita guiada por replicas de viviendas prehispánicas a escala natural y monolitos en los jardines del museo
- Laboratorio de arqueología
- Exposiciones itinerantes y temporales
- Teatrino al aire libre con capacidad para 100 personas
- Auditorio para 50 personas
- Asesoría para el registro y catalogación de material arqueológico
- Espacios para la realización de pasantías y trabajos de grado
- Convenios con IE para estudiantes de labor social
- Charlas y conferencias
- Talleres

**Dirección:** Calle 10 Nro. 12 – 50 Está ubicado dentro del casco urbano del municipio a cinco cuadras del parque principal de Calima Darién Valle del Cauca – Colombia.

### **Costo actual del servicio:**

Boletería Niños: \$ 3.000.00

Boletería Adultos: \$ 4.000.00

### **Persona de contacto:**

Patricia Serna Aristizábal  
Coordinadora Administrativa

**Correo electrónico:** [museoarqueologico@inciva.gov.co](mailto:museoarqueologico@inciva.gov.co)

**Fax:** (2) 253 3496 **Celular:** 316 524 6903



**Instituto para la Investigación y la Preservación del  
Patrimonio Cultural y Natural del Valle del Cauca  
INCIVA**



**Horarios:**

Lunes a viernes de 9 am a 5pm; sábados, domingos y festivos de 10 am a 6 pm.

**¿Cómo hacer la reservación de visitas?:**

5. Se realiza reservación directa ante la oficina del Coordinador Administrativo del museo
6. Reservación vía telefónica con 10 días de antelación a la visita
7. Por correo electrónico a [museoarqueologico@inciva.gov.co](mailto:museoarqueologico@inciva.gov.co) o [divulgacion@inciva.gov.co](mailto:divulgacion@inciva.gov.co)

**Costo de ingreso y forma de pago:**

5. El pago debe realizarse de manera directa el mismo día de la visita al museo.
6. El pago se hará con el administrador del museo o recepcionista taquillera.
7. El pago será de acuerdo al precio vigente tanto por concepto de niños, adulto y/o adultos mayores.
8. Se entregará al visitante boleta de ingreso con el fin de constatar el pago de la visita.

**Atención a niños, niñas y adolescentes**

Los niños, niñas y adolescentes que ingresan al Museo Arqueológico Calima, deben hacerlo con una persona adulta responsable.

**Personas en condición de discapacidad**

**Visitantes con discapacidad física**

El predio del Museo Arqueológico Calima es plano, sin embargo se requiere de rampas y facilidades para el acceso a las instalaciones que aún no se han construido. Por ello se recomienda que las personas con discapacidad física visiten el museo en compañía de una persona que le asista para poder desplazarse.





**Instituto para la Investigación y la Preservación del  
Patrimonio Cultural y Natural del Valle del Cauca  
INCIVA**



**Discapacidad auditiva, sordas o hipo acusicas:**

Las personas con discapacidad auditiva pueden disfrutar del Museo Arqueológico Calima recurriendo a los textos de apoyo que complementan los dioramas.....

**Otras discapacidades:** Se recomienda la visita previa de quien coordine el grupo o acompañe el visitante para evaluar la posibilidad de la visita.