

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO	FECHA DE ELAB.
<b>Visitas Escolares</b>	MHM-PR-SEES-01	15-NOVIEMBRE-2004
	REVISIÓN	FECHA DE REVISIÓN
	13	6-FEBRERO-2015
	REFERENCIA ISO 9001:2008	PÁGINAS
	7.5.1, 8.2.1	1 de 7



ELABORO	REVISO	APROBO
Analista de Servicios Educativos	Coordinador de Servicios Educativos	Coordinador de Servicios Educativos
<i>Puesto y Firma</i>	<i>Puesto y Firma</i>	<i>Puesto y Firma</i>

	CODIGO	REVISION
	MHM-PR-SEES-01	13
	REFERENCIA ISO 9001:2008	
	7.5.1, 8.2.1	
NOMBRE DEL DOCUMENTO	FECHA DE REV.	PAGINAS
<b>Visitas Escolares</b>	6-FEBRERO-2015	2 de 7

## 1. OBJETIVO

Establecer las actividades requeridas para atención de visitas escolares de la Coordinación de Servicios Educativos.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para toda visita escolar que se realice dentro de 3 Museos a través de la Coordinación de Servicios Educativos.

## 3. DEFINICIONES

MHM: Museo de Historia Mexicana

MUNE: Museo del Noreste

MP: Museo del Palacio

3 Museos: MHM, MUNE y MP

CSE: Coordinador de Servicios Educativos

ASE: Analista de Servicios Educativos

SE: Servicios Educativos

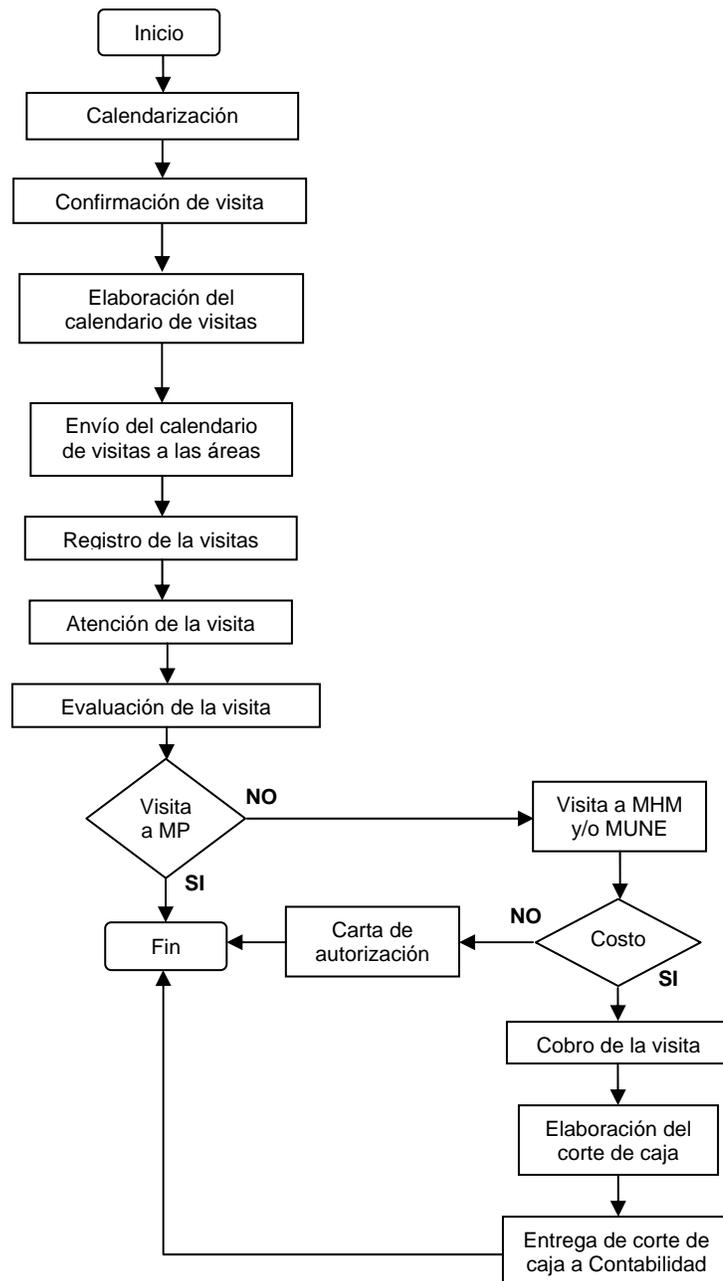
## 4. RESPONSABILIDADES

Los Analistas de Servicios Educativos son responsables del cumplimiento del presente procedimiento en sus áreas de competencia.

Así mismo el Coordinador de Servicios Educativos es responsable de vigilar el cumplimiento del mismo.

  	CODIGO	REVISION
	MHM-PR-SEES-01	13
	REFERENCIA ISO 9001:2008	
7.5.1, 8.2.1		
NOMBRE DEL DOCUMENTO	FECHA DE REV.	PAGINAS
<b>Visitas Escolares</b>	6-FEBRERO-2015	3 de 7

## 5. DIAGRAMA



  	CODIGO	REVISION
	MHM-PR-SEES-01	13
REFERENCIA ISO 9001:2008		
7.5.1, 8.2.1		
NOMBRE DEL DOCUMENTO	FECHA DE REV.	PAGINAS
<b>Visitas Escolares</b>	6-FEBRERO-2015	4 de 7

## 6. DESCRIPCIÓN

### 6.1 Calendarización

Cada inicio de año escolar el CSE envía información de los programas y exposiciones de 3 Museos a las escuelas públicas por medio de los enlaces de la Secretaría de Educación Pública y a las escuelas particulares por correo electrónico.

Posteriormente, el ASE recibe la información de la Secretaría de Educación Pública con los datos de las escuelas que visitaran el MHM-MUNE-MP, con dicha información se actualizan los datos de las escuelas al programa electrónico de Visitas Escolares de 3 Museos.

En los casos de escuelas que solicitan directamente la programación de su visita a MHM-MUNE-MP, el ASE se recibe las solicitudes vía telefónica de escuelas públicas, privadas y foráneas.

### 6.2 Visitas

Semanalmente el ASE confirma con las escuelas programadas su asistencia al MHM-MUNE-MP y elabora el **Calendario de Visitas Escolares (MHM-FO-SEES-01)**. Tomando en cuenta que los grupos escolares no excedan de 30 a 40 niños preferentemente.

Nota: Si alguna escuela no programada desea asistir al MHM-MUNE-MP se verifica la disponibilidad de las salas y guías, si hay disponibilidad se incluye a la programación; en caso contrario se le propone otra fecha.

El ASE envía el **Calendario de Visitas Escolares (MHM-FO-SEES-01)** a Seguridad y Operaciones, Exposiciones, Eventos, Comunicación y Relaciones Publicas, y Taquilla.

El CSE designa el guía responsable de atender cada visita y lo publica cada viernes en el área de recepción, a través del **Listado Semanal de Visitas Escolares (MHM-FO-SEES-02)**.

### 6.3 Registro de Visitas

Llegado el grupo se contabilizan alumnos y adultos, los cuáles son registrados por el ASE en el **Calendario de Visitas Escolares (MHM-FO-SEES-01)**. En el caso de MP, los maestros firman el **Calendario de Visitas Escolares MP (MHM-FO-SEES-35)** para comprobar su asistencia.

### 6.4 Atención de Visitas

Las visitas que se realizan son:

#### 1) Visita a una sala y taller.

El Analista de SE responsable de la visita y personal de apoyo de Servicio Social realizan:

- reglamento
- recorrido a la sala seleccionada (previamente según calendario) con base en el **Guion MHM (MHM-AN-CECE-01)** o **Guion MUNE (MHM-AN-CECE-02)**, según el caso que aplique, tiempo máximo de 40 minutos
- taller – para reafirmar lo visto en la sala (recorrido), estimando un tiempo máximo de 25 minutos
- en fechas cívicas conmemorativas se presenta un personaje histórico a grupos de preescolar y primaria menor, de acuerdo a la disponibilidad del personal.

	CODIGO	REVISION
	MHM-PR-SEES-01	13
	REFERENCIA ISO 9001:2008	
7.5.1, 8.2.1		
NOMBRE DEL DOCUMENTO	FECHA DE REV.	PAGINAS
<b>Visitas Escolares</b>	6-FEBRERO-2015	5 de 7

## 2) Visita todas las salas.

Para la visita a todas las salas aplica el inciso a y d antes descritos, además del recorrido por todas las salas con base en el **Guion MHM (MHM-AN-CECE-01)**, **Guion MUNE (MHM-AN-CECE-02)**, según el caso que aplique. El tiempo máximo para el recorrido es de 1 hora.

## 3) Visita 3 Museos.

Visitan MHM, MUNE y MP, incluyendo:

- reglamento
- recorrido a la sala seleccionada (previamente según calendario), con base en el **Guion MHM (MHM-AN-CECE-01)**, **Guion MUNE (MHM-AN-CECE-02)**, **Guion MP de nivel preescolar (MHM-AN-SEES-01)**, **Guion MP de nivel primaria (MHM-AN-SEES-02)** o **Guion MP de nivel secundaria (MHM-AN-SEES-03)**, según el caso que aplique, tiempo máximo de 1 hora 40 minutos en 3 Museos.

## 4) Visita en MP.

Los tipos de visita que se aplican son los siguientes:

- Todas las salas, aplica a solicitud del grupo y con previa calendarización.
- Una o dos salas con taller, aplica a solicitud del grupo y con previa calendarización.

Para lo cual el Analista de SE responsable de la visita sigue la siguiente estructura:

- Bienvenida: Recibimiento y saludo.
- Recomendaciones: Informar de las políticas del museo aplicables a los visitantes usando imágenes visuales de apoyo.
- Recorrido participativo por las salas del MP: Mostrar la historia de Nuevo León con base en el **Guion MP de nivel preescolar (MHM-AN-SEES-01)**, **Guion MP de nivel primaria (MHM-AN-SEES-02)** o **Guion MP de nivel secundaria (MHM-AN-SEES-03)**, según el caso que aplique, en un tiempo máximo de 40 minutos.
- Taller: Previa preparación del material, aplicar en el Patio Taller, el taller registrado en el **Calendario de Visitas Escolares (MHM-FO-SEES-35)**. Duración máxima 25 minutos.
- Despedida: Una vez terminada la visita el guía agradecerá la asistencia, invita al grupo a que regrese y los acompaña a la salida del patio.

Nota: El tiempo disponible del grupo para realizar la visita guiada y/o el retardo en la llegada de la hora acordada también podrán determinar el cambio en el tipo de visita.

## 6.5 Evaluación de Visitas

El Analista de SE responsable de la visita, solicita aleatoriamente la evaluación de la visita a través de la **Encuesta Maestros para Visita Guiada (MHM-FO-SEES-03)**.

Toda queja descrita en la **Encuesta Maestros para Visita Guiada (MHM-FO-SEES-03)**, además de las que se reciban por cualquier otro medio son analizadas y registradas de acuerdo a los lineamientos establecidos en el procedimiento **Atención de Quejas de Clientes (MHM-PR-GASC-09)**. En el caso de sugerencias éstas son registradas dentro del formato **Registro de Sugerencias (MHM-FO-SEES-19)**.

## 6.6 Cobranza

Este punto solo aplica para MHM y MUNE que tiene un costo la visita.

El ASE recibe el pago de las Visitas Escolares: El maestro responsable de la visita efectúa el pago correspondiente.

  	CODIGO	REVISION
	MHM-PR-SEES-01	13
REFERENCIA ISO 9001:2008		
7.5.1, 8.2.1		
NOMBRE DEL DOCUMENTO	FECHA DE REV.	PAGINAS
<b>Visitas Escolares</b>	6-FEBRERO-2015	6 de 7

Una vez recibido el pago (efectivo o cheque), el ASE expide el **Recibo de Ingresos para Visita Escolar (MHM-FO-SEES-05)** (comprobante de pago) y solicita al maestro firma de conformidad. Posteriormente, el ASE firma dicho comprobante y entrega copia del **Recibo de Ingresos para Visita Escolar (MHM-FO-SEES-05)** al maestro.

Cuando las Visitas Escolares sean recibidas por parte de algún programa de gobierno, no generan remuneración, para lo cuál el ASE elabora una carta en hoja membretada para comprobar que dichas visitas accesoraron de forma gratuita con previa autorización de Dirección; el documento es firmado por el CSE y por la escuela visitante (responsable de la visita: maestro).

### 6.7 Corte de Caja

Diariamente el ASE realiza el **Corte de Caja (MHM-FO-SEES-06)**, el cuál es firmado de elaborado y de revisión (por parte del CSE, en caso de ausencia, previamente se envía un memorándum al Contador General para informarle quién estará designado para revisión y firma del corte de caja). El ASE entrega diariamente los **Corte(s) de Caja (MHM-FO-SEES-06)** al Analista de Ingresos.

## 7. FORMATOS, ANEXOS Y/O REFERENCIAS

Calendario de Visitas Escolares (MHM-FO-SEES-01)  
 Listado Semanal de Visitas Escolares (MHM-FO-SEES-02)  
 Encuesta Maestros para Visita Guiada (MHM-FO-SEES-03)  
 Recibo de Ingresos para Visita Escolar (MHM-FO-SEES-05)  
 Corte de Caja (MHM-FO-SEES-06)  
 Atención de Quejas de Clientes (MHM-PR-GASC-09)  
 Registro de Sugerencias (MHM-FO-SEES-19)  
 Calendario de Visitas Escolares MP (MHM-FO-SEES-35)  
 Guion MHM (MHM-AN-CECE-01)  
 Guion MUNE (MHM-AN-CECE-02)  
 Guion MP de nivel preescolar (MHM-AN-SEES-01)  
 Guion MP de nivel primaria (MHM-AN-SEES-02)  
 Guion MP de nivel secundaria (MHM-AN-SEES-03)

## 8. DESCRIPCIÓN DE MODIFICACIONES REALIZADOS AL DOCUMENTO

Revisión	Fecha	Referencia	Descripción
01	15/nov/04	Todas las secciones	Creación del documento.
02	NC	Todas las secciones	Se concentraron dos procedimientos en uno: Calendarización de Visitas Escolares y Atención de Visitas Escolares, incluyéndose la parte de Cobranza y eliminando así el procedimiento Cobros.
03	NC	5.6, 6	Se incluyo la referencia para dar atención a las Quejas de los Clientes, y se creó un nuevo formato para registro de sugerencias del área.

  	CODIGO	REVISION
	MHM-PR-SEES-01	13
	REFERENCIA ISO 9001:2008	
7.5.1, 8.2.1		
NOMBRE DEL DOCUMENTO	FECHA DE REV.	PAGINAS
<b>Visitas Escolares</b>	6-FEBRERO-2015	7 de 7

Revisión	Fecha	Referencia	Descripción
04	NC	2 3 5.3 5.5 a) y e)	Se hizo extensivo el alcance al MUNE Se incluyó MUNE Se modificó el máximo de niños por grupo de 40 a 30 Observaciones para el museo aplicable
05	NC	5.5 5.6 5.7 5	Se eliminó la actividad: presentación de video Eliminar la Encuesta de Alumnos (MHM-FO-SEES-05) Se modificó el nombre del formato Recibo para Visita Escolar Se incluyó MUNE
06	30/jun/09	5.6	Se especificó que la aplicación de encuestas es "aleatoria"
07	22/feb/11	5.5	Se especificó cuando y en qué casos aplica el inciso (d)
08	22/nov/11	5.3	Se modifica "máximo 30 niños por grupo" a "que los grupos escolares no excedan de 30 a 40 niños preferentemente".
09	14/dic/11	2 3 5.1 a 5.4 5.5 5.6 y 6 5.7	Se agrega MP al alcance. Se agrega la definición de MP y 3 Museos. Se agrega a MP en estos puntos. Se agrega el punto 4 y la nota. Se agregan los dos formatos de encuestas de MP. Se especifica que este punto solo aplica para MHM y MUNE.
10	22/feb/12	4 5	Se cambia el nombre del puesto de Encargado de SE a Analista de SE. Se cambian los nombre de puestos de Encargado de SE a Analista de SE y de Encargado de Ingresos a Analista de Ingresos.
11	31/dic/12	5.6 6	Se unifica la encuesta de visitas guiadas eliminando el formato Encuesta Maestros para Visita Guiada MP (MHM-FO-SEES-26). Se elimina el formato Encuesta Maestros para Visita Guiada MP (MHM-FO-SEES-26).
12	5/ago/13	Todas las secciones 6.1 6.2 6.4 y 7 6.5 y 7	Se cambia el formato de procedimiento a la nueva versión. Se agrega lo descrito en el punto 6.2 "Solicitudes telefónicas" como parte de la calendarización. Se elimina este punto "Solicitudes telefónicas" y se incluye en el punto 6.1 como parte de la calendarización. Se agrega el Guion MHM (MHM-AN-CECE-01), Guion MUNE (MHM-AN-CECE-02), Guion MP de nivel preescolar (MHM-AN-SEES-01), Guion MP de nivel primaria (MHM-AN-SEES-02), Guion MP de nivel secundaria (MHM-AN-SEES-03). Se elimina el formato MHM-FO-SEES-27 Encuesta de alumnos MP.
13	6/feb/15	6.4 (4)	Se eliminan los incisos: b) Todas las salas sin taller, este aplica cuando es a solicitud del grupo, y d) Una o dos salas sin taller, aplica para grupos de visitantes con tiempo disponible menor a 30 minutos.