

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO	FECHA DE ELAB.
<b>Atención al Público</b>	MHM-PR-SPAP-01	29-FEBRERO-2012
	REVISIÓN	FECHA DE REVISIÓN
	09	11-SEPTIEMBRE-2014
	REFERENCIA ISO 9001:2008	PÁGINAS
	7.5.1, 8.2.1, 8.4	1 de 9



ELABORO	REVISO	APROBO
Analista de Atención a Visitantes	Jefatura de Atención al Público	Coordinador de Comunicación y Servicios al Público
<b>Puesto y Firma</b>	<b>Puesto y Firma</b>	<b>Puesto y Firma</b>

  	CODIGO	REVISION
	MHM-PR-SPAP-01	09
	REFERENCIA ISO 9001:2008	
		7.5.1, 8.2.1, 8.4
NOMBRE DEL DOCUMENTO	FECHA DE REV.	PAGINAS
<b>Atención al Público</b>	11-SEPTIEMBRE-2014	2 de 9

## 1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento de la atención al público, desde su recepción en taquilla hasta su visita por las salas de exposición de 3 Museos.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento contiene el modelo de atención a visitantes a través de prestadores de Servicio Social a cargo del Analista de Atención al Visitante y de la Jefatura de Atención al Público.

## 3. DEFINICIONES

MHM: Museo de Historia Mexicana

MUNE: Museo del Noreste

MP: Museo del Palacio

3 Museos: MHM, MUNE y MP

AAV: Analista de Atención al Visitante

JAP: Jefatura de Atención al Público

CCSP: Coordinador de Comunicación y Servicios al Público

Interacción cultural: Acción entre el facilitador guía y el visitante en sala vinculada a la historia contada en el Museo a través de un discurso, los sentidos, los objetos, los sonidos, los movimientos corporales y las expresiones faciales que tienen por fin generar una experiencia de visita significativa, dinámica y agradable.

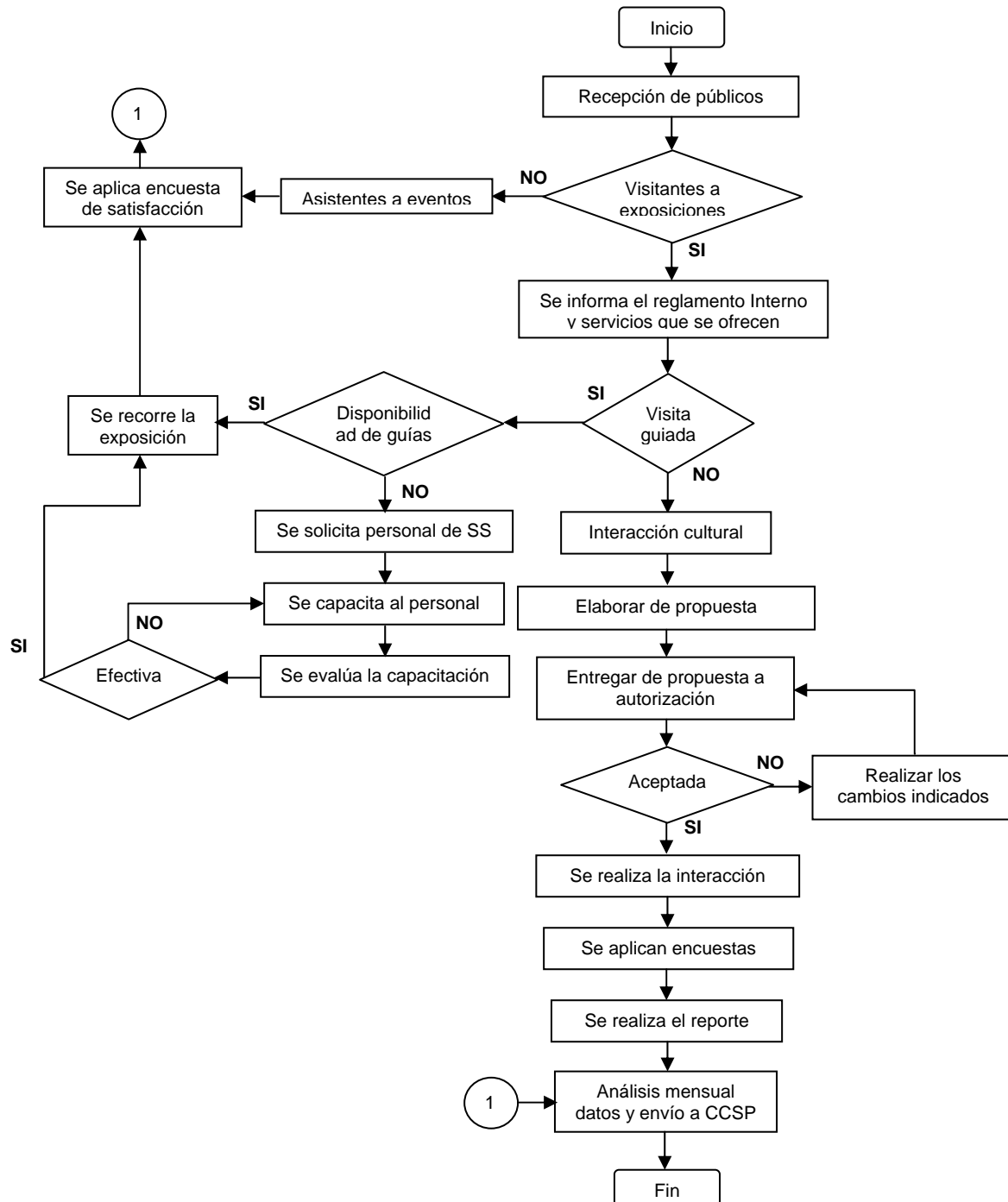
## 4. RESPONSABILIDADES

El Analista de Atención al Visitante y la Jefatura de Atención al Público son responsables del cumplimiento, aplicación y control de este procedimiento.

Así mismo, el Coordinador de Comunicación y Servicios al Público es responsable de vigilar el cumplimiento del mismo.

	CODIGO	REVISION
	MHM-PR-SPAP-01	09
	REFERENCIA ISO 9001:2008	
		7.5.1, 8.2.1, 8.4
NOMBRE DEL DOCUMENTO	FECHA DE REV.	PAGINAS
<b>Atención al Público</b>	11-SEPTIEMBRE-2014	3 de 9

## 5. DIAGRAMA



	CODIGO	REVISION
	MHM-PR-SPAP-01	09
	REFERENCIA ISO 9001:2008	
		7.5.1, 8.2.1, 8.4
NOMBRE DEL DOCUMENTO	FECHA DE REV.	PAGINAS
<b>Atención al Público</b>	11-SEPTIEMBRE-2014	4 de 9

## 6. DESCRIPCIÓN

### 6.1 Recepción de públicos

El anfitrión deberá recibir al público que ingresa a alguno de los 3 Museos, darle la bienvenida y conducirlo a la taquilla. En ausencia de éste, el personal de Taquilla podrá realizar esta tarea.

Si el motivo del visitante es:

- Asistente a Eventos o usuario de Biblioteca, el anfitrión le ofrece indicaciones para llegar al área de interés del visitante.
- Recorrer los espacios expositivos del Museo, el anfitrión les dará a conocer el Reglamento Interno **Lineamientos para preservación y conservación de piezas (MHM-RI-CECE-01)**, apoyado en señalética visual o a través de descripción verbal. Adicionalmente informará de los servicios disponibles del día en curso, como visitas guiadas, eventos, interacciones culturales, etc.

Nota: La programación del museo podrá ser consultada en las siguientes fuentes: **Calendario de eventos (MHM-FO-SPEE-06)**, Newsletter, Boletines de prensa, volantes, folletos, correos electrónicos, pantallas de taquilla o redes sociales.

### 6.2 Programas de Atención al Visitante

Los principales programas de atención al visitante son:

#### a) Visitas Guiadas.

Se ofrecen entre las 10:30 y las 15:00 horas de martes a sábado, pueden ser agendadas previamente, a través de un oficio, correo electrónico o llamada telefónica, o solicitarse en taquilla, en este último caso serán proporcionadas de acuerdo a la disponibilidad de guías.

El Analista de Atención al Visitante notifica las visitas guiadas programadas al área de taquilla generando una cita por medio del Outlook.

El guía se presenta de nombre con el grupo o visitante solicitante, da la bienvenida, acuerdan las secciones o exposiciones de museo que recorrerán y al finalizar el servicio aplican la **Encuesta de Visitas Guiadas (MHM-FO-SPAP-04)**.

Cuando el guía apoye a la Coordinación de Servicios Educativos, se llena la segunda parte de la **Encuesta de Visitas Guiadas (MHM-FO-SPAP-04)** y se agrega el comentario "apoyo a SE".

Nota: la cantidad de visitantes atendidos apoyando la Coordinación de Servicios Educativos no se contabilizan para el indicador de calidad visitas guiadas.

Cuando se requiera alguna visita fuera de horario habitual, estas serán proporcionadas de acuerdo a la disponibilidad de guías. En caso de requerir **Factura (formato libre)** por una visita programada, el Analista de Atención al Visitante pone en contacto al Cliente con el Analista de Ingresos o el Auxiliar de Taquilla. Una vez confirmado el pago y acordada la fecha con el cliente, el Analista de Atención al Visitante avisa por correo electrónico a las áreas de Seguridad, Operaciones, Eventos y Colecciones del Museo donde se llevará a cabo la visita.

  	CODIGO	REVISION
	MHM-PR-SPAP-01	09
REFERENCIA ISO 9001:2008		
7.5.1, 8.2.1, 8.4		
NOMBRE DEL DOCUMENTO	FECHA DE REV.	PAGINAS
<b>Atención al Público</b>	11-SEPTIEMBRE-2014	5 de 9

#### b) **Interacciones Culturales.**

Se presenta la **Propuesta Anual de Interacciones culturales (formato libre)** al CCSP para su autorización, la cual deberá contener las fechas propuestas, los espacios a presentarse, la temática, los objetivos y los recursos necesarios para ser llevadas a cabo.

Después de ser autorizada la propuesta y cuando se acerque la fecha de cada interacción la JAP requiere el material necesario, en caso de requerirse, siguiendo lo establecido en el procedimiento **Compras (MHM-PR-GACO-01)**.

Una vez realizada la interacción, se aplica la **Encuesta Interacción Cultural (MHM-FO-SPAP-08)** entre los asistentes y la información recabada se registra en el **Reporte de Interacción Cultural (MHM-FO-SPAP-07)** y es tomada en cuenta para futuras decisiones de mejora en el programa.

La JAP podrá agregar o modificar Interacciones Culturales, a través del formato **Propuesta de Interacción cultural (formato libre)**, el cual deberá ser autorizado por el CCSP.

#### 6.3 Personal de Atención al Visitante.

La JAP en conjunto con el AAV determinan la cantidad de guías a solicitar según la necesidad del área, tomando en cuenta factores como la cantidad de exposiciones temporales programadas, las temporadas de turistas, días festivos, etc. Realizan el requerimiento de guías a través de una **Solicitud de Personal de Servicio Social o Prácticas Profesionales (MHM-FO-SPCC-03)** siguiendo lo establecido en el procedimiento **Prestadores de Servicio Social (MHM-PR-SPCC-03)**.

#### 6.4 Capacitación de guías y anfitriones

El personal de servicio social es capacitado y evaluado como anfitrión o como anfitrión y guía por el JAP y el AAV, de acuerdo al **Manual para guía de MHM (MHM-AN-SPAP-03)**, en el caso de guías de MHM o el **Manual para anfitrión 3 Museos (MHM-AN-SPAP-04)**, en caso de anfitriones en cualquiera de los 3 Museos. Cuando los guías sean de MUNE y MP el personal de servicio social es capacitado y evaluado en base al **Guion MUNE (MHM-AN-CECE-02)** o **Manual interactivo MP de nivel secundaria (MHM-AN-SEES-03)**, según aplique.

Nota: Cuando llega personal en fechas posteriores a las programadas para capacitación, el AAV podrá ser apoyado por algún guía evaluado (desempeño mayor a 85 o equivalente), para introducir en la tarea de recorridos guiados al nuevo miembro del grupo.

El material que podrá ser utilizado para la capacitación son los siguientes documentos:

- **Manual de capacitación en sala MHM para guías (MHM-AN-SPAP-01)**
- **Gate training manual for permanente exhibición MHM tour guides (MHM-AN-SPAP-02)**
- **Guion MHM (MHM-AN-CECE-01)**
- **Guion MUNE (MHM-AN-CECE-02)**
- **Manual interactivo MP de nivel secundaria (MHM-AN-SEES-03)**
- **Manual para guía de MHM (MHM-AN-SPAP-03)**
- **Manual para anfitrión 3 Museos (MHM-AN-SPAP-04)**
- Cualquier otro material complementario

	CODIGO	REVISION
	MHM-PR-SPAP-01	09
	REFERENCIA ISO 9001:2008	
		7.5.1, 8.2.1, 8.4
NOMBRE DEL DOCUMENTO	FECHA DE REV.	PAGINAS
<b>Atención al Público</b>	11-SEPTIEMBRE-2014	6 de 9

#### 6.4.1 Registro de capacitación

La capacitación es continua y se registra el avance individual de cada persona en la **Bitácora de Capacitación (MHM-FO-SPAP-02)**.

Cuando el personal tenga las funciones de anfitrión se realizará la inducción y capacitación en calidad de atención al visitante, la asistencia a dicho curso será registrada en el formato **Registros de Capacitación (formato libre)**.

#### 6.4.2 Evaluación de la Capacitación

La evaluación es realizada por el JAP y/o por el AAV de acuerdo a la tarea encomendada:

Clasificación	Tarea	Evaluación a aplicar	Resultado de la evaluación para poder proporcionar el servicio
Guía-anfitrión	Atención del visitante en el área de taquilla y proporcionar recorridos guiados por las exposiciones	<b>Evaluación de capacitación de anfitrión (MHM-FO-SPAP-09) / Evaluación de la Capacitación de guía (MHM-FO-SPAP-03)</b>	“Si cumple” / “Optimo” o “Aceptable”
Anfitrión	Atención del visitante en el área de taquilla.	<b>Evaluación de capacitación de anfitrión (MHM-FO-SPAP-09)</b>	“Si cumple”

En caso de evaluación “No aprobatoria”, el guía y/o anfitrión recibirá apoyo del AAV y el JAP a través de un repaso, teniendo una última oportunidad para aprobar, siendo evaluado en una semana.

#### 6.4.3 Seguimiento del Personal

El AAV mantiene comunicación con su equipo de guías y anfitriones de manera verbal, por correo electrónico o vía telefónica. Por este medio el AAV asigna tareas, envía avisos y recibe retroalimentación por parte de los guías respecto a cualquier tema relacionado con sus actividades.

#### 6.5 Retroalimentación del cliente

A fin de medir la satisfacción de los servicios proporcionados al público, el personal de Atención al Público aplica encuestas de forma aleatoria en algunas de las Visitas Guiadas, Interacciones Culturales y Eventos, a través de los formatos **Encuesta de Visitas Guiadas (MHM-FO-SPAP-04)**, **Encuesta de Interacción Cultural (MHM-FO-SPAP-08)** y **Encuesta de Satisfacción y Eventos (MHM-FO-SPAP-06)**, según el caso que aplique.

La información generada de las **Encuestas de Visitas Guiadas (MHM-FO-SPAP-04)** será registrada en el formato **Análisis de datos y registro de sugerencia de visitas guiadas (formato libre)**, de igual manera con la información generada de las **Encuestas de Satisfacción y Eventos (MHM-FO-SPAP-06)** será registrada en el formato **Análisis de datos y registro de sugerencia de eventos (formato libre)**.

  	CODIGO	REVISION
	MHM-PR-SPAP-01	09
REFERENCIA ISO 9001:2008		
7.5.1, 8.2.1, 8.4		
NOMBRE DEL DOCUMENTO	FECHA DE REV.	PAGINAS
<b>Atención al Público</b>	11-SEPTIEMBRE-2014	7 de 9

## 7. FORMATOS, ANEXOS Y/O REFERENCIAS

Bitácora de Capacitación (MHM-FO-SPAP-02)  
 Evaluación de la Capacitación de guía (MHM-FO-SPAP-03)  
 Encuesta de Visitas Guiadas (MHM-FO-SPAP-04)  
 Registros de Capacitación (formato libre)  
 Evaluación de capacitación de anfitrión (MHM-FO-SPAP-09)  
 Propuesta Anual de Interacciones culturales (formato libre)  
 Propuesta de Interacción cultural (formato libre)  
 Encuesta de Satisfacción y Eventos (MHM-FO-SPAP-06)  
 Reporte de Interacción Cultural (MHM-FO-SPAP-07)  
 Encuesta de Interacción Cultural (MHM-FO-SPAP-08)  
 Manual de capacitación en sala MHM para guías (MHM-AN-SPAP-01)  
 Gate training manual for permanent exhibition MHM tour guides (MHM-AN-SPAP-02)  
 Guion MHM (MHM-AN-CECE-01)  
 Guion MUNE (MHM-AN-CECE-02)  
 Manual Interactivo MP de nivel secundaria (MHM-AN-SEES-03)  
 Manual para guía de MHM (MHM-AN-SPAP-03)  
 Manual para anfitrión 3 Museos (MHM-AN-SPAP-04)  
 Análisis de datos y registro de sugerencia de visitas guiadas (formato libre)  
 Análisis de datos y registro de sugerencia de eventos (formato libre)  
 Lineamientos para preservación y conservación de piezas (MHM-RI-CECE-01)  
 Facturación (MHM-PR-GACN-08)  
 Factura (formato libre)  
 Calendario de Eventos (MHM-FO-SPEE-06)  
 Prestadores de Servicio Social (MHM-PR-SPCC-03)  
 Solicitud de Personal de Servicio Social o Prácticas Profesionales (MHM-FO-SPCC-03)  
 Compras (MHM-PR-GACO-01)

## 8. DESCRIPCIÓN DE MODIFICACIONES REALIZADOS AL DOCUMENTO

Revisión	Fecha	Referencia	Descripción
01	29/feb/12	Todas las secciones	Creación del documento con este código, por reestructuración de organigrama, se juntaron tres procedimientos que anteriormente eran MHM-PR-SPCS-02 / Rev.01, MHM-PR-SPVS-04 / Rev. 04 y MHM-PR-SPVS-05 / Rev.03.
02	6/ago/12	3 5.2.1  5.3  5.6 6	<p>Se agrega Interacción cultural.</p> <p>Se desarrolla el inciso "c", agregando el diseño y realización de la Interacción Cultural. Se agregan los formatos Encuesta de Visitas Guiadas (MHM-FO-SPAP-04), Diseño de Interacciones Culturales (MHM-FO-SPAP-05), Encuesta de Actividades Culturales (MHM-FO-SPAP-06) e Informe (MHM-FO-SPAP-07).</p> <p>Se agrega la aplicación de la Encuesta de Eventos (MHM-FO-SPCC-02) y la concentración de los resultados en el formato Análisis de datos y registro de sugerencia de eventos (formato libre).</p> <p>Se agregan los formatos para el análisis de datos.</p> <p>Se agregan los formatos Encuesta de Visitas Guiadas (MHM-FO-SPAP-04), Diseño de Interacciones Culturales (MHM-FO-SPAP-05), Encuesta de Actividades Culturales (MHM-FO-SPAP-06), Informe (MHM-FO-SPAP-07), Análisis de datos y registro de sugerencia de eventos (formato libre) y Análisis de datos y registro de sugerencia de visitas guiadas (formato libre).</p>



  	CODIGO	REVISION
	MHM-PR-SPAP-01	09
REFERENCIA ISO 9001:2008		
7.5.1, 8.2.1, 8.4		
NOMBRE DEL DOCUMENTO	FECHA DE REV.	PAGINAS
<b>Atención al Público</b>	11-SEPTIEMBRE-2014	8 de 9

Revisión	Fecha	Referencia	Descripción
03	5/oct/12	5.2.1 y 5.6 5.3 6	Se elimina el formato Encuesta de Actividades Culturales (MHM-FO-SPAP-06) y se agrega la Encuesta de Interacción Cultural (MHM-FO-SPAP-08). Se cambia el nombre del formato de Encuesta de Actividades Culturales a Encuesta de Satisfacción y Eventos. Se cambia el nombre del formato de Encuesta de Actividades Culturales a Encuesta de Satisfacción y Eventos y se agrega la Encuesta de Interacción Cultural (MHM-FO-SPAP-08).
04	20/dic/12	5.2.1 5.7.2 5.7.2 y 6	Se especifica cuando se aplicará la encuesta de visita guiada y que se hace en caso de realizar un recorrido como apoyo a la Coordinación de Servicios Educativos. Se especifica algunos puntos de la capacitación, como los requisitos que debe cumplir la persona que capacita y se separó la capacitación del anfitrión y la del guía. Se agregan los formatos Registros de Capacitación (formato libre) y Evaluación de capacitación de anfitrión (MHM-FO-SPAP-09).
05	5/abr/13	5.2.1 (b), 6	Se elimina el MHM-FO-SPAP-01 Registro de guías solicitados y visitas guiadas.
06	5/jun/13	Todas las secciones 6.1 6.4 y 6.5 6.2.1 (a) 6.2.1 (c) 6.5.3 7	Se cambia el formato de procedimiento a la nueva versión.  Se agrega lo descrito en los puntos 6.4 y 6.5 (Visitas Escolares y Visitantes a Biblioteca). Se eliminan estos puntos y lo descrito (Visitas Escolares y Visitantes a Biblioteca) se agrega en el punto 6.1. Se elimina la interacción cultural dentro del Calendario de Eventos (MHM-FO-SPEE-06). Se agrega que cuando la Interacción Cultural incluya la elaboración de una manualidad, el diseño deberá ser validado antes de llevarse a cabo la interacción y en el caso de que no incluya, el diseño y desarrollo se validará concluida la interacción. Se agrega que la capacitación es proporcionada en base al Manual de capacitación en sala MHM para guías (MHM-AN-SPAP-01), Gate training manual for permanent exhibition MHM tour guides (MHM-AN-SPAP-02), Guion MHM (MHM-AN-CECE-01), Guion MUNE (MHM-AN-CECE-02), Guion MP de SE (MHM-AN-SEES-01). Se agrega la referencia de los documentos Manual de capacitación en sala MHM para guías (MHM-AN-SPAP-01), Gate training manual for permanent exhibition MHM tour guides (MHM-AN-SPAP-02), Guion MHM (MHM-AN-CECE-01), Guion MUNE (MHM-AN-CECE-02), Guion MP de SE (MHM-AN-SEES-01), Validación de Interacción Cultural (MHM-FO-SPAP-10).
07	5/ago/13	6.2.1 (b) 6.2.1 (c) 6.3 6.2.1(c) y 7	Se cambia el horario 10:30 a 15:30 hrs. (antes 10:30 a 17:00 hrs.). Se clasifican las interacciones en las que incluyen diseño que son las que realicen una manualidad y las que no. Se agrega el comentario "...o la disponibilidad del personal". Se agrega el formato Propuesta de Interacción cultural (formato libre).



  	CODIGO	REVISION
	MHM-PR-SPAP-01	09
	REFERENCIA ISO 9001:2008	
		7.5.1, 8.2.1, 8.4
NOMBRE DEL DOCUMENTO		FECHA DE REV.
<b>Atención al Público</b>		11-SEPTIEMBRE-2014
		PAGINAS
		9 de 9

Revisión	Fecha	Referencia	Descripción
08	31/ene/14	Todas 6.1 6.2.1 (a) 6.2.1 (b) 6.2.1 (c) 6.4 6 y 7	<p>Se clarifica la redacción del procedimiento haciéndolo más compacto.</p> <p>Se agrega resume este punto y se elimina la recepción a escolares, ya que es de Servicios Educativos.</p> <p>Se clarifica la redacción y se agrega el punto de “Visitas empresariales”.</p> <p>Se elimina el formato Diseño de Interacciones Culturales (MHM-FO-SPAP-05) y el formato Validación de Interacción Cultural (MHM-FO-SPAP-10), y se agrega el formato Propuesta Anual de Interacciones culturales (formato libre), restructurando todo el punto y se cambia el nombre del formato Informe de Interacción cultural (MHM-FO-SPAP-07) a Reporte de Interacción Cultural (MHM-FO-SPAP-07).</p> <p>Se elimina este punto “Visitas empresariales” y se agrega al punto 6.2.1 (a).</p> <p>Se agrega que la capacitación es proporcionada en base al Manual para guía de MHM (MHM-AN-SPAP-03) y al Manual para anfitrión 3 Museos (MHM-AN-SPAP-04) y se restructura todo el punto.</p> <p>Se agrega la referencia de los documentos Manual para guía de MHM (MHM-AN-SPAP-03), Manual para anfitrión 3 Museos (MHM-AN-SPAP-04) y Propuesta Anual de Interacciones culturales (formato libre); se cambia el nombre del formato de Informe de Interacción cultural (MHM-FO-SPAP-07) a Reporte de Interacción Cultural (MHM-FO-SPAP-07); se elimina la referencia a los documentos Diseño de Interacciones Culturales (MHM-FO-SPAP-05), Validación de Interacción Cultural (MHM-FO-SPAP-10), Eventos Internos y Externos (MHM-PR-SPEE-01), Planeación de actividades de la CCSP (MHM-PR-SPCC-01), Visitas Escolares (MHM-PR-SEES-01, Atención al Público y Servicios Bibliotecarios (MHM-PR-SPBT-03).</p>
09	11/sep/14	6.5 y 7	Se clarifica la redacción indicando que las encuestas se aplican en forma aleatoria y se elimina el formato Encuesta de satisfacción 3 Museos (MHM-FO-SPCC-07).