

	Servicios de Promoción Social Villa Marina	Código	IIS.VM-01 v.02
		Página	1 de 8

1. Objetivo y Alcance

Determinar las características para la prestación de los servicios ofrecidos por el Centro de Promoción Social “Villamarina” de la Universidad de Pamplona.

El presente procedimiento inicia con la descripción del Servicio de Paseo Eco-recreativo hasta el mantenimiento de las instalaciones

2. Responsable

El responsable de aplicar el presente instructivo es el Líder del Proceso de Promoción Social.

3. Definiciones

3.1 Caminata ecológica: Sendero, para disfrutar de una caminata ecológica con el acompañamiento de profesionales, que enseñan el proceso que se lleva con cada uno de los sistemas de producción agrícolas y pecuarios además del recorrido de 5 cascadas.

3.2 Cabaña: Vivienda sencilla, típicamente ubicada en áreas rurales, construida con materiales rústicos

3.3 Camping: Campamento al aire libre, actividad que consiste en ir de acampada a este tipo de lugares

3.4 Carpa: Tienda de Campaña

3.5 Cine: También llamado cinematografía, es la técnica que consiste en proyectar fotogramas de forma rápida y sucesiva para crear la impresión de movimiento, mostrando algún vídeo o película).

3.6 Deportes de Aventura: Deportes cargados de adrenalina, que se pueden disfrutar en Villamarina.

3.7 Ecología: Ciencia que estudia las relaciones de los seres vivos entre sí y con su entorno.

3.8 Escenarios Deportivos: Sitio donde se realizan deportes tradicionales y convencionales (canchas de vóley ball playa, fútbol, microfútbol, bolas criollas, tennis, tejo, minitejo y baloncesto).

Elaboró		Aprobó		Validó	
Firma Ruby Socorro Jaimes Ramírez		Firma Ruby Socorro Jaimes Ramírez		Firma Jhon Arvery Arenas	
Fecha	12 de Junio de 2018	Fecha	12 de Junio de 2018	Fecha	27 de Junio de 2018

	Servicios de Promoción Social Villa Marina	Código	IIS.VM-01 v.02
		Página	2 de 8

3.9 Paseo Lúdico y Eco-recreativo: Recorrido por diferentes escenarios naturales, de manera dinámica y de competencia

3.10 Piscina: Espacio con agua tratada para actividades de natación y recreación.

3.11 Sleeping: Saco de dormir especial para hacer camping

Las demás definiciones que aplican para el presente Documento se encuentran contempladas en la **Norma NTC ISO 9000:2015 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario.**

4. Contenido

N° DE ACTIVIDAD	ACTIVIDADES	TIEMPO	RESPONSABLE
1	PASEO ECO-RECREATIVO		
1.1	<p>Características del Servicio</p> <p>El Centro de Promoción Social “Villa Marina”, ha establecido que para la prestación del servicio de paseo eco-recreativo la capacidad máxima de visitantes que puede realizar este recorrido es de 50 personas. Este servicio se encuentra a cargo de los recreacionistas y el personal de enfermería, que brinda a los visitantes las charlas educativas acerca de los animales que se tienen en la granja y la flora y fauna que se encuentra en el recorrido del sendero ecológico,</p> <p>Se han establecido dos tipos de recorridos de la siguiente forma: el recorrido corto que tiene una duración aproximada de tres (3) horas y el recorrido largo que tiene una duración de cinco (5) horas aproximadamente. Estas duraciones dependen del número de personas que lo realicen y del número de inquietudes que surjan durante el recorrido.</p> <p>NOTA: Se debe tener en cuenta que el cliente debe diligenciar el FIS.VM-12 Consentimiento Informado Sede Social Villa Marina, si va a realizar o participar de alguna actividad deportiva o actividad recreativa, este aplica para todas las actividades recreativas y deportivas.</p>	60 minutos	Recreólogo
1.2	<p>Recorrido Corto</p> <p>Bienvenida</p> <p>El recorrido inicia con la bienvenida de los visitantes en el salón de conferencias, donde se proporciona una breve descripción de la zona social (la cual comprende las piscinas, los escenarios deportivos, restaurante y camping), y la zona experimental (comprendida por la flora y fauna existente en la granja). Se informa acerca de la topografía, el clima, área de la granja, entre otros. Seguidamente se indican una serie de recomendaciones que deben tener en cuenta para la preservación del medio ambiente y del cuidado con las especies que se encuentren en el momento de llevar a cabo la actividad. De igual manera se especifica las actividades a realizar durante su permanencia en el</p>	60 minutos	Funcionario a Cargo



**Servicios de Promoción Social
Villa Marina**

Código

IIS.VM-01 v.02

Página

3 de 8

Centro de Promoción Social "Villa Marina".

Zona Agrícola

Inicialmente se dirigen a la zona agrícola, allí se les informa acerca de los cultivos que se tienen en la granja como son los cultivos de café, plátano y caña de azúcar, con los cuales no es permitido interactuar, el Recreólogo y la enfermera son los encargados de cortarla y distribuirla entre los visitantes.

Posterior mente se dirigen a visitar las tres cascadas además del árbol de la vida.

Zona Laboratorios

A continuación se dirigen al laboratorio de anatomía, donde brindan charlas educativas en especial sobre la osteología de diferentes especies que se encuentran allí como bovinos, equinos, caprinos, porcinos, bufalinos, felinos y caninos.

NOTA: Para el ingreso a los demás laboratorios como el de miología, se realiza en las fechas establecidas en el transcurso del periodo académico.

Zona Pecuaria

El recorrido sigue por las pesebreras, donde se tiene la posibilidad de interacción con los potrillos, se explica la forma de alimentación y sus cuidados. Desde este lugar se visualiza una casa donde antiguamente funcionaba la administración de la granja, por tanto se aprovecha para hacer alusión de la historia, antiguos dueños de la granja y demás.

En el trayecto comprendido entre las pesebreras y la zona de cunicultura, se puede observar un pavo real el cual es la única especie exótica que se encuentra en la granja y que por lo tanto llama la atención de los visitantes, en especial de la población infantil.

Allí se comenta acerca de una campaña que realiza el Centro de Promoción Social "Villa Marina", la cual consiste en dar a conocer la importancia de consumir carne de cerdo y los beneficios que esta trae, eliminando el mito de que esta clase de carne no es apta para el consumo humano.

Sendero Ecológico

A continuación se inicia el recorrido por el sendero ecológico que lleva a las cascadas, se recomienda a los visitantes el cuidado con los escenarios naturales, en cuanto a no arrancar hojas ni ramas, no botar basura para mantener el ecosistema como se encuentra. Durante la caminata se observan las fuentes hídricas que hay las cuales son la quebrada la Tigra y la quebrada la Ángela. La quebrada la Tigra es la que cuenta con siete cascadas de las cuales cuatro están habilitadas para disfrutar de ellas. En esta caminata se habla acerca de la flora y fauna que se aprecia en este recorrido como armadillos, ardillas, algunas clases de serpientes, peces que se encuentran en la quebrada, entre otros.

Al finalizar este recorrido, se encuentra la primera cascada la cual es asequible a todas las personas. En ella se pueden bañar los visitantes si así lo desean y si no se puede continuar con el recorrido hacia las demás cascadas. De la primera cascada a la

	Servicios de Promoción Social Villa Marina	Código	IIS.VM-01 v.02
		Página	4 de 8

	<p>segunda se aumenta el grado de dificultad para el acceso a la misma, por tanto se dispone de una escalera de madera la cual permite el desplazamiento de las personas. Esta cascada presenta mayor fuerza del agua y mayor profundidad. De la segunda cascada a la tercera se incrementa un poco más el grado de dificultad para el ascenso por lo cual se dispone de una escalera y además de un lazo que ayuda a subir a través de una roca. De la tercera a la cuarta cascada el grado de dificultad es mayor a los presentados anteriormente ya que se debe escalar una roca de aproximadamente 10 metros de altura, sin ningún tipo de ayuda. En esta última cascada finaliza el recorrido eco-recreativo donde las personas disfrutan de estos escenarios naturales y por último realizan el descenso hasta llegar a la sede social por el recorrido inverso anteriormente descrito.</p>		
1.3	<p>Recorrido Largo</p> <p>Bienvenida</p> <p>El recorrido inicia con la bienvenida de los visitantes en el salón de conferencias, donde se proporciona una breve descripción de la zona social (la cual comprende las piscinas, los escenarios deportivos, restaurante y camping), y la zona experimental (comprendida por la flora y fauna existente en la granja). Se informa acerca de la topografía, el clima, área de la granja, entre otros. Seguidamente se indican una serie de recomendaciones que deben tener en cuenta para la preservación del medio ambiente y del cuidado con las especies que se encuentren en el momento de llevar a cabo la actividad. De igual manera se especifica las actividades a realizar durante su permanencia en el Centro de Promoción Social "Villamarina".</p> <p>Sendero Antiguo</p> <p>Este recorrido inicia en la zona norte de la granja, por el sendero antiguo de "Villamarina" hacia Chinácota, siendo este un camino de carga o herradura. Se realiza un ascenso de aproximadamente 600 metros hasta llegar al cultivo de caña de azúcar, el cual limita con la carretera interna de la granja. Allí se explica a los visitantes los diferentes tipos de caña que existen como la caña forrajea y se les permite interactuar con este cultivo y consumir de estos.</p> <p>Cultivos</p> <p>Después se recorren los cafetales, los cultivos de plátanos, bananos y algunos frutales como mandarinas, naranjas, los cuales se permiten comer en este sitio pero no permitir la salida de estos.</p> <p>Casa Bella Vista</p> <p>Continuando por este camino se llega a la casa de bella vista en la cual habita un trabajador que se encarga de la seguridad de la granja y se relatan historias acerca de la misma.</p> <p>Recorrido Corto</p> <p>Seguidamente se desciende al sendero ecológico donde se fusionan los dos recorridos, el largo y el corto. El corto está descrito en detalle en el punto 1.2. del presente procedimiento</p>		

	Servicios de Promoción Social Villa Marina	Código	IIS.VM-01 v.02
		Página	5 de 8

2	SERVICIO DE CAMPING		
2.2	<p>El(a) Directora(a) del Centro Social Villa Marina es el encargado de coordinar la logística de los eventos a realizarse y asignar responsabilidades a los Funcionarios a su cargo, de igual forma se debe diligenciar el FIS.VM-09 “Préstamo de Implementos para el Hospedaje”</p> <p>Características del Servicio</p> <p>El Centro de Promoción Social “Villa Marina”, ha establecido que para la prestación del servicio de camping la capacidad máxima para hospedaje en cada una de ellas estará distribuida de la siguiente manera: carpas con capacidad para 3, 4 y 6 personas este servicio se encuentra a cargo de un Recreólogo que brinda a los visitantes una charla al inicio de la actividad que incluye algunas recomendaciones.</p> <p>Recomendaciones Generales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuide las carpas: no fume dentro de ellas, no entre con zapatos, no extienda ropa ni ningún otro material sobre los cubre techos, no pegar el equipaje a las paredes, cerrar con cuidado cada cierre para no rasgar la tela, no cocinar dentro de ellas y no permitir que los niños jueguen dentro de las carpas. - No dormir fuera de la carpa con el sleeping. - En caso de ocasionar daños a los implementos de camping, responderá, quien haya solicitado el préstamo de los mismos, cancelando el valor de restitución. - El equipo de camping se ubicará en el lote asignado por los recreólogos. - La Sede y la Universidad de Pamplona no responden por la pérdida o hurto de objetos personales. - En cada lote de camping se podrán ubicar carpas hasta de 12 personas. - El usuario de cada lote de camping cancela, previo a su uso, la tarifa de alquiler que se establezca. - En la zona de camping no se permiten conductas que atenten contra la moral y las buenas costumbres. - Cada usuario del lote de camping debe trasladar diariamente la basura recolectada en su cesta, punto central de acopio de la sede - Una vez concluya la estadía, el usuario hace entrega de los materiales de camping, en iguales condiciones como le fueron entregadas, a la persona que delegue la Administración. - Los usuarios responden por el buen estado de la infraestructura de cada uno de los lotes de camping asignados, e igualmente de las áreas comunes de la zona de camping. <p>Una vez el visitante conozca las recomendaciones se da inicio a armar las carpas de acuerdo al conocimiento del Recreólogo</p>	30 minutos	Recreólogo o Funcionario Designado
3	SERVICIO DE CINE AL AIRE LIBRE		
3.1	<p>Características del Servicio de Cine al Aire Libre</p> <p>El Centro de Promoción Social “Villa Marina”, ha establecido que para la prestación del servicio de Cine al Aire Libre se selecciona previo aviso con el cliente que tipo de película desea ver.</p>	60 minutos	Funcionario a Cargo

	Servicios de Promoción Social Villa Marina	Código	IIS.VM-01 v.02
		Página	6 de 8

	<p>Presentación</p> <p>Una vez seleccionada la película se procede a ubicar a los usuarios en la salón principal donde están las sillas organizadas, luego se encenderá el video beam que proyectará el vídeo y les mostrará lo que los clientes acordaron visualizar.</p>		
4	SERVICIO DE PISCINA		
4.1	<p>Características del Servicio</p> <p>El servicio de piscina se ofrece a los usuarios que lo soliciten y se les apruebe según lo descrito en el procedimiento PIS.VM-01 "Prestación de Servicios Centro de Promoción Sede Social Villa Marina".</p> <p>Este servicio se rige por la Ley 1209 de 2008, por medio de la cual se establecen normas de seguridad en piscinas.</p> <p>Por otra parte el uso de las piscinas se limita al horario de 9:00 a.m. a 5:00 p.m.</p> <p>Del Uso de la Piscina</p> <p>El Centro de Promoción Social "Villa Marina", ha establecido que para la prestación del servicio antes de ingresar a las piscinas los usuarios deben ducharse, el uso de las piscinas debe hacerse con traje de baño de lycra, sin ropa interior debajo, en lo posible se requiere el uso de gorro.</p> <p>Las personas que usen bronceador, deben ducharse antes de ingresar a las piscinas, cuando se presenten tormentas eléctricas, se prohíbe el uso de las piscinas.</p> <p>Recomendaciones Generales</p> <p>No se permite el consumo de ningún tipo de bebidas dentro de las piscinas, no se permite el consumo de productos alimenticios dentro de las piscinas, las personas que consumiendo productos alimenticios deseen ingresar a las piscinas, deben lavarse debidamente las manos y la boca, para evitar que la grasa sea absorbida por las piscinas, las Personas que se encuentren en alto grado de embriaguez no pueden ingresar a las piscinas, los menores de edad que no sepan nadar, deben ingresar a la piscina de adultos con un mayor responsable.</p> <p>Cuando se programen actividades recreativas en las piscinas, las personas que en ese momento estén haciendo uso de ella, deben colaborar desocupándola, para poder iniciar dichas actividades.</p>		Funcionario a Cargo
5	SERVICIO DE ESCENARIOS DEPORTIVOS		
5.1	<p>El Centro de Promoción Social "Villa Marina", ha establecido que para la prestación del servicio de escenarios deportivos debe hacerse única y exclusivamente con ropa deportiva, (camiseta, pantaloneta o vestido de baño), los implementos deportivos se reclamarán en la bodega, previa la presentación de un documento de identificación (carné estudiantil, carné de identificación como empleado o trabajador de la Universidad o documento de identidad), no se permitirá que participen en los juegos personas en estado de embriaguez, los jugadores no pueden colgarse de los implementos deportivos de igual manera los implementos deportivos deben devolverse en las mismas</p>	15 minutos	Funcionario a Cargo

	Servicios de Promoción Social Villa Marina	Código	IIS.VM-01 v.02
		Página	7 de 8

	<p>condiciones en que fueron prestados, en caso de ocasionar daños a los implementos deportivos, responderá, quien haya solicitado el préstamo de los mismos, cancelando el valor de restitución. Par el préstamo de los implementos deportivos se debe diligenciar el FIS.VM-04 "Control Préstamo de Implementos Sede Social Villa Marina".</p> <p>Cuando la Sede Social o la Universidad de Pamplona organicen torneos o campeonatos, el uso de las canchas se restringe al horario que establezca la Administración de la Sede, el uso de las canchas puede hacerse, de igual manera, en las horas del día o de la noche, sin ningún tipo de restricción horaria. Se restringe el uso de los escenarios deportivos en cuanto a tiempo de utilización, a una hora y media por cada dos equipos. Se hará caso omiso a la restricción, anterior, cuando no haya equipos en espera de jugar.</p>		
6	SERVICIO DE DEPORTES DE AVENTURA		
6.1	<p>El Centro de Promoción Social "Villa Marina", ha establecido que para la prestación del servicio de Deportes de Aventura solo se necesita que el cliente tenga un espíritu aventurero para poder asumir la adrenalina que estos deportes tienen, cada uno de ellos está bajo la supervisión del Instructor de Alturas a cargo y se le ofrecen servicios como:</p> <p>ESCALADA: El objetivo de este deporte es escalar las paredes de roca que se encuentran en el sendero o en su defecto el muro artificial que se encuentra en la sede social y utilizar la fuerza de los pies y manos para desplazarse sobre ella, este deporte está acompañado siempre por un instructor y su respectivo equipo de</p> <p>RAPEL: Consiste en un descenso que se hace utilizando un arnés y una cuerda, que se ajustan a la cintura y piernas; el descenso se hace en rocas de aproximadamente 20 metros de altura o en el muro artificial, este deporte está acompañado siempre por un instructor y su respectivo equipo de seguridad</p> <p>TORRENTISMO. Básicamente consiste en descender por una cascada atravesando diferentes obstáculos naturales, se practica para tener una experiencia llena de adrenalina, este deporte está acompañado siempre por un instructor y su respectivo equipo de seguridad.</p>	60 minutos	Funcionario a Cargo
7	SERVICIO DE KIOSCOS		
7.1	<p>El Centro de Promoción Social "Villa Marina", ha establecido que para la prestación del servicio de kioscos el usuario de cada uno de los kioscos cancela, previo a su uso, la tarifa de alquiler que se establezca, por otra parte se le informa al cliente que en el mismo estado que se entregan cada uno de los kioscos deben ser devueltos a las personas encargadas de inspeccionar el lugar, en caso de ocasionar daños a los implementos de los kioscos, responde, quien haya solicitado el préstamo de los mismos, cancelando el valor de restitución.</p>	60 minutos	Funcionario a Cargo
8	MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES DEL CENTRO DE PROMOCIÓN SOCIAL VILLA MARINA		
8.1	<p>Para mantener las instalaciones en un adecuado estado y de esta forma poder brindar un buen servicio a los clientes, el(a) Auxiliar de Servicios Generales se encarga de realizar diariamente actividades de mantenimiento, llevar a cabo arreglos locativos cuando sea necesario y solicitar los implementos requeridos para el embellecimiento de la sede. Todas estas</p>	60 minutos	Auxiliar de Servicios Generales

	Servicios de Promoción Social Villa Marina	Código	IIS.VM-01 v.02
		Página	8 de 8

	actividades son coordinadas y avaladas por el(a) Director(a) del Centro de Promoción Social Villa Marina.		
--	---	--	--

5. Documentos de Referencia

- NTC ISO 9000:2015 Sistema Integrado de Gestión. Fundamentos y Vocabulario.
- NTC ISO 9001:2015 Sistema Integrado de Gestión. Requisitos
- NTC GP 1000:2009 Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.
- Ley 962 de 2005 “Antitrámites”
- MECI: 2014 Modelo Estándar de Control Interno
- Ley 594 de 2000 Archivo General de la Nación.
- Ley 1209 de 2008. Por medio de la cual se establecen normas de seguridad en piscinas.
- Ley 962 Antitrámites
- PIS.VM-01 “Prestación de Servicios Centro de Promoción Sede Social Villamarina”.

6. Historia de Modificaciones

Versión	Naturaleza del Cambio	Fecha de Aprobación	Fecha de Validación
00	Ver FAC-08 “Acta de Reunión” N° IS.VM000015 del 27 de julio de 2010.	27 de julio de 2010	30 de julio de 2010
01	Actualización del documento según lo descrito en el FAC-08 Acta de Reunión N°005 del 12 de junio de 2018	12 de Junio de 2018	27 de Junio de 2018

7. Anexos

“No Aplica”