

	Prestación de Servicios Centro de Promoción Sede Social Villa Marina	Código	PIS.VM-01 v.04
		Página	1 de 4

1. Objetivo y Alcance

Determinar las actividades requeridas para la prestación de los servicios ofrecidos por la Sede Social Villa Marina de la Universidad de Pamplona.

Este procedimiento comprende desde la planeación de la prestación del servicio hasta la medición de la satisfacción de los mismos en la prestación del servicio.

2. Responsable

El responsable de garantizar la adecuada aplicación y ejecución del presente procedimiento es el líder del Proceso de la Sede Social Villa Marina.

3. Definiciones

3.1 Pasadía

Es la entrada a la Sede Social con el derecho de disfrutar la entrada a la piscina caminata ecológica, escenarios deportivos, zumba terapia y aeróbicos.

3.2 Hospedaje

Servicios de Camping, Cabañas y habitaciones, según lo que desee los clientes.

3.3 Torrentismo

Servicio donde se puede disfrutar de un descenso en Rapel que se practica por medio de la caída de torrentes de agua en cascadas para que amantes a la adrenalina y al disfrute de la naturaleza puedan experimentar.

3.4 Muro de Escalar

Es una actividad que consiste en realizar ascensos sobre una pared, valiéndose de la fuerza física y mental propia, sujetos a un arnés de seguridad y con un instructor capacitado.

3.5 Kioscos: Servicio para la realización de alimentos por parte de los clientes a cualquier hora del día.

Las demás definiciones que aplican para el presente documento se encuentran contempladas en la norma **NTC ISO 9000 Sistema de Gestión de la Calidad Fundamentos y Vocabulario**

Elaboró		Aprobó		Validó	
Firma Ruby Jaimes Ramírez		Firma Oscar Orlando Ortiz		Firma Jhon Arvery Arenas	
Fecha	17 de abril de 2020	Fecha	17 de abril de 2020	Fecha	04 de junio de 2020

INFORMACIÓN DOCUMENTADA NO CONTROLADA

	Prestación de Servicios Centro de Promoción Sede Social Villa marina	Código	PIS.VM-01 v.04
		Página	2 de 4

4. Contenido

N° DE ACTIVIDAD	ACTIVIDADES	TIEMPO	RESPONSABLE
1	PLANEACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO		
1.1	La planificación del servicio inmersa en el FAC-23 “Planificación, Control y Seguimiento de las Actividades” , según lo establecido en el PIS.VM-02 “Planificación del Servicio” .	15 minutos	Director (a) centro de promoción villa marina
2	SOLICITUD PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO		
2.1	Solicitud por escrito: El cliente potencial diligencia el FIS.VM-10 “Prestación del Servicio Sede Social Villa Marina” que se le entrega en la Oficina Administrativa del Centro de Promoción Social “Villa marina”; el(a) Director(a) firma en la copia del Documento el recibido incluyendo la fecha y la hora.	10 minutos	Interesado
2.2	Solicitud Verbal (personal o vía telefónica): Escucha la solicitud verbal y la registra en el FIS.VM-10 “Prestación del Servicio Sede Social Villa Marina” .	10 minutos	Funcionario responsable, auxiliar administrativo
2.3	Solicitud Vía e-mail: Observa la solicitud que llega a villamarina@unipamplona.edu.co y/o reservas@unipamplona.edu.co y diligencia el FIS.VM-10 “Prestación del Servicio Sede Social Villa Marina” . Es posible que el cliente haya descargado el formato y lo envíe Diligenciado como archivo adjunto al correo. El control de las visitas que se realizan a la Sede Social Villa Marina se registra en el FIS.VM-06” Control de Ingreso Afiliados Sede Social Villa Marina” ; FIS.VM -07 “Control Ingreso Actividades Académicas e Institucionales de la Sede Social Villa Marina” y FIS.VM -08 “Control de Ingreso de Invitados o particulares” .	24 horas	Interesado
3	RESPUESTA A LA SOLICITUD DEL SERVICIO		
3.1	El(a) Director(a) del Centro de Promoción Social Villa marina, verifica la disponibilidad de recursos para la prestación del servicio solicitado (torrentismo, muro de escalar, kiosco, entre otros); consecuentemente comunica al cliente si la solicitud es aceptada y si parte o la totalidad de los servicios que se solicitaron son los que se compromete a prestar; si la solicitud es rechazada el(a) Director(a) de este Centro se encarga de comunicar y justificar al cliente la respuesta negativa a la Solicitud. Esta respuesta se hace vía telefónica, vía e-mail o Personalmente al cliente solicitante. Se le informa verbalmente a los Recreacionistas en todos los casos, al encargado del restaurante en los casos en que se apruebe este servicio, a los vigilantes de la magnitud de personas a ingresar de acuerdo a los servicios aprobados y a los Demás funcionarios, enfermera, auxiliares de apoyo y salvavidas.	15 minutos	Funcionario responsable, auxiliar administrativo
4	PRESTACIÓN DEL SERVICIO		
4.1	NOTA: para la ejecución de la presente actividad se debe tener en cuenta el IIS.VM-02 “Manejo de Ingresos Sede Social Villa Marina” . Si la solicitud es aceptada, antes de prestar el servicio, el Cliente debe haber cancelado las tarifas establecidas por el Centro de	15 minutos	Funcionario a cargo



**Prestación de Servicios Centro de Promoción
Sede Social Villa marina**

Código

PIS.VM-01 v.04

Página

3 de 4

	<p>Promoción Social "Villa Marina". Para el manejo de los ingresos por concepto de consignación del cliente o de pagos en efectivo por motivos de fuerza mayor se debe hacer de acuerdo al formato de manejo de ingresos Sede Social Villa Marina El cliente que tome el servicio debe seguir las siguientes recomendaciones:</p> <ul style="list-style-type: none">A. No ingerir bebidas alcohólicas ni alucinógenos al interior de la Sede.B. No realizar actividades peligrosas por su propia cuentaC. Seguir todas las recomendaciones que le sean impartidas en la charla de bienvenida y durante los recorridos o uso de los servicios.D. Hacer buen uso de las instalaciones, mantener el lugar limpio y no realizar actividades que atenten contra la moral y el respeto.E. Utilizar zapato cerrado para la caminata a las cascadas.F. Utilizar ropa licrada y gorro de baño para todas aquellas personas de cabello largo. <p>Los clientes deben tener en cuenta que para practicar algunos deportes debe ser con unas recomendaciones y con la ropa y el calzado adecuado adicional a esto se debe diligenciar el FIS.VM-12 "Consentimiento Informado Sede Social Villa Marina."</p> <p>De igual forma para ingresar a la piscina se debe diligenciar el formato FIS.VM-13 "Control de Bañistas de la Piscina".</p>		
4.2	<p>Al ingresar a las instalaciones de la granja experimental "Villa Marina" para la caminata ecológica se reúne un grupo determinado de personas, con las cuales se desarrolla la prestación del servicio, mediante lo descrito en el instructivo de servicios de Promoción Social Villa Marina.</p>	15 minutos	Funcionario a cargo
4.3	<p>Los visitantes que se retiren momentáneamente de la Sede Social deben firmar el FIS.VM-05 "Control Salidas Temporales de los Visitantes de la Sede Social Villa marina" para evitar que la Universidad se vea comprometida en algún tipo de accidente.</p>	3 minutos	Cliente
4.4	<p>Los Docentes, Administrativos, OPS de la Universidad de Pamplona, además de los afiliados honoríficos no cancelan por los servicios prestados, se deben registrar en la entrada y llenar el FIS.VM-06 "Control Ingreso a la Sede Social Personal Administrativo, Docentes, Invitados y Honoríficos" Villa Marina" además de su núcleo familiar una vez se encuentren registrados en la base de datos de la sede social Villa Marina como afiliados Honoríficos, Permanentes, transitorios.</p> <p>Cuando son actividades institucionales y académicas se debe registrar al personal en el FIS.VM-07 "Control de Ingreso Actividades Académicas e Institucionales de la Sede Social Villa Marina".</p> <p>Cuando son actividades de usuarios particulares se debe registrar al personal en el "FIS.VM-08 Control de Ingreso de Invitados o Particulares".</p>	3 minutos	Cliente
4.5	<p>Para el préstamo de implementos para el servicio de hospedaje como colchoneta, carpa, sleeping, almohadas, cobijas, sábanas y toallas se realiza a través del FIS.VM-09 "Control Préstamo de Implementos para Camping Sede Social Villa Marina".</p>	10 minutos	Funcionario encargado
5	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		

	Prestación de Servicios Centro de Promoción Sede Social Villa marina	Código	PIS.VM-01 v.04
		Página	4 de 4

5.1	Al concluir la prestación del servicio, el funcionario responsable, con el fin de medir la calidad del servicio prestado, solicita a los visitantes diligenciar FDE.AT-02 “Encuesta de Percepción del Producto / Servicio de las Partes Interesadas” , información que es analizada en Reunión de Grupo de Mejoramiento para generar el indicador y las acciones de mejoramiento a que haya lugar dejando constancia en el FAC-08 “Acta de Reunión” .	10 minutos	Funcionario a cargo
-----	---	------------	---------------------

5. Documentos de Referencia

- NTC ISO 9000 vigente Sistema Integrado de Gestión. Fundamentos y Vocabulario.
- NTC ISO 9001 vigente Sistema Integrado de Gestión. Requisitos.
- Ley 962 de 2005 “Antitrámites”
- Ley 594 de 2000 Archivo General de la Nación.
- PIS.VM-02 “PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO”.
- IIS.VM-01 “SERVICIOS DE PROMOCIÓN SOCIAL VILLA MARINA”.
- IIS.VM-02 “MANEJO DE INGRESOS SEDE SOCIAL VILLA MARINA”.

6. Historia de Modificaciones

Versión	Naturaleza del Cambio	Fecha de Aprobación	Fecha de Validación
00	Ver FAC-08 “Acta de Reunión” N.º IS.VM000015 del 27 de julio de 2010	27 de julio de 2010	30 de julio de 2010
01	Ver FAC-08 “Acta de Reunión” N.º IS.VM000006 del 12 de julio de 2016	12 de julio de 2016	22 de julio de 2016
02	Ver FAC- 08 “Acta de Reunión” N.º 005 del 12 de junio de 2018	12 de junio de 2018	27 de junio de 2018
03	Modificación realizada mediante FAC-08 “Acta de Reunión” N° 05 de 17 de abril de 2020	17 de abril de 2020	04 de junio de 2020

7. Anexos

“No aplica”