



**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

Avenida Roosevelt No. 24-80 PBX: – 5146848

Apartado Aéreo 2705 Cali - Colombia

museociencias@inciva.gov.co

inciva@gmail.com

www.inciva.gov.co



**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 Lehmann Valencia.

SE OFRECEN LOS SIGUIENTES SERVICIOS

- Visitas guiadas
- Servicio gratuito de consulta bibliotecaria
- Asesoría científica
- Talleres lúdicos alrededor de las ciencias naturales
- Conferencias educativas
- Vacaciones recreativas

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

Costo actual del servicio:

Boletería niños o estudiantes: \$ 3.500.00
Boletería adultos: \$ 6.000.00
Boletería adultos mayores: \$3.000.00

Persona de contacto:

Jonathan Velasquez
Coordinador Administrativo (E)

Correo electrónico: museociencias@inciva.gov.co,

PBX: 5146848 extensión 101 o 110

Horarios:

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

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

Avenida Roosevelt No. 24-80 PBX: – 5146848

Apartado Aéreo 2705 Cali - Colombia

museociencias@inciva.gov.co

inciva@gmail.com

www.inciva.gov.co



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



¿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 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.

Personas en condición de discapacidad

Visitantes con discapacidad física

Los visitantes con discapacidad física que lleguen en automóvil debe solicitar acceso por la puerta del sótano con el fin de que puedan hacer uso del ascensor. Se recomienda que las personas con discapacidad física visiten el museo en compañía de una persona que le asista para poder desplazarse.

Discapacidad auditiva, sordas o hipo acusicas:

Las personas con discapacidad auditiva pueden disfrutar del Museo Departamental de Ciencias Naturales recurriendo a los textos de apoyo que complementan la exposición permanente.

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

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

Avenida Roosevelt No. 24-80 PBX: - 5146848

Apartado Aéreo 2705 Cali - Colombia

museociencias@inciva.gov.co

inciva@gmail.com

www.inciva.gov.co