 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA INSTRUCTIVO PROGRAMACIÓN Y EJECUCIÓN VISITAS GUIADAS AL CONGRESO DE LA REPÚBLICA	CODIGO: UC-It01
	SENADO DE LA REPÚBLICA	VERSIÓN: 01
		FECHA APROBACIÓN: 2016-06-22

INSTRUCTIVO

PROGRAMACIÓN Y EJECUCIÓN VISITAS GUIADAS AL CONGRESO DE LA REPÚBLICA

CODIGO: UC-It01

SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD SENADO DE LA REPÚBLICA

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: M. Vanegas, L. Suárez, D. Arévalo, C. Murillo	Nombre: Mónica P. Vanegas M. Ligia Suárez	Nombre: GRUPO EVALUADOR SGC
Cargo: Coordinadora UAC, Subcoordinadora UAC, Contratistas	Cargo: Coordinadora UAC, Subcoordinadora UAC	No. Acta y Fecha: 026 del 22 de junio de 2016



 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA INSTRUCTIVO PROGRAMACIÓN Y EJECUCIÓN VISITAS GUIADAS AL CONGRESO DE LA REPÚBLICA	CODIGO: UC-It01
	SENADO DE LA REPÚBLICA	VERSIÓN: 01 FECHA APROBACIÓN: 2016-06-22

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	3
4. SOLICITUD, PROGRAMACIÓN Y EJECUCIÓN DE LAS VISITAS GUIADAS AL CONGRESO DE LA REPÚBLICA.....	3
4.1. PRESENTACIÓN	3
4.2. ASPECTOS GENERALES	4
4.3. SOLICITUD	4
4.4. PROGRAMACIÓN	5
4.5. ASIGNACIÓN DE GUÍAS.....	5
4.6. SOLICITUD DE LLAVES	6
4.7. INFORMACIÓN IMPORTANTE.....	6
4.8. DESARROLLO DE LA VISITA GUIADA.....	7
4.9. APLICACIÓN DE ENCUESTA.....	11
4.10. REALIZAR ENTREGA DE CARTILLAS O MATERIAL DIDÁCTICO	12
4.11. CIERRE.....	12
4.12. ELABORACIÓN DE INFORMES	12
5. FORMATOS.....	12
6. DOCUMENTOS RELACIONADOS	12
7. CONTROL DE CAMBIOS.....	12

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA</p>	<p>PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA INSTRUCTIVO PROGRAMACIÓN Y EJECUCIÓN VISITAS GUIADAS AL CONGRESO DE LA REPÚBLICA</p>	<p>CODIGO: UC-It01</p>
	<p>SENADO DE LA REPÚBLICA</p>	<p>FECHA APROBACIÓN: 2016-06-22</p>

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos internos para la realización de las Visitas Guiadas al Congreso de República por parte de colegios, universidades y grupos organizados de ciudadanos nacionales y extranjeros, facilitando la relación entre el público solicitante y la Unidad de Atención Ciudadana del Congreso de la República.

2. ALCANCE

Este instructivo incluye todas aquellas actividades y trámites necesarios para que colegios, universidades y grupos organizados de ciudadanos nacionales y extranjeros, soliciten, programen y realicen una Visita Guiada al Congreso de la República, terminado con el Informe mensual de “Visitas Guiadas al Congreso” que hace parte del informe de actividades de la Unidad de Atención Ciudadana.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Monumento Nacional¹: obra o edificio que por su importancia histórica o artística toma bajo su protección el Estado.

Capitolio Nacional: ubicado en el costado sur de la Plaza de Bolívar es la sede de la Rama Legislativa del Poder Público en Colombia. Por ser monumento nacional cuenta con un atractivo arquitectónico e histórico de interés para sus visitantes.

Congreso de la República de Colombia: Cuerpo Colegiado bicameral conformado por el Senado de la República y la Cámara de Representantes. El Congreso tiene su sede en el Capitolio Nacional en la ciudad de Bogotá, D.C.

Visita Guiada al Congreso: programa institucional donde, previa inscripción, se realiza un recorrido físico por las instalaciones del Capitolio Nacional para dar a conocer su arquitectura, su historia y el trámite legislativo que se lleva a cabo en el Congreso de la República.

Visitante: ciudadano nacional o extranjero que visita el Capitolio Nacional.

Seguridad: conjunto de medidas implementadas por la Policía Congreso para el ingreso y permanencia de los visitantes en las instalaciones del Congreso de la República.


Recorrido: desplazamiento de los visitantes por las instalaciones del Capitolio Nacional a través de una Visita Guiada.

4. SOLICITUD, PROGRAMACIÓN Y EJECUCIÓN DE LAS VISITAS GUIADAS AL CONGRESO DE LA REPÚBLICA

4.1. PRESENTACIÓN

En el marco del Programa Jornadas de Puertas Abiertas se desarrollan las Visitas Guiadas al Congreso que se instituyeron desde el año 2004 e institucionalmente con la Ley 1147 de 2007, con el objeto de ser un enlace de comunicación entre el Congreso y la sociedad, para promover

¹ REAL ACADEMIA ESPAÑOLA Diccionario de la Lengua Española: www.dle.rae.es
(Consultado el 13 de junio de 2016)

	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA INSTRUCTIVO PROGRAMACIÓN Y EJECUCIÓN VISITAS GUIADAS AL CONGRESO DE LA REPÚBLICA	CODIGO: UC-It01
	SENADO DE LA REPÚBLICA	FECHA APROBACIÓN: 2016-06-22

la participación pública y la incidencia de la ciudadanía en la actividad legislativa. Están dirigidas a colegios, universidades y grupos organizados de ciudadanos nacionales y extranjeros.

Durante el recorrido, de manera pedagógica, se comparte historia, valores arquitectónicos y artísticos de la edificación que alberga la Rama Legislativa del Poder Público. Se expone, además, acerca del funcionamiento del Congreso y trámite legislativo, finalizando, con un modelo de sesión Plenaria en el cual los visitantes actúan como congresistas, ésta actividad está sujeta a la disponibilidad de los salones.

4.2. ASPECTOS GENERALES

Horario

Las Visitas se realizan los días viernes y excepcionalmente los días lunes y jueves, de 9.30 a.m. a 12:00 m.

Duración:

El recorrido de la Visita Guiada tiene una duración aproximada de 2 horas y 30 minutos.

Número de visitantes por grupo:

El número máximo de visitantes por grupo es de 35 personas y el mínimo 1 persona, la institución o el grupo organizado debe designar uno o dos responsables por grupo.

4.3. SOLICITUD

Las instituciones o grupos organizados interesados deben realizar una solicitud, indicando datos como: nombre de la institución o grupo organizado, procedencia, cantidad de asistentes, persona responsable y datos de contacto (teléfono fijo o celular, correo electrónico). Sugerir dos fechas tentativas para programar la Visita, teniendo en cuenta el horario definido.

Los canales de comunicación a través de los cuales se puede realizar la solicitud de Visitas Guiadas al Congreso de la República son:

Atención personalizada:


Calle 11 No.5-60 Tercer Nivel. Centro Cultural Gabriel García Márquez. Bogotá, D.C.

Atención telefónica:

Línea Nacional Gratuita: 01800012 25 12
Bogotá, D.C. 3822303-06-07

Correo electrónico:

visitasguiadascongreso@senado.gov.co

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA</p>	<p>PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA INSTRUCTIVO PROGRAMACIÓN Y EJECUCIÓN VISITAS GUIADAS AL CONGRESO DE LA REPÚBLICA</p>	<p>CODIGO: UC-It01</p>
	<p>SENADO DE LA REPÚBLICA</p>	<p>FECHA APROBACIÓN: 2016-06-22</p>

4.4. PROGRAMACIÓN

Al recibir la solicitud, la Unidad de Atención Ciudadana del Congreso debe verificar la disponibilidad de la fecha solicitada en el Uc-Fr05 Agenda de Registro de Visitas Guiadas al Congreso.

Si no existe disponibilidad en la fecha solicitada, se debe informar al solicitante.

Si hay disponibilidad en la fecha solicitada, la Unidad de Atención Ciudadana del Congreso enviará un primer correo electrónico al solicitante adjuntando la “Guía Visitas Guiadas al Congreso de la República” y el UC-Fr06. Formato de inscripción “Visitas Guiadas al Congreso”. En ese momento se ingresa al formato UC-Fr05 Agenda de Registro de “Visitas Guiadas al Congreso” la información del colegio, universidad o grupo organizado, se reserva la fecha de la visita pero esta no quedará confirmada hasta recibir el formato de inscripción completamente diligenciado por parte del solicitante.

Cuando se haya recibido el formato UC-Fr06. Formato de inscripción “Visitas Guiadas al Congreso” diligenciado, la Unidad de Atención Ciudadana enviará un correo electrónico con la confirmación formal de la Visita.

Una semana antes de la visita, la Unidad de Atención Ciudadana del Congreso realiza un recordatorio telefónico al solicitante.

Un día antes de la “Visita Guiada”, la Unidad de Atención Ciudadana del Congreso notifica, a través de oficio, al Secretario General del Senado de la República, Secretario General Cámara de Representantes y Jefe Grupo Protección Congreso de la República, el listado de colegios, universidades y/o grupos que visitarán el Congreso.


Nota: En el caso de las visitas guiadas extraordinarias, solicitadas por los Congresistas, el funcionario de la UTL del Congresista es quien tramita el ingreso de los visitantes ante la Secretaría General de la respectiva Corporación (Senado o Cámara de Representantes).

4.5. ASIGNACIÓN DE GUÍAS

Teniendo en cuenta el número y el perfil de los visitantes programados, dos días antes de las Visitas Guiadas, la UAC notifica la programación a terceros que apoyan la labor (Fundaciones, ONG) vía correo electrónico informando: Nombre de la institución o grupo organizado, responsable del grupo, número de visitantes y fecha de visitas, para que verifiquen la disponibilidad de guías y los asignen. De igual forma para la disponibilidad de refrigerios y cartillas a entregar.

Nota 1: En caso de no existir disponibilidad de guías para la fecha pactada la responsable de la atención a los visitantes es la UAC.

Nota 2: Se debe asignar un Guía para cada grupo, quién será el responsable de realizar el recorrido por el Capitolio.

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA</p>	<p>PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA INSTRUCTIVO PROGRAMACIÓN Y EJECUCIÓN VISITAS GUIADAS AL CONGRESO DE LA REPÚBLICA</p>	<p>CODIGO: UC-It01</p>
		<p>VERSIÓN: 01</p>
	<p>SENADO DE LA REPÚBLICA</p>	<p>FECHA APROBACIÓN: 2016-06-22</p>

Nota 3: Si entre los visitantes programados se encuentran personas con discapacidad sensorial (autismo, síndrome de down, parálisis cerebral y física) deben venir acompañados de un cuidador o adulto responsable y en caso de las personas sordas deben venir acompañados de un intérprete de lenguaje de señas, las personas ciegas deben venir acompañadas de un guía que puede ser una persona o un canino que no sea de raza peligrosa o que venga con bozal.


4.6. SOLICITUD DE LLAVES

El día de la Visita Guiada, previo al inicio del recorrido, se deben solicitar al funcionario encargado las llaves del Salón Elíptico, Salón de la Constitución, Salón Boyacá y Recinto del Senado. De igual forma, se debe hacer entrega de las mismas una vez finalice el recorrido.

Nota: En el caso de las visitas guiadas extraordinarias, solicitadas por los Congresistas, el funcionario de la UTL del Congresista es quien solicita las llaves al funcionario encargado.

4.7. INFORMACIÓN IMPORTANTE

- El punto de encuentro para dar inicio a la Visita Guiada es la entrada principal del Capitolio Nacional ubicado en el costado sur de la Plaza de Bolívar, calle 10 No 7-51.
- Se solicita puntualidad, en el caso en que el arribo de la delegación tenga retraso, su recorrido se verá afectado descontando el tiempo según sea necesario.
- La Policía Congreso, tendrá el listado de asistentes enviado por el solicitante y sólo permitirá el ingreso de las personas que allí figuren.
- Se solicita presentación personal adecuada y para el caso de los colegios que tengan el uniforme deberán portarlo.
- Durante el recorrido mantener en modo silencio el celular, no masticar chicle y no consumir alimentos en sitios no autorizados.
- Los grupos de colegios y/o universidades deberán realizar el recorrido en compañía de los adultos o profesores responsables, quienes deberán mantener el orden, disciplina y cohesión del grupo al interior de los espacios del Capitolio y en todo momento seguir las instrucciones del guía, así como de los policiales que los acompañan. Igualmente, las parejas de novios o esposos por favor abstenerse de manifestaciones físicas durante el recorrido.
- Los muebles, esculturas y pinturas requieren de su cuidado a fin de resguardar el importante patrimonio que contiene el Capitolio como referencia histórica para futuras generaciones.
- Se autorizan las fotografías dentro de los salones.
- Las Vistas Guiadas al Congreso son gratuitas.

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA</p>	<p>PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA INSTRUCTIVO PROGRAMACIÓN Y EJECUCIÓN VISITAS GUIADAS AL CONGRESO DE LA REPÚBLICA</p>	<p>CODIGO: UC-It01</p>
		<p>VERSIÓN: 01</p>
	<p>SENADO DE LA REPÚBLICA</p>	<p>FECHA APROBACIÓN: 2016-06-22</p>

- En caso de presentación personal inadecuada, mal comportamiento o desinterés en la Visita que afecte el desarrollo del recorrido, la Policía Congreso procederá al retiro del personal de las instalaciones.
- Cuando se transite por los pasillos del Capitolio Nacional, se debe guardar completo silencio para no interferir las labores de los congresistas y funcionarios de las dependencias allí ubicadas.

4.8. DESARROLLO DE LA VISITA GUIADA

Recibir grupos visitantes

En la fecha y hora pactada debe encontrarse con los guías que apoyan la labor en la entrada principal de las instalaciones del Capitolio Nacional, para proceder a definir los guías que acompañarán a cada grupo de visitantes. Definido lo anterior, deberá encontrarse con los responsables de cada grupo de visitantes en el costado sur de la Plaza de Bolívar, escalinatas del Capitolio Nacional para formalizar el ingreso con el Grupo de Protección Congreso de la República y direccionar los grupos al patio Tomas Cipriano de Mosquera.

Realizar reunión inicial con los visitantes


Una vez ingresan por el anillo de seguridad exterior y todos los visitantes están ubicados en el Patio Tomás Cipriano de Mosquera, el guía debe proceder con la explicación de los siguientes contenidos:

1. Bienvenida al Congreso de la Republica.
2. Presentación de la UAC.
3. Presentación del guía asignado a cada grupo.
4. Verificación de asistencia de los grupos registrados en la solicitud inicial.
5. Presentación de recomendaciones de seguridad, restricciones para la permanencia dentro de las instalaciones del Congreso, directrices de comportamiento e indicación del momento en que se pueden tomar fotografías dentro de las instalaciones del Congreso.

Realizar recorrido por las instalaciones del Capitolio Nacional

Cada guía debe desplazarse en conjunto con el grupo asignado por las instalaciones del Capitolio Nacional de acuerdo con la ruta prevista para presentar la historia de cada uno de los sitios y su arquitectura, a medida que visitan las instalaciones debe informarse sobre los espacios en que es permitido tomar fotografías, debe prestar especial atención a que el grupo no se disperse y apoyarse en el líder del mismo y en el policial cuando se cuente con su compañía.

Sitios que hacen parte de la Visita Guiada.

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA INSTRUCTIVO PROGRAMACIÓN Y EJECUCIÓN VISITAS GUIADAS AL CONGRESO DE LA REPÚBLICA	CODIGO: UC-It01
	SENADO DE LA REPÚBLICA	FECHA APROBACIÓN: 2016-06-22

• **Patio Tomás Cipriano de Mosquera**

Al ingresar al Capitolio Nacional se inicia el recorrido por el Patio Tomás Cipriano de Mosquera. Este patio lleva ese nombre en honor al ex presidente Tomás Cipriano de Mosquera, pues fue él quien promovió la expedición la Ley 3ª del 17 de marzo de 1846, que ordenó la construcción de esta edificación.




• **Salón Elíptico**

Es el Salón donde se reúne la Plenaria de la Cámara de Representantes y el Congreso en pleno, es decir el Senado de la República y la Cámara de Representantes. De este Salón se expone su arquitectura, estilos y el significado de cada uno de los murales.



• **Salón de la Constitución**

Allí se rinde homenaje al centenario de la Constitución de 1886. También llamado Salón de Protocolo. En su bóveda se encuentra un mural del pintor Ramón Vásquez Arroyave realizada en

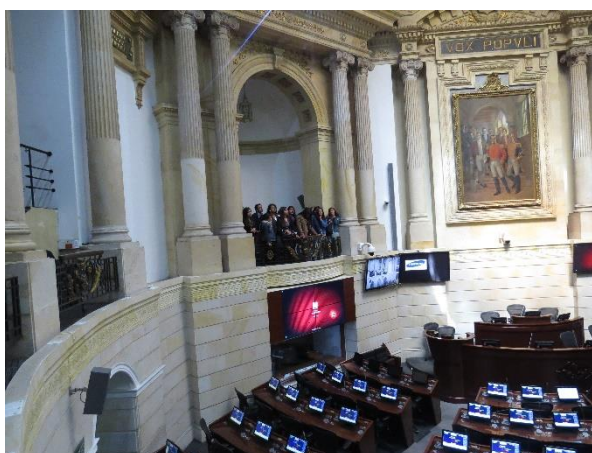
 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA INSTRUCTIVO PROGRAMACIÓN Y EJECUCIÓN VISITAS GUIADAS AL CONGRESO DE LA REPÚBLICA	CODIGO: UC-It01
	SENADO DE LA REPÚBLICA	VERSIÓN: 01 FECHA APROBACIÓN: 2016-06-22

1986 donde plasma los personajes que participaron en la expedición de cada una de las constituciones y reformas constitucionales colombianas.




• **Recinto del Senado**

En este recinto se reúne La Plenaria del Senado. Salón diseñado por el arquitecto Gastón Lelarge. El vitral de la cúpula interior es reciente, elaborado por Enrique Grau en el año de 1977, denominado “Vitrail de la Paz”. En la pared central del Salón se observa un óleo que representa a los “Padres de la Patria”.



• **Patio Rafael Núñez**

Debe su nombre a la escultura que se observa y que corresponde al ex presidente Rafael Núñez. Este sector es la penúltima etapa de construcción, es obra del arquitecto Mariano Sanz de Santamaría en el año de 1908. Desde este Patio se enseña el entorno sur del Capitolio: Casa de

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA INSTRUCTIVO PROGRAMACIÓN Y EJECUCIÓN VISITAS GUIADAS AL CONGRESO DE LA REPÚBLICA	CODIGO: UC-It01
	SENADO DE LA REPÚBLICA	FECHA APROBACIÓN: 2016-06-22

Nariño, Observatorio Astronómico de Santafé de Bogotá, Museo Iglesia Santa Clara, Palacio Echeverri y Edificio Nuevo del Congreso.




• **Salón Boyacá**

Allí se reúnen las comisiones conjuntas de Senado y Cámara y se realizan audiencias públicas y foros. El nombre actual de este Salón se da en homenaje a la Batalla de Boyacá que tuvo lugar el 7 de agosto de 1819. Es obra del arquitecto Gastón Lelarge, realizada entre 1909 y 1915.



Nota: Una vez el grupo se encuentra en el patio de las esculturas debe proceder a realizar la entrega de los refrigerios (si los hay).

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA INSTRUCTIVO PROGRAMACIÓN Y EJECUCIÓN VISITAS GUIADAS AL CONGRESO DE LA REPÚBLICA	CODIGO: UC-It01
	SENADO DE LA REPÚBLICA	FECHA APROBACIÓN: 2016-06-22

Realizar ejercicio de sesión plenaria

De acuerdo con lo planificado debe direccionar a los visitantes al salón asignado para el ejercicio práctico de plenaria y una vez reunidos allí proceder a darles una corta explicación sobre el trámite legislativo y a que los visitantes escojan representantes de cada grupo, quienes deben expresar a la plenaria por qué deben ser elegidos como miembros de la Mesa Directiva, una vez oído cada uno de los postulados debe dar paso a la elección mediante votación (mano levantada).

La mayor votación elige al Presidente, la siguiente al primer Vicepresidente y así sucesivamente hasta ocupar los seis cargos de la Mesa Directiva que son Presidente, Primer Vicepresidente, Segundo Vicepresidente, Secretario General, Subsecretario General y Jefe de Relatoría, estos tres últimos cargos corresponden a funcionarios de la Corporación no a congresistas.

A continuación, debe realizar la presentación y explicación del trámite legislativo y de cada uno de los proyectos de ley que se ponen a consideración para debatirse en la sesión plenaria.


Una vez conocidos los proyectos de ley deben construir y dar lectura al orden del día y por votación (mano levantada) determinar el proyecto que será sometido a debate, seguidamente debe dar inicio al debate liderado por el Presidente de la Mesa Directiva y una vez finalizado el debate proceder con la votación para determinar si se pasa a sanción presidencial o es archivado el proyecto de ley.

Nota: esta actividad solo se realiza con los estudiantes de colegios y universidades, siempre y cuando haya salón disponible.



4.9. APLICACIÓN DE ENCUESTA

Al finalizar la Visita Guiada, el guía entrega tres formatos de encuesta UC-Fr02 Encuesta de Satisfacción, los cuales deben ser diligenciados por el responsable del grupo y por dos integrantes del mismo, con la finalidad de conocer su nivel de satisfacción y oportunidades de mejoramiento.

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA</p>	<p>PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA INSTRUCTIVO PROGRAMACIÓN Y EJECUCIÓN VISITAS GUIADAS AL CONGRESO DE LA REPÚBLICA</p>	<p>CODIGO: UC-It01</p>
		<p>VERSIÓN: 01</p>
	<p>SENADO DE LA REPÚBLICA</p>	<p>FECHA APROBACIÓN: 2016-06-22</p>

4.10. REALIZAR ENTREGA DE CARTILLAS O MATERIAL DIDÁCTICO

Una vez recolectadas las encuestas de satisfacción debe realizar la entrega de cartillas o material didáctico, según la disponibilidad.

A continuación, debe dirigir el grupo de visitantes por el túnel de acceso al Edificio Nuevo del Congreso para la finalización de la Visita Guiada, según disponibilidad.

4.11. CIERRE

El Guía asignado al grupo es el responsable de realizar el cierre de la Visita Guiada y acompañar al grupo hasta que todos los visitantes se retiren de las instalaciones del Congreso.

4.12. ELABORACIÓN DE INFORMES

Elaborar mensualmente un informe de Visitas Guiadas en el que se analicen las estadísticas de afluencia y encuestas sobre aspectos relacionados con el servicio de guías.

5. FORMATOS

UC-Fr02 Formato Encuesta de Satisfacción

UC-Fr05 Formato Agenda de registro de visitas guiadas al Congreso

UC-Fr06 Formato de inscripción visitas guiadas al Congreso

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

UC-Pr03 Procedimiento programación y ejecución de visitas guiadas al Congreso.

7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción	Fecha
01	Emisión del documento para divulgación e implementación	2016-06-22