

Manual de Procedimientos

Dirección General del Delfinario

agosto 2015

Manual de Procedimientos

Dirección General del
Delfinario

Elaboró

Lic. Carlos Antonio Gonzalez Nemer /
Director General del Delfinario

Presentó

Lic. Oscar René Tellez Leyva /
Comisionado Ejecutivo de la CEDES

Validó

María Guadalupe Ruiz Durazo
Secretaria de la Contraloría General

"Validado de acuerdo a lo establecido en el artículo 26,
Apartado B fracción XI de la Ley Orgánica del Poder
Ejecutivo del Estado de Sonora, según oficio
S-1655-2015 de fecha 17/08/2015".

Contenido

I. Introducción

II. Objetivo del Manual

III. Red de Procesos

IV. Lista Maestra

V. Presentación de los procedimientos

Introducción

Con el objetivo de dar a conocer las actividades que se realizan en la Comisión de Ecología y Desarrollo Sustentable del Estado de Sonora (CEDES), el presente Manual de Procedimientos, es un documento cuyo contenido muestra de manera ordenada y secuencial las actividades que se desarrollan en cada uno de los procedimientos, atendiendo a la política de Transparencia propuesta por el Gobierno del Estado de Sonora.

Contempla la red de procesos de la unidad Administrativa, la lista maestra de los documentos, así como los procedimientos desarrollados, con el propósito de establecerse como un instrumento de consulta y apoyo en el quehacer de esta unidad administrativa en cuanto a trámites y servicios se refiere para mejorar la prestación de los mismos. Así mismo este documento estará sujeto a cambios en su contenido a fin de mantenerlo actualizado, toda vez que se presenten modificaciones en la ejecución de los procedimientos de la CEDES.

Objetivo del Manual

El presente Manual de Procedimientos tiene como objetivo servir de instrumento de apoyo en el funcionamiento y mejora institucional, al comprender en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones realizadas por la Comisión de Ecología y Desarrollo Sustentable del Estado de Sonora (CEDES), cuidando que estas atiendan la misión del Gobierno Estatal.

Contempla del Red de Procesos de la Unidad Administrativa, la Lista Maestra de Documentos, así como procedimientos desarrollados.

Cabe señalar que este documento se actualizara en la medida que se presenten modificaciones en su contenido, en la normatividad establecida, en la estructura orgánica de la Unidad, o en algún otro aspecto que influya en la operatividad del mismo.



RED DE PROCESOS

Comisión de Ecología y Desarrollo Sustentable del Estado de Sonora

Dirección General del Delfinario

Fecha de Elaboración	Hojas
11/12/2012	Hoja 1 de 2
Código de la Red	
67-DGD-RP/Rev.01	

Dir.	Facultad	No. Macro.	No.	Subproceso	Tipo	Responsable	Producto	Indicador	No.	Procedimiento	Productos	Indicadores	Cliente
3.19	B	04	02	Educación y cultura marina	Operativo	Director del Delfinario	Fomentar conciencia ecológica marina	Número de visitantes y pacientes	01	Atención a visitantes	Reportes de entradas de ingresos: -NE (Nado Encuentro) -NI (Nado Interactivo) -RE (Recorrido educativo)	-Número de entradas mensuales / Número de entradas proyectadas por mes	-Dirección General de la CEDES -Dirección de Administración y Finanzas -Dirección del Delfinario
3.19	B	04	02	Educación y cultura marina	Operativo	Director del Delfinario	Fomentar conciencia ecológica marina	Número de visitantes y pacientes	02	Taller de Educación Ambiental	-Reportes de asistencia a Talleres de Educación Ambiental.	-Número de talleres de Educación Ambiental impartidos / Número de talleres de Educación ambiental proyectados.	-Dirección General de la CEDES -Dirección de Administración y Finanzas -Dirección del Delfinario
3.19	B	04	01	Investigación Técnica y científica para Terapias Asistidas con Delfines	Operativo	Director del Delfinario	Terapias a personas con capacidades diferentes	Número de terapias asistidas con delfines	03	Atención a pacientes en la Terapia Asistida con Delfines.	-Registro de donación de especies	-Número de pacientes con capacidades diferentes de ingreso mensual / Número de pacientes con capacidades diferentes proyectadas al mes	-Dirección General -Dirección de Administración y Finanzas -Dirección del Delfinario
3.19	B	04	02	Educación y cultura marina	Operativo	Director del Delfinario	Fomentar conciencia ecológica marina	Número de visitantes y pacientes	04	Atención a grupos empresariales y escolares	Reporte de grupos y escuelas que asisten a las presentaciones	-Número de de grupos que asisten a las presentaciones / Número de programas de manejo proyectados	-Grupos empresariales y escolares

3.19	B	04	01	Investigación Técnica y científica para Terapias Asistidas con Delfines	Operativo	Director del Delfinario	Terapias a personas con capacidades diferentes	Número de terapias asistidas con delfines	05	Revisión periódica del sistema de soporte de vida	-Reporte mensual de revisiones	-Número de revisiones realizadas / Número de revisiones programadas	-Dirección del Delfinario
------	---	----	----	---	-----------	-------------------------	--	---	----	---	--------------------------------	---	---------------------------

Catálogo de Macroprocesos	
01	Planificación de la Gestión Interna
02	Conservación y Protección del Medio Ambiente
03	Exhibición de flora y fauna
04	Exhibición y rehabilitación con especies marinas
05	Administración de la Gestión Interna
06	Apoyo Jurídico

Catálogo de Facultades	
A	Programas Institucionales
B	Administración
C	Evaluación
D	Informes
E	Contratos y Convenios

Elaboró	Revisó	Validó
Lic. Alberto Albín Cubillas / Director de Administración del Delfinario	Lic. Carlos Antonio Gonzalez Nemer / Director General del Delfinario	Lic. Oscar René Tellez Leyva / Comisionado Ejecutivo de la CEDES



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Comisión de Ecología y Desarrollo Sustentable del Estado de Sonora

Dirección General del Delfinario

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a visitantes	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 67-DGD-P01/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 30/08/2015
I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	
Brindar atención a los visitantes para que disfruten y desarrollen conciencia sobre el cuidado del medio ambiente mediante pláticas educativas, presentaciones de lobos marinos, show de delfines e interacciones con delfines.	
II.- ALCANCE	
Aplica a todos los visitantes que se encuentren en las instalaciones del Delfinario Sonora.	
III.- DEFINICIONES	
DGD.- Dirección General del Delfinario ICD.- Interacción con delfines. NA.- Nado Aventura NI.- Nado Interactivo NRS.- Nado Royal Swing NS.- Nado especial para personas con alguna discapacidad CEDES. - Comisión de Ecología y Desarrollo Sustentable del Estado de Sonora. PD.- Presentación con Delfines PLM.- Presentación con Lobos Marinos ECL.- Experiencia con Lobos Marinos	
IV.- REFERENCIAS	
<ul style="list-style-type: none"> • Norma Oficial Mexicana NOM-135-SEMARNAT-2004, para la regulación de la captura investigación, transporte, exhibición, manejo y manutención de mamíferos marinos en cautiverio. • Decreto de creación del Organismo público descentralizado denominado Comisión de Ecología y Desarrollo Sustentable del Estado de Sonora (B.O. No. 30 secc. I del 13 de octubre de 2005). • Reglamento interior de la Comisión de Ecología y Desarrollo Sustentable del Estado de Sonora (B.O. No. 48 secc. VII del 14 de diciembre de 2006). Y su reglamento. • Manual de organización de la CEDES 	
V.- POLITICAS	
<ul style="list-style-type: none"> • En todos los casos se atenderá de manera amable y profesional a nuestros visitantes. • En todo momento el personal del Delfinario Sonora debe dar a conocer el reglamento a nuestros visitantes y así mismo hacer que se cumpla. • Los empleados de esta institución deberán conocer bien cada una de las actividades que realiza, así como hablar ingles y estar bien capacitados para la atención a visitantes 	
VI.- FORMATOS E INSTRUCTIVOS	
Clave de Formato/Instructivo	Nombre del Formato/Instructivo
67-DGD-P01-F01/Rev.00	Declaración de liberación de responsabilidad civil y manifestación de riesgo asumido.
67-DGD-P01-F02/Rev.00	Corte diario de caja de taquilla y fotografía
VII.- ANEXOS	
Clave de Anexo	Nombre
67-DGD-P01-A01/Rev.00	Diagrama de flujo "atención a visitantes"
67-DGD-P01-A02/Rev.00	Reglamento General de la Dirección del Delfinario

VIII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1		Recepción de visitantes en taquilla	
1.01	Encargado de taquilla	Recibir a los visitantes con amabilidad explicándoles los diferentes tipos de programas que ofrece el Delfinario, una vez que el cliente conozca los servicios, el encargado de taquilla hace la venta de boletos e interacciones, registrándolas en el sistema de venta.	Copia del recibo impreso de las ventas de boletos e interacciones con delfines.
1.02	Encargado de Taquillas	Se le entrega al cliente el ticket de compra, junto con los boletos de las presentaciones y se le explica el horario de la presentación que corresponde	
1.03	Encargado de taquillas	En caso que el cliente compre una interacción con delfines, es necesario que el encargado de le pone la pulsera a los visitantes que van a entrar a interactuar con delfines, dependiendo la interacción: amarilla si es encuentro, naranja si es nado aventura, azul si es royal y morada si es un nado especial el consecutivo de las banditas para anexarlo al reporte final	Consecutivo de pulseras de interacciones con delfines
1.04	Guardia de seguridad	El encargado de seguridad recibe los boletos de los visitantes para ingresar al Delfinario Sonora, donde checa que el número de boletos que sea el mismo de personas que van a entrar a las instalaciones del Delfinario.	
2		Recepción de visitantes el área de mesa de tocar	
2.01	Encargado del área de educación ambiental	La persona encargada del área de educación recibe a los visitantes que llegan a la mesa de tocar haciendo una presentación donde se explica los diferentes tipos de huesos que tienen, así como las características de los delfines, su anatomía y cualquier duda que tengan los visitantes	
2.02	Becarios y/o voluntarios	De 10 a 15 minutos antes que comience cada una de las presentaciones, invitan a pasar a los visitantes el de lobos marinos para que pasen acomodarse en las gradas y disfrutar cada una de las presentaciones.	
2.03	Becarios y/o voluntarios	Al llegar los visitantes a la entrada de lobos marinos se corta la mitad del boleto del lado izquierdo que especifica el horario de la presentación.	
2.04	Becarios y/o voluntarios	Cuidan que los visitantes no pasen con bebidas ni alimentos por seguridad de los mamíferos marinos.	
3		Presentación de lobos marinos	
3.01	Entrenador de lobos marinos	El entrenador de lobos marinos empieza a dar la presentación, el cual tiene una duración de 20 a 25 minutos	
3.02	Entrenador de lobos marinos	Al terminar la presentación de lobos marinos invitan a los visitantes a tomarse una fotografía con los lobos marinos	

3.03	Fotógrafos	Los fotógrafos pasan al área de gradas para explicarles a los visitantes el costo de la foto con lobos, (donde pueden pasar como máximo 4 personas por fotografía).	
3.04	Entrenador de lobos marinos	Los visitantes pagan la fotografía, se les pone la bandita de identificación para que puedan pasar a tomarse la fotografía.	Consecutivo de pulseras de experiencia con lobos marinos.
3.05	Entrenador de lobos marinos	Una vez que el cliente tiene la pulsera pasa con el entrenador de lobos para llevar acabo la experiencia con lobos marinos	
3.06	Fotógrafos	Los fotógrafos toman las fotografías con los lobos marinos.	
3.07	Fotógrafos	Entregan la fotografía ya impresa al final de la presentación con delfines.	
3.08	Fotógrafos	Invitan a pasar a los visitantes al área de delfines para que disfruten la presentación de delfines.	
4		Presentación de delfines	
4.01	Becarios y/o voluntarios	Dan la bienvenida a los visitantes en la entrada del área de delfines, donde cortan la mitad derecha del boleto donde se especifica el horario de la presentación.	
4.02	Becarios y/o voluntarios	Durante el trayecto de la entrada de delfines hacia el área de gradas los becarios o voluntarios cuidan que los visitantes no pisen el área azul de la alberca.	
4.03	Entrenadores de delfines	Empieza con la presentación de delfines la cual tiene una duración de 20 a 25 minutos.	
4.04	Entrenadores de delfines	Al finalizar la presentación de delfines los visitantes son invitados a pasar al área de espera, mirador, Snack, Souvenirs y fotografía.	
5		Interacciones con delfines	
5.01	Entrenador de delfines	Invita a las personas que van a interactuar con delfines que permanezcan en el área de gradas que a continuación tendrán la plática de inducción para entrar a la alberca de delfines donde se describe el reglamento a seguir.	
5.02	Voluntarios/Becarios	Ponen los chalecos salvavidas a los visitantes entrar al agua.	
5.03	Voluntarios/Becarios	Pasan con cada uno de los visitantes que va interactuar con los delfines para que llegue el formato de "Declaración de responsabilidad civil y manifiesto de riesgo asumido"	Declaración de responsabilidad civil y manifiesto de riesgo asumido"
5.04	Voluntarios/Becarios	Los visitantes son guiados para entrar al estanque de delfines e inicia la interacción con delfines.	
		Una vez concluida la interacción con delfines los visitantes salen de la alberca con ayude del entrenador, donde son invitados a pasar al área de fotografía a ver las fotos tomadas.	
6		Venta de fotografías de las interacciones con delfines.	
6.01	Fotógrafos	Al llegar los visitantes al área de fotografía se muestran las fotografías explicando el costo de cada foto y el paquete de CD con el que se cuenta.	

6.02	Visitantes	Los visitantes escogen las fotografías que le gusta.	
6.03	Fotógrafos	Se imprime el ticket del kiosco para imprimir o gravar el disco que solicito el cliente.	
6.04	Visitantes	Pasa al área de caja para pagar las fotografías impresas o el CD.	
6.05	Encargado de fotografía	Registra las fotografías en el sistema cobrándole al visitante y entregándole el ticket de compra	Copia del recibo impreso de las ventas de fotografías
6.06	Visitante	Recoge sus fotografías con el ticket del sistema de ventas.	
6.07	Fotógrafos	Una vez terminada la compra el cliente es invitado a pasar a las áreas de espera	
7		Actividades posteriores a los programas	
7.01	Personal de limpieza	Al terminar cada una de las presentaciones de lobos marinos y delfines el personal de limpieza debe de limpiar y secar el área de gradas.	
7.02	Becarios y/ Voluntarios	Al final del día los voluntarios deberán entregar los boletos cortados a la persona encargada de promoción	
7.03	Encargada de promoción	Supervisa que los voluntarios hayan cortado los talones de los boletos, si todo este bien se desechan estos talones.	
7.04	Encargado de taquilla, fotografía, Souvenirs y Snack.	Realizan el corte de caja del punto de ventas, donde se lo entregan al encardo de administración, también hace entrega de los boletos y las banditas de las interacciones que sobraron.	Formato de corte de caja de taquilla y fotografía
7.05	Encargado de administración	Supervisa que cada uno de los cortes estén bien realizados, recoge el fondo de caja el cual debe estar completo sin ningún faltante al igual que las ventas.	
7.06	Encargado de administración	El dinero de las ventas es depositado a la caja fuerte.	
		Fin del procedimiento	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

C. Adriana Quintero Vega /
Encargada de Taquilla

Revisó:

Lic. Alberto Albín Cubillas /
Director de Administración del
Delfinario

Aprobó:

Lic. Carlos A. González N. /
Director General del Delfinario
SIP-F02/REV.02

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Comisión de Ecología y Desarrollo Sustentable del Estado de Sonora

Dirección General del Delfinario

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a visitantes	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 67-DGD-P01/Rev.00	Fecha de elaboración: 30/08/2015 11:31:58a.m.

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
1	Copia del recibo impreso de las ventas de boletos e interacciones con delfines	Encargado de administración	Papel	1 año calendario	Oficinas de administración de la DGD	Archivo general
2	Formato de declaración de liberación de responsabilidad civil y manifiesto de riesgo asumido	Encargado de educación ambiental	Papel	1 año calendario	Oficinas de educación ambiental de DGD	Archivo general
3	Consecutivos de pulseras de interacciones con delfines	Encargado de administración	Papel	1 año calendario	Oficinas de administración de la DGD	Archivo general
4	Consecutivos de pulseras de experiencia con lobos marinos	Encargado de administración	Papel	1 año calendario	Oficinas de administración de la DGD	Archivo general
5	Copia del recibo impreso de las ventas de fotografía	Encargado de administración	Papel	1 año calendario	Oficinas de administración de la DGD	Archivo general
6	Formato de corte de caja de taquilla y fotografía	Encargado de administración	Papel	1 año calendario	Oficinas de administración de la DGD	Archivo general

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.

VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Comisión de Ecología y Desarrollo Sustentable del Estado de Sonora

Dirección General del Delfinario

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a visitantes	Hoja 1 de 2
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 67-DGD-P01/Rev.00	Fecha de la verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se recibió al visitante y se le realizó la venta de boletos correspondiente al programa que desea disfrutar?			
2	¿Se registro en el punto de ventas el número de personas que van a entrar a las instalaciones del Delfinario?			
3	¿Se le entrego al cliente el ticket de compra y los boletos correspondientes?			
4	¿Se entrego la pulsera del color correspondiente según el tipo de interacción con delfines?			
5	¿Se firmo la carta de declaración de liberación y responsabilidad civil y manifestación de riesgo asumido?			
6	¿El guardia de seguridad recibió a los visitantes tomando en cuenta el número de boletos con las personas que van a entrar a las instalaciones cancelándolos?			
7	¿La persona encargada de educación ambiental recibió a los visitantes con buenos modales al momento de dar la plática de educación ambiental?			
8	¿Los voluntarios o becarios recibieron a los visitantes con buenos modales invitando a los clientes a pasar a las áreas de presentación dependiendo el horario?			
9	¿Los becarios y voluntarios cortaron la mitad del boleto en el área de las presentaciones dependiendo el horario?			
10	¿El entrenador de lobos marinos realiza la presentación de lobos marinos?			
11	¿Al finalizar la presentación de lobos marinos el entrenador invita a los visitantes a tener una experiencia con lobos marinos?			
12	¿Los fotógrafos pasan al área de gradas para explicar en que consiste la experiencia con lobos marinos?			
13	¿Los fotógrafos ponen a los visitantes que quieren tener la experiencia con lobos marinos la pulsera de identificación?			
14	¿El entrenador de lobos marinos realiza la experiencia de lobos marinos con los visitantes?			

15	¿Los visitantes son guiados por los voluntarios y becarios al área de delfines?			
----	---	--	--	--



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Comisión de Ecología y Desarrollo Sustentable del Estado de Sonora

Dirección General del Delfinario

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Taller de Educación Ambiental	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:	67-DGD-P02/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 30/08/2015
I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO		
Desarrollar un taller de educación ambiental en el cual permita la difusión y conciencia ambiental a los participantes mediante presentaciones talleres y aprendizaje de la protección y conservación del medio ambiente.		
II.- ALCANCE		
A todos los talleres y charlas de Educación Ambiental impartidos por la Dirección General del Delfinario.		
III.- DEFINICIONES		
DGD.- Dirección General del Delfinario. EA.- Educación Ambiental. CV- Campamento de verano		
IV.- REFERENCIAS		
<ul style="list-style-type: none"> • Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (D.O. 5-11-1997 y sus reformas). • Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Sonora (I-XI-1872 y sus reformas). • Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Sonora (B. Oficial Núm. 53 del 30 de dic. 1985 y sus reformas). • Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de los Municipios. • Ley de Obras Publicas del Estado de Sonora. • Ley No. 6 de Adquisiciones y Presentación de Servidores, relacionados con Bienes Muebles de la Administración Pública Estatal (B.O. No. 46 Sección I del 8 de dic. de 1988). • Ley de Planeación del Estado de Sonora. • Ley de Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente para el Estado de Sonora. • Ley 156 de Acceso a la Información Pública del Estado de Sonora (B.O. No. 16 secc. II del 25 de feb. del 2005). • Ley General de Vida Silvestre (DOF 26-06-2006). • Norma Oficial Mexicana NOM-059-SEMARNAT-2001 Protección ambiental – especies nativas de México de flora y fauna silvestres – Categorías de riesgo y especificaciones para su inclusión, exclusión o cambio - Lista de especies en riesgo. • Norma Oficial Mexicana NOM-126-SEMARNAT-200, establece las especificaciones para la realización de actividades de colecta científica de material biológico de especies de flora y fauna silvestre y otros recursos biológicos en territorio nacional • Norma Oficial Mexicana NOM-135-SEMARNAT-2004, para la regulación de la captura investigación, transporte, exhibición, manejo y manutención de mamíferos marinos en cautiverio. • Reglamento interior de la Comisión de Ecología y Desarrollo Sustentable del Estado de Sonora (BO 48 sección 7 VI del 14 diciembre 2006) y su reformas • Decreto de creación del organismo público descentralizado denominado Comisión de Ecología y Desarrollo Sustentable del Estado de Sonora (B.O. No. 48 secc.VII del 14 de dic. de 2006). 		
V.- POLITICAS		
<ul style="list-style-type: none"> • Respetar áreas de restricción y reglamento específico de cada programa. • Cumplir con el reglamento general de la Dirección General del Delfinario 		

VI.- FORMATOS E INSTRUCTIVOS**Clave de Formato/Instructivo****Nombre del Formato/Instructivo**

67-DGD-P02-F01/Rev.00

Formato de Solicitud de inscripción de campamento de verano

67-DGD-P02-F02/Rev.00

Guía para Diseño y Desarrollo del Campamento de Verano

67-DGD-P02-F03/Rev.00

Declaración de liberación de responsabilidad civil y
manifestación de riesgo asumido”**VII.- ANEXOS****Clave de Anexo****Nombre**

67-DGD-P02-A01/Rev.00

Diagrama de flujo

VIII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
01		Diseñar y promoción del campamento de verano	
1.01	Asistente de educación ambiental y Jefe de Educación ambiental del DGD	Elaboran el diseño del campamento de verano. Apoyándose en el formato. Deberá presentarse con el Director General del delfinario, antes de los 60 días de la fecha de programación del C.V.	Proyecto de diseño de campamento de verano
1.02	Jefe de Educación ambiental del DGD	Envía Proyecto de diseño de campamento de verano por medio de memorándum al director general del delfinario para autorización	Memorándum
1.03	Director General del Delfinario	Recibe el documento, revisa, hace los cambios necesarios y de no existir cambios autoriza y turna al jefe de educación ambiental para su ejecución.	
1.04	Director General del Delfinario	Convoca por medio de correo electrónico a reunión a los jefes de área, para tratar la coordinación de los campamentos de verano correspondiente.	
1.05	Director General del Delfinario	Gira instrucciones a los jefes de área de la dirección general del delfinario para la ejecución del diseño del CV, coordinados por el Jefe de Educación ambiental del delfinario.	
1.06	Director General del Delfinario	Entrega copia de diseño y desarrollo de campamento de verano a los jefes de área para su ejecución.	Copia del Diseño de campamento de verano
1.07	Jefes de área o departamento	Reciben copia de diseño y desarrollo de campamento de verano, para cumplir en tiempo y forma con la realización de las actividades correspondientes a su área.	Diseño de campamento de verano
1.08	Jefe de Educación ambiental del DGD	Recibe el Diseño del campamento de verano, para su ejecución.	Diseño de campamento de verano
1.09	Jefe de Educación ambiental del DGD	Elabora la verificación del campamento de verano apoyada en el formato	
1.10	Jefe de Educación ambiental del DGD	Informa al encargado de Comunicación Social de la CEDES para realizar la promoción necesaria en coordinación con al encargado de promoción del DGD, para la promoción respectiva en medios locales.	
1.11	Jefe de comunicación social CEDES	Ejecuta promoción en medios, a nivel estatal.	
1.12	Encargado de promoción del DGD	Ejecuta promoción en medios locales.	
2		Recepción de visitantes en taquilla	
2.01	Encargado de Administración	Recibe al usuario, le proporciona la información referente al campamento que el usuario solicite	
2.02	Encargado de Administración	Le proporciona al usuario información sobre las formas de pago.	Solicitud de Inscripción
2.03	Usuario	Efectúa Pago de CV	
2.04	Encargado de Administración	Recibe comprobante de pago correspondiente a CV	Comprobante de pago

2.05	Encargado de Administración	Entrega al usuario carnet correspondiente al CV y formato de "Declaración de liberación de responsabilidad civil y manifestación de riesgo asumido" para su lectura y firma correspondiente.	
2.06	Usuario	Recibe carnet	
2.07	Usuario	Recibe formato de "Declaración de liberación de responsabilidad civil y manifestación de riesgo asumido" lee, firma y entrega a encargado de administración.	
2.08	Encargado de Administración	Recibe formato de "Declaración de liberación de responsabilidad civil y manifestación de riesgo asumido" firmado por el tutor del menor inscrito en el campamento.	
2.09	Encargado de Administración	Revisa formato que esté debidamente llenado todos los espacio requeridos en el formato, de estar requisitado en su totalidad se reserva para posteriores consultas.	Declaración de liberación de responsabilidad civil y manifestación de riesgo asumido
2.10	Encargado de Administración	Le proporciona toda la información referente a la fecha y hora de presentación correspondiente a la semana del campamento inscrito el menor	
3		Bienvenida e inducción al campamento de verano	
3.01	Jefe de educación ambiental del DGD y/o Asistente de Educación ambiental DGD	Se reciben personalmente a las personas participantes al CV y se invita a pasar a la sala de orientación.	
3.02	Jefe de educación ambiental del DGD y/o Asistente de Educación ambiental DGD	Presenta a los campistas los voluntarios y staff que estarán formando parte del Campamento de Verano.	
4		Desarrollo del campamento de verano	
4.01	Jefes de áreas de DGD	Revisan diariamente el diseño de Campamento de Verano para realizar las actividades que les corresponde en las horas indicadas.	
4.02	Asistente de educación ambiental del DGD	A primera hora del día supervisa las actividades de cada una de las áreas, para realizar la verificación el diseño y desarrollo del campamento de verano. Apoyada en el formato Bitácora Diaria para Verificación del Diseño y Desarrollo del Campamento de Verano	
4.03	Asistente de educación ambiental del DGD	Recibe y entregan personalmente todos los días a los menores a los tutores, o persona mayor responsable de recogerlo en la puerta del delfinario	
5		Actividades posteriores a programas	
5.01	Voluntarios	Espera a los padres de familia a que recojan a sus hijos.	
5.02	Asistente de educación ambiental	Supervisar que todos los materiales y equipos utilizados sean resguardados nuevamente	
5.03	Encargado de Administración	Entrega expedientes de los menores inscritos al personal de educación ambiental para su resguardo y consulta en campamentos futuros	
		Fin del procedimiento	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

MVZ. Marisol Ramos Vasquez /
Encargado de Educación
Ambiental

Revisó:

Lic. Alberto Albin Cubillas /
Director de Administración del
Delfinario

Aprobó:

Lic. Carlos Antonio Gonzalez
Nemer / Director General del
Delfinario

SIP-F02/REV.02

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Comisión de Ecología y Desarrollo Sustentable del Estado de Sonora

Dirección General del Delfinario

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Taller de Educación Ambiental	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 67-DGD-P02/Rev.00	Fecha de elaboración: 30/08/2015 11:33:14a.m.

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
1	Proyecto de diseño de campamento de verano	Jefe de educación ambiental del DGD	Papel	5 año de calendario	Oficina de educación ambiental	Archivo general
2	Memorándum	Jefe de educación ambiental del DGD	Papel	1 año de calendario	Oficina de educación ambiental	Archivo general
3	Diseño de campamento de verano	Jefe de educación ambiental del DGD	Papel	5 año de calendario	Oficina de educación ambiental	Archivo general
4	Copia del Diseño de campamento de verano	Auxiliar administrativo	Papel	1 año de calendario	Oficinas de Administración del Delfinario	Archivo general
5	Solicitud de Inscripción	Jefe de educación ambiental del DGD	Papel	5 año de calendario	Oficina de educación ambiental	Archivo general
6	Comprobante de pago	Encargado de administración	Papel	1 Año	Oficinas de Administración del Delfinario	Archivo general
7	Declaración de liberación de responsabilidad civil y manifestación de riesgo asumido	Encargado de administración	Papel	1 Año	Oficinas de Administración del Delfinario	Archivo general

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.

VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Comisión de Ecología y Desarrollo Sustentable del Estado de Sonora

Dirección General del Delfinario

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Taller de Educación Ambiental	Hoja 1 de 2
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 67-DGD-P02/Rev.00	Fecha de la verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se recibió al visitante y se le vendió el boleto al taller de educación ambiental?			
2	¿Se le hizo entrega al visitante, del formato de inscripción y Declaración de Liberación de Responsabilidad Civil y Riesgo Asumido, debidamente llenado y firmado?			
3	¿Recibe el encargado de administración el formato de inscripción y Declaración de Liberación de Responsabilidad Civil y Riesgo Asumido, debidamente llenado y firmado?			
4	¿El encargado de educación ambiental da la bienvenida a los participantes al taller de educación ambiental y presenta los anfitriones del taller?			
5	¿Se inicia con el taller de educación ambiental?			
6	¿El anfitrión del TEA lleva a los participantes a la presentación del ecosistema del estero el soldado?			
7	¿El anfitrión imparte la presentación del tema de mamíferos marinos del Golfo de California?			
8	¿El/los anfitriones imparte (n) la presentación del tema aves marinas y su tipo de contaminación?			
9	¿El coordinador de entrenadores imparte el programa NE con delfines?			
10	¿El anfitrión imparte el tema "orgullo por nuestras playas y los organismos que la habitan"?			
11	¿El anfitrión procede a pasar al área de fotografía con lobos marinos a los participantes?			
12	¿El/los anfitrión (es) entregan reconocimiento del TEA a los participantes?			
13	¿El/los anfitrión (es) se despide e invita a los visitantes a comprar fotografías y pasar al área de souvenirs?			
14	¿El anfitrión al finalizar el día espera a los padres o tutores hasta el momento en que recogen a los niños participantes del TEA?			

15	¿Supervisa el encargado de educación ambiental que los materiales utilizados en el TEA sean guardados?			
----	--	--	--	--



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Comisión de Ecología y Desarrollo Sustentable del Estado de Sonora

Dirección General del Delfinario

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a pacientes en la Terapia Asistida con Delfines.

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 67-DGD-P03/Rev.00

FECHA DE EMISIÓN: 30/08/2015

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Brindar asistencia integral con calidad y calidez a los pacientes y sus familiares con el objetivo de mejorar la salud del individuo y la comunidad.

II.- ALCANCE

A todas las terapias asistidas con delfines impartidas en las instalaciones del Delfinario .

III.- DEFINICIONES

DGD.- Dirección General del Delfinario.

PCD.- Personas con Capacidades Diferentes.

TAD.- Terapia Asistida con Delfines.

VM.- Valoración Médica.

IV.- REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (D.O. 5-11-1917 y sus reformas).
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Sonora (I-XI-1872 y sus reformas).
- Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Sonora (B. Oficial Núm. 53 del 30 de dic. 1985 y sus reformas).
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de los Municipios.
- Ley de obras Públicas del Estado de Sonora.
- Ley No. 6 de Adquisiciones, Arrendamientos y prestación de Servicios, relacionados con Bienes Muebles de la Administración Pública Estatal (B. O. No. 46 Sección I del 8 de diciembre de 1988).
- Ley de planeación del Estado de Sonora.
- Ley del Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente para el Estado de Sonora.
- Ley 156 de Acceso a la Información Pública del Estado de Sonora (B. O. No. 16 secc. II del 25 de febrero del 2005).
- Ley General de Vida Silvestre (DOF 26-06-2006).
- Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica.
- Ley Sobre el Sistema Nacional de Asistencia Social.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal con fundamento en lo dispuesto en los artículos 39, 3ro, 13 apartado A, 27, 32, 33, 45, 47.
- Norma Oficial Mexicana NOM-059-SEMARNAT-2001 Protección ambiental – especies nativas de México de flora y fauna silvestre – Categorías de riesgo y especificaciones para su inclusión, exclusión o cambio – Lista de especies en riesgo.
- Norma Oficial mexicana NOM-126-SEMARNAT-2000, establece las especificaciones para la realización de actividades de colecta científica de material biológico de especies de flora y fauna silvestre y otros recursos biológicos en territorio nacional.
- Norma Oficial Mexicana NOM-135-SEMARNAT-2004, para la regulación de la captura investigación, transporte, exhibición, manejo y manutención de mamíferos marinos en cautiverio.
- Norma Oficial Mexicana NOM-168-SSA1-1998, del expediente clínico.
- Norma Oficial Mexicana NOM-173-SSA1-1998, para la atención integral a personas con discapacidad.
- Decreto de creación del Organismo público descentralizado denominado Comisión de Ecología y Desarrollo Sustentable del Estado de Sonora (B.O. No. 30 secc. I del 13 de octubre de 2005).
- Reglamento interior de la Comisión de Ecología y Desarrollo Sustentable del Estado de Sonora (B.O. No. 48 secc. VII del 14 de diciembre de 2006).
- Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica.

V.- POLITICAS

- En todos los casos se atenderá de manera amable y profesional.
- Cumplir y hacer cumplir el reglamento general de la Dirección General del delfinario
- No se permite el acceso a más de 2 personas por PCD.
- No intervenir durante las sesiones de TAD.

VI.- FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Clave de Formato/Instructivo

Nombre del Formato/Instructivo

67-DGD-P03-F01/Rev.00

Consentimiento informado para las terapias asistidas por delfines

67-DGD-P03-F02/Rev.00

Expediente clínico

67-DGD-P03-F03/Rev.00

Observación de padres de familia

67-DGD-P03-F04/Rev.00

Constancia de asistencia

67-DGD-P03-F05/Rev.00

Formato de Evolución de sesiones

VII.- ANEXOS

Clave de Anexo

67-DGD-P03-A01/Rev.00

Nombre

Diagrama de flujo

VIII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1		Programación de Terapias.	
1.01	Subdirección del Área de terapias	Recibe cada viernes la lista de los pacientes programados para la siguiente semana por parte del consejo DIF Estatal.	Correo Electrónico
1.02	Subdirector de Valoración Médica	Recibe la lista de pacientes, y en coordinación con los terapeutas se asigna los pacientes que cada uno de los terapeutas atenderá en la semana, envía lo acordado a cada uno de los terapeutas	Correo Electrónico
1.03	Médico/ Terapeutas	Recibe al PCD y familiares en las puertas del Delfinario.	
1.04	Médico / terapeutas	Traslada al PCD al salón de terapia.	
2		Bienvenida e inducción a PCD	
2.01	Subdirector de Valoración Médica	Imparte la plática de inducción y presenta al equipo de terapia.	
2.02	Subdirector de Valoración Médica	Entrega a los padres o tutores del PCD formato de Consentimiento informado para las terapias asistidas con delfines a los PCD para su lectura y firma	Consentimiento informado para las terapias asistidas con delfines
2.03	Subdirector de Valoración Médica	Recibe formato ya requisitado y se archiva en expediente del paciente.	
3		Valoración médica	
3.01	Subdirector de VM	Se procede con la VM en el consultorio.	
3.02	Subdirector de VM	Asigna la información recabada en el expediente clínico al terapeuta correspondiente para terminar de llenar el formato de expediente clínico	Formato expediente clínico
3.03	Médico encargado	Asigna la información recabada en el expediente clínico al terapeuta correspondiente para terminar de llenar el formato de expediente clínico	
4		Evaluación terapéutica y sesión de terapia.	
4.01	Terapeuta	Evaluación terapéutica requisita la II parte de formato expediente clínico.	Formato expediente clínico parte II
4.02	Terapeuta	Se realiza terapia de piso antes de cada sesión en el agua	
4.03	Terapeuta	Se le pide a los PCD que se preparen para entrar al estanque.	
4.04	Terapeuta	coloca chalecos salvavidas.	
4.05	Terapeuta	Se indica a los familiares si desean trasladarse al área de gradas	
4.06	Terapeuta	Pasan al PCD a la entran al estanque de delfines para recibir sesión de TAD.	
4.07	Terapeuta	Se repite el 4.02 al 4.06 por cuatro sesiones	
4.08	Terapeuta	Al terminar cada sesión se quita el chaleco y se le indica donde se localiza el baño para que el PCD se enjuague.	
4.09	Terapeuta	Al finalizar el 1er día de terapia a los pacientes y familiares se les invita a participar en el Show de los Lobos Marinos.	

4.10	Terapeuta	En el último día de terapia se hace entrega el formato de observaciones de padres de familia a los familiares o tutores de PCD para su llenado.	Formato de observaciones padres de familia
4.11	Terapeuta	Esperar siguiente sesión.	Seguimiento de avances en los pacientes.
4.12	Paciente/Familiares	Recibe formato de de observaciones padres de familia, llena con la información solicitada y entrega al terapeuta	
4.13	Terapeuta	Recibe Formato firmado por el paciente o familiar del paciente, archiva en carpeta correspondiente	
4.14	Terapeutas/Pacientes/Familiares	Al finalizar las sesiones se reúne a los pacientes con los familiares y se realiza una dinámica de cierre impartida por los terapeutas.	
4.15	Médico encargado	Requisita el formato Constancia de asistencia	
4.16	Médico encargado	Se envía al jefe de Valoración Medica para la firma	
4.17	Subdirector de Valoración Médica	una vez firmado lo entrega al tutor o familiares del PCD	Constancia de asistencia
		Fin del procedimiento	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Lic. Elisa Cota Vera / Encargada de Departamento de Terapias

Revisó:

Lic. Alberto Albín Cubillas / Director de Administración del Delfinario

Aprobó:

Lic. Carlos A. González Nemer / Director General del Delfinario

SIP-F02/REV.02

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Comisión de Ecología y Desarrollo Sustentable del Estado de Sonora

Dirección General del Delfinario

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a pacientes en la Terapia Asistida con Delfines.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 67-DGD-P03/Rev.00	Fecha de elaboración: 30/08/2015 11:33:52a.m.

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
1	Correo Electrónico	Asistente de subdirección de valoración medica	Papel	6 meses	Correo electrónico oficial	Archivo general
2	Correo Electrónico	Subdirector de valoración medica	Papel	6 meses	Correo electronico oficial	Archivo general
3	Correo Electrónico	Coordinador de terapeutas	Papel	6 meses	Correo electronico oficial	Archivo general
4	Consentimiento informado para las terapias asistidas con delfines.	Sub Director de VM	Papel	1 Año	Oficinas de terapia	Archivo general
5	Expediente clínico	Sub Director de VM	Papel	1 Año	Oficinas de terapia	Archivo general
6	Sesiones	Sub Director de VM	Papel	1 año	Oficinas de terapia	Archivo general
7	Observaciones padres de familia	Sub Director de VM	Papel	1 año	Oficinas de terapia	Archivo general
8	Seguimiento de avances en los pacientes	Sub Director de VM	Papel	1 Año	Oficinas de terapia	Archivo general
9	Constancia de asistencia	Sub Director de VM	Papel	1 año	Oficinas de terapia	Archivo general

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.

VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Comisión de Ecología y Desarrollo Sustentable del Estado de Sonora

Dirección General del Delfinario

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a pacientes en la Terapia Asistida con Delfines.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 67-DGD-P03/Rev.00	Fecha de la verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se recibió en las instalaciones del delfinario PCD?			
2	¿Se le dio bienvenida al PCD?			
3	¿Se traslado al PCD al salón de terapia?			
4	¿Se le impartió al PCD la plática de inducción y se le presento al equipo de terapia?			
5	¿Se realizo la VM al PCD?			
6	¿Se le pidió al PCD que se prepare para entrar al estanque?			
7	¿Se le coloco al PCD el chaleco salvavidas y se le asigno un terapeuta?			
8	¿Se traslado al PCD a la grada asignada por el terapeuta?			
9	¿Los PCD entran al estanque de delfines para recibir la sesión de TAD?			
10	¿Los PCD reciben sesión de TAD?			
11	¿Termina la sesión de TAD?			
12	¿Se realiza el llenado de los formatos de evolución por sesión, observaciones padres de familia, fin de sesión y seguimiento para el expediente clínico?			
13	¿Se quita el chaleco al PCD y se traslada a los baños a enjuagarse?			



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Comisión de Ecología y Desarrollo Sustentable del Estado de Sonora

Dirección General del Delfinario

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a grupos empresariales y escolares

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 67-DGD-P04/Rev.01

FECHA DE EMISIÓN: 30/08/2015

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Brindar atención a grupos de Escuelas y Empresas para que disfruten de presentaciones educativas con la intención de coadyuvar en la formación una conciencia ecológica

II.- ALCANCE

Escuelas y Empresas

III.- DEFINICIONES

DS.- Delfinario Sonora

DGD.- Dirección General del Delfinario

RE.- Recorrido Educativo.

CEDES.- Comisión de Ecología y Desarrollo Sustentable del Estado de Sonora

IV.- REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (D.O. 5-11-1917 y sus reformas).
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Sonora (I-XI-1872 y sus reformas).
- Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Sonora (B. Oficial Núm. 53 del 30 de dic. 1985 y sus reformas).
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de los Municipios.
- Ley No. 6 de Adquisiciones, Arrendamientos y prestación de Servicios, relacionados con Bienes Muebles de la Administración Pública Estatal (B. O. No. 46 Sección I del 8 de diciembre de 1988).
 - Ley de planeación del Estado de Sonora.
 - Ley del Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente para el Estado de Sonora.
 - Ley 156 de Acceso a la Información Pública del Estado de Sonora (B. O. No. 16 secc. II del 25 de febrero del 2005).
 - Ley General de Vida Silvestre (DOF 26-06-2006).
 - Norma Oficial Mexicana NOM-059-SEMARNAT-2001 Protección ambiental – especies nativas de México de flora y fauna silvestre – Categorías de riesgo y especificaciones para su inclusión, exclusión o cambio – Lista de especies en riesgo.
 - Norma Oficial mexicana NOM-126-SEMARNAT-2000, establece las especificaciones para la realización de actividades de colecta científica de material biológico de especies de flora y fauna silvestre y otros recursos biológicos en territorio nacional.
 - Norma Oficial mexicana NOM-126-SEMARNAT-2000, establece las especificaciones para la realización de actividades de colecta científica de material biológico de especies de flora y fauna silvestre y otros recursos biológicos en territorio nacional.
 - Norma Oficial Mexicana NOM-135-SEMARNAT-2004, para la regulación de la captura investigación, transporte, exhibición, manejo y manutención de mamíferos marinos en cautiverio.
 - Decreto de creación del Organismo público descentralizado denominado Comisión de Ecología y Desarrollo Sustentable del Estado de Sonora (B.O. No. 30 secc. I del 13 de octubre de 2005).
 - Reglamento interior de la Comisión de Ecología y Desarrollo Sustentable del Estado de Sonora (B.O. No. 48 secc. VII del 14 de diciembre de 2006) y su reforma

V.- POLITICAS

- En todos los casos se atenderá de manera amable y profesional.
- No introducir bebidas ni alimentos al área de vivencia.
- No pisar el área adyacente al estanque de delfines.
- Respetar áreas de restricción y reglamento específico de cada programa

VI.- FORMATOS E INSTRUCTIVOS**Clave de Formato/Instructivo**

67-DGD-P04-F01/Rev.01

Nombre del Formato/Instructivo

Agenda de grupos

67-DGD-P04-F02/Rev.01

Agenda de grupos electrónica

67-DGD-P04-F03/Rev.01

Registro de visitas de grupos

VII.- ANEXOS**Clave de Anexo**

67-DGD-P04-A01/Rev.01

Nombre

Diagrama de flujo

VIII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1		Reservación de Grupos	
1.01	Encargado de Promoción	Atiende la reservación y verifica disponibilidad de fecha y hora	Agenda de grupos
1.02	Encargado de Promoción	Al cerciorarse que exista disponibilidad procede a poner en agenda la reservación del grupo	Agenda de grupos
1.03	Encargado de Promoción	Envía la agenda de los grupos a DGD el día domingo anterior, de la semana de la que se trate.	Agenda de grupos
1.04	Asistente de Dirección General del Delfinario	Recibe agenda de grupos para hacerla llegar por medio de correo electrónico al siguiente personal: Encargado de lobos marinos, Encargado de Delfines, Encargado de Educación Ambiental, Encargado de Administración, Encargado de Mantenimiento y Encargado de Taquilla	Agenda de grupos electrónica
2		Recepción de visitantes en taquilla	
2.01	Encargado de taquilla	Recibe al visitante y vende los boletos según procedimiento atención a visitantes	
2.02	Guardia de seguridad	El encargado de seguridad de entrada recibe el boleto del visitante para dar acceso al delfinario	
2.03	Guardia de seguridad	Se coloca un guardia de seguridad en las aéreas de las presentaciones mientras se desarrolla esta	
3		Bienvenida e inducción a visitantes	
3.01	Encargado de promoción	Da la bienvenida al visitante y le indica las políticas acerca de su permanencia en el DS y da a conocer en qué consiste el RE	
3.02	Encargado de promoción	Lleva al grupo a la presentación lobos marinos y lo deja a cargo del entrenador	
4		Recorrido educativo	
4.01	Mantenimiento	Limpias y seca el área de presentación	
4.02	Entrenador de Lobos Marinos	Recibe al grupo y le da la bienvenida	
4.03	Entrenador de Lobos Marinos	Brinda una presentación divertida y educativa	
4.04	Entrenador de Lobos Marinos	Al finalizar la presentación ofrece un tiempo de preguntas y respuestas	
4.05	Entrenador de Lobos Marinos	Agradece al grupo su visita y los invita a pasar a la presentación de Delfines	
4.06	Encargado de promoción	lleva al grupo a la presentación de delfines, dándoles a conocer las políticas de esa área y lo deja a cargo del encargado de delfines.	
4.07	Entrenador de delfines	recibe al grupo y da la bienvenida	
4.08	Entrenador de delfines	Brinda una presentación divertida y educativa	
4.09	Entrenador de delfines	al finalizar la presentación ofrece un tiempo de preguntas y respuestas	

4.10	Entrenador de delfines	agradece al grupo su visita	
4.11	Encargado de promoción	indica al grupo el camino hacia la siguiente actividad, la plática de educación ambiental, dejando al grupo al encargado de impartir la charla.	
4.12	Encargado de educación Ambiental	recibe al grupo y da la bienvenida	
4.13	Encargado de educación Ambiental	ofrece una plática dirigida a fortalecer la conciencia ecológica en los visitantes.	
4.14	Encargado de promoción	Realiza una encuesta con el encargado del grupo sobre su opinión acerca del RE	
4.15	Encargado de promoción	Agradece al grupo su visita y los invita a pasar al área de snack y suvenires Registro de visitas de grupo	Registro de visitas de grupo
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Claudia Esther Miranda Rivera /
Encargada de Promoción

Revisó:

Lic. Alberto Albín Cubillas /
Director de Administración del
Delfinario

Aprobó:

Lic. Carlos Antonio Gonzalez
Nemer / Director General del
Delfinario

311-F02/REV.02

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Comisión de Ecología y Desarrollo Sustentable del Estado de Sonora

Dirección General del Delfinario

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a grupos empresariales y escolares	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 67-DGD-P04/Rev.01	Fecha de elaboración: 30/08/2015 11:34:29a.m.

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
1	Agenda de grupos	Encargado de promoción	Papel	1 año calendario	Administración	Archivo general
2	Agenda de Grupos electrónica	Auxiliar de Dirección general del Delfinario	Electrónico	1 año calendario	Dirección	Archivo general
3	Registro de visitas de grupo	Encargado de promoción	Papel	1 año calendario	Administración	Archivo general

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.

VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Comisión de Ecología y Desarrollo Sustentable del Estado de Sonora

Dirección General del Delfinario

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a grupos empresariales y escolares	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 67-DGD-P04/Rev.01	Fecha de la verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se lleva un control de agenda?			
2	¿El encargado de promoción recibió al grupo y les dio a conocer las políticas sobre la visita?			
3	¿Está limpia y seca el área de lobos antes de que de inicio la presentación?			
4	¿Está limpia y seca el área de delfines antes de que de inicio la presentación?			
5	¿La presentación de lobos cumplió con la finalidad de concientizar sobre el cuidado a los mamíferos marinos?			
6	La presentación de delfines se realizó en un marco educativo?			
7	¿La plática de educación ambiental, cumplió el objetivo de conservación del medio ambiente?			
8	¿Se le agradeció al grupo su visita de una manera Cortez?			
9	¿Se le invito al grupo a pasar a snack y suvenires?			
10	¿estuvieron los guardias de seguridad durante el desarrollo del recorrido?			



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Comisión de Ecología y Desarrollo Sustentable del Estado de Sonora

Dirección General del Delfinario

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Revisión periódica del sistema de soporte de vida	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:	67-DGD-P05/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 30/08/2015
I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO		
Monitorear todas las variables importantes para el correcto funcionamiento del delfinario.		
II.- ALCANCE		
A todas las revisiones del sistema de soporte de vida de las instalaciones del Delfinario .		
III.- DEFINICIONES		
DD.- Dirección del Delfinario. SSV.- Sistema de Soporte de Vida.		
IV.- REFERENCIAS		
<ul style="list-style-type: none">• Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (D.O. 5-11-1917 y sus reformas).• Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Sonora (I-XI-1872 y sus reformas).• Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Sonora (B. Oficial Núm. 53 del 30 de dic. 1985 y sus reformas).• Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de los Municipios.• Ley de Obras Públicas del Estado de Sonora.• Ley No. 6 de Adquisiciones, Arrendamientos y prestación de Servicios, relacionados con Bienes Muebles de la Administración Pública Estatal (B. O. No. 46 Sección I del 8 de diciembre de 1988).• Ley de Planeación del Estado de Sonora.• Ley del Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente para el Estado de Sonora.• Ley 156 de Acceso a la Información Pública del Estado de Sonora (B. O. No. 16 secc. II del 25 de febrero del 2005).• Ley General de Vida Silvestre (DOF 26-06-2006).• Decreto de creación del Organismo público descentralizado denominado Comisión de Ecología y Desarrollo Sustentable del Estado de Sonora (B.O. No. 30 secc. I del 13 de octubre de 2005).• Reglamento interior de la Comisión de Ecología y Desarrollo Sustentable del Estado de Sonora (B.O. No. 48 secc. VII del 14 de diciembre de 2006).• Norma Oficial Mexicana NOM-059-SEMARNAT-2001 Protección ambiental – especies nativas de México de flora y fauna silvestre – Categorías de riesgo y especificaciones para su inclusión, exclusión o cambio – Lista de especies en riesgo.• Norma Oficial mexicana NOM-126-SEMARNAT-2000, establece las especificaciones para la realización de actividades de colecta científica de material biológico de especies de flora y fauna silvestre y otros recursos biológicos en territorio nacional.• Norma Oficial Mexicana NOM-135-SEMARNAT-2004, para la regulación de la captura investigación, transporte, exhibición, manejo y manutención de mamíferos marinos en cautiverio.		
V.- POLITICAS		
<ul style="list-style-type: none">• En todos los casos se atenderá de manera amable y profesional.• No introducir bebidas ni alimentos al área de vivencia.• No pisar el área adyacente al estanque de delfines.• Respetar áreas de restricción y reglamento específico de cada programa.		

VI.- FORMATOS E INSTRUCTIVOS**Clave de Formato/Instructivo****Nombre del Formato/Instructivo**

67-DGD-P05-F01/Rev.00

Bitácora de Consumibles

67-DGD-P05-F02/Rev.00

Bitácora de recorrido de Planta de Emergencia 230

67-DGD-P05-F03/Rev.00

Bitácora de recorrido diario de maquinaria de PH, Redox y Ozono

67-DGD-P05-F04/Rev.00

Bitácora de recorrido de Colorímetro de Delfines

67-DGD-P05-F05/Rev.00

Bitácora de Recorrido diario de frecuencia de filtros

67-DGD-P05-F06/Rev.00

Bitácora de Soporte de vida Lobos Marinos

67-DGD-P05-F07/Rev.00

Bitácora de soporte de vida de Chillers

67-DGD-P05-F08/Rev.00

Bitácora de ácido muriático de Delfines

VII.- ANEXOS**Clave de Anexo****Nombre**

67-DGD-P05-A01/Rev.00

Diagrama de flujo

VIII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1		Cisternas de uso común y contra incendios.	
1.01	Encargado de mantenimiento y/o Técnico en turno	Se inicia el recorrido de revisión.	
1.02	Encargado de mantenimiento y/o Técnico en turno	Revisar el nivel de consumo diario de agua potable y Electricidad.	Bitácora de Consumibles
1.03	Encargado de mantenimiento y/o Técnico en turno	Revisar nivel de cisternas, procurar que sea el nivel máximo.	Bitácora de Consumibles
1.04	Encargado de mantenimiento y/o Técnico en turno	Revisar presiones en los manómetros, revisar si el nivel es el adecuado y tomar nota.	Bitácora de Consumibles
1.05	Encargado de mantenimiento y/o Técnico en turno	Cada quince días probar el funcionamiento de la bomba diesel y las dos bombas eléctricas. Lapsos de 10 minutos como mínimo.	Bitácora de Consumibles
1.06	Encargado de mantenimiento y/o Técnico en turno	Verificar el nivel de fosa y tomar nota.	Bitácora de Consumibles
1.07	Encargado de mantenimiento y/o Técnico en turno	Verificar el nivel de fosa de planta tratadora de aguas residuales.(PTAR) y mandar agua hacia la PTAR. Tomar nota.	Bitácora de Consumibles
1.08	Encargado de mantenimiento y/o Técnico en turno	Verificar nivel de pila de agua salada que siempre este al máximo. Y tomar nota	Bitácora de Consumibles
1.09	Encargado de mantenimiento y/o Técnico en turno	Verificar el caudal del agua y tomar nota.	Bitácora de Consumibles
2		Planta de emergencia	
2.01	Encargado de mantenimiento y/o Técnico en turno	Revisar el porcentaje de diesel, en los tres tanques, determinar si es el adecuado y realizar limpieza de pisos.	Bitácora de Consumibles
2.02	Encargado de mantenimiento y/o Técnico en turno	Llenar bitácora diario en la mañana	Bitácora de recorrido de Planta de Emergencia
2.03	Encargado de mantenimiento y/o Técnico en turno	Prender las plantas de emergencia una vez a la semana por lapsos de cinco minutos cada una y tomar nota.	
2.04	Encargado de mantenimiento y/o Técnico en turno	Revisar voltajes, amperajes en tableros 220 y 460, y tomar nota	Bitácora de recorrido de Planta de Emergencia
2.05	Encargado de mantenimiento y/o Técnico en turno	Arrancar generadores cada semana por un lapso de 10 minutos.	Bitácora de recorrido de Planta de Emergencia
3		Gas butano	
3.01	Encargado de mantenimiento y/o Técnico en turno	Revisar nivel de gas butano, determinar si esta en un nivel para evitar deficiencia del mismo, tomar nota.	Bitácora de Consumibles
4.01	Encargado de mantenimiento y/o Técnico en turno	Cuarto frio	Bitácora de Consumibles

4.02	Encargado de mantenimiento y/o Técnico en turno	Realizar deshielo manual cada vez que sea requerido, con agua a presión	Cuaderno de registro diario
5		Generadores de ozono	
5.01	Encargado de mantenimiento y/o Técnico en turno	Revisar nivel de porcentaje de ozono, tomar nota. Llenar check list de amperaje, frecuencia, presión de filtros, lectura redox y pH. Diario.	Bitácora de recorrido diario de maquinaria de Ph, Redox y Ozono
5.02	Encargado de mantenimiento y/o Técnico en turno	Realizar retro lavado diario	Cuaderno de registro diario
5.03	Encargado de mantenimiento y/o Técnico en turno	Limpiar fraccionadores a diari	Cuaderno de registro diario
6		Planta tratadora de agua potable (PTAR)	
6.01	Encargado de mantenimiento y/o Técnico en turno	Verificar llegada de agua cuando se encienda la bomba.	Cuaderno de registro diario
6.02	Encargado de mantenimiento y/o Técnico en turno	Limpieza de cernidor.	Cuaderno de registro diario
7		Cloro	
7.01	Encargado de mantenimiento y/o Técnico en turno	Revisar los niveles de cloro, verificar que sean los correctos, tomar nota de existencia.	Bitácora de recorrido de Colorímetro de Delfines
7.02	Encargado de mantenimiento y/o Técnico en turno	Realizar recorrido diario de Check List de Cloro y Ph, Delfines y Lobos Marinos.	Cuaderno de registro diario
8		Vigilancia Y Limpieza	
8.01	Encargado de mantenimiento y/o Técnico en turno	Verificar asistencia completa de guardias designados para el día indicado.	Libro de asistencia
8.02	Encargado de mantenimiento y/o Técnico en turno	Llenar el formato de lista de asistencia del personal de vigilancia.	Libro de asistencia
8.03	Encargado de mantenimiento y/o Técnico en turno	El encargado entrega la lista de asistencias	Libro de asistencia
8.04	Administrador	El administrador recibe el reporte de asistencia.	Informe mensual
8.05	Administrador	Archiva el documento recibido por la compañía contratada.	Informe mensual
9		Autos y camiones	
9.01	Encargado de mantenimiento y/o Técnico en turno	Revisar limpieza, servicio y condiciones. Tomar nota.	Bitácora de servicio
9.02	Encargado de mantenimiento y/o Técnico en turno	Se llena bitácora de acuerdo al procedimiento manteniendo de cada automóvil.	Bitácora de servicio
10		Jardinería	
10.01	Encargado de mantenimiento y/o Técnico en turno	Verificar la limpieza, poda y encalado de aéreas verdes y estacionamiento. Tomar nota.	Cuaderno de Jardinería
11		Piscina Delfines	

11.01	Encargado de mantenimiento y/o Técnico en turno	Hacer recorrido Delfines	Bitácora de Frecuencia de filtros Bitácora de Buzos
11.02	Encargado de mantenimiento y/o Técnico en turno	Hacer recorrido de Frecuencia	Bitácora de Frecuencia de filtros Bitácora de Buzos
11.03	Encargado de mantenimiento y/o Técnico en turno	Hacer recorrido de PH Redox	Bitácora de Frecuencia de filtros Bitácora de Buzos
11.04	Encargado de mantenimiento y/o Técnico en turno	Combatir crecimiento de alga y limpieza al borde de la piscina.	Bitácora de Frecuencia de filtros Bitácora de Buzos
11.05	Encargado de mantenimiento y/o Técnico en turno	Riego de gradas. Tomar nota	Bitácora de Frecuencia de filtros Bitácora de Buzos
11.06	Encargado de mantenimiento y/o Técnico en turno	Llenar bitácora de buceo	Bitácora de Frecuencia de filtros Bitácora de Buzos
12		piscina de lobos marinos	
12.01	Encargado de mantenimiento y/o Técnico en turno	Hacer recorrido Lobos Marinos	Bitácora de soporte de vida de lobos marinos Bitácora de Buzos
12.02	Encargado de mantenimiento y/o Técnico en turno	Combatir crecimiento de algas. Tomar nota	Bitácora de soporte de vida de lobos marinos Bitácora de Buzos
12.03	Encargado de mantenimiento y/o Técnico en turno	Riego de gradas. Tomar nota.	Bitácora de soporte de vida de lobos marinos Bitácora de Buzos
12.04	Encargado de mantenimiento y/o Técnico en turno	Llenar bitácora de buceo	Bitácora de soporte de vida de lobos marinos Bitácora de Buzos
13		Chillers	
13.01	Encargado de mantenimiento y/o Técnico en turno	Verificar que estén funcionando correctamente los tres chillers y tomar nota.	Bitácora de Soporte de Chiller
14		Acido Muriático Delfines	
14.01	Encargado de mantenimiento y/o Técnico en turno	Se verifica el nivel de ph en la piscina de delfines. Rango entre 7.2 y 7.6	Formato Acido Delfine
15		Acido Muriático Lobos Marinos	
15.01	Encargado de Mantenimiento y/o Técnico en turno	Se verifica el nivel de ph en la piscina de Lobos marinos. Rango entre 7.2 y 7.6	FORMATO ACIDO LOBOS MARINOS
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Ing. Bernardo Lopez Lucero /
Encargado de Mantenimiento

Revisó:

Lic. Alberto Albín Cubillas /
Director de Administración del
Delfinario

Aprobó:

Lic. Carlos Antonio Gonzalez
Nemer / Director General del
Delfinario

SIP-F02/REV.02

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Comisión de Ecología y Desarrollo Sustentable del Estado de Sonora

Dirección General del Delfinario

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Revisión periódica del sistema de soporte de vida	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 67-DGD-P05/Rev.00	Fecha de elaboración: 30/08/2015 11:35:12a.m.

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
1	Bitácora de Consumibles	Encargado de mantenimient	Papel	1 Año	Oficinas de Mantenimiento	Archivo general
2	Bitácora de recorrido de planta de emergencia	Encargado de mantenimiento	Papel	1 Año	Oficinas de Mantenimiento	Archivo general
3	Bitácora de recorrido de planta de emergencia 460	Encargado de mantenimiento	Papel	1 Año	Oficinas de Mantenimiento	Archivo general
4	Cuaderno de registro diario	Encargado de mantenimiento	Papel	1 Año	Oficinas de Mantenimiento	Archivo general
5	Bitácora de recorrido diario de maquinaria de Ph, Redox y ozono	Encargado de mantenimiento	Papel	1 Año	Oficinas de Mantenimiento	Archivo general
6	Bitácora de Colorímetro	Encargado de mantenimiento	Papel	1 Año	Oficinas de Mantenimiento	Archivo general
7	Libro de asistencia	Encargado de mantenimiento	Papel	1 Año	Oficinas de Mantenimiento	Archivo general
8	Informe mensual	Encargado de mantenimiento	Papel	1 Año	Oficinas de Mantenimiento	Archivo general
9	Bitácora de servicio	Encargado de mantenimiento	Papel	1 Año	Oficinas de Mantenimiento	Archivo general
10	Cuaderno de jardinería	Encargado de mantenimiento	Papel	1 Año	Oficinas de Mantenimiento	Archivo general
11	Bitácora de Frecuencia de filtro	Encargado de mantenimiento	Papel	1 Año	Oficinas de Mantenimiento	Archivo general
12	Bitácora de buzos	Encargado de mantenimiento	Papel	1 Año	Oficinas de Mantenimiento	Archivo general
13	Bitácora de Soporte de vida Lobos Marinos	Encargado de mantenimiento	Papel	1 Año	Oficinas de Mantenimiento	Archivo general
14	Bitácora de soporte de Chillers	Encargado de mantenimiento	Papel	1 Año	Oficinas de Mantenimiento	Archivo general
15	Bitácora de acido muriáticos de delfines	Encargado de mantenimiento	Papel	1 Año	Oficinas de Mantenimiento	Archivo general
16	Bitácora de acido muriáticos de lobos marinos	Encargado de mantenimiento	Papel	1 Año	Oficinas de Mantenimiento	Archivo general

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.

VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Comisión de Ecología y Desarrollo Sustentable del Estado de Sonora

Dirección General del Delfinario

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Revisión periódica del sistema de soporte de vida	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 67-DGD-P05/Rev.00	Fecha de la verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se inicio el rondín de revisiones en el delfinario?			
2	¿Se reviso el nivel de las cisternas, verificando que sean los adecuados y tomando nota			
3	¿Se reviso la presión en los nanómetros, verificando que sea la adecuada y tomando nota?			
4	¿Se reviso el porcentaje de diesel, verificando que sea el adecuado y tomando nota?			
5	¿Se realizo una inspección visual de las plantas de emergencia, verificando que funcionen correctamente y tomando nota?			
6	¿Se reviso el voltaje y amperaje de la plantas de emergencia, verificando que sea el adecuado y tomando nota?			
7	¿Se reviso el nivel de gas butano, verificando que el nivel sea el adecuado para que no haya faltante del mismo, tomando nota?			
8	¿Se revisaron los compresores, verificando que estén en buenas condiciones y tomando nota?			
9	¿Se reviso el nivel de deshielo, verificando que sea el correcto y tomando nota?			
10	¿Se reviso la temperatura del cuarto frio y antecámara, verificando que sea la adecuada y tomando nota?			
11	¿Es el porcentaje en los generadores de ozono, verificando que sea el adecuado y tomando nota?			
12	¿Se revisaron las frecuencias y amperajes en las bombas, verificando que sean los adecuados y tomando nota?			
13	¿Se reviso la presión en los filtros, verificando que sea el adecuado?			