



## ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Sonora

Dirección de Programas Alimentarios y Desarrollo Comunitario

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Servicios de Eventos del Parque Infantil Sonora.

**CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:** 64-ADC-P08/Rev.02

**FECHA DE EMISIÓN:** 12/01/2016

### I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Proporcionar orientación y atención a los clientes sobre los servicios de eventos que brinda Parque Infantil Sonora.

### II.- ALCANCE

Garantizar la realización correcta antes, durante y al finalizar el evento en Parque Infantil Sonora.

### III.- DEFINICIONES

SICOFI: Sistema para la generación y envío de comprobantes fiscales digitales.

### IV.- REFERENCIAS

1. Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos en el Estado de Sonora y Municipios.
2. SICOFI: Sistema Integral de Comprobantes Fiscales
3. 64-ADC-P08 Servicio de Eventos del Parque Infantil Sonora.
4. 64-ADC-P06 Control de Operación y Prestación del Servicio del Parque Infantil Sonora.
5. 64-DGD-P01 Atención Audiencias, Reuniones y Eventos..
6. 64-ADC-P09 Administración de Recursos de Parque Infantil Sonora.

### V.- POLITICAS

**1. De los Registros:**

Los registros generados de operación de servicio del PIS deben ser legibles, evitar los tachones y espacios en blanco.

**2. De los tiempos para realizar las actividades:**

a. Al realizar las solicitudes es necesario tomar en cuenta las temporadas y fechas festivas próximas para contemplar decoración, actividades, o necesidades según el tipo de clima, Como :

- (1) Día de Reyes.
- (2) 14 de Febrero.
- (3) Día del Niño.
- (4) Día de la Familia.
- (5) Aniversario del PIS.
- (6) Día de Muertos
- (7) 15 de Septiembre.
- (8) Festividades Navideñas.

b. El reporte mensual es un concentrado de los eventos realizados en el PIS.

c. Este reporte debe entregarse los primeros 3 días hábiles de cada mes.

d. Se debe supervisar el mantenimiento de locales una semana previo a los eventos, limpieza y organización una hora antes del evento.

**3. Fechas de Operación:**

a) Los juegos mecánicos siempre deben de contar con los operadores necesarios para la operación cuando el Parque Infantil Sonora se encuentre operando. Solo en los casos de eventos que no se solicite la operación de algunos o todos los juegos, éstos permanecerán cerrados.

**4. Se consideran riesgos en el servicio las siguientes:**

**1. Área de eventos:**

- a. Cuando se realice algún evento sin que se encuentre el contrato o los registros debidamente firmado.
- b. El reporte mensual debe de entregarse el 3er día habil del mes.

**VI - FORMATOS E INSTRUCTIVOS**

<b>Clave de Formato/Instructivo</b>	<b>Nombre del Formato/Instructivo</b>
64-ADC-P08-F01/Rev.02	Información de eventos.
64-ADC-P08-F02/Rev.02	Cotizaciones.
64-ADC-P08-F03/Rev.02	Tabulador de precios.
64-ADC-P08-F04/Rev.02	Contrato de evento.
64-ADC-P08-F05/Rev.02	Contrato de campamento.
64-ADC-P08-F06/Rev.02	Orden de eventos.
64-ADC-P08-F07/Rev.02	Corte de caja para eventos.
64-ADC-P08-F08/Rev.02	Reporte mensual.
64-ADC-P08-F09/Rev.02	Encuestas de satisfacción para eventos.
64-ADC-P08-F10/Rev.02	Concentrado de encuestas.
64-ADC-P08-I01/Rev.02	Servicio eventos.

**VII - ANEXOS**

<b>Clave de Anexo</b>	<b>Nombre</b>
64-ADC-P08-A01/Rev.02	Diagrama de Flujo de Servicio de Eventos del Parque Infantil Sonora.

VIII- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1.		INFORMACIÓN DE SERVICIOS	
1.1	Responsable de Área de Eventos de Parque Infantil Sonora	Brinda información sobre los eventos que se otorgan en el parque infantil, de acuerdo al instructivo del servicio de eventos.	Información de eventos 64-ADC-P08-F01
1.2		Pregunta la fecha en la que desea realizar su evento.	
1.3		Verifica en agenda electrónica disponibilidad de fechas.	
1.4		Explica las reglas a las que se sujeta el servicio, de acuerdo al instructivo de servicio de eventos.	
1.5		Elabora cotización según necesidades del cliente en apego al tabulador.	Cotizaciones 64-ADC-P08-F02  Tabulador de precios 64-ADC-P08-F03
2.		CONTRATACIÓN DEL EVENTO.	
2.1	Responsable de Área de Eventos de Parque Infantil Sonora	Llena contrato de evento acuerdo a lo solicitado por el cliente y al tipo de evento que requiera según el instructivo de servicio de eventos.	Contrato de Evento 64-ADC-P08-F04 Contrato de Campamento 64-ADC-P08-F05
2.2		Entrega contrato para lectura.	Contrato de Evento 64-ADC-P08-F04
		"Si el cliente tiene duda sobre el tipo de servicio."	
2.3		Aclara dudas al cliente y acepta las condiciones establecidas en el contrato.	Contrato de evento 64-ADC-P08-F04
2.4		Recibe anticipo de pago del cliente y realiza factura en sistema SICOFI.	
2.5		Recaba las firmas de la persona que contrata el servicio, agenda evento y entrega copia de la factura al cliente	
2.6		Archiva contratos y factura.	Contrato de evento 64-ADC-P08-F04 Contrato de campamento 64-ADC-P08-F05
2.7		Notifica a Subdirección, Mantenimiento y Administración a través de correo electrónico los eventos programados.	
2.8	Auxiliar del Área de Eventos del Parque Infantil Sonora.	Elabora orden de evento y entrega para distribución a fin de asegurar la realización del evento.	Orden de evento 64-ADC-P08-F06
2.9	Responsable Área de Eventos del Parque Infantil Sonora	Recibe y revisa orden de evento.	Orden de evento 64-ADC-P08-F06

2.10		Revisa sus actividades y distribuye copias para coordinar sus actividades con personal de operaciones, taquillas, mantenimiento, guardias y limpieza para la realización del evento.	
2.11		Supervisa limpieza, orden de evento y material en el área antes del evento contratado llegada la fecha de evento.	Orden de evento 64-ADC-P08-F06
3		REGISTRO DE INGRESO.	
3.1	Responsable Área de Eventos de Parque Infantil Sonora	Realiza arqueo de facturas e ingreso del día para realizar corte de caja para eventos.	Corte de caja para eventos 64-ADC-P08-F07
3.2		Entrega a coordinación de administración del PIS..	
4		ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO A SERVICIO DE EVENTOS CON VISITAS DE CORTESÍA.	
4.1	Responsable Área de Eventos de Parque Infantil Sonora	Verifica en el contrato y agenda los eventos de la semana.	
4.2		Turna petición u oficio a Subdirección de Parque Infantil Sonora por medio de control y seguimiento .	
4.3	Subdirector del Parque Infantil Sonora	Recibe y revisa solicitud de boletos de cortesía y/o con descuento autorizado por Dirección General.	
4.4		Entrega petición a encargada de eventos.	
4.5	Responsable Área de Eventos de Parque Infantil Sonora	Recibe petición firmada, la revisa, agenda evento, contacta al solicitante y lo cita para firmar el contrato de evento.	Contrato de evento 64-ADC-P08-F04
4.6		Entrega de petición de boletos autorizados al solicitante y registra.	
5.		ATENCIÓN Y SERVICIO DE EVENTOS.	
5.1	Responsable Área de Eventos de Parque Infantil Sonora	Verifica en contratos y agenda los eventos de la semana.	Contrato de evento 64-ADC-P08-F04
5.2		Elabora actividad de operación antes del evento.	
5.3		Turna la orden de eventos para que lo ejecute.	Orden de eventos 64-ADC-P08-F06
5.4	Auxiliar del Área de Eventos del Parque Infantil Sonora.	Realiza las actividades de acuerdo a lo señalado en la orden de eventos antes, durante y al finalizar el evento.	Orden de eventos 64-ADC-P08-F06
5.5	Responsable Área de Eventos de Parque Infantil Sonora	Verifica las actividades de operación del evento antes, durante y después del evento.	Orden de eventos 64-ADC-P08-F06 Contrato de eventos 64-ADC-P08-F04
5.6		Firma de enterado de actividades de operación de eventos.	

5.7	Auxiliar del Área de Eventos del Parque Infantil Sonora.	Archiva registro.	Orden de eventos 64-ADC-P08-F06 Contrato de eventos 64-ADC-P08-F04
5.8		Hace entrega del área al cliente, verifica lo entregado de acuerdo a lo solicitado en contrato.	
5.9		Brinda servicio de apoyo por parte de Operadores de los Juegos Mecánicos.	
5.10	Operadores de los Juegos Mecánicos	Atiende necesidades del cliente de acuerdo a lo establecido en el instructivo de servicios de eventos.	Información de Eventos 64-ADC-P08-F01
6		EVALUACIÓN DE SERVICIO	
6.1	Supervisor Y Auxiliar de Eventos	Aplica encuestas a los visitantes del PIS, para verificar el servicio otorgado por el personal del área de eventos.	Encuesta de Satisfacción para Eventos 64-ADC-P08-F09 Concentrado de Encuestas 64-ADC-P08-F10
		"Una vez concluido el evento"	
6.2		Turna encuesta Área de Eventos del Parque Infantil Sonora.	
6.3	Responsable Área de Eventos de Parque Infantil Sonora	Recibe encuestas y captura en concentrado de encuestas.	Encuesta de satisfacción para eventos 64-ADC-P08-F09 Concentrado de encuestas 64 ADC P08 F10
6.4		Analiza los resultados con área de Administración, Mantenimiento, Eventos y Subdirector del PIS.	
		"En caso de que los resultados sean por debajo del requisito mínimo de satisfacción del servicio"	
6.5		Acuerda compromisos necesarios para las correcciones al servicio y se les da seguimiento, se levanta minuta.	Minuta
6.6	Responsable Área de Eventos de Parque Infantil Sonora	Archiva documentos.	Encuesta de satisfacción para eventos 64-ADC-P08-F09 Concentrado de encuestas 64 ADC P08 F10
7		DETERMINACION DE PROMOCIONES EN LOS SERVICIOS QUE SE LES BRINDAN EN EL PARQUE INFANTIL SONORA.	
7.1	Subdirector de Parque Infantil Sonora, Responsable de Área de Eventos de PIS, Coordinación de Administración de PIS, Coordinador de Operaciones PIS y Coordinador de Mantenimiento de PIS.	Realizan reunión y presentan propuesta de promociones para el Parque Infantil Sonora al inicio del año.	

7.2		Determina o elige las que se consideran viables y que no afecten la operatividad y el ingreso de recursos.	
7.3		Registra en minuta los acuerdos tomados e inicia la aplicación de las promociones.	Minuta
8		ELABORACIÓN DE REPORTE MENSUAL.	
8.1	Responsable Área de Eventos de Parque Infantil Sonora	Integra el reporte mensual concentrando los eventos realizados en el PIS.	Reporte mensual 64-ADC-P08-F08
8.2		Integra concentrado de resultados de encuesta de satisfacción.	Concentrado de Encuestas 64 ADC P08 F10
8.3		Archiva registro de recibido.	Reporte mensual 64-ADC-P08-F08 Acuse de recibo de reporte
8.4		Realiza verificación a la ejecución del proceso cada semestre.	
		"En caso de encontrar desviaciones"	
8.5		Realiza correcciones y registra en minuta.	Minuta
		"Una vez por año o cuando se integra un nuevo elemento"	
8.6		Da a conocer al personal del área de eventos: la misión, visión, valores, manual de organización, objetivo, funciones, facultades, metas, y actividades para cumplirlas, indicadores, procedimientos y registros, así como las reglas de operación existentes, realiza los entrenamientos que se requieren y registra en minuta.	Minuta
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>			

Elaboró:

Área de Eventos de Parque Infantil Sonora.

Revisó:

Lic. Lupita Gutierrez Mazón /  
Subdirectora del Parque Infantil Sonora.

Aprobó:

C. Oralia Sánchez Hernández /  
Directora de Programas Alimentarios y Desarrollo Comunitario.