



# ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Control de la Operación y Presentación del Servicio del PIS

**CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:** 64-ADC-P09/Rev.1

**Fecha de Emisión:** 28 de Junio de 2011

## I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Garantizar la correcta operación de las instalaciones de Parque Infantil Sonora.

## II. ALCANCE

Este procedimiento aplica para el Coordinador operativo y operaciones del Parque Infantil Sonora

## III. DEFINICIONES

**Promociones:** Las ofertas que se le aplicaran al público en el mes.

**Legible:** Que todo lo que se anote a mano en los registros, se entienda claramente.

**Incidentes:** Cuando suceda algún accidente, o alguna emergencia médica.

**Visitante:** Las personas que nos visitan y hacen uso de las áreas operativas para su diversión.

## IV. REFERENCIAS ESPECIFICAS

1. Ley Federal del trabajo
2. Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos en el Estado de Sonora y Municipios.
3. Instructivo de Supervisión de Operaciones
4. Manual de la Calidad de DIF Sonora

## V. POLÍTICAS

1. El presente manual, contiene las obligaciones del coordinador operativo y de las áreas bajo su responsabilidad, las cuales deberán de ser cumplidas como aquí se estipula.

### 2. De los Registros:

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

### 3. De los tiempos para realizar las actividades:

- a. La planeación de las necesidades anuales se realiza 4 meses antes de terminar el año, en conjunto con los encargados de cada área operativa y la administradora del PIS.
- b. La planeación anual de horarios del PIS, se programara con 2 meses de anticipación en conjunto con el Subdirector del PIS y el administrador, una vez aprobado se da a conocer al área de administración, eventos, mantenimiento y dirección del PIS, las cuales deberán firmar de enterado.
- c. El supervisor realiza una minuta como evidencia de las capacitaciones impartidas la cual el coordinador operativo firma de autorización para el ingreso del nuevo operador al área de juegos mecánicos.
- d. Diariamente se verificara que el personal encargado de las áreas de operaciones y de eventos, cumplan con sus rutinas de trabajo de acuerdo a sus instructivos y se haya dado seguimiento a observaciones detectadas sobre sus áreas de servicio.
- e. Mensualmente se reportara al área de administración, las necesidades del área de eventos y operaciones, de acuerdo a su procedimiento.
- f. 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.

SIP-F02/REV.01



## ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

### V. POLÍTICAS

- (4) Día de la familia.
  - (5) Aniversario del PIS.
  - (6) Día de muertos
  - (7) 15 de Septiembre.
  - (8) Festividades navideñas.
- g. El reporte mensual es un concentrado de los datos arrojados del reporte de operaciones. Este reporte debe de realizarse en los primeros 7 días del mes.
- h. Al entregar la copia de los resultados a las áreas de Administración y Dirección se revisaran los resultados.
- i. Las promociones mensuales se realizan en conjunto con la persona encargada de eventos y se entregan al área de administración para que en conjunto con el subdirector del PIS analicen y si les parece pertinente autoricen dichas promociones.

#### 4. De las incidencias del personal, los controles de las horas y los motivos para causar baja:

- a) El personal externo deberá de registrar su entrada y salida en el checador que se encuentra en el área infantil del PIS.
- b) Cuando el Sistema Ingressio no funcione se registrara la entrada y salida del personal se registra en la lista de asistencia.
- c) El personal deberá de ser registrado en el checador por parte del encargado del personal al momento de su contratación.
- d) Los colaboradores que cuenten con personal bajo su cargo deben de considerar un tiempo de 20 minutos de tolerancia para la entrada, después de este tiempo se contemplara como falta. En caso de que se acepte la entrada en el turno se contemplara como retardo.
- e) Las faltas del personal, serán toleradas si no afectan la correcta operación del PIS, de lo contrario se le pedirá a la compañía que presta el servicio que asigne un nuevo personal y retire al personal que está propiciando la incorrecta operación, de no retirar al personal y de esta manera se sigue afectando en el servicio del PIS, se notificara a el área de recursos materiales y servicios generales la negativa de la compañía externa, para que tome las medidas correspondientes.
- f) De no solucionarse esto en un periodo de 15 días después de notificar a recursos materiales se levantara una no conformidad a la compañía externa.
- g) Cada 3 retardos se consideran una falta.
- h) Cuando un colaborado acumule más de 3 faltas en un período menor a 30 días se le pedirá a la compañía externa el cese de sus labores en PIS.
- i) Cuando el operador incumpla con sus obligaciones, políticas y reglamentos que se le dieron a conocer durante la capacitación afectando la correcta operación del PIS, causara baja definitiva, y la compañía externa deberá de cubrir la vacante en un plazo no mayor a 2 días, en caso de no cumplir se notificara a el área de recursos materiales y servicios generales la negativa de la compañía externa, para que tome las medidas correspondientes.
- j) De no solucionarse esto en un periodo de 15 días después de notificar a recursos materiales se levantara una no conformidad a la compañía externa.
- k) Cuando por negligencia del personal ocasione afectación a la correcta operación del PIS causara baja definitiva.
- l) Las políticas hacia el personal se encuentran en el registro de inducción del PIS, el cual es leído durante la capacitación teórica del personal, y se verificara el entendimiento de estas mediante la aplicación de un examen donde se reforzaran los puntos más importantes según las incidencias generadas por la operación.
- m) Cuando un trabajador solicite permiso dentro del turno para abandonar sus labores por cualquier motivo, se dirigirá a su jefe directo, en caso de que no se encuentre a la persona responsable del la Operación del PIS en el momento.
- n) Si no se checa la salida, no se contemplaran las horas laboradas en el día. Contándose como falta.

## ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

### V. POLÍTICAS

- o) El personal del área de mantenimiento tendrá un tiempo de 30 a 40 min. Para salir a comer en un turno de 8 hrs. Si ocupan realizar una actividad personal durante su turno de trabajo deberán de realizarla en estos minutos. A excepción de urgencias médicas o familiares.
- p) El personal del área de operaciones tendrá de 60 a 90 minutos de comida en un horario de 8 a 12 hrs de trabajo, y este será determinado por el supervisor de operaciones.
- q) Las horas que el personal que se considere de confianza labore como extras en la semana, serán recompensadas con horas extra de descanso cuando el personal lo requiera y las necesidades del PIS lo permitan, el empleado verificara sus horas laboradas con el coordinador operativo para ponerse de acuerdo cuando las tomara de descanso, el coordinador operativo lo verificara con el jefe inmediato del colaborador para asegurarse que puede tomar los días solicitados, en caso de que no sea posible el jefe inmediato propondrá el día más adecuado.
- r) Las incidencias del personal se registran en el control de incidencias, en base a los resultados del ingreso.
- s) El personal del mantenimiento deberá de registrar de 40 a 48 hrs de trabajo en 7 días.
- t) El personal administrativo deberá de registrar de 30 a 35 hrs, de trabajo en 7 días.
- u) El personal de operaciones varían sus horas de trabajo según la programación echa por el supervisor de operaciones en la semana.
- v) Los supervisores deberán de cumplir con un horario de 30 a 40 hrs. A la semana, según la programación echa por sus jefes inmediatos.
- w) El personal de taquillas varían sus horas de trabajo según la programación del supervisor de operaciones.

#### 5. De las plantillas de operaciones:

- a) La plantilla mínima necesaria para operar las instalaciones correctamente son un supervisor, un apoyo para el supervisor, 4 personas de intendencia, 2 vigilantes, 3 taquilleros, 1 auditora de taquillas, 1 técnico de mantenimiento. En caso de tener eventos se contemplara un operador más por cada piñata que se realice en el PIS, 1 persona de eventos para vigilar el cumplimiento del contrato.

##### **Juegos mecánicos:**

Sillitas voladoras: 1 Op. 4x4: 1 Op.  
Carrusel: 1 Op.  
Barquito pirata: 1 Op.  
Chocones: 1 Op.  
Rueda de la fortuna: 2 OP.  
Pescaditos: 1 OP.  
Wacky Worm: 1 Op.  
Tren: 1 Op.

##### **Juegos no mecánicos:**

Inflable de resbaladero: 2 Op.  
Inflable de Trenecito: 1 Op.  
Cabaña del terror: 4 Op.

#### 6. Horarios de los atractivos y fechas de operación:

- a) Los juegos mecánicos siempre deben de contar con los operadores necesarios para la operación cuando el PIS se encuentre operando. Solo en los casos de eventos que no se solicite la operación de algunos o todos los juegos estos permanecerán cerrados.
- b) Los juegos no mecánicos operaran en los siguientes horarios:
- c) Inflable de Resbaladero y de trenecito: Sábados y Domingos a partir de las 4 o 5 de la tarde, ya que cuando el sol pega directamente en el inflable calienta la lona demasiado y puede provocar quemaduras a los visitantes.
- d) La cabaña del terror solo operara los sábados y domingos durante los meses de Enero, Febrero, Marzo, Abril, Mayo, Octubre, Noviembre y Diciembre; Los meses Junio, julio, Agosto, y Septiembre, permanecerá cerrada.



# ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

## V. POLÍTICAS

### 7. De la planeación anual de los horarios:

- a) Los horarios para el año siguiente se planean con 2 meses de anticipación antes de acabar el año.
- b) Cuando el coordinador operativo haga la planeación la pasara al área de administración y a la subdirección del Pis, para que en conjunto analicen la propuesta, si encuentran necesario hacer modificaciones, el coordinador operativo las realizara para que el subdirector del PIS autorice dicha programación.

### 8. Se consideran no conformidades en el servicio las siguientes:

#### 1. Área de operaciones:

- a. Cuando no se den las capacitaciones al personal operativo al momento del ingreso al PIS.
- b. Si esto repite en 3 ocasiones en un periodo de 30 días se levanta la no conformidad.

#### 2. Coordinación de operaciones:

- a. Cuando los reportes mensuales no se realice dentro de los primeros 7 días del mes y la información no sea correcta en más de dos ocasiones. Se levantara una minuta con el personal del área de operaciones para identificar las razones del atraso, y se propondrán las medidas para que no suceda de nuevo.
- b. En caso de que se repita una ocasión en un periodo de 3 meses se levanta una no conformidad

#### 3. Compañías externas:

- a. Se notificara a las compañías los reportes que afecten el servicio para que lo remedien a la brevedad posible.
- b. Cuando se notifique vía correo electrónico por más de tres ocasiones un mismo problema al área de recursos materiales y servicios generales, porque una de las compañías externas ha incumplido con las obligaciones de su servicio en un periodo menor de 30 días, y aun dándoseles la oportunidad de remediar el problema no lo hagan.

## VI. FORMATOS E INSTRUCTIVOS

64-ADC-P09-F01 Horarios de Parque Infantil Sonora.  
 64-ADC-P09-F02 Programación de Horarios  
 64-ADC-P09-F03 Planeación Mensual de Promociones  
 64-ADC-P09-F04 Evaluación de Entendimiento  
 64-ADC-P09-F05 Reporte de Operación  
 64-ADC-P09-F06 Reporte de Primeros Auxilios  
 64-ADC-P09-F07 Rutina de Coordinador Operativo.  
 64-ADC-P09-F08 Control de Incidencias  
 64-ADC-P09-F09 Reporte Mensual  
 64-ADC-P09-F10 Lista de Asistencia  
 64-DGD-P01-F01 Minuta  
 64-ADC-P09-I01 Instructivo de Supervisión de Operaciones  
 64-ADC-P09-I02 Instructivo de Inducción del Parque Infantil Sonora

## VII. ANEXOS

64-ADC-P09-G01 Diagrama de flujo  
 Sistema Ingressio  
 Sistema SPSS  
 Agenda electrónica

## VIII. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
Coordinador de Operaciones	<b>1. Planeación Horarios del PIS</b>	
	1.1 Planea los horarios de servicio del PIS en el año próximo, así como también los horarios semanales de acuerdo al Instructivo de Supervisión de Operaciones	Horarios de Parque Infantil Sonora 64-ADC-P09-F01 Instructivo de Supervisión de

SIP-F02/REV.01



## ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
		Operaciones 64-ADC-P09-I01
	1.2 Entregan al subdirector y administrador del PIS para su revisión y aprobación.	
Subdirección y Administración del PIS	1.3 Reciben documentos y revisan.	Horarios de Parque Infantil Sonora 64-ADC-P09-F01
	1.4 Solicita ajustes cuando es necesario y turna	
Coordinador de Operaciones	1.5 Realiza modifica en caso necesario turna a Subdirector para autorización	Horarios de Parque Infantil Sonora 64-ADC-P09-F01
Subdirector del PIS	1.6 Autoriza y turna a coordinación para difusión	Horarios de Parque Infantil Sonora 64-ADC-P09-F01
Coordinador de Operaciones	1.7 Recibe turna a las demás áreas de su competencia para su conocimiento y archiva documento	Horarios de Parque Infantil Sonora 64-ADC-P09-F01
Supervisor	<b>Cuando son horarios de personal externo</b> 1.8 Coordina con los jefes de área reunión para ver los horarios de la semana siguiente de acuerdo al Instructivo de Supervisión de Operaciones	Programación de Horarios 64-ADC-P09-F02
	1.9 Realiza la programación y firman de acuerdo por cada jefe de área	Programación de Horarios 64-ADC-P09-F02
	1.10 Publica copia de los horarios de la semana en corchero y archiva registro original	Programación de Horarios 64-ADC-P09-F02
Coordinador de Operaciones	<b>2. Planeación de Promociones Mensuales.</b>	
Coordinador de Operaciones	2.1 Realiza la planeación de las promociones del mes siguientes.	Planeación Mensual de Promociones 64-ADC-P09-F03
	2.2 Entrega la planeación al área de administración para su Visto Bueno.	
Administración del PIS	2.3 Recibe, Revisa planeación señalando observaciones cuando así se requiera y turna	Planeación Mensual de Promociones 64-ADC-P09-F03
Subdirector del PIS	2.4 Recibe Propuesta, revisa las expectativas planteadas, solicita modificación en caso necesario y turna	Planeación Mensual de Promociones 64-ADC-P09-F03
Coordinador de Operaciones	2.5 Recibe Planeación y realiza correcciones propuestas por los superiores y turna para autorización	
Subdirector y Administración	2.6 Autorizan planeación y turna	
Coordinador de Operaciones	2.7 Recibe planeación saca fotocopia y entrega original a administración.	
Administración del PIS	2.8 Recibe Planeación de promociones para su publicación en taquillas	

## ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
	<b>3. Entrenamiento al Personal de Nuevo Ingreso</b>	
Supervisor	3.1 Brinda capacitación teórica al personal de nuevo ingreso	Inducción del PIS 64-ADC-P09-I02
	3.2 Brinda capacitación práctica en la operación de manejo de juegos mecánicos	Minuta 64-DGD-P01-F01
	3.3 Evalúa el entendimiento de la capacitación teórica y práctica	Evaluación de Entendimiento 64-ADC-P09-F04
	3.4 Presenta resultados al jefe inmediato	
Coordinador de Operaciones	3.5 Recibe resultados y autoriza o rechazar ingreso de acuerdo a los resultados de la evaluación.	Evaluación de Entendimiento 64-ADC-P09-F04
Supervisor	<b>Si es reporte general de operaciones</b>	Reporte de Operaciones 64-ADC-P09-F05
	3.6 Registra toda la información que surge durante la operación del PIS.	
	3.7 Turna el reporte de operación para que verifique y firme los resultados.	
Coordinador de Operaciones	3.8 Recibe el reporte verifica y firma los resultados turnandolo nuevamente	Reporte de Operaciones 64-ADC-P09-F05
Supervisor	3.9 Recibe y archiva el registro.	Reporte de Operaciones 64-ADC-P09-F05
Supervisor	<b>Si es reporte de atención de primeros auxilios</b>	Reporte de Primeros Auxilios 64-ADC-P09-F06
	3.10 Registra servicios de primeros auxilios cuando estos hechos ocurran durante la operación y de acuerdo a lo establecido en la Inducción del PIS.	
	3.11 Turna reporte a coordinación de operaciones para que se firme de enterado.	
Coordinador de Operaciones	3.12 Recibe reporte verifica que todo concluyo satisfactoriamente y firma de enterado	Reporte de Primeros Auxilios 64-ADC-P09-F06
Supervisor	3.13 Recibe y archiva registro	Reporte de Primeros Auxilios 64-ADC-P09-F06
Coordinador de Operaciones	<b>4. Verificación Diaria del Cumplimiento de Actividades del Personal</b>	Rutina de Coordinador Operativo 64-ADC-P09-F07
	4.1 Recibe reportes diarios de operación	
	4.2 Revisa y firma los reportes diarios.	
	4.3 Presenta resultados al jefe inmediato	
	4.4 Realiza diariamente recorrido por áreas y registra observaciones.	Rutina de Coordinador Operativo 64-ADC-P09-F02



## ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
Coordinador de Operaciones	4.5 Da indicaciones para solventar observaciones y verificar las del día anterior.	
	4.6 Registra seguimientos o solventación.	Rutina de Coordinador Operativo 64-ADC-P09-F02
	<b>5. Verificación de horas laboradas del personal externo.</b>	Lista de Asistencia 64-ADC-P09-F10
	5.1 Verifica el registro semanal del Ingressio en la semana.	
	5.2 Captura incidencias registradas en el Ingreso de la semana.	Control de Incidencias 64-ADC-P09-F08
	5.3 Envía a la compañía externa el reporte semanal de horas laboradas por el personal arrojado el sistema Ingressio.	Lista de Asistencia 64-ADC-P09-F10
	5.4 Archiva Registro arrojado por el sistema Ingressio.	Lista de Asistencia 64-ADC-P09-F10 Control de Incidencias 64-ADC-P09-F08
Coordinador de Operaciones	<b>6. Elaboración de Reporte Mensual.</b>	
	6.1 Elabora reporte mensual basado en los reportes diarios de operaciones.	Reporte Mensual de Coordinación de Operación 64-ADC-P09-F09
	6.2 Entrega copia del reporte mensual al supervisor de operaciones y al encargado de eventos para verificación.	Reporte Mensual de Coordinación de Operación 64-ADC-P09-F09
	6.3 Verificado por los encargados de eventos y supervisor de operación entrega reporte a la Dirección del PIS	Reporte Mensual de Coordinación de Operación 64-ADC-P09-F09
Subdirector del PIS	6.4 Recibe y firma de enterado	Reporte Mensual de Coordinación de Operación 64-ADC-P09-F09
Subdirector del PIS	6.5 Recaba información del mes.	
Subdirector del PIS	6.6 Elabora presentación de plantillas de calidad	
Subdirector del PIS	6.7 Envía a Dirección de Programas Alimentarios Y Desarrollo Comunitario.	
Coordinador de Operaciones	6.8 Archiva registro de recibido.	Reporte Mensual de Coordinación de Operación 64-ADC-P09-F09

**Elaboró:**

**Revisó:**

**Aprobó:**

**Lic. Greco David Duarte Márquez**  
Subdirector de Parque Infantil  
Sonora

**C. Pedro Anaya Corona**  
Director de Programas  
Alimentarios y Desarrollo  
Comunitario

**Lic. John Swanson Moreno**  
Director General de DIF  
Sonora

**SIP-F02/REV.01**