



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Servicio de Eventos del PIS

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 64-ADC-P11/Rev 4

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, al área de eventos y operaciones del Parque Infantil Sonora

III. DEFINICIONES

FI: Fiestas Infantiles

VG: Visita Grupal

VE: Visitas Escolares

EM: Evento Masivo

SF: Sesión Fotográfica

1. **Visita:** Son las vistas grupales, escolares y sesiones fotográficas

IV. REFERENCIAS ESPECIFICAS

2. Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos en el Estado de Sonora y Municipios.

3. Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestaciones de Servicio Relacionados con los Bienes Muebles de la Administración Pública.

4. Manual de la Calidad de DIF Sonora

5. Contrato de Eventos

6. Instructivo de Servicios de Eventos

V. POLÍTICAS

1. De los Registros:

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

2. De los tiempos para realizar las actividades:

a. 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.

b. 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.

c. El reporte mensual es un concentrado de los datos arrojados del reporte de operaciones, y de la documentación generada y del reporte mensual de eventos.

SIP-F02/REV.01



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

V. POLÍTICAS

- d. Este reporte debe de realizarse en los primeros 7 días del mes.
- e. 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.

3. Horarios de 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 trencito: 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.

4. Se consideran no conformidades 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. Se tratara de localizar al cliente para que firme los documentos que hagan falta, en caso de que por alguna razón no se pueda localizar el cliente, se realizara una minuta para verificar las causas por las cuales no se firmo el contrato o los registros, y se propondrá una medida para evitar que suceda de nuevo.
- c. En caso de que esto se repita por 3 ocasiones en un periodo de 30 días se aplica una no conformidad.

VI. FORMATOS E INSTRUCTIVOS

64-ADC-P11-F01 Información de Eventos
 64-ADC-P11-F02 Cotizaciones
 64-ADC-P11-F03 Tabulador de Precios
 64-ADC-P11-F04 Contrato de Evento
 64-ADC-P11-F05 Contrato Campamento
 64-ADC-P11-F06 Orden de Eventos
 64-ADC-P11-F07 Lista de Verificación
 64-ADC-P11-F08 Rutina de Actividades de Operación de Eventos
 64-ADC-P11-F09 Reporte Mensual
 64-ADC-P11-F10 Bitacora de Vigilancia
 64-ADC-P11-F11 Encuesta de Operación
 64-ADC-P11-F12 Encuesta de Satisfacción para Eventos
 64-ADC-P11-I01 Instructivo de Servicio de Eventos
 64-DGD-P01-F01 Minuta

VII. ANEXOS

64-ADC-P09-G01 Diagrama de flujo
 Sistema Ingressio
 Sistema SPSS
 Agenda electrónica
 64-ADC-P09-I01 Instructivo de Supervisión de Operaciones

VIII. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
-------------	----------------------------	----------



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
Responsable de la Oficina de Eventos	1. Información de Servicios	
	1.1 Brinda información sobre los eventos que se otorgan en el Parque Infantil	Información de Eventos 64-DPA-P11-F01 Instructivo de Servicio de Eventos 64-DPA-P11-I01
	1.2 Pregunta la fecha en la que desea realizar su evento.	
	1.3 verifica en agenda electrónica disponibilidad de fechas	Agenda Electrónica
	1.4 Explica las reglas a las que se sujeta el servicio	
	1.5 Elabora cotización según necesidades del cliente en apego al tabulador.	Cotizaciones 64-DPA-P11-F02 Tabulador de Precios 64-DPA-P11-F03
	2. Contratación del Evento.	
Responsable de la Oficina Evento	2.1 Llena contrato de acuerdo a lo establecido con cliente	Contrato de Evento 64-DPA-P11-F04 Contrato de Campamento 64-DPA-P11-F05
	2.2 Entrega contrato para lectura.	
	2.3 Aclaran las dudas con el cliente	
	2.4 Recaban las firmas.	Contrato de Evento 64-DPA-P11-F04 Contrato de Campamento 64-DPA-P11-F05
	2.5 Notifica a las áreas del PIS vía correo electrónico los eventos programados.	
	2.6 Elabora orden de evento y entrega para distribución y seguimiento.	Orden de Evento 64-DPA-P11-F06
Auxiliar de Evento	2.7 Recibe Orden de evento	Orden de Evento 64-DPA-P11-F06
	2.8 Revisa sus actividades, distribuye copias y coordina sus actividades con el área de operaciones, taquillas y mantenimiento para la realización del evento	
	2.9 Verifica limpieza, orden y material en el área antes del evento.	



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
Auxiliar de Evento	3. Brinda el Servicio	Lista de Verificación 64-DPA-P11-F07
Responsable de la oficina de Eventos	3.1 Elabora rutina de actividades de operación de eventos al Auxiliar de Eventos.	Rutina de Actividades de Operación de Eventos 64-DPA-P11-F08
Responsable de la oficina de Eventos	3.2 Verifica la rutina de actividades de operación de eventos.	Rutina de actividades de Operación de Eventos 64-DPA-P11-F08
	3.3 Firma de enterado la rutina de actividades de operación de eventos	
Auxiliar de Eventos	3.4 Archiva registro.	Rutina de Actividades de Operación de Eventos 64-DPA-P11-F08
	3.5 Hace entrega del área al cliente verificando lo entregado.	
	3.6 Brinda servicio de apoyo por parte de una Edecán cuando el cliente así lo solicite	
Edecán	3.7 Atiende necesidades del cliente de acuerdo a lo establecido en el Instructivo de Servicios de Eventos.	Instructivo de Servicios de Eventos 64-ADC-P11-I01
Supervisor	3.8 Supervisión a vigilantes Verifica que el vigilante cumpla con el llenado de su registro y las observaciones que anota en caso de ser relevante	Bitacora de Vigilancia 64-ADC-P11-F10
	3.9 Turna registro para que verifique y firme los resultados	
Coordinador Operativo	3.10 Recibe registro verifica observaciones y solventación de cualquier problema, firma y turna	Bitacora de Vigilancia 64-ADC-P11-F10
Supervisor	3.11 Archiva registro	Bitacora de Vigilancia 64-ADC-P11-F10
Supervisor Y Auxiliar de Eventos	4. Evaluación de Servicio	
	4.1 Aplican encuestas a los visitantes del PIS, para verificar el servicio otorgado por el personal del área de operaciones así como del programa, infraestructura.	Encuesta de Operación 64-ADC-P11-F11 Encuesta de Satisfacción para Eventos 64-ADC-P11-F12
	4.2 Turnan encuesta a responsable de la oficina de eventos y coordinador operativo.	
Coordinador de Operaciones y Responsables de la Oficina de Eventos	4.3 Recibe encuestas y Captura resultados en Sistema SPSS	Encuesta de Operación 64-ADC-P11-F11 Encuesta de Satisfacción para Eventos



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
		64-ADC-P11-F12
	4.4 Analizan los resultados con área de administración, mantenimiento, eventos, Subdirector del PIS y coordinación de operaciones.	
	4.5 Acuerdan compromiso necesarios para las correcciones al servicio en caso de que los resultados sean por debajo del requisito mínimo de satisfacción del servicio y se les da seguimiento.	Minuta 64-DGD-P01-F01
Supervisor y Auxiliar de Eventos	4.6 Archiva documento	Encuesta de Operación 64-ADC-P11-F11 Encuesta de Satisfacción para Eventos 64-ADC-P11-F12 Minuta
Responsable de la Oficina de Eventos	5. Elaboración de Reporte Mensual.	
	5.1 Integra el reporte mensual de eventos, así como, la información de la Revisión por la Dirección.	Reporte Mensual de 64-ADC-P11-F09
	5.2 Entrega copia del reporte mensual al Subdirector y al Administrador.	
Responsable de la Oficina de Eventos	5.3 Archiva registro de recibido.	Reporte Mensual de 64-ADC-P11-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