

ACUARIO MAZATLAN	Clave del Documento:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	PPUB-01-08
AREA: PUBLICA	Pag. 1 de 10

1.- OBJETIVO

- 1.1 Objetivo General** – Este manual describe el proceso de cada área o departamento, los procedimientos específicos y las instrucciones de trabajo utilizados para proporcionar condiciones controladas bajo las cuales se efectúan las actividades claves para prestar un servicio recreativo y de información a los visitantes del Acuario Mazatlán.
- 1.2 Objetivos específicos** – Vigilar y conseguir que se cumpla con el servicio de atención, dirección y orientación, que se proporciona al visitante en todas las áreas de la Institución, así como de cuidar de todos los aspectos que para esto sea necesario.
- 1.3 Objetivos de calidad** – Son con el propósito de mantener una mejora continua de la completa satisfacción de los visitantes al Acuario Mazatlán.
- Ofrecer la mejor atracción para los visitantes interesados en el mundo acuático.
 - Ofrecer esparcimiento, relajación, diversión, información y educación.
 - Ofrecer cada vez mejor una interacción real con el medio ambiente acuático.
 - Ofrecer la oportunidad de observar especies que son difíciles de observarlas en su medio natural.
 - Ofrecer a las familias, estudiantes, niños y sociedad en general un lugar apropiado para interactuar con el medio ambiente.
 - Ofrecer un trato amable, de servicio esmerado, presentar posturas de atención adecuadas y correctas.
 - Ofrecer servicio de instalaciones amplias, adecuadas, seguras e higiénicas.
 - Ofrecer información clara y completa para que el visitante disfrute de todos los atractivos del Acuario y conozca de antemano el programa de horarios de los espectáculos.
- 1.4 Alcance** – El alcance de este proceso va desde el inicio de las actividades diarias que consiste en un recorrido de supervisión de las instalaciones, preparar equipos de sonido, de proyección, materiales, folletería y dejar todo listo antes de abrir el acceso al público, hasta la salida de cada uno y hasta el último de los visitantes siempre conservando la calidad de la atención.

Fecha de la última revisión	Responsable de la revisión	Firma del responsable
08 /Sept / 08	L.C.C. Arnida Hernández Lara	

AREA: PUBLICA	Documento: PPUB-01-(08)	Pag. 2 de 10
----------------------	--	---------------------

2.- RESPONSABILIDADES

2.1 El Personal – Este proceso es realizado por personal capacitado para el manejo y cuidado de los equipos de sonido y proyección, supervisión de las instalaciones, trato amable y esmerado con los visitantes, ofrece siempre posturas de atención adecuadas y demuestra un interés de superación constante.

2.2 Responsable del área – Armida Hernández Lara

2.3 Colaboradores:

- Karina Osuna Arámburo – Edecán
- Lic. Marlene Torres Peraza – Edecán
- Karen Elizabeth Lizárraga Platas –Edecán
- Gladis Consuelo Peralta Beltrán – Edecán
- María Cristina Flores Solís – Intendencia
- Ricardo Daniel Vázquez Carrillo – Intendencia
- María Elizabeth Pompa Rosales – Intendencia

3.- DETERMINA LAS CONDICIONES DE LAS INSTALACIONES

3.1 Inicio de labores – El personal checa su tarjeta de llegada y revisa el pizarrón de avisos de la Dirección.

3.2 Edecanes – Las Edecanes son supervisadas por la responsable del área en su presentación personal, su estado anímico y de salud, uniforme, calzado y supervisa sus posturas de atención.

3.3 Recorrido de supervisión – El personal efectúa un recorrido por las áreas públicas antes de ser abiertas a los visitantes y especifica que además del trabajo de rutina encomendado a los intendentes, señala lugares y mobiliario donde se necesitan trabajos con atención inmediata. Supervisa el buen funcionamiento de las instalaciones físicas como son ventanería, puertas, pintura de paredes, instalaciones eléctricas y de aire acondicionado, muebles, butacas del auditorio, equipos de sonido y todo esto es anotado en la Bitácora de control: BPUB-01-(08).

3.4 Aseo y Limpieza – La responsable de áreas públicas revisa el trabajo rutinario de aseo y limpieza de los intendentes pero además instruye sobre algunos lugares específicos que requieren atención inmediata de aseo y limpieza. No debe permitir que se encuentren materiales, equipos, mobiliario y objetos extraños en los pasillos y áreas destinadas para el recorrido de los visitantes, y debe reconocer y eliminar malos olores en las áreas públicas.

Fecha de la última revisión	Responsable de la revisión	Firma del responsable
08 / Sept. / 08	L.C.C. Armida Hernández Lara	

AREA: PUBLICA	Documento: PPUB-01-(08)	Pag. 3 de 10
----------------------	--	---------------------

- 3.5 Informa a la Dirección** – Informa y sugiere a la Dirección el tipo de instalaciones que se requieren, las que se encuentren obsoletas, las que requieren mantenimiento para que cumplan con los requisitos de calidad en atención al público.
- 3.6 Suministros** – El responsable del área elabora los formatos necesarios de órdenes de trabajo para mantenimiento, orden de compra o suministro de materiales, equipo y requerimientos de productos de aseo y limpieza.
- 3.7 Verificación** – Antes de abrir la entrada al público deberá verificar que las instalaciones y los equipos estén en condiciones adecuadas para una atención eficiente a los visitantes.

4.- SUPERVISA LAS EXHIBICIONES Y ESPECTACULOS

- 4.1 Horarios** – Elabora programa de horarios para las exhibiciones y espectáculos del Acuario de acuerdo al flujo de visitantes.
- 4.2 Coordinación** – Determina la cantidad y duración de exhibiciones y espectáculos del Acuario en coordinación con los responsables de las áreas respectivas.
- 4.3 Locución** – Estandariza con las edecanes los mensajes de locución al público en los diferentes exhibiciones y espectáculos, que consiste principalmente en la explicación verbal de lo que ocurre en el momento en que interactúa lo natural, lo animal, con el espectador.
- 4.4 Logística** – Prepara con anticipación los insumos, artículos y equipo que se requiere para brindar la información necesaria para que los visitante interactúen con el medio natural.

5.- DIRIGE LAS PROYECCIONES Y EVENTOS EN AUDITORIO

- 5.1 Actividades del Auditorio** – De acuerdo con las actividades del día, se elabora un programa de proyecciones y horarios de servicio del auditorio, atendiendo solicitudes programadas con anticipación y asigna el personal adecuado y necesario para cubrir los eventos con eficiencia.
- 5.2 Atención al evento programado** – Prepara con anticipación los insumos, artículos y equipo que se requiere para el correcto desempeño de los eventos a realizar dentro del auditorio y en caso de falla del equipo, contar con repuestos y equipo suplente que pueda sacar adelante la secuencia del evento programado.
- 5.3 Especificación de los servicios** – Se hace un contrato para el cliente, donde se garantiza y especifica todo lo que se ofrece durante el trayecto de dicho evento, y se procede a facturar con los datos que el mismo cliente proporciona para garantizar su pago. De esta manera se cierra el trato y se efectúa el evento.

Fecha de la última revisión	Responsable de la revisión	Firma del responsable
08 / Sept / 08	L.C.C. Armida Hernández Lara	

AREA: PUBLICA	Documento: PPUB-01-(08)	Pag. 4 de 10
----------------------	--	---------------------

6.- ORIENTACION A LOS VISITANTES

6.1 Orientación verbal a los visitantes – Al entrar el visitante recibe una información verbal que incluye el recorrido de las instalaciones y las áreas de exhibición y de espectáculos que puede apreciar.

6.2 Orientación por trípticos – Se cuenta con trípticos impresos a color que indican al visitante la ubicación de las instalaciones del acuario, los sitios principales de interés, una breve explicación de la misión del acuario y los horarios de las exhibiciones y espectáculos.

7.- EVALUACION

7.1 Buzón de quejas – En la puerta de salida se encuentra colocado un buzón de quejas y se proporciona un formato sencillo para ser llenado por los visitantes de manera voluntaria en caso de que así lo deseen. Los formatos son revisados por la responsable del área pública y se turnan con el Director del Acuario para darle un seguimiento para satisfacción del visitante.

7.2 Encuestas de evaluación – Las encuestas que se realizan para buscar la satisfacción del cliente son las siguientes:

- ¿Por qué medio se enteró de nuestro Acuario?
- ¿Cómo fue el trato que se le dio al momento de recibirla en taquilla y recepción?
- ¿Qué le pareció la tarifa que Acuario Mazatlán le dio en relación a los espectáculos que ofrece?
- ¿Recomendaciones para mejorar nuestros espectáculos y servicios?
- ¿La visita que usted realizó al Acuario cumplió con sus expectativas?
- ¿Cuáles son las ciudades que mas nos visitaron?
- ¿Ciudad donde radica?
- ¿Cómo se enteró de nuestros servicios?
- ¿Cuáles son las razones principales que hace que nos prefiera?
- ¿Le pareció justo el boleto de entrada?
- ¿Cómo le pareció el servicio del personal?
- ¿recomienda usted al Acuario Mazatlán?

7.3 Sugerencias y recomendaciones – En base a estas encuestas, la responsable de áreas públicas elabora un informe escrito que contiene las sugerencias y recomendaciones que se entregan al Director del Acuario para darle el seguimiento correspondiente en base a una mejora continua.

Fecha de la última revisión	Responsable de la revisión	Firma del responsable
08 / Sept / 08	L.C.C. Armida Hernández Lara	

AREA: PUBLICA	Documento: PPUB-01-(08)	Pag. 5 de 10
----------------------	--	---------------------

8.- EDECANES

8.1 Actividades de rutina – Las edecanes efectúan actividades de apoyo en la bienvenida, en los recorridos guiados y en las labores que le asigna la responsable de áreas públicas.

- Prepara las contraseñas, la folletería y prende los aparatos de sonido.
- Revisar que la iluminación y el aire acondicionado se encuentren en condiciones óptimas antes de la apertura al público.
- Revisar el área de peceras, especialmente en las condiciones de los peces.
- Da la bienvenida a los visitantes.
- En caso de los niños se les indica donde guardar sus mochilas y útiles escolares.
- Realizar recorrido guiado por el acuario con las personas que así lo deseen.
- Invitarlos al espectáculo de buceo.
- Vocea la secuencia del espectáculo y cápsulas informativas.
- Invitarlos al espectáculo de lobos marinos.
- Vocea la secuencia del espectáculo y cápsulas informativas.
- Invitarlos al espectáculo de aves.
- Vocea la secuencia del espectáculo y cápsulas informativas.
- Encargarse de tomar y cobrar las fotografías.

8.2 La calidad en el servicio – Consiste en darle una buena atención al cliente facilitando y proporcionando toda información posible para que de esa manera el cliente quede satisfecho, recomiende y regrese. Recibir a los visitantes del Acuario Mazatlán con una sonrisa y darles la bienvenida, informarles de los horarios y ubicación de los espectáculos.

8.3 Apariencia personal de las edecanes – Es la primera impresión que reciben los clientes al llegar al Acuario, por lo que se debe de poner especial cuidado con esos aspectos:

- Cabello
- Dientes
- Uniforme
- Calzado
- Aliento bucal
- Maquillaje
- Perfumes

8.4 Posturas de atención – Recibir a los visitantes debe iniciar con una postura corporal correcta bien erguida y además:

- No bostezar
- No rascarse
- No masticar chicle
- No estar comiendo
- No fumar
- No debe de haber personas extrañas en el área de entrada

Fecha de la última revisión	Responsable de la revisión	Firma del responsable
08 / Sept / 08	L.C.C. Armida Hernández Lara	

AREA: PUBLICA	Documento: PPUB-01-(08)	Pag. 6 de 10
----------------------	--	---------------------

1

8.5 Atención extra – Significa ofrecer algo mas de lo normal que no espera el cliente:

- Agilidad en el servicio pero sin perder calidad.
- Amabilidad de las edecanes al atender a los clientes
- Eficiencia en el servicio.
- Aseo, limpieza y el buen estado de las instalaciones y los equipos.
- La sonrisa y el saludo del personal al atender a los clientes.
- Causar siempre una buena impresión.
- Con la mirada puede expresar que el personal desea atender bien.

8.6 Necesidades del cliente –

- Debe entender y comprender las necesidades del cliente
- Debe de entender la necesidad de mantener un estado de espíritu positivo.
- Debe entender el lado Humano: necesita gustar de trabajar con personas.

8.7 Uso del uniforme –

- Debe asistir diariamente con el uniforme que se les asigna de acuerdo a cada temporada.
- Debe de presentarse totalmente aseada tanto en lo personal como en la vestimenta
- En el uniforme siempre tiene que portar el logotipo del Acuario Mazatlán
- Deben portar accesorios sencillos de acuerdo a la vestimenta.
- Debe de utilizar el calzado adecuado para cada uniforme de acuerdo a la temporada.

9.- CAJERAS

9.1 Actividades de rutina – la cajera en turno es la responsable de realizar todas las operaciones inherentes al control de cuotas de recuperación por concepto de visitas efectuadas al acuario Mazatlán.

- Prepara su área de trabajo y acciona su computadora.
- Prepara el cojín de tinta para sellos y ordena los boletos de entrada
- Recibe el fondo de caja del área de contabilidad
- Hace la apertura y empieza a vender boletos de entrada
- Realiza el primer corte de caja a las 11:00 Hrs.
- Continúa con la venta de boletos de entrada
- Realiza el segundo corte de caja a las 14:00 Hrs.
- Continúa con la venta de boletos de entrada
- Realiza el tercer corte de caja a las 16:00 Hrs.
- Se registran boletos de agencia en coordinación con los auxiliares de caja
- Se ejecuta el cierre final de caja con los cortes parciales.
- Se apaga el sistema de cómputo.
- Se entrega el dinero al departamento de contabilidad.

Fecha de la última revisión	Responsable de la revisión	Firma del responsable
08 / Sept / 08	L.C.C. Armida Hernández Lara	

AREA: PUBLICA	Documento: PPUB-01-(08)	Pag. 7 de 10
----------------------	--	---------------------

9.2 Auxiliar de cajera – Es la responsable de revisar entradas y salidas del número de visitantes, verificando que coinciden con los boletos, cuando son grupos escolares o excursiones revisando junto con el responsable del grupo visitante.

9.3 Actividades de rutina:

- Verifica el buen funcionamiento del equipo de cómputo
- Se encarga de abrir la taquilla de venta de boletos al público
- Checa la numeración correcta de boletos a la venta
- Apoya a la cajera principal en el primer corte parcial
- Cubre horario de comida a la cajera principal
- Apoya a la cajera principal en el segundo corte parcial
- Apoya a la cajera principal en el tercer corte parcial
- Ayuda a la cajera principal a ingresar los boletos de agencia
- Apoya a la cajera principal a realizar el corte global o final.

10.- PERSONAL DE INTENDENCIA

10.1 Actividades de rutina – Actividades relacionadas con aseo y limpieza:

- **HORARIO DE 8:00 A 9:30**
- Lavar y limpiar baños de mujeres en el área pública
- Lavar y limpiar baños de hombres en el área pública
- Barrer área de salida hacia el jardín botánico
- Barrer área de entrada al Acuario y frente a la taquilla de boletos
- Limpiar vidrios en el área de recepción
- Limpiar vidrios en el área de peceras
- Limpiar vidrios de las vitrinas de del museo.
- Recoger la basura de los botes del área de recepción
- Recoger la basura de los botes del área de peceras
- Trapear y mopear el área de recepción.
- **HORARIO DE 9:30 A 11:00 HRS.**
- Revisión y limpieza de baños de área pública
- Lavar baños de mujeres en el jardín botánico
- Lavar baños de hombres en el jardín botánico
- Barrer y limpiar los pasillos de los baños del jardín botánico
- Aseo de la oficina de contabilidad
- Aseo de la oficina de la Dirección
- Revisión y limpieza del auditorio

Fecha de la última revisión	Responsable de la revisión	Firma del responsable
08 / Sept / 08	L.C.C. Armida Hernández Lara	

AREA: PUBLICA	Documento: PPUB-01-(08)	Pag. 8 de 10
----------------------	--	---------------------

- **HORARIO DE 11:00 HRS. EN ADELANTE**
- Revisión y limpieza de baños
- Moppear área de recepción
- Moppear secciones
- Limpieza de lockers y carritos
- Limpieza de pisos (quitar chicles y engomados)
- Limpieza de tunel y cuarto de intendencia
- **HORARIO DE LA TARDE**
- Revisión y limpieza de baños
- Moppear secciones
- Limpieza de auditorio
- Limpieza de pasillos en baños del jardín botánico
- Revisión y suministro de insumos para el siguiente día.

11.- CAPACITACION

11.1 Necesidades de capacitación del personal en las áreas públicas

- **Armida Hernández Lara** – Ingresó al Acuario Mazatlán el 21 de Octubre de 1992, recibió un curso básico de Inglés, otro de superación personal, posturas de atención, atención al público y calidad de servicio. Desea tomar un curso de Inglés mas avanzado, Computación y manejo de paquetes software, Posturas de atención, atención al cliente, Recursos Humanos y Trabajo en equipo.
- **Karina Osuna Arámburo** – Ingresó al Acuario Mazatlán el 27 de Febrero de 2001, ha recibido un curso de Inglés básico, Primeros auxilios y Computación. Desea tomar cursos mas avanzados de Inglés y Computación.
- **Marlene Torres Peraza** – Ingresó al Acuario Mazatlán el 05 de Marzo de 2001, ha tomado curso de Inglés básico, Primeros auxilios y de Computación. Desea tomar cursos mas avanzados de Inglés y Computación.
- **Gladis C. Peralta Beltrán** – Ingresó al Acuario Mazatlán el 15 de Julio de de 2008, no ha recibido cursos de capacitación y desea recibir cursos de: Inglés y Atención al Turismo.
- **Karen E. Lizárraga Platas** – Ingresó al Acuario Mazatlán el 16 de Junio de 2008, no ha recibido cursos de capacitación y desea recibir cursos de Atención al Turismo, Dinámicas creativas, Recursos Humanos.
- **Ma. Cristina Flores Solís** – Ingresó al Acuario Mazatlán el 09 de Enero de 1998, ha recibido curso de Primeros auxilios, y no manifestó necesidades de capacitación.
- **Ricardo Daniel Vázquez Carrillo** – Ingresó al Acuario Mazatlán el 29 de Octubre de 2007, Tomó un curso de manejo de extintores y desea tomar cursos de Karate y Boxeo.

Fecha de la última revisión	Responsable de la revisión	Firma del responsable
08 / Sept / 08	L.C.C. Armida Hernández Lara	Firma

AREA: PUBLICA	Documento: PPUB-01-(08)	Pag. 9 de 10
----------------------	--	---------------------

12.- DIAGRAMAS DE FLUJO DEL PROCESO

PROCESO	SUBPROCESO	CLAVE
Areas Públicas		DFPUB-01-(08)
	Condiciones de las Instalaciones	DFPUB-02-(08)
	Exhibiciones y espectáculos	DFPUB-03-(08)
	Eventos en el Auditorio	DFPUB-04-(08)
	Orientación a los Visitantes	DFPUB-05-(08)
	Evaluaciones de satisfacción al cliente	DFPUB-06-(08)

Fecha de la última revisión	Responsable de la revisión	Firma del responsable
08 / Sept / 08	L.C.C. Armida Hernández Lara	Firma

AREA: PUBLICA	Documento: PPUB-01-(08)	Pag. 10 de 10
----------------------	------------------------------------	----------------------

13.- ANEXOS

- APUB- 01 - (08) – Anexo – Encuestas de evaluación 1
- APUB – 02 - (08)- Anexo – Encuestas de evaluación 2
- APUB – 03 - (08) – Anexo – Formatos de recorrido
- APUB –04 - (08) – Anexo – Descripción de Funciones
- APUB – 05 – (08) – Anexo – Relación de informes enviados a la Dirección
- APUB – 06 – (08) – Anexo – Anexo en CD – Reseña fotográfica de las instalaciones de Areas Públicas

Fecha de la última revisión	Responsable de la revisión	Firma del responsable
08 / Sept / 08	L.C.C. Armida Hernández Lara	

AREA: PUBLICA	Documento: PPUB-01-(08)	Aprobado por: Biol. Eliézer Zúñiga Guajardo Director de Acuario Mazatlán
----------------------	------------------------------------	---

Fecha de la última revisión	Responsable de la revisión	Firma del responsable
08 / Sept / 08	Biol. Eliézer Zúñiga Guajardo	