



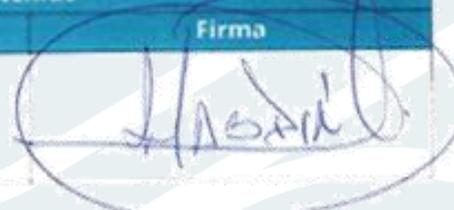
**Dirección de
Administración de Hoteles**

Manual de Organización Específico

Julio 2025

Validación del Manual de Organización Específico de la Dirección de Administración de Hoteles

Elaboración del Manual de Organización Específico de la Dirección de Administración de Hoteles	
Nombre y Puesto	Firma
Mtra. Cristal Alejandra Centeno de la Rosa Gerencia de Administración Turística	
Mtra. María Angélica Olmeda Torres Dirección de Administración de Hoteles	
Dr. Javier Robles Murillo Subdirección General de Servicios Turísticos Auxiliares y Conexos	

Revisión del Contenido	
Nombre y Puesto	Firma
Lic. Gilberto Habdín Vera García Director de Talento Humano	

Aprobación	
Nombre y Puesto	Firma
Mtro. Adolfo Héctor Tonatiuh Velasco Bernal Director General	

Fecha de elaboración y actualización
Julio 2025

Índice

I. Introducción.....	4
II. Antecedentes.....	6
III. Marco Jurídico-Administrativo.	8
IV. Misión.....	17
V. Visión.....	17
VI. Atribuciones.....	18
VII. Estructura y Organigramas.....	19
VIII. Objetivo y Funciones.....	23
IX. Glosario de Términos y Siglas.....	87

I. Introducción

Con el propósito de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 19 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, la Subdirección de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos (SGSTAYC) desarrolla estrategias para proporcionar al Grupo Aeroportuario, Ferroviario, de Servicios Auxiliares y Conexos, Olmeca-Maya-Mexica, S.A. de C.V. elementos técnico-administrativos, que le permitan identificar y distinguir los diversos ámbitos funcionales de cada uno de sus Organismos del Grupo Mundo Maya , así como los niveles de coordinación entre ellas y lo relativo a las diversas áreas que las conforman, a fin de construir un canal de comunicación de la Subdirección y los organismos del grupo.

En términos del artículo 19 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, se establece el Titular de cada Secretaría de Estado expedirá los manuales de organización, de procedimientos y de servicios al público necesarios para su funcionamiento, los que deberán contener información sobre la estructura orgánica de la dependencia y las funciones de sus unidades administrativas, así como sobre los sistemas de comunicación y coordinación y los principales procedimientos administrativos que se establezcan.

Los manuales y demás instrumentos de apoyo administrativo interno deberán mantenerse permanentemente actualizados.

Los manuales de organización general deberán publicarse en el Diario Oficial de la Federación, mientras que los manuales de procedimientos y de servicios al público deberán estar disponibles para consulta de los usuarios y de los propios servidores públicos, a través del registro electrónico que opera la Secretaría de la Función Pública.

En cada una de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, se mantendrán al corriente los escalafones de los trabajadores, y se establecerán los sistemas de estímulos y recompensas que determinen la ley y las condiciones generales de trabajo respectivas.

El presente contiene los siguientes apartados: Antecedentes, Marco Jurídico-Administrativo, Misión, Visión, Atribuciones, Estructura y Organigramas, Objetivo y Funciones y Glosario de Términos y Siglas.



Este manual tiene como objetivo dar a conocer de forma integral y ordenada las funciones y atribuciones conferidas que le competen a la SGSTAyC, a fin de que sea una herramienta de consulta al personal adscrito y de nuevo ingreso como inducción al puesto, determinando los tramos de control existentes para el cabal cumplimiento de sus objetivos para lograr el aprovechamiento de los recursos y el desarrollo de las funciones encomendadas, evitando las sobrecargas de trabajo y la duplicidad de funciones.

II. Antecedentes

Los artículos 25 y 26, inciso A, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM) establecen que corresponde al Estado la rectoría del Desarrollo Nacional para garantizar que éste sea integral y sustentable, que fortalezca la Soberanía de la Nación y su régimen democrático y que, mediante la competitividad, el fomento del crecimiento económico y el empleo, y una más justa distribución del ingreso y la riqueza, permita el pleno ejercicio de la libertad y la dignidad de los individuos, grupos y clases sociales.

Dispone, además, que el Estado organizará un sistema de Planeación Democrática del Desarrollo Nacional que imprima solidez, dinamismo, competitividad, permanencia y equidad al crecimiento de la economía.

En este contexto, el Programa Sectorial de la Defensa Nacional (PSDN) 2019-2024 señala la importancia de las Fuerzas Armadas en el desarrollo de México, específicamente en la transformación de las condiciones de vida de los habitantes y en la reducción de las brechas de desigualdad social y económica. Este plan subraya el papel crucial del Estado en la reactivación de sectores estratégicos para la soberanía y el desarrollo económico del país.

En esta dirección, el 13 de abril de 2021 se publica en el Diario Oficial de la Federación la resolución por la que se autoriza la creación del Grupo Aeroportuario, Ferroviario, de Servicios Auxiliares y Conexos Olmeca-Maya-Mexica, S.A. de C.V. (Grupo Mundo Maya), como una Empresa de Participación Estatal Mayoritaria sectorizada a la Defensa Nacional, lo anterior, con el fin de contribuir a la reactivación económica, la mejora de la infraestructura y el desarrollo nacional.

El Grupo fue conformado con el Programa Presupuestario E004 "Dirigir la infraestructura aeroportuaria, ferroviaria y de servicios auxiliares", en función del amplio alcance de sus responsabilidades, ya que tiene a su cargo la administración de 12 aeropuertos, 13 estaciones de combustible, 5 estaciones de servicio, 7 hoteles, 3 parques y 2 museos.

De esta manera, con los Principios Rectores y Ejes del PND 2019-2024, se estableció el objetivo general del Grupo: "Contribuir al Desarrollo Nacional mediante la implementación de estrategias, políticas e instrumentos orientados a la mejora continua de las actividades económicas desempeñadas por el Grupo Mundo Maya.", con base en lo anterior, la participación del Grupo Aeroportuario en la administración y operación de estos proyectos tiene un enfoque integral que busca la optimización de la infraestructura

y mejoras en la eficiencia operativa que, a su vez, generen empleo, desarrollo económico y una mejora sustancial en las condiciones de vida de las regiones más desfavorecidas del país, particularmente del Sur y Sureste. Para lograrlo, y de acuerdo con la misión del Grupo, se atenderá principalmente lo siguiente:

- Consolidar una empresa competitiva en los sectores aeroportuario, ferroviario, turístico, cultural y de transporte aéreo, por medio de una administración eficaz, eficiente, austera y sostenible, para contribuir al bienestar de la población y al desarrollo económico del país.
- Desarrollar la infraestructura aeroportuaria, así como los servicios aeroportuarios, complementarios y comerciales a nivel nacional, con la finalidad de atender la demanda del sector en el país, con estricto apego a la normatividad vigente.
- Impulsar el desarrollo del transporte ferroviario de pasajeros y de carga, así como de su infraestructura, a través de la extensión y modernización de los proyectos ferroviarios encomendados al Grupo.
- Atender la demanda turística de la población a través de la administración, manejo, operación, explotación y prestación de servicios turísticos y culturales que permitan preservar el equilibrio ecológico, desarrollo sustentable y el acceso incluyente de la población.
- Impulsar el fortalecimiento de la conectividad aérea mediante el control y supervisión de la prestación, promoción y explotación del servicio público de transporte aéreo regular y no regular, nacional e internacional de pasajeros, carga y correo en México.

III. Marco Jurídico-Administrativo.

A. Constitución

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Diario Oficial de la Federación 05-02-2017, última reforma en D.O.F. 25-05-2021.

B. Leyes Federales

- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, D.O.F. 04-01-2000, última reforma en el D.O.F. 20/05/2021. Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, D.O.F. 04-01-2000, última reforma en el D.O.F. 20/05/2021.
- Ley de Aeropuertos, D.O.F. 22/12/1995, última reforma en el D.O.F. 20/05/2021.
- Ley de Asociaciones Público-Privadas, D.O.F. 16/01/2012, última reforma en el D.O.F. 15/06/2018.
- Ley de Aviación Civil, D.O.F. 12/05/1995, última reforma en el D.O.F. 20/05/2021.
- Ley de Cámaras Empresariales y sus Confederaciones, D.O.F. 20/01/2005, última reforma en el D.O.F. 12/04/2019.
- Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación, D.O.F. 18/07/2016, última reforma en el D.O.F. 20/05/2021.
- Ley de Ingresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal de 2022, D.O.F. 12/11/2021.
- Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, D.O.F. 29/06/1992, última reforma en el D.O.F. 20/05/2021.
- Ley de la Economía Social y Solidaria, Reglamentaria del Párrafo Octavo del Artículo 25 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en lo referente al sector social de la economía, D.O.F. 23/05/2012, última reforma en el D.O.F. 11/05/2022.
- Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, D.O.F. 04/01/2000, última reforma en el D.O.F. 20/05/2021.
- Ley de Planeación, D.O.F. 05/01/1983, última reforma en el D.O.F. 16/02/2018.
- Ley del Impuesto al Valor Agregado D.O.F. 29/12/1978, última reforma en el D.O.F. 12/11/2021.
- Ley del Impuesto Especial sobre Producción y Servicios D.O.F. 30/12/1980, última reforma en el D.O.F. 23/12/2021.
- Ley del Impuesto sobre la Renta D.O.F. 11/12/2013, última reforma en el D.O.F. 12/11/2021.

- Ley de Protección al Comercio y la Inversión de Normas Extranjeras que Contravengan el Derecho Internacional, D.O.F. 23/10/1996, última reforma en el D.O.F. 09/04/2012.
- Ley de Vías Generales de Comunicación, D.O.F. 19/02/1940, última reforma en el D.O.F. 22/02/2022.
- Ley Federal de Derechos D.O.F. 31/12/1981, última reforma en el D.O.F. 27/12/2021.
- Ley Federal de Competencia Económica, D.O.F. 23/05/2014, última reforma en el D.O.F. 20/05/2021.
- Ley Federal de las Entidades Paraestatales, D.O.F. 14/05/1986, última reforma en el D.O.F. 01/03/2019.
- Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B) del Artículo 123 Constitucional, D.O.F. 28/12/1963, última reforma en el D.O.F. 18/02/2022.
- Ley Federal de las Entidades Paraestatales; Diario Oficial de la Federación 05- 02- 1917, y sus reformas.
- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, D.O.F. 30/03/2006, última reforma en el D.O.F. 27/02/2022.
- Ley Federal de Remuneraciones de los Servidores Públicos, D.O.F. 19/05/2021.
- Ley Federal de Responsabilidad Ambiental, D.O.F. 07/06/2013, última reforma en el D.O.F. 20/05/2021.
- Ley Federal de Responsabilidad Patrimonial del Estado, D.O.F. 31/12/2004, última reforma en el D.O.F. 20/05/2021.
- Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos, D.O.F. 31/12/1982, última reforma en el D.O.F. 18/07/2016.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, D.O.F. 09/05/2016, última reforma en el D.O.F. 20/05/2021.
- Ley Federal de Zonas Económicas Especiales D.O.F. 01/06/2016.
- Ley Federal del Trabajo D.O.F 01/04/1970, última reforma en el D.O.F 18/05/2022.
- Ley Federal para el Fomento de la Microindustria y la Actividad Artesanal D.O.F. 09/04/2012, última reforma en el D.O.F 26/01/1988.
- Ley Federal de Metrología y Normalización, artículo 38, fracción II; artículo 40, fracción VII, última reforma 20/05/1997.
- Ley Federal sobre Monumentos y Zonas Arqueológicas, Artísticas e Históricas, D.O.F. 06/05/1972, última reforma en el D.O.F 16/02/2018.

- Ley General de Asentamientos Humanos, Ordenamiento Territorial y Desarrollo Urbano, D.O.F. 28/11/2016, última reforma en el D.O.F 01/06/2021.
- Ley General de Bienes Nacionales, D.O.F. 20/05/2004, última reforma en el D.O.F 20/05/2004.
- Ley General de Contabilidad Gubernamental, D.O.F. 31/12/2008, última reforma en el D.O.F 30/01/2018.
- Ley General de Cultura y Derechos Culturales, D.O.F 19/06/2017, última reforma en el D.O.F 04/05/2021.
- Ley General de Desarrollo Forestal Sustentable D.O.F 05/06/2018, última reforma en el D.O.F. 28/04/2022.
- Ley General de Protección Civil D.O.F 06/06/2012, última reforma en el D.O.F 20/05/2021.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados D.O.F 26/01/2017.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal en vigor; Diario Oficial de la Federación 29-12-1976, y sus reformas.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas. Diario Oficial de la Federación 18-07-2016, y sus reformas.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas D.O.F 18/07/2016, última reforma en el D.O.F 22/11/2021.
- Ley General de Sociedades Cooperativas D.O.F 03/08/1994, última reforma en el D.O.F 19/01/2018.
- Ley General de Sociedades Mercantiles D.O.F 04/08/1934, última reforma en el D.O.F 14/06/2018.
- Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito D.O.F 27/08/1932, última reforma en el D.O.F 22/06/2018.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública D.O.F 04/05/2015, última reforma en el D.O.F 20/05/2021.
- Ley General de Turismo D.O.F 17/06/2009, última reforma en el D.O.F 31/07/2019.
- Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente D.O.F 28/01/1988, última reforma en el D.O.F 11/04/2022.
- Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos D.O.F 08/10/2003, última reforma en el D.O.F 18/01/2021.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal D.O.F 29/12/1976, última reforma en el D.O.F 05/04/2022.

- Ley Reglamentaria del Servicio Ferroviario D.O.F 12/05/1995, última reforma en el D.O.F.

C. Códigos

- Código Federal de Procedimientos Civiles D.O.F 24/02/1943, última reforma en el D.O.F 18/02/2022.
- Código Nacional de Procedimientos Penales D.O.F 05/03/2014, última reforma en el D.O.F 19/02/2021.
- Código Fiscal de la Federación D.O.F 31/12/1981, última reforma en el D.O.F 05/01/2022.
- Código Penal Federal D.O.F 14/08/1931, última reforma en el D.O.F 12/11/2021.
- Código de Comercio D.O.F 13/12/1889, última reforma en el D.O.F 30-12-202.
- Código Civil Federal D.O.F 26/05/1928, última reforma en el D.O.F 11/01/2021

D. Reglamentos

- Reglamento de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del sector público D.O.F 29/07/2010 última reforma en el D.O.F 14/06/2021.
- Reglamento de la Ley de Aeropuertos D.O.F 17/02/2000 última reforma en el D.O.F 21/06/2018.
- Reglamento de la Ley de Asociaciones Público-Privadas D.O.F 05/11/12 última reforma en el D.O.F 20/02/2017.
- Reglamento de la Ley de Aviación Civil D.O.F 07/12/1998 última reforma en el D.O.F 21/01/2022.
- Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas D.O.F 28/07/2010.
- Reglamento de la Ley del Impuesto al Valor Agregado D.O.F 04/12/2006 última reforma en el D.O.F 25/09/2014.
- Reglamento de la Ley del Impuesto Especial sobre Producción y Servicios D.O.F 24/12/2006.
- Reglamento de la Ley del Impuesto sobre la Renta D.O.F 08/10/2015 última reforma en el D.O.F 06/05/2012.
- Reglamento de la Ley Federal de Competencia Económica D.O.F 12/10/2007.
- Reglamento de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales D.O.F 26/01/1990, última reforma en el D.O.F 23/11/2010.

- Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria D.O.F 28/06/2006, última reforma en el D.O.F 13/11/2020.
- Reglamento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares D.O.F 21/12/2011.
- Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental D.O.F 06/11/2003.
- Reglamento de la Ley Federal de Zonas Económicas Especiales D.O.F 30/06/2016, última reforma en el D.O.F 29/11/2017.
- Reglamento de la Ley Federal Sobre Metrología y Normalización D.O.F 14/01/1999, última reforma en el D.O.F 28/11/2012.
- Reglamento de la Ley Federal Sobre Monumentos y Zonas Arqueológicas, Artísticos e Históricas D.O.F 08/12/1975, última reforma en el D.O.F 03/12/2020.
- Reglamento de la Ley General de Desarrollo Forestal Sustentable D.O.F 09/12/2020.
- Reglamento de la Ley General de Protección Civil D.O.F 13/05/2014 última reforma en el D.O.F 09/12/2014.
- Reglamento de la Ley General de Turismo D.O.F 06/07/2015, última reforma en el D.O.F 16/08/2017.
- Reglamento de la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente en Materia de Áreas Naturales Protegidas D.O.F 30/11/2000, última reforma en el D.O.F 21/05/2014.
- Reglamento de la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente en Materia de Autorregulación y Auditorías Ambientales D.O.F 29/004/2010, última reforma en el D.O.F 31/10/2014.
- Reglamento de la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente en Materia de Evaluación del Impacto Ambiental D.O.F 30/05/2020, última reforma en el D.O.F 31/10/2014.
- Reglamento de la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente en Materia de Ordenamiento Ecológico D.O.F 08/09/2003, última reforma en el D.O.F 31/10/2014.
- Reglamento de la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente en Materia de Prevención y Control de la Contaminación de la Atmósfera D.O.F 25/11/1988, última reforma en el D.O.F 31/10/2014.

- Reglamento de la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente en Materia de Registro de Emisiones y Transferencia de Contaminantes D.O.F 03/06/2004, última reforma en el D.O.F 31/10/2014.
- Reglamento de la Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos D.O.F 30/11/2006, última reforma en el D.O.F 31/10/2014.
- Reglamento del Código Fiscal de la Federación D.O.F 02/04/2014.

E. Decretos

- Decreto por el que se aprueba el Programa Sectorial de Turismo 2020-2024. D.O.F. 03/07/2020.
- Decreto por el que se expropia una superficie total de 109-66-87.671 hectáreas de terrenos de propiedad privada, a favor de la Federación con destino a la Secretaría de la Defensa Nacional, para la construcción del Aeropuerto Internacional Civil y Militar General Felipe Ángeles, ubicado en Santa Lucía, Estado de México. D.O.F 28/06/2021.
- Decreto por el que se expropia por causa de utilidad pública la superficie de 254-27-80 hectáreas, del ejido Chunyaxché y Anexos, municipio de Felipe Carrillo Puerto, estado de Quintana Roo, a favor de Fonatur Tren Maya, S.A. de C.V. 11/09/23
- Decreto por el que se expropia por causa de utilidad pública la superficie de 437,868.34 m² (cuatrocientos treinta y siete mil ochocientos sesenta y ocho punto treinta y cuatro metros cuadrados) a favor de la Federación para la construcción de los tramos 1, 2, 3, 5, 6 y 7 del Proyecto Tren Maya, correspondiente a 105 (ciento cinco) inmuebles de propiedad privada, en el municipio de Palenque en el estado de Chiapas; en los municipios de Emiliano Zapata y Balancán en el estado de Tabasco; en los municipios de Candelaria, Escárcega, Champotón, Campeche, Hecelchakán y Tenabo en el estado de Campeche; en los municipios de Kanasín e Izamal en el estado de Yucatán y en los municipios de Tulum y Othón P. Blanco en el estado de Quintana Roo.

F. Normas

- NOM-001-STPS-2008. Edificios, locales, instalaciones y áreas en los centros de trabajo – Condiciones de seguridad.
- NOM-002-STPS-2010. Condiciones de seguridad – Prevención y protección contra incendios en los centros de trabajo.

- NOM-004-STPS-1999. Sistemas de protección y dispositivos de seguridad en la maquinaria y equipo que se utilice en los centros de trabajo.
- NOM-019-STPS-2011. Constitución, integración, organización y funcionamiento de las comisiones de seguridad e higiene. 13/04/2011.
- NOM-025-STPS-2008. Condiciones de Iluminación en los Centros de Trabajo.
- NOM-026-STPS-2008. Colores y señales de seguridad e higiene, e identificación de riesgos por fluidos conducidos en tuberías.
- NOM-030-STPS-2009. Servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo – Funciones y actividades. 22/12/2009.
- NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención.
- NOM-036-1-STPS-2018, Factores de riesgo ergonómico en el Trabajo-Identificación, análisis, prevención y control. Parte 1: Manejo manual de cargas.
- NOM 037 PROY-NOM-037-STPS-2022, Factores de riesgo ergonómico y prevención de riesgos laborales físicos, ergonómicos y psicosociales; esto en el contexto del home office.
- NOM-059-SEMARNAT-2010. 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. Publicada en el D.O.F. el 30/12/2010.
- NOM-251-SSA1-2009, Prácticas de higiene para el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios.
- NOM-040-SSA1-1993. Productos y servicios. Sal yodada y sal yodada fluorada. Especificaciones sanitarias. Modificación 17/07/2018.
- NMX-F-605-NORMEX-2018. Distintivo H. Estándar de manejo higiénico de los alimentos.

G. Acuerdos

- Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2023 D.O.F 28/11/2022.
- Resolución por la que se autoriza la constitución de una Empresa de Participación Estatal Mayoritaria denominada Aeropuerto Internacional de Chetumal, Cuna del Mestizaje, S.A. de C.V., misma que estará agrupada en el sector coordinado por la Defensa. D.O.F 13/04/2022.

- Resolución por la que se autoriza la constitución de una Empresa de Participación Estatal Mayoritaria denominada Grupo Aeroportuario, misma que estará agrupada en el sector coordinado por la Secretaría de la Defensa Nacional. D.O.F 13/04/2022.
- Resolución por la que se autoriza la constitución de una Empresa de Participación Estatal Mayoritaria denominada Aeropuerto Internacional de Palenque, Señor Pakal, S.A. de C.V., misma que estará agrupada en el sector coordinado por la Defensa Nacional D.O.F 13/04/2022.
- Resolución por la que se autoriza la constitución de una Empresa de Participación Estatal Mayoritaria denominada Tren Maya, S.A. de C.V., que estará agrupada en el sector coordinado por la Secretaría de la Defensa Nacional. D.O.F 13/04/2022.
- Resolución por la que se autoriza la constitución de una Empresa de Participación Estatal Mayoritaria denominada Aeropuerto Internacional de Tulum, Zamá, S.A. de C.V., misma que estará agrupada en el sector coordinado por la Secretaría de la Defensa Nacional. D.O.F 13/04/2022.
- Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. Adquisiciones del Sector Público. Última actualización DOF 03/02/2016.
- Acuerdo por el que se establecen las Disposiciones Generales para la Realización de Auditorías, Revisiones y Visitas de Inspección. Última actualización DOF 16/06/2011.
- Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas., última actualización DOF 03/02/2016
- Acuerdo por el que se expide el manual administrativo de aplicación general en materia de recursos financieros. Última actualización DOF 16/05/2016.
- Acuerdo por el que se establecen las Disposiciones generales en materia de recursos humanos de la Administración Pública Federal. 22/02/2024.
- Acuerdo por el que se modifica el diverso por el que se establecen las disposiciones en Materia de Recursos Materiales y Servicios Generales., última actualización 05/04/2016.
- Acuerdo por el que se modifican las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, y en la de seguridad de la información, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en dichas materias. Última actualización 04/02/2016.



- Acuerdo que tiene por objeto emitir las Disposiciones Generales en las materias de Archivos y de Gobierno Abierto para la Administración Pública Federal y su Anexo Único. Última actualización DOF 15/05/2017.



Grupo Aeroportuario, Ferroviario, de Servicios Auxiliares y Conexos Olmeca-Maya-Mexica, S.A. de C.V.

IV. Misión

Administrar, controlar, supervisar, operar y explotar bienes nacionales y sociedades de actividades económicas diversas, coadyuvando a su crecimiento, desarrollo, rentabilidad, sostenibilidad y excelencia bajo la rectoría del Estado, para contribuir al bienestar social y al desarrollo económico.

V. Visión

Ser reconocidos como la Entidad Paraestatal más importante de México, referente de excelencia en las diversas actividades económicas en las que las participe el Grupo Mundo Maya.

VI. Atribuciones

Programa Institucional 2023-2024 del Grupo Aeroportuario, Ferroviario, de Servicios Auxiliares y Conexos, Olmeca-Maya-Mexica, S.A. de C.V. Atender la demanda turística de la población a través de la administración, manejo, operación, explotación y prestación de servicios turísticos y culturales que permitan preservar el equilibrio ecológico, desarrollo sustentable y el acceso incluyente de la población.

Con base en lo anterior, la Dirección de Administración de Hoteles tendrá como atribuciones, las siguientes:

- I. Coordinar los procesos de atención a clientes, a fin de fomentar una cultura organizacional de calidad y estandarizada en los servicios prestados.
- II. Definir estrategias para dirigir la operatividad de los hoteles con la finalidad de fortalecer la imagen y aumentar la demanda.
- III. Diseñar directrices para el cumplimiento de las normas sanitarias, ambientales y otras normas legales, con el propósito de evitar sanciones por parte de las autoridades competentes.
- IV. Establecer indicadores de gestión y desempeño con la finalidad de generar información ordenada, veraz, clasificada y oportuna a través de la cual se dé lugar al monitoreo, control y seguimiento del desempeño funcional.

VII. Estructura y Organigramas

VII. I. Estructura.

1.2 Dirección de Administración de Hoteles

1.2.1 Gerencia de Gestión y Control de Calidad de Hoteles

1.2.1.1 Subgerencia de Control de Calidad de Hoteles

1.2.1.1.1 Jefatura de Estandarización y Fidelización de Hoteles

1.2.1.1.1.1 Enlace de Estandarización y Fidelización de Hoteles (2)

1.2.1.1.2 Jefatura de Coordinación de Mantenimiento de Hoteles

1.2.1.1.2.1 Enlace de Coordinación de Mantenimiento de Hoteles (2)

1.2.1.2 Subgerencia de Gestión Administrativa de Hoteles

1.2.1.2.1 Jefatura de Normatividad de Hoteles

1.2.1.2.1.1 Enlace de Normatividad de Hoteles (2)

1.2.1.2.2 Jefatura de Procesos Medio ambientales de Hoteles

1.2.1.2.2.1 Enlace de Procesos Medio ambientales de Hoteles (2)

1.2.2 Gerencia de Hotel

1.2.2.1 Subgerencia Administrativa de Hotel

1.2.2.1.1 Jefatura Administrativa de Hotel

1.2.2.1.1.1 Enlace de Apoyo Técnico y Administrativo de Hotel (2)

1.2.2.1.1.2 Médico de Hotel

1.2.2.1.1.3 Auxiliar Contable de Hotel

1.2.2.1.1.4 Auditor Nocturno de Hotel

1.2.2.1.1.5 Auxiliar de TIC de Hotel

1.2.2.1.1.6 Auxiliar de Compras de Hotel

1.2.2.1.1.7 Auxiliar de Atención a Clientes y Caja de Hotel

1.2.2.1.2 Jefatura de Mantenimiento de Hotel

1.2.2.1.2.1 Supervisor de Mantenimiento de Hotel

1.2.2.1.2.2 Auxiliar de Gestión Ecológica de Hotel

1.2.2.1.2.3 Auxiliar de Gestión Ambiental de Hotel

1.2.2.1.2.4 Auxiliar de Mantenimiento de Hotel

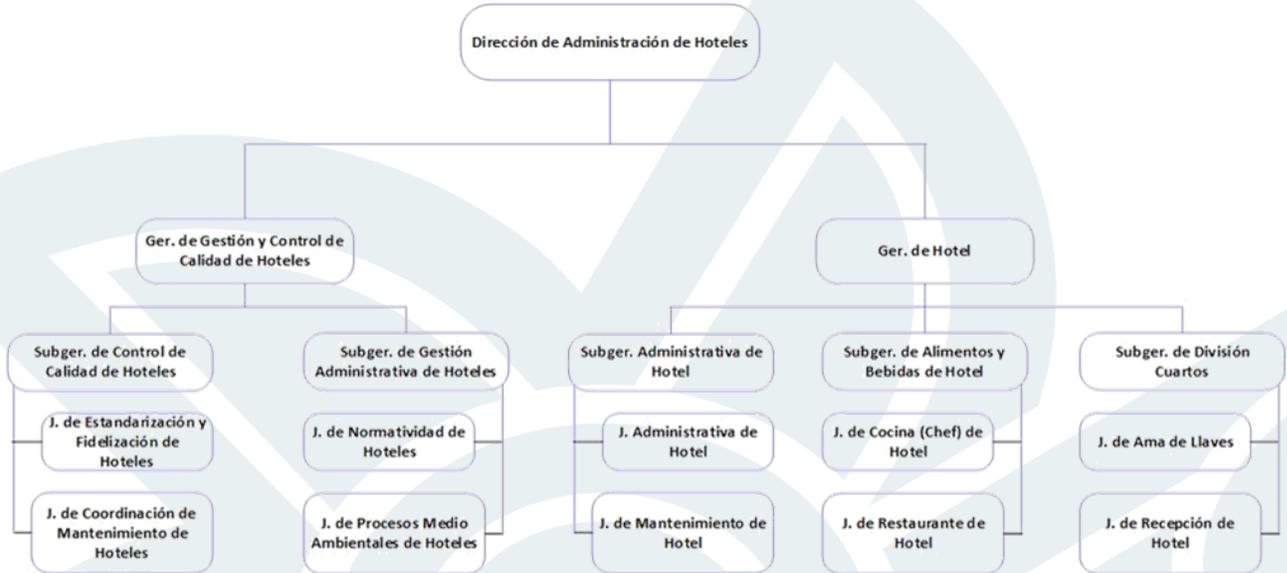
1.2.2.1.2.5 Auxiliar de Jardinería de Hotel

- 1.2.2.1.2.6 Auxiliar Especialista en manejo de las PTAR de Hotel
- 1.2.2.1.2.7 Chofer de Hotel
- 1.2.2.2 Subgerencia de Alimentos y Bebidas de Hotel
 - 1.2.2.2.1 Jefatura de Cocina (Chef) de Hotel
 - 1.2.2.2.1.1 Sub-Chef
 - 1.2.2.2.1.2 Repostero
 - 1.2.2.2.1.3 Panadero
 - 1.2.2.2.1.4 Almacenista de Hotel
 - 1.2.2.2.1.5 Ayudante de Cocina de Hotel
 - 1.2.2.2.1.6 Galopina de Hotel
 - 1.2.2.2.2 Jefatura de Restaurante de Hotel
 - 1.2.2.2.2.1 Barman de Hotel
 - 1.2.2.2.2.2 Hostess
 - 1.2.2.2.2.3 Mesero de Hotel
- 1.2.2.3 Subgerencia de División Cuartos
 - 1.2.2.3.1 Jefatura de Ama de Llaves
 - 1.2.2.3.1.1 Supervisor de Ama de Llaves
 - 1.2.2.3.1.2 Camarista y Ropería
 - 1.2.2.3.1.3 Masajista de Hotel
 - 1.2.2.3.1.4 Salvavidas de Hotel
 - 1.2.2.3.1.5 Steward de Hotel
 - 1.2.2.3.2 Jefatura de Recepción de Hotel
 - 1.2.2.3.2.1Recepcionista
 - 1.2.2.3.2.2 Concierge
 - 1.2.2.3.2.3 Room Service
 - 1.2.2.3.2.4 Botones
 - 1.2.2.3.2.5 Auxiliar de Áreas Públicas de Hotel

VIII.II. Organigrama de la Subdir. Gral. de Svs. Turs. Aux. y Conexos



VII.II. Organigrama de la Dir. de Administración de Hoteles



Ger. Hotel*

Esta estructura se repite por cada Hotel que administra esta Dirección.

- Hotel Aeropuerto Tulum
- Hotel Tulum
- Hotel Calakmul
- Hotel Palenque
- Hotel Edzná
- Hotel Chichén Itzá
- Hotel Nuevo Uxmal

VIII. Objetivo y Funciones

Dirección de Administración de Hoteles

a. Objetivo.

Desarrollar y supervisar estrategias para la operación y funcionamiento de los hoteles a cargo de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, a fin de consolidar su implementación y seguimiento conforme a los criterios de productividad, racionalidad, transparencia, disciplina y austeridad presupuestal.

b. Funciones.

1. Determinar en coordinación con la Dirección Comercial las estrategias, procesos y procedimientos para determinar las tarifas de los hoteles a cargo de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos en cumplimiento a lo establecido en la normatividad aplicable en la materia
2. Establecer en coordinación con la Dirección Comercial los mecanismos y herramientas para la comercialización en distintos canales de venta de los servicios ofertados por los hoteles a cargo de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos.
3. Determinar en coordinación con la Dirección Comercial los paquetes, tours y demás servicios que ofrezcan los hoteles competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos.
4. Coordinar los procesos de atención a clientes, a fin de fomentar una cultura organizacional de calidad en los servicios prestados en los hoteles, competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos.
5. Determinar en coordinación con la Dirección Comercial las Relaciones Comerciales con dependencias y Entidades de los tres órdenes de Gobierno, así como organismos no gubernamentales nacionales e internacionales, que permitan concretar proyectos Institucionales y especiales en beneficio de los hoteles, competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos.
6. Planear en coordinación con la Dirección de Comercial el desarrollo de políticas y estrategias que permitan establecer conexiones con socios comerciales nacionales e internacionales que coadyuven a impulsar la difusión y visibilidad de

los hoteles, competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos.

7. Planear en coordinación con la Dirección Comercial la organización y participación en ferias, tianguis, exposiciones y demás eventos a nivel nacional e internacional para promocionar, publicitar y generar alianzas estratégicas y coadyuvar a los objetivos de ventas de los hoteles, competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos.
8. Evaluar en coordinación con la Dirección Comercial la elaboración de los Análisis financieros en materia comercial, incluido gastos, desarrollos de retornos de inversión, así como proyección de pérdidas y ganancias correspondiente a los hoteles, competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos.
9. Controlar en coordinación con la Dirección Comercial las gestiones para la integración y verificación de la información correspondiente a los contratos, seguros, arrendamientos, permisos, licencias y cualquier pacto o convenio que pueda generar responsabilidades y obligaciones en materia comercial en los hoteles competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos.
10. Dirigir la operatividad de los hoteles competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, a través de la Administración y control de la compra de los insumos necesarios y supervisión de los inventarios correspondientes.
11. Dirigir la elaboración del programa anual de mantenimiento de los hoteles, competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, y como someterlo a aprobación de la Subdirección General.
12. Establecer y ejecutar el programa anual de mantenimiento, con el fin de garantizar la preservación de las instalaciones de los hoteles, competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos.
13. Establecer el enlace con la autoridad competente de los hechos de los que tengan conocimiento que pudieran constituir infracciones administrativas y delitos dentro de las instalaciones de los hoteles, competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos; y coordinar las acciones para el cumplimiento de las normas sanitarias, ambientales y otras normas legales, con el propósito de evitar sanciones por parte de las autoridades competentes.

14. Establecer en coordinación con la Dirección Comercial la elaboración de la propuesta de indicadores de gestión y desempeño con el objeto de verificar el nivel de productividad, cumplimiento de políticas y obtención de resultados en los servicios prestados en los hoteles competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos.
15. Determinar en coordinación con la Dirección Comercial la integración del anteproyecto de presupuesto anual de ingresos y egresos de los hoteles, competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, en apego a las disposiciones normativas aplicables, con el fin de contar con un presupuesto adecuado para realizar las actividades autorizadas.
16. Autorizar en coordinación con la Dirección Comercial la elaboración y/o actualización de los manuales de organización y procedimientos de los hoteles, competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, con el propósito de mantener actualizada la normatividad aplicable en la materia.
17. Establecer el desarrollo de actividades turísticas recreativas, de bienestar y culturales en los hoteles, con el objetivo de contribuir con la oferta turística de la región y el desarrollo social.
18. Coordinar la verificación de las instalaciones de los Hoteles, con el propósito de que se mantengan en óptimas condiciones, para el adecuado desarrollo de las actividades recreativas.
19. Determinar en coordinación con la Dirección Comercial la elaboración del programa para la identificación y Administración de riesgos correspondientes a los procesos de los Hoteles del Grupo, a fin de coadyuvar en el fortalecimiento de la gestión estratégica y al fortalecimiento de los objetivos estratégicos de la Subdirección de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos.
20. Dirigir las estrategias para el monitoreo de la afluencia de visitantes y coordinar la elaboración de manuales y procedimientos de evacuación y acción en caso de un incidente dentro de los hoteles.
21. Atender las demás funciones que las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas le atribuyan, así como las que le confiera la persona superior jerárquico de conformidad a su esfera de competencia y de sus facultades, con la finalidad de coadyuvar en el cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad.

Gerencia de Gestión y Control de Calidad de Hoteles

a. Objetivo.

Establecer las directrices para el control de calidad y gestión administrativa de los hoteles competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, con la finalidad de dar cumplimiento a las metas de la Unidad Administrativa.

b. Funciones.

1. Coordinar la entrega de los productos alimenticios desde el punto de salida del proveedor hasta las instalaciones de cada hotel, con el objeto de una operación continua en los hoteles.
2. Coordinar la elaboración los lineamientos que permitan dar seguimiento a la operación y correcto funcionamiento de los Hoteles del Grupo, con el propósito de evaluar los servicios proporcionados.
3. Coordinar el Análisis y evaluación de los indicadores de desempeño de los Hoteles del grupo, para garantizar el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos en el plan de negocios.
4. Coordinar la elaboración del programa para la identificación y Administración de riesgos correspondientes a los procesos de los Hoteles del Grupo, a fin de coadyuvar en el fortalecimiento de la gestión estratégica y al fortalecimiento de los objetivos estratégicos de la Subdirección de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos.
5. Diseñar el desarrollo de los procedimientos operativos de los Hoteles del Grupo y sus servicios a fin de contar con información real y actualizada que permita mantener informado a las instancias superiores.
6. Diseñar la adopción de las políticas de calidad y la implementación del Sistema de Gestión de Calidad Interno en los Hoteles del Grupo, a fin de contribuir al cumplimiento de metas y objetivos.
7. Diseñar procedimientos para la elaboración y presentación de informes y reportes en materia de control interno, con el propósito de unificar la información de los Hoteles del Grupo.
8. Formular el Análisis de información derivada de las visitas de control de calidad para informar a las instancias superiores los resultados y, en su caso, comunicar las recomendaciones correspondientes.

9. Diseñar las políticas de verificación relacionadas con la normalización y evaluación de calidad, con el fin de vigilar el otorgamiento adecuado de los servicios prestados, en el marco de los lineamientos en materia de calidad.
10. Diseñar en coordinación con el área designada, la elaboración y ejecución del plan anual de adquisición de bienes, servicios y suministros apeándose a la normatividad establecida, con el fin de que los hoteles cuenten con un inventario suficiente y oportuno para su operación.
11. Diseñar el Programa Anual de Operación (PAO) de los servicios de conservación, mantenimiento y saneamiento ambiental, para el óptimo funcionamiento de las instalaciones y servicios de los Hoteles del Grupo.
12. Diseñar la implementación de los programas de seguridad e higiene y, en su caso, determinar las medidas correctivas, con el fin de implementar los protocolos adecuados para el manejo de clientes y visitantes al Hotel.
13. Atender las demás funciones que las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas le atribuyan, así como las que le confiera la persona superior jerárquico de conformidad a su esfera de competencia y de sus facultades, con la finalidad de coadyuvar en el cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad.

Subgerencia de Control de Calidad de Hoteles

a. Objetivo.

Asegurar el desarrollo de planes, procesos y procedimientos que normalicen la estandarización y la fidelización a los programas de los hoteles a cargo de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, a fin de garantizar la seguridad jurídica a las operaciones y dar cumplimiento a la normatividad vigente.

b. Funciones.

1. Desarrollar la elaboración los lineamientos que permitan dar seguimiento a la operación y correcto funcionamiento de los Hoteles del Grupo, con el propósito de evaluar los servicios proporcionados.
2. Diseñar el Análisis y evaluación de los indicadores de desempeño de los Hoteles del grupo, para garantizar el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos en el plan de negocios.
3. Diseñar la elaboración del programa para la identificación y Administración de riesgos correspondientes a los procesos de los Hoteles del Grupo, a fin de coadyuvar en el fortalecimiento de la gestión estratégica y al fortalecimiento de los objetivos estratégicos de la Subdirección de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos.
4. Diseñar la adopción de las políticas de calidad y la implementación del Sistema de Gestión de Calidad Interno en los Hoteles del Grupo, a fin de contribuir al cumplimiento de metas y objetivos.
5. Formular el Análisis de información derivada de las visitas de control de calidad para informar a las instancias superiores los resultados y, en su caso, comunicar las recomendaciones correspondientes.
6. Diseñar las políticas de verificación relacionadas con la normalización y evaluación de calidad, con el fin de vigilar el otorgamiento adecuado de los servicios prestados, en el marco de los lineamientos en materia de calidad.
7. Diseñar la implementación de los programas de seguridad e higiene y, en su caso, determinar las medidas correctivas, con el fin de implementar los protocolos adecuados para el manejo de clientes y visitantes al Hotel.

8. Atender las demás funciones que las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas le atribuyan, así como las que le confiera la persona superior jerárquico de conformidad a su esfera de competencia y de sus facultades, con la finalidad de coadyuvar en el cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad.

Jefatura de Estandarización y Fidelización de Hoteles

a. Objetivo.

Elaborar y estandarizar procesos y procedimientos que permita la unificación de características de los productos y retención del usuario final de los hoteles competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, a fin de coadyuvar al establecimiento de las mejores prácticas en la materia.

b. Funciones.

1. Asegurar la atención a los requerimientos de apoyo para el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad Interno de los Hoteles del Grupo, con el fin de que los servicios prestados se otorguen de acuerdo con los estándares establecidos.
2. Diseñar las acciones que permitan la difusión del Sistema de Gestión de Calidad a fin de coadyuvar en la implementación de una Cultura de Calidad en los Hoteles del Grupo.
3. Asegurar la capacitación al personal de los Hoteles del Grupo en materia de Gestión de Calidad, para garantizar su implementación y continuidad.
4. Elaborar material estandarizado que sirva en la capacitación de los Hoteles del Grupo en materia de gestión de Calidad, con el fin de que homologar las acciones de capacitación en todos los hoteles.
5. Desarrollar los canales de comunicación para atender los requerimientos de los Hoteles del Grupo en materia de gestión de calidad para garantizar que llegue la misma información a las áreas correspondientes.
6. Elaborar del plan de las visitas de control de calidad, con el propósito de determinar el objetivo, alcance y procedimiento que se llevará a cabo para su desarrollo.
7. Programar periódicamente actividades de comunicación con el segmento objetivo, para posicionar la marca del Grupo.
8. Elaborar mecanismos para definir etapas de los ciclos de la vida de los clientes, con la finalidad de definir indicadores clave de desempeño.
9. Interpretar mediante mecanismos de percepción las necesidades de los clientes, con la finalidad de construir relaciones a largo plazo.
10. Supervisar el monitoreo del estado de satisfacción de los clientes con respecto al cumplimiento de la propuesta de valor del cada producto ofertado, con la finalidad de elaborar propuestas de mejora de productos y servicios.

11. Analizar en coordinación con la Dirección Comercial la venta fidelizada por área geográfica, con la finalidad planes de acción focalizados en las variables de mayor impacto de rentabilidad.
12. Atender las demás funciones que las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas le atribuyan, así como las que le confiera la persona superior jerárquico de conformidad a su esfera de competencia y de sus facultades, con la finalidad de coadyuvar en el cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad.

Enlace de Estandarización y Fidelización de Hoteles

a. Objetivo.

Apoyar en la elaboración de procesos y procedimientos que permita la unificación de características de los productos y retención del usuario final de los hoteles competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, a fin de coadyuvar al establecimiento de las mejores prácticas en la materia.

b. Funciones.

1. Apoyar en la elaboración del Análisis para la definición de los procesos que deberán integrarse al Sistema de Gestión de Calidad Interno de los Hoteles del Grupo, en apego a las normas de calidad aplicables, con el fin de evaluar la eficiencia y eficacia de los servicios proporcionados a los clientes y visitantes al Hotel.
2. Apoyar para atender los requerimientos de apoyo para el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad Interno de los Hoteles del Grupo, con el fin de que los servicios prestados se otorguen de acuerdo con los estándares establecidos.
3. Apoyar para diseñar las acciones que permitan la difusión del Sistema de Gestión de Calidad a fin de coadyuvar en la implementación de una Cultura de Calidad en los Hoteles del Grupo.
4. Apoyar para capacitar al personal de los Hoteles del Grupo en materia de Gestión de Calidad, para su implementación y continuidad.
5. Apoyo para elaborar material estandarizado que sirva en la capacitación de los Hoteles del Grupo en materia de gestión de Calidad, con el fin de que homologar las acciones de capacitación en todos los hoteles.
6. Apoyar para desarrollar los canales de comunicación para atender los requerimientos de los Hoteles del Grupo en materia de gestión de calidad para garantizar que llegue la misma información a las áreas correspondientes.
7. Apoyar para elaborar del plan de las visitas de control de calidad, con el propósito de determinar el objetivo, alcance y procedimiento que se llevará a cabo para su desarrollo.
8. Apoyar a programar periódicamente actividades de comunicación con el segmento objetivo, para posicionar la marca del Grupo.
9. Apoyar a elaborar mecanismos para definir etapas de los ciclos de la vida de los clientes, con la finalidad de definir indicadores clave de desempeño.

10. Apoyar a identificar mediante mecanismos de percepción las necesidades de los clientes, con la finalidad de construir relaciones a largo plazo.
11. Apoyar a monitorear el estado de satisfacción de los clientes con respecto al cumplimiento de la propuesta de valor del cada producto ofertado, con la finalidad de elaborar propuestas de mejora de productos y servicios.
12. Apoyar a analizar en coordinación con la Dirección Comercial la venta fidelizada por área geográfica, con la finalidad planes de acción focalizados en las variables de mayor impacto de rentabilidad.
13. Atender las demás funciones que las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas le atribuyan, así como las que le confiera la persona superior jerárquico de conformidad a su esfera de competencia y de sus facultades, con la finalidad de coadyuvar en el cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad.

Jefatura de Coordinación de Mantenimiento de Hoteles

a. Objetivo.

Elaborar y estandarizar procesos y procedimientos que permita el mantenimiento de los hoteles competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, a fin de mantener las instalaciones de acuerdo con los estándares de funcionalidad y al establecimiento de las mejores prácticas en la materia.

b. Funciones.

1. Elaborar el Programa Anual de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de las instalaciones de los Hoteles, así como el programa de ahorro de energía con base en los lineamientos que emitan la Normatividad aplicable con la finalidad de que los Hoteles cuenten con espacios físicos que permitan dar continuidad a la operatividad.
2. Verificar que los trabajos de reparación, adaptación o mantenimiento de hoteles se realicen conforme a las especificaciones de los contratos y proyectos respectivos, con la finalidad de verificar la realización en términos de plazos, calidades, cantidades evitando la generación de controversias.
3. Asegurar el registro, operación y asesoría sobre los programas de protección civil de los Hoteles, con la finalidad de llevar el registro de las recomendaciones con el propósito de salvaguardar la integridad física de los usuarios y reducir el riesgo de desastres.
4. Ejecutar y evaluar las acciones del Plan Anual de Mantenimiento de Hoteles que conserven en condiciones óptimas de trabajo las oficinas y equipo, con el propósito de garantizar la continuidad de operaciones.
5. Asegurar el aprovisionamiento en Hoteles de los materiales necesarios para la ejecución de los trabajos de mantenimiento, conservación, reparación y/o adecuación, así como para atender contingencias y emergencias en el inmueble, con la finalidad de garantizar la continuidad de operaciones en los Hoteles.
6. Atender las demás funciones que las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas le atribuyan, así como las que le confiera la persona superior jerárquico de conformidad a su esfera de competencia y de sus facultades, con la finalidad de coadyuvar en el cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad.

Enlace de Coordinación de Mantenimiento de Hoteles

a. Objetivo.

Apoyar en la elaboración de procesos y procedimientos que permita el mantenimiento de los hoteles competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, a fin de mantener las instalaciones de acuerdo con los estándares de funcionalidad y al establecimiento de las mejores prácticas en la materia.

b. Funciones.

1. Apoyar a elaborar el Programa Anual de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de las instalaciones de los Hoteles, así como el programa de ahorro de energía con base en los lineamientos que emitan la Normatividad aplicable con la finalidad de que los Hoteles cuenten con espacios físicos que permitan dar continuidad a la operatividad.
2. Apoyar a verificar que los trabajos de reparación, adaptación o mantenimiento de hoteles se realicen conforme a las especificaciones de los contratos y proyectos respectivos, con la finalidad de verificar la realización en términos de plazos, calidades, cantidades evitando la generación de controversias.
3. Apoyar en el registro, operación y asesoría sobre los programas de protección civil de los Hoteles, con la finalidad de llevar el registro de las recomendaciones con el propósito de salvaguardar la integridad física de los usuarios y reducir el riesgo de desastres.
4. Apoyar a ejecutar y evaluar las acciones del Plan Anual de Mantenimiento de Hoteles que conserven en condiciones óptimas de trabajo las oficinas y equipo, con el propósito de garantizar la continuidad de operaciones.
5. Apoyar a asegurar el aprovisionamiento en Hoteles de los materiales necesarios para la ejecución de los trabajos de mantenimiento, conservación, reparación y/o adecuación, así como para atender contingencias y emergencias en el inmueble, con la finalidad de garantizar la continuidad de operaciones en los Hoteles.
6. Atender las demás funciones que las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas le atribuyan, así como las que le confiera la persona superior jerárquico de conformidad a su esfera de competencia y de sus facultades, con la finalidad de coadyuvar en el cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad.

Subgerencia de Gestión Administrativa de Hoteles

a. Objetivo.

Asegurar el desarrollo de planes, procesos y procedimientos que den cumplimiento a la Normatividad vigente de gestión administrativa y medioambientales de los hoteles a cargo de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, a fin de garantizar la seguridad jurídica a las operaciones.

b. Funciones.

1. Diseñar los procesos que permitan mantener la operación y funcionamiento de los hoteles del Grupo, así como el seguimiento de las adquisiciones del Grupo Mundo Maya para la adquisición de los suministros, con el fin que los hoteles pueden operar adecuadamente.
2. Diseñar en coordinación con el área responsable los manuales de procesos y procedimientos de cada una de las áreas de los Hoteles del Grupo, de acuerdo con sus funciones específicas, para definir y establecer responsabilidades por puesto.
3. Diseñar el desarrollo de los procedimientos operativos de los Hoteles del Grupo y sus servicios a fin de contar con información real y actualizada que permita mantener informado a las instancias superiores.
4. Diseñar procedimientos para la elaboración y presentación de informes y reportes en materia de control interno, con el propósito de unificar la información de los Hoteles del Grupo.
5. Diseñar en coordinación con el área designada, la elaboración y ejecución del plan anual de adquisición de bienes, servicios y suministros apegándose a la normatividad establecida, con el fin de que los hoteles cuenten con un inventario suficiente y oportuno para su operación.
6. Diseñar el Programa Anual de Operación (PAO) de los servicios de conservación, mantenimiento y saneamiento ambiental, para el óptimo funcionamiento de las instalaciones y servicios de los Hoteles del Grupo.
7. Atender las demás funciones que las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas le atribuyan, así como las que le confiera la persona superior jerárquico de conformidad a su esfera de competencia y de sus facultades, con la finalidad de coadyuvar en el cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad.

Jefatura de Normatividad de Hoteles

a. Objetivo.

Elaborar y estandarizar procesos y procedimientos que permitan la realización de visitas de verificación, seguimiento de guías de cumplimiento, gestión de trámites y permisos para la correcta operación de los hoteles competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, a fin coadyuvar a la seguridad jurídica de las operaciones y al establecimiento de las mejores prácticas en la materia.

b. Funciones.

1. Diseñar mecanismos para la definición de los procesos que deberán integrarse al Sistema de Visitas de verificación Interno de los Hoteles del Grupo, con el propósito de evaluar el cumplimiento a la Normatividad aplicable.
2. Diseñar los mecanismos de atención de los requerimientos de las Guías de cumplimiento de los Hoteles del Grupo, con el fin de que los usuarios integren la información en el sistema de manera adecuada.
3. Capacitar al personal de los Hoteles del Grupo en materia de Normatividad, con la finalidad de llevar a cabo su correcta implementación y continuidad.
4. Elaborar del material estandarizado que sirva en la capacitación de los Hoteles del Grupo en materia de Normatividad, con el fin de homologar las acciones de capacitación en todos los Hoteles.
5. Coordinar las visitas de control de seguimiento de Hoteles, con el propósito de determinar el objetivo, alcance y procedimiento que se llevará a cabo para su desarrollo.
6. Elaborar los manuales de procedimientos de cada una de las áreas de los Hoteles del Grupo en materia de cumplimiento de Normatividad, a fin de establecer las funciones específicas por cada uno de los puestos.
7. Desarrollar del material estandarizado que sirva en la Gestión de Trámites y Servicios de los Hoteles del Grupo, con el fin de proporcionar certeza jurídica.
8. Atender las demás funciones que las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas le atribuyan, así como las que le confiera la persona superior jerárquico de conformidad a su esfera de competencia y de sus facultades, con la finalidad de coadyuvar en el cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad.

Enlace de Normatividad de Hoteles

a. Objetivo.

Apoyar en la elaboración de procesos y procedimientos que permitan la realización de visitas de verificación, seguimiento de guías de cumplimiento, gestión de trámites y permisos para la correcta operación de los hoteles competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, a fin coadyuvar a la seguridad jurídica de las operaciones y al establecimiento de las mejores prácticas en la materia.

b. Funciones.

1. Apoyar a elaborar los procesos que permitan mantener la operación y funcionamiento de los hoteles del Grupo, así como el seguimiento de las adquisiciones del Grupo Mundo Maya para la adquisición de los suministros, con el fin que los hoteles pueden operar adecuadamente.
2. Apoyar a elaborar, en coordinación con la Dirección Comercial los dictámenes técnicos derivados del análisis de las propuestas presentadas en las licitaciones que correspondan para la contratación de los suministros para la operación de los Hoteles del Grupo.
3. Apoyar a verificar la actualización del inventario de suministros de los Hoteles del Grupo, conforme a la normatividad vigente, con el fin de no detener la operación de estos.
4. Apoyar a supervisar las condiciones óptimas de los suministros, aplicando los procedimientos autorizados, lineamientos y normas vigentes, con el fin de llevar una buena Administración y uso de bodegas de los Hoteles del Grupo.
5. Apoyar a determinar, inventariar y mantener en coordinación con las áreas administrativas de los Hoteles del Grupo, los máximos y mínimos de bienes de consumo, para generar las acciones de abastecimiento correspondiente.
6. Atender las demás funciones que las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas le atribuyan, así como las que le confiera la persona superior jerárquico de conformidad a su esfera de competencia y de sus facultades, con la finalidad de coadyuvar en el cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad.

Jefatura de Procesos Medio ambientales de Hoteles

a. Objetivo.

Elaborar y estandarizar procesos y procedimientos que permitan transparentar el cumplimiento efectivo de la legislación ambiental y efficientizar los procesos de producción en el ámbito de su competencia de los hoteles competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, a fin de dar cumplimiento a la normatividad vigente al establecimiento de las mejores prácticas en la materia.

b. Funciones.

1. Desarrollar proyectos de investigación que incluyan el Análisis de la política ambiental, el uso de instrumentos económicos y modelos de crecimiento verde con el fin de informar la Toma de Decisiones en temas de relevancia para la política pública ambiental.
2. Instalar mecanismos de avance en el marco del crecimiento verde con la finalidad de ser utilizadas para la mejora de procesos regulatorios.
3. Realizar la identificación de las fallas de mercado que tengan efectos negativos sobre el medio ambiente y los recursos naturales, con la finalidad de diseñar y proponer la aplicación de un instrumento económico.
4. Elaborar estudios medio ambientales para apoyar el Análisis costo-beneficio y el diseño de políticas de prevención ambientales y cambio climático.
5. Atender las demás funciones que las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas le atribuyan, así como las que le confiera la persona superior jerárquico de conformidad a su esfera de competencia y de sus facultades, con la finalidad de coadyuvar en el cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad.

Enlace de Procesos Medio ambientales de Hoteles

a. Objetivo.

Apoyar en la elaboración de procesos y procedimientos que permitan transparentar el cumplimiento efectivo de la legislación ambiental y efficientizar los procesos de producción en el ámbito de su competencia de los hoteles competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, a fin de dar cumplimiento a la normatividad vigente al establecimiento de las mejores prácticas en la materia.

b. Funciones.

1. Supervisar el desarrollo de proyectos de investigación que incluyan el Análisis de la política ambiental, el uso de instrumentos económicos y modelos de crecimiento verde con el fin de informar la Toma de Decisiones en temas de relevancia para la política pública ambiental.
2. Apoyar a instalar mecanismos de avance en el marco del crecimiento verde con la finalidad de ser utilizadas para la mejora de procesos regulatorios.
3. Apoyar a realizar la identificación de las fallas de mercado que tengan efectos negativos sobre el medio ambiente y los recursos naturales, con la finalidad de diseñar y proponer la aplicación de un instrumento económico.
4. Apoyar a elaborar estudios medio ambientales para apoyar el Análisis costo-beneficio y el diseño de políticas de prevención ambientales y cambio climático.
5. Atender las demás funciones que las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas le atribuyan, así como las que le confiera la persona superior jerárquico de conformidad a su esfera de competencia y de sus facultades, con la finalidad de coadyuvar en el cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad.

Gerencia de Hotel

a. Objetivo.

Asegurar el logro de los objetivos, diseñando, planificando, coordinando, organizando y direccionando nuevas estrategias para la rentabilidad, posicionamiento y sostenimiento en el mercado, a través de la integración de las demás áreas y el mantenimiento de una cultura motivadora que proyecte los más altos niveles de estándares y valores excelencia, compromiso, eficiencia y competitividad.

b. Funciones.

1. Establecer los procesos administrativos y operativos de las actividades del hotel, con el fin de otorgar un servicio oportuno.
2. Elaborar del Manual de Organización y Funcionamiento así cómo estandarizar su implementación, con el fin de establecer las funciones de cada uno de los departamentos del hotel.
3. Revisar la elaboración del presupuesto de egresos e ingresos, plan de desastres y plan de mercadotecnia que se implementará en el hotel, con el fin de integrarlos al anteproyecto de presupuesto de cada ejercicio presupuestal.
4. Verificar y autorizar el plan de trabajo de cada uno de los departamentos del hotel para la organización del servicio prestado.
5. Coordinar reuniones de trabajo con los jefes de departamento para supervisar las actividades, solucionar la problemática y establecer metas de productividad y estándares de servicios para la satisfacción del cliente.
6. Evaluar y supervisar el cumplimiento de políticas y calidad de servicio de los empleados mediante recorridos periódicos y el buzón de felicitaciones, quejas y/o sugerencias, con el propósito de que los procesos se realicen de acuerdo con la normatividad vigente.
7. Supervisar los estados financieros del hotel (habitaciones, compras, nominas, pago de servicios), con el propósito de que se integren oportunamente al sistema autorizado para la Administración de estos.
8. Formular e implementar programas de capacitación, cursos y adiestramiento para los empleados, con el fin de que cuente con una formación profesional y les sirva de base para el desarrollo laboral.

9. Representar al hotel en reuniones con cámaras de comercio, asociaciones hoteleras y turísticas, asociaciones, autoridades civiles o empresarios en general, para establecer Relaciones Comerciales en beneficio del hotel.
10. Establecer contacto con los huéspedes y solucionar una problemática cuando se presente, con el objeto de proporcionar un servicio a entera satisfacción del cliente.
11. Coordinar las guardias ejecutivas para verificar el funcionamiento del hotel, con el propósito de que las instalaciones se encuentren en óptimas condiciones para prestar el servicio de manera oportuna.
12. Administrar el correcto registro y operación de la actividad del día de los diferentes departamentos productivos del Hotel, de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos dentro del mismo, con el fin de integrar oportunamente la información al sistema de control hotelero.
13. Expedir en coordinación con la Subdirección General Jurídica los permisos correspondientes para la realización de actividades culturales, educativas, recreativas, deportivas y sociales en las unidades de negocio a cargo de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, con la finalidad de cumplir con la Normativa vigente.
14. Atender las demás funciones que las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas le atribuyan, así como las que le confiera la persona superior jerárquico de conformidad a su esfera de competencia y de sus facultades, con la finalidad de coadyuvar en el cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad.

Subgerencia Administrativa de Hotel

a. Objetivo.

Supervisar las operaciones diarias del hotel apoyando en la dirección estratégica de las actividades garantizando el buen funcionamiento del hotel, planificar, coordinar y organizar las capacitaciones de los empleados para el desarrollo de sus funciones, socializar normas, evaluar los procesos administrativos, requerimientos de ley y responsabilidades con respecto al proceso de sostenibilidad que inicia el hotel, con la finalidad de cumplir con los principios de eficiencia y austeridad.

b. Funciones.

1. Representar al Gerente del Hotel en su ausencia, en los eventos a los que se le invite, o en los que deba participar por vincularse con el ámbito de sus funciones.
2. Presupuestar las operaciones del hotel, apoyando en la Gerencia en las actividades administrativas, con el fin de garantizar el buen funcionamiento del hotel.
3. Distribuir las actividades diarias y asignar las responsabilidades a sus departamentos subordinados para lograr un desarrollo eficiente.
4. Analizar con la Gerencia los presupuestos/gastos, analizar e interpretar información financiera y controlar las ventas y los beneficios, con el fin de realizar los ajustes que se requieran en las operaciones del Hotel.
5. Administrar las estrategias de mercadotecnia para promocionar los servicios del hotel.
6. Establecer relación con proveedores, agencias de viajes, planificadores de eventos/conferencias, con el propósito de mantener las Relaciones Comerciales.
7. Inspeccionar las instalaciones con el propósito de garantizar el estricto cumplimiento de los estándares de salud y seguridad, normas y reglamentos.
8. Aprobar las requisiciones de los materiales, suministros, amenidades y faltantes para proveer a su área.
9. Supervisar y proponer programas de capacitación, cursos y adiestramiento para los empleados, con el fin de proporcionar un servicio eficiente.
10. Atender las demás funciones que las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas le atribuyan, así como las que le confiera la persona superior jerárquico de conformidad a su esfera de competencia y de sus facultades, con la finalidad de coadyuvar en el cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad.

Jefatura Administrativa de Hotel

a. Objetivo.

Verificar y controlar el correcto registro y operación de la actividad del día de los diferentes departamentos productivos del Hotel, de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos dentro del mismo, con el fin de integrar oportunamente la información el sistema de control hotelero.

b. Funciones.

1. Analizar reportes y la concentración de información concerniente a ingresos; así como, información sobre cualquier anomalía o desviación de las políticas y procedimientos, con el fin de realizar los ajustes necesarios para una carga de información adecuada.
2. Analizar la solicitud de nuevos empleados, así como la gestión y coordinación de las responsabilidades y tareas del personal, incluyendo las de recepcionistas, ama de llaves y mantenimiento, con el fin de contar con el personal suficiente para la operación del hotel.
3. Diseñar estrategias y planes de trabajo personalizados para cada departamento, con el fin de asignar funciones equitativas.
4. Establecer los horarios y rotaciones del personal del hotel, para un adecuado control administrativo y operativo del hotel.
5. Inspeccionar cada servicio prestado en el hotel, a fin de que los reclamos, sugerencias y quejas de los clientes y empleados obtengan una respuesta rápida.
6. Administrar las actividades contables y administrativas del hotel, con el fin de que se integren al sistema de Administración hotelero de manera oportuna.
7. Atender las demás funciones que las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas le atribuyan, así como las que le confiera la persona superior jerárquico de conformidad a su esfera de competencia y de sus facultades, con la finalidad de coadyuvar en el cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad.

Enlace de Apoyo Técnico y Administrativo de Hotel

a. Objetivo.

Apoyo en la gestión administrativa y el archivo de los documentos para proporcionar con oportunidad la información e integrar los expedientes de personal.

b. Funciones.

1. Proporcionar asistencia a la gerencia en actividades administrativas del hotel, para un adecuado control de gestión.
2. Realizar llamadas telefónicas, correos electrónicos, correspondencia y WhatsApp, para proporcionar asesoría a los posibles clientes del Hotel.
3. Apoyar en la Administración y organización de la agenda del Gerente para el control de las actividades diarias.
4. Analizar los expedientes de personal, el control de las incidencias y la recopilación de información de los empleados, para su envío al área de Recursos Humanos del Grupo.
5. Apoyar en los cursos de inducción a los nuevos empleados sobre los servicios prestados, para otorgar un servicio continuo.
6. Apoyar en la recolección de firmas de la nómina de los empleados del Hotel, para la comprobación del gasto de los servicios personales.
7. Atender las demás funciones que las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas le atribuyan, así como las que le confiera la persona superior jerárquico de conformidad a su esfera de competencia y de sus facultades, con la finalidad de coadyuvar en el cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad.

Médico/a de Hotel

a. Objetivo.

Proporcionar atención médica a huéspedes y personal en situaciones de emergencia menores, con la finalidad de subsanar situaciones de riesgo mayor.

b. Funciones.

1. Proporcionar primeros auxilios a los huéspedes y personal del Hotel, en lesiones dentro de las instalaciones.
2. Realizar primeros auxilios al personal y a los visitantes del Hotel con la finalidad de canalizarlo al hospital más cercano para continuar su tratamiento.
3. Estimar el inventario de medicamentos necesarios para atención médica de primer contacto a los huéspedes y personal del Hotel, con la finalidad de mantener un inventario adecuado para proporcionar la atención oportuna.
4. Consolidar las necesidades anuales del consultorio para presupuestar en el PAAS del periodo de forma oportuna.
5. Realizar campañas de vacunación, de prevención de enfermedades y salud bucal para personal del Hotel con el fin de mantener la salud.
6. Estandarizar el desarrollo de actividades de capacitación en primeros auxilios al personal del Hotel para que estén preparados para actuar rápidamente en caso de emergencias médicas, incluye técnicas de reanimación cardiopulmonar (RCP), manejo de heridas y lesiones, y protocolos de evacuación en casos de desastre con la finalidad de evitar riesgos.
7. Asegurar en coordinación con la Subgerencia de Coordinación Administrativa Turística la verificación y el cumplimiento de normativas de salud y seguridad ocupacional, así como para identificar y mitigar riesgos laborales que puedan afectar la salud del personal.
8. Realizar exámenes médicos periódicos, llevar registros de salud del personal y brindar asesoramiento individualizado para promover estilos de vida saludables y prevenir enfermedades ocupacionales.
9. Apoyar convenios con proveedores externos, como hospitales locales, servicios de ambulancia y especialistas médicos, para garantizar una respuesta rápida y efectiva ante emergencias médicas que requieran atención fuera del Hotel.
10. Proporcionar servicios de apoyo psicológico tanto para personal como para visitantes del Hotel que puedan enfrentar situaciones de estrés, ansiedad,

depresión u otros problemas emocionales durante su visita, incluir sesiones de consejería individual o en grupo, con la finalidad de la derivación a profesionales de la salud mental cuando sea necesario en cumplimiento a la NOM-035.

11. Proporcionar atención a crisis y traumas emocionales que puedan surgir en el entorno, como accidentes graves, desastres naturales o situaciones de violencia, coordinar equipos de intervención en crisis, con la finalidad de otorgar apoyo emocional inmediato a las personas afectadas y colaborar con autoridades externas en la gestión de la situación.
12. Estandarizar protocolos de Contingencia sanitaria para visitantes y personal del Hotel, con la finalidad de definir la operatividad.
13. Atender las demás funciones que las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas le atribuyan, así como las que le confiera la persona superior jerárquico de conformidad a su esfera de competencia y de sus facultades, con la finalidad de coadyuvar en el cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad.

Auxiliar Contable de Hotel

a. Objetivo.

Apoyar en las adquisiciones de mercancías y suministros, para la operación del Hotel y el registro contable de los ingresos y gastos del mismo.

b. Funciones.

1. Apoyar en la elaboración de expedientes de procedimientos para licitaciones de suministro de insumos para la operación del Hotel.
2. Apoyar en la revisión de los plazos de entrega de los pedidos de mercancías e insumos para contar con inventarios suficientes.
3. Apoyar en la elaboración de estudios de mercado para identificar tendencias de precios.
4. Apoyar en el Registro y la contabilización de cada transacción del establecimiento hotelero, para el control contable de las operaciones del hotel.
5. Apoyar en la elaboración de los presupuestos de ingresos y gastos operativos, para contar con información actualizada del manejo administrativo y financiero del hotel.
6. Apoyar en el registro y manejo de libros y cuentas del sistema de Contabilidad del hotel, para la generación de reportes de las operaciones realizadas en el hotel.
7. Apoyar en el control del archivo y documentos contables y fiscales, con el objeto de contar con información necesaria para atender a los órganos fiscalizadores.
8. Realizar el registro contable de las transferencias bancarias, notas de créditos y otros ingresos recibidos por el área administrativa, para integrar los ingresos del hotel en el sistema de Administración de recursos financieros.
9. Apoyar en el control de cuentas por cobrar y cuentas por pagar, para el seguimiento contable de los ingresos y gastos.
10. Atender las demás funciones que las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas le atribuyan, así como las que le confiera la persona superior jerárquico de conformidad a su esfera de competencia y de sus facultades, con la finalidad de coadyuvar en el cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad.

Auditor Nocturno de Hotel

a. Objetivo.

Apoyar en la verificación y control del registro y operación de la actividad del turno nocturno de los diferentes departamentos productivos del hotel, de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos en éste y elaborar informes financieros de las actividades del día anterior.

b. Funciones.

1. Apoyar en el turno nocturno para dar atención a los huéspedes y realizar informes financieros de las actividades del día anterior y realizar el cierre contable, para un control financiero del Hotel.
2. Apoyar en la verificación del PMS hotelero, para revisar las reservaciones, entradas y salidas del día siguiente para realizar la reservación de los huéspedes.
3. Apoyar en el Análisis del balance de todo el movimiento del día y realizar el respaldo de operaciones en el sistema, con el propósito de realiza cambio de fechas en el mismo.
4. Apoyar en la generación de reportes de cortesías, manejos de cajas, cuentas por cobrar diarios y ventas por departamento, para el control financiero del turno nocturno del hotel.
5. Consolidar los informes que cada recepcionista realiza al terminar su turno, para integrar el informe general del Hotel.
6. Seguir las cuentas de grupos y los desgloses correspondientes para el control de las actividades nocturnas en el hotel.
7. Atender las demás funciones que las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas le atribuyan, así como las que le confiera la persona superior jerárquico de conformidad a su esfera de competencia y de sus facultades, con la finalidad de coadyuvar en el cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad.

Auxiliar de TIC de Hotel

a. Objetivo.

Proporcionar soporte técnico a las áreas que lo requieran, así como el mantenimiento de los Sistemas operativos, con el propósito de que el hotel pueda prestar el servicio de manera ininterrumpida.

b. Funciones.

1. Proporcionar soporte técnico a los Sistemas operativos y equipo informático del hotel, para que los Sistemas de control de habitaciones funcione adecuadamente.
2. Proporcionar mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de cómputo, impresoras y software del Hotel, con el fin de proporcionar el servicio al cliente de manera oportuna.
3. Realizar los respaldos de información, archivos y bases de datos de la información a cargo del Hotel, con el fin de mantener la información historia de las operaciones del hotel.
4. Recabar los resguardos de inventarios competencia de su área, para un control administrativo adecuado.
5. Apoyar en la protección de los Sistemas y equipos contra vulnerabilidades en materia de seguridad, para evitar pérdida de información de las operaciones del hotel.
6. Atender las demás funciones que las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas le atribuyan, así como las que le confiera la persona superior jerárquico de conformidad a su esfera de competencia y de sus facultades, con la finalidad de coadyuvar en el cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad.

Auxiliar de Compras de Hotel

a. Objetivo.

Apoyar a verificar que las materias primas y otros insumos imprescindibles cumplan con los criterios de aseguramiento de la calidad y estén disponibles siempre que se requieran, con el fin de aumentar la productividad y eficiencia del Hotel.

b. Funciones.

1. Apoyar a la jefatura a evaluar las condiciones de los insumos con base en los criterios de control de calidad y condiciones de entrega, con la finalidad de mantener la calidad de los productos ofertados.
2. Apoyar a la coordinación de la entrega de mercancías, con la finalidad de verificar los plazos establecidos en los contratos.
3. Apoyar en la actualización de las bases de datos internas en coordinación con la Subgerencia de Logística Interna Turística detallando los pedidos, fechas, cantidades, descuentos, etc.). Con la finalidad de mantener datos históricos para tomar decisiones.
4. Apoyar en el seguimiento mediante el registro de cambios y confirmaciones de pedidos, con el propósito de conciliar facturas.
5. Consolidar la información para la gestión de inventarios mediante el registro de divergencias, con la finalidad de conocer los niveles de existencia apegados a los criterios de transparencia.
6. Realizar la comunicación con el personal de almacén para verificar que los pedidos llegan en buenas condiciones. Atender las demás funciones que las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas le atribuyan, así como las que le confiera la persona superior jerárquico de conformidad a su esfera de competencia y de sus facultades, con la finalidad de coadyuvar en el cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad.

Auxiliar de Atención a Clientes y Caja de Hotel

a. Objetivo.

Recepción, entrega y custodia del efectivo que el hotel recibe, por los cobros a los huéspedes y clientes, con motivo de la comercialización de los servicios y productos que ofrece el hotel.

b. Funciones.

1. Realizar el cobro en efectivo o en forma electrónica a los huéspedes con motivo de la comercialización de los servicios y productos del hotel, para su custodia y posterior depósito a las cuentas bancarias establecidas.
2. Operar las cajas ubicadas en diferentes puntos del hotel utilizadas para el cobro de diferentes servicios o productos en modalidad de efectivo o tarjeta de crédito, para el control financiero del hotel.
3. Operar y manejar el fondo de caja, con el propósito de realizar compras menores que requiera la operación del hotel.
4. Consolidar el resguardo de las comandas, tickets y vouchers, para el registro contable en el sistema administrativo establecido.
5. Realizar el corte de caja al final de su turno (relación de efectivo, cuentas por cobrar, ajustes, efectivo); para el registro el sistema contable.
6. Atender las demás funciones que las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas le atribuyan, así como las que le confiera la persona superior jerárquico de conformidad a su esfera de competencia y de sus facultades, con la finalidad de coadyuvar en el cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad.

Jefatura de Mantenimiento de Hotel

a. Objetivo.

Supervisar y mantener los equipos y maquinarias en condiciones de operación, así como, el mantenimiento de las instalaciones, para la operación continua del hotel.

b. Funciones.

1. Realizar el mantenimiento del equipo y maquinaria del hotel, para que la operación se continúe del mismo.
2. Elaborar planes y programas de mantenimiento para el mejoramiento del inmueble y equipos en general.
3. Supervisar que las áreas del hotel; pasillos y baños se encuentren limpios y ordenados, para el uso de los clientes y huéspedes.
4. Coordinar con el ama de llaves y recepción la disponibilidad de habitaciones para efectuar las tareas de mantenimiento.
5. Coordinar con el área administrativa, la adquisición de productos e insumos relacionados con el área de mantenimiento, con el fin de realizar las reparaciones o ajustes necesarios para la operación.
6. Realizar las tareas de mantenimiento en pisos, techos y paredes, para conservar en condiciones óptimas las instalaciones del Hotel.
7. Coordinar las urgencias de mantenimiento relacionadas con electricidad, plomería, aire acondicionado, entre otros, con el fin de que las operaciones del hotel se realicen de manera oportuna.
8. Supervisar la operación que las distintas áreas del Hotel: piscinas, exteriores y lugares de recreación, se encuentren en condiciones de proporcionar un servicio adecuado.
9. Atender las demás funciones que las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas le atribuyan, así como las que le confiera la persona superior jerárquico de conformidad a su esfera de competencia y de sus facultades, con la finalidad de coadyuvar en el cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad.

Supervisor de Mantenimiento de Hotel

a. Objetivo.

Supervisar y mantener los equipos y maquinarias en condiciones de operación, así como, el mantenimiento de las instalaciones, para la operación continua del hotel.

b. Funciones.

1. Realizar el mantenimiento del equipo y maquinaria del hotel, para que la operación se continúe del mismo.
2. Programar el mantenimiento para el mejoramiento del inmueble y equipos en general.
3. Asegurar que las áreas del hotel; pasillos y baños se encuentren limpios y ordenados, para el uso de los clientes y huéspedes.
4. Asegurar la coordinación con el ama de llaves y recepción la disponibilidad de habitaciones para efectuar las tareas de mantenimiento.
5. Asegurar la coordinación con el área administrativa, la adquisición de productos e insumos relacionados con el área de mantenimiento, con el fin de realizar las reparaciones o ajustes necesarios para la operación.
6. Realizar las tareas de mantenimiento en pisos, techos y paredes, para conservar en condiciones óptimas las instalaciones del Hotel.
7. Programar las urgencias de mantenimiento relacionadas con electricidad, plomería, aire acondicionado, entre otros, con el fin de que las operaciones del hotel se realicen de manera oportuna.
8. Comprobar la operación que las distintas áreas del Hotel: piscinas, exteriores y lugares de recreación, se encuentren en condiciones de proporcionar un servicio adecuado.
9. Atender las demás funciones que las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas le atribuyan, así como las que le confiera la persona superior jerárquico de conformidad a su esfera de competencia y de sus facultades, con la finalidad de coadyuvar en el cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad.

Auxiliar de Gestión Ecológica de Hotel

a. Objetivo.

Analizar la preservación de los recursos naturales y la restauración de los ecosistemas de las áreas naturales cercanas al Hotel.

b. Funciones.

1. Realizar las acciones necesarias para el crecimiento de plantas en las instalaciones del Hotel, con el fin de conservar la flora cercana al hotel.
2. Realizar trabajos de campo y evaluación de impacto medioambiental, en las instalaciones del Hotel, con el fin de evitar en lo posible un daño en la flora del lugar.
3. Estudiar tierras de conservación natural y vida silvestre en las instalaciones del Hotel, con el propósito de reparar el daño ecológico por la impactación del hotel.
4. Atender las demás funciones que las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas le atribuyan, así como las que le confiera la persona superior jerárquico de conformidad a su esfera de competencia y de sus facultades, con la finalidad de coadyuvar en el cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad.

Auxiliar de Gestión Ambiental de Hotel

a. Objetivo.

Analizar la calidad, cuidado de vida de las plantas con el propósito de conocer la biodiversidad, analizar los procesos biológicos y contribuir al aprovechamiento sostenible de los recursos naturales.

b. Funciones.

1. Realizar Análisis biológico de las aguas, atmósfera, suelos y residuos en la periferia de los Hoteles para evaluar y controlar los riesgos toxicológicos.
2. Realizar evaluaciones de impacto ambiental en el perímetro de la construcción del Hotel, para realizar las propuestas de mejoramiento ambiental.
3. Recabar muestras ambientales para analizar su comportamiento con el medio que los rodea, originado por el impacto de los Hoteles.
4. Asegurar el desarrollo de planes y estrategias ecológicas para reducir el impacto en el medio ambiente, por la construcción de los Hoteles, con el propósito de proteger la flora y fauna en el perímetro de las instalaciones.
5. Atender las demás funciones que las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas le atribuyan, así como las que le confiera la persona superior jerárquico de conformidad a su esfera de competencia y de sus facultades, con la finalidad de coadyuvar en el cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad.

Auxiliar de Mantenimiento de Hotel

a. Objetivo.

Apoyar en la apariencia del hotel y vigilar por la buena operación de las áreas como: habitaciones, piscinas, exteriores y lugares de recreación, con el fin de proporcionar un servicio de calidad.

b. Funciones.

1. Realizar el mantenimiento y limpieza de las áreas públicas del hotel, con el fin de que el hotel pueda operar de manera continua.
2. Verificar que el agua de la alberca se esté filtrando correctamente y realizar pruebas de manera rutinaria los niveles de cloro del agua para asegurarse de que estén en los niveles adecuados.
3. Realizar el drenado y limpieza la alberca del Hotel, para proporcionar un servicio en óptimas condiciones de higiene.
4. Realizar conforme el programa de limpieza y mantenimiento diario y de acuerdo con un check-list y realizar recorridos para asegurar la limpieza de las áreas.
5. Realizar la limpieza de los muebles, alfombras, sillones, puertas, sillas, mesas, que se encuentren en las áreas públicas, para que los servicios que proporciona el hotel se presten en condiciones óptimas.
6. Atender las demás funciones que las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas le atribuyan, así como las que le confiera la persona superior jerárquico de conformidad a su esfera de competencia y de sus facultades, con la finalidad de coadyuvar en el cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad.

Auxiliar de Jardinería de Hotel

a. Objetivo.

Apoyar en mantener en buenas condiciones las áreas verdes, para conservar una buena imagen de las instalaciones del hotel.

b. Funciones.

1. Apoyar en mantener las áreas públicas del hotel en buen estado (jardines y áreas verdes.), para presentar una buena imagen de las instalaciones del hotel.
2. Asegurar la conservación de las áreas verdes mediante el riego manual y la recolección de basura en el área asignada, con el fin de controlar a la fauna nociva en las instalaciones del hotel.
3. Realizar el podado y riego de pasto y plantar los jardines para mantener en buen estado las áreas verdes del Hotel.
4. Atender las demás funciones que las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas le atribuyan, así como las que le confiera la persona superior jerárquico de conformidad a su esfera de competencia y de sus facultades, con la finalidad de coadyuvar en el cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad.

Auxiliar Especialista en el Manejo de las PTAR de Hotel

a. Objetivo.

Apoyar en mantener en buenas condiciones las PTAR, para conservar el saneamiento de las aguas de las instalaciones del hotel.

b. Funciones.

1. Apoyar para separar y recolectar los residuos sólidos en la Planta de Tratamiento, para la gestión sostenible y responsable del agua.
2. Comprobar el pH y temperatura de vertimientos de la Planta de Tratamiento, para la gestión sostenible y responsable del agua.
3. Realizar el lavado de trampas de grasas y recolección de lodos de la Planta de Tratamiento, para la gestión sostenible y responsable del agua.
4. Proporcionar el mantenimiento de lecho de secado y test de jarras dosificadoras de la Planta de Tratamiento, para la gestión sostenible y responsable del agua.
5. Comprobar la reproducción de microorganismos eficientes en pozos sépticos, para la gestión sostenible y responsable del agua.
6. Asegurar el despacho de reciclaje, para la gestión sostenible y responsable del agua.
7. Asegurar el despacho de residuos peligrosos, para la gestión sostenible y responsable del agua.
8. Realizar el lavado de tanques de lixiviados de la compostera, para la gestión sostenible y responsable del agua.
9. Atender las demás funciones que las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas le atribuyan, así como las que le confiera la persona superior jerárquico de conformidad a su esfera de competencia y de sus facultades, con la finalidad de coadyuvar en el cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad.

Chofer de Hotel

a. Objetivo.

Realizar la conducción de los vehículos del hotel bajo condiciones de seguridad y bajo la normatividad de tránsito, cuando el personal requiera realizar diligencias, para el traslado de huéspedes a las zonas arqueológicas.

b. Funciones.

1. Asegurar la conducción de los vehículos del Hotel bajo condiciones óptimas, de seguridad y bajo la normatividad de tránsito interna, con la finalidad de trasladar a los huéspedes.
2. Asegurar el buen estado los automóviles del Hotel, con la finalidad de proporcionar el servicio en condiciones óptimas de limpieza y seguridad.
3. Revisar, verificar y controlar las condiciones ambientales, para realizar los servicios en condiciones óptimas.
4. Realizar la bitácora de salidas y reportes del estado del automóvil, para solicitar el mantenimiento cuando se requiera.
5. Atender las demás funciones que las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas le atribuyan, así como las que le confiera la persona superior jerárquico de conformidad a su esfera de competencia y de sus facultades, con la finalidad de coadyuvar en el cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad.

Subgerencia de Alimentos y Bebidas de Hotel

a. Objetivo.

Administrar el departamento de Alimentos y Bebidas, asumiendo la responsabilidad final de toda la operación, asegurándose de que la experiencia de los clientes y huéspedes sea acorde a los niveles de calidad establecidos.

b. Funciones.

1. Coordinar el funcionamiento de la cocina y la preparación de alimentos dentro de las normas de higiene y calidad con el fin de proporcionar los alimentos acordes a los niveles de calidad establecidos.
2. Supervisar y dirigir al personal de la cocina, de acuerdo con el plan de trabajo, para preparar los alimentos a acuerdo con los requerimientos del personal de meseros.
3. Asegurar que la preparación de alimentos y las actividades culinarias que sean realizadas de acuerdo con los estándares en cuanto al servicio, la calidad de la comida y la limpieza, para proporcionar un servicio eficiente.
4. Planear en coordinación con el departamento de recursos humanos, la selección, orientación y capacitación del personal a su cargo, con el fin de que los servicios proporcionados se realicen de acuerdo con los estándares de calidad establecidos.
5. Supervisar y coordinar todos los eventos y recepciones en el hotel, para que el servicio proporcionado se realice de acuerdo con la solicitud del cliente.
6. Evaluar el rendimiento del departamento de alimentos y bebidas, para realizar los ajustes necesarios para mejorar la satisfacción del huésped.
7. Establecer los estándares de calidad y servicio al cliente en el departamento de alimentos y bebidas, para proporcionar un servicio de acuerdo con la solicitud del cliente.
8. Asegurar la gestión del inventario de alimentos y bebidas, asegurando una buena rotación y minimizando el desperdicio, para contar con insumos suficientes para la operación de la cocina.
9. Atender las demás funciones que las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas le atribuyan, así como las que le confiera la persona superior jerárquico de conformidad a su esfera de competencia y de sus facultades, con la finalidad de coadyuvar en el cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad.

Jefatura de Cocina (Chef) de Hotel

a. Objetivo.

Supervisar el funcionamiento de la cocina y que la preparación de alimentos se realice dentro de las normas de higiene y calidad establecidas.

b. Funciones.

1. Coordinar al personal de la cocina, de acuerdo con el plan de trabajo, para evitar duplicidad de funciones y retrasos en la operación.
2. Elaborar, gramificar y costear cada uno de los menús, para determinar el precio de cada uno de los menús a ofrecer en el hotel.
3. Coordinar la preparación de alimentos y las actividades culinarias que sean realizadas de acuerdo con los estándares en cuanto al servicio, la calidad de la comida y la limpieza, con el fin de ofrecer un servicio acuerdo las necesidades de los clientes.
4. Supervisar el área y los suministros de la cocina, así como del equipo utilizado, la organización de las alacenas y limpieza, a fin de cumplir con los estándares establecidos, para el correcto funcionamiento del área de la cocina.
5. Coordinar el seguimiento del inventario y realizar las ordenes necesarias para asegurar el abastecimiento de insumos.
6. Coordinar la preparación de distintos platillos, para proporcionar el servicio con oportunidad.
7. Supervisar y atender personalmente a los comensales en el restaurante, cuando se lleven a cabo banquetes y eventos, para proporcionar un servicio de acuerdo con los estándares de calidad establecidos.
8. Comunicar prácticas de higiene y calidad en la manipulación y elaboración de los alimentos, para que estos se proporcionen de conformidad con las normas sanitarias y medidas de seguridad establecidas.
9. Atender las demás funciones que las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas le atribuyan, así como las que le confiera la persona superior jerárquico de conformidad a su esfera de competencia y de sus facultades, con la finalidad de coadyuvar en el cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad.

Sub-Chef

a. Objetivo.

Apoyar al chef ejecutivo en la coordinación de las diferentes áreas de la cocina para asegurar la satisfacción de huéspedes, la calidad en sus alimentos, aplicando los lineamientos de higiene normatividades sanitarias.

b. Funciones.

1. Apoyar al chef ejecutivo en la planificación y preparación de la comida en su ausencia para que la operación de la cocina sea continua.
2. Apoyo en la elaboración y costeo cada uno de los menús, para determinar el precio de cada uno de los menús a ofrecer en el hotel.
3. Apoyar al Chef Ejecutivo en la preparación de alimentos para que estos sean realizados de acuerdo con los estándares calidad establecidos, con el fin de ofrecer un servicio acuerdo las necesidades de los clientes.
4. Apoyar al chef en la elaboración de recetas de todos los platillos elaborados en el área del restaurante, con el fin de proporcionar un servicio oportuno.
5. Apoyar en el control de los materiales a su cargo y planificando los gastos, analizando reportes de costos, para asegurar el abastecimiento de insumos.
6. Apoyar en el control de inventarios y Administración de herramientas a su cargo, para contar con insumos suficientes para la preparación de alimentos.
7. Apoyar en la elaboración de platillos de alta calidad en cuanto a su diseño y sabor, para proporcionar un servicio de acuerdo con los estándares de calidad establecidos.
8. Apoyar en la coordinación con los meseros para ofrecer un servicio rápido y eficiente, para evitar quejas y/o reclamos de los clientes.
9. Atender las demás funciones que las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas le atribuyan, así como las que le confiera la persona superior jerárquico de conformidad a su esfera de competencia y de sus facultades, con la finalidad de coadyuvar en el cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad.

Repostero

a. Objetivo.

Asegurar la elaboración, conservación y regeneración de toda clase de productos de repostería, que se ofrecerán en el hotel, respetando las normas y prácticas de seguridad e higiene.

b. Funciones.

1. Elaborar en coordinación con el chef la variedad de panes de acuerdo con las necesidades del hotel, para preparar la carta del restaurante de especialidades.
2. Realizar de manera cualificada y autónoma, la preparación y presentación de postres y dulces en general, así como bollería y masas, para la atención de los huéspedes y clientes del hotel.
3. Apoyar en la realización de pedidos y control de la conservación de materias primas de uso en su trabajo, con el fin de contar con suministros suficientes para la operación diaria en la preparación de repostería.
4. Apoyar en la realización de los productos de repostería para bufets, banquetes, colaborando en el arreglo y reparto, para la atención oportuna de los clientes.
5. Apoyar en la verificación de que los elementos de uso en la repostería y del área de trabajo se encuentren limpios y desinfectados, con el propósito de operar de acuerdo con los estándares de calidad.
6. Apoyar en la ejecución, elaboración, conservación y regeneración de masas, cremas y rellenos, para la elaboración de los postres que se ofrecen en la carta de alimentos del hotel.
7. Apoyar en la verificación y conservación, refrigeración y regeneración helados y semifríos, para que los productos se mantengan en de acuerdo con los estándares de conservación establecidos.
8. Atender las demás funciones que las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas le atribuyan, así como las que le confiera la persona superior jerárquico de conformidad a su esfera de competencia y de sus facultades, con la finalidad de coadyuvar en el cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad.

Panadero

a. Objetivo.

Verificar la elaboración, conservación y regeneración de toda clase de productos de panadería, que se ofrecerán en el hotel, respetando las normas y prácticas de seguridad e higiene.

b. Funciones.

1. Elaborar en coordinación con el chef el menú de postres de acuerdo con las necesidades del hotel, para preparar la carta de especialidades.
2. Realizar de manera cualificada y autónoma, la preparación y presentación de panes y biscochos en general, así como bollería y masas, para la atención de los huéspedes y clientes del hotel.
3. Apoyar en la realización de pedidos y control de la conservación de materias primas de uso en su trabajo, con el fin de contar con suministros suficientes para la operación diaria en la preparación de panadería.
4. Apoyar en la realización de los productos de panadería para bufets, banquetes, colaborando en el arreglo y reparto, para la atención oportuna de los clientes.
5. Apoyar en la verificación de que los elementos de uso en la panadería y del área de trabajo se encuentren limpios y desinfectados, con el propósito de operar de acuerdo con los estándares de calidad establecidos.
6. Apoyar en la ejecución, elaboración, conservación y regeneración de masas, cremas y rellenos, para la elaboración de los panes que se ofrecen en la carta de alimentos del hotel.
7. Apoyar en la verificación y conservación, refrigeración y regeneración químicos, para que los productos se mantengan en de acuerdo con los estándares de conservación establecidos.
8. Atender las demás funciones que las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas le atribuyan, así como las que le confiera la persona superior jerárquico de conformidad a su esfera de competencia y de sus facultades, con la finalidad de coadyuvar en el cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad.

Almacenista de Hotel

a. Objetivo.

Realizar controles de inventario manteniendo altos estándares de calidad con la finalidad de atender auditorías, aumentar la eficiencia, rentabilidad y la satisfacción del cliente.

b. Funciones.

1. Apoyar a mantener el orden, acomodo, etiquetado de los productos y mercancía recibido para su resguardo y uso en el área.
2. Apoyar a mantener limpia el área de almacén para colocar los productos.
3. Apoyar a recibir los productos a los proveedores, corroborando la entrega conforme a lo requisitado y realizará el etiquetado de los productos para su almacenamiento.
4. Apoyar a elaborar informes de entradas y salidas de almacén manualmente o a través de los Sistemas de cómputo existentes, para el control administrativo de los suministros de productos necesarios para la operación del hotel.
5. Apoyar a elaborar informe de faltantes para mantener el almacén debidamente surtido y contar con los víveres necesarios conforme a los menús programados, para mantener una operación constante de la cocina.
6. Apoyar en el control de las entradas y salidas de materiales y suministros del almacén, a través de los procedimientos correctos de PEPS y UEPS, para asesorar un stock mínimo para la operación del hotel.
7. Apoyar a distribuir los insumos a los departamentos que lo soliciten bajo control, para el control administrativo de los suministros del hotel.
8. Atender las demás funciones que las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas le atribuyan, así como las que le confiera la persona superior jerárquico de conformidad a su esfera de competencia y de sus facultades, con la finalidad de coadyuvar en el cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad.

Ayudante de Cocina de Hotel

a. Objetivo.

Apoyar al chef ejecutivo durante la elaboración de los alimentos, para la entrega de los mismos de acuerdo con las necesidades del restaurante.

b. Funciones.

1. Apoyar al Sub-Chef en la elaboración de los alimentos de cocina fría y caliente, cortar, pelar y limpiar los alimentos necesarios de forma eficiente, para la entrega de alimentos de acuerdo con los requerimientos del restaurante.
2. Apoyar a los cocineros en todas las tareas necesarias para garantizar el buen funcionamiento.
3. Apoyar en mantener en orden los utensilios, bajillas y almacén, de acuerdo con las normas las normas de higiene, calidad y seguridad establecidas para la manipulación y elaboración de los alimentos.
4. Apoyar en la elaboración de inventarios, así como en la gestión de los pedidos, para prestar un servicio de manera oportuna.
5. Atender las demás funciones que las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas le atribuyan, así como las que le confiera la persona superior jerárquico de conformidad a su esfera de competencia y de sus facultades, con la finalidad de coadyuvar en el cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad.

Galopina/o de Hotel

a. Objetivo.

Asegurar el orden y limpieza de la cocina, del equipamiento y utensilios de cocina que se generen durante la preparación de los alimentos, para mantenerlos disponibles para su uso.

b. Funciones.

1. Realizar la limpieza general de la cocina y el comedor, así como de todos y cada uno de los utensilios y enseres que ahí se empleen, con el objeto de cumplir con las medidas de higiene requeridas y mantenerlos disponibles para su uso.
2. Apoyar en el manejo de la lavavajillas, lavado de cristalería, vajillas, ollas, cubiertos, marmitas, sartenes, para que se encuentren disponibles para su utilización en la preparación de alimentos.
3. Apoyar en el control y orden los productos necesarios para la elaboración de los alimentos.
4. Atender las demás funciones que las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas le atribuyan, así como las que le confiera la persona superior jerárquico de conformidad a su esfera de competencia y de sus facultades, con la finalidad de coadyuvar en el cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad.

Jefatura de Restaurante (Capitán de Meseros) de Hotel

a. Objetivo.

Asegurar la atención oportuna a los clientes del restaurante del Hotel para lograr la satisfacción del cliente en el servicio prestado.

b. Funciones.

1. Supervisar la limpieza del área de comensales, que se encuentre completo el material y equipo, verificar montajes y coordinar la música ambiental, para recibir a los clientes en un ambiente agradable.
2. Verificar las bitácoras del día anterior o el cierre del restaurante, para el registro oportuno en el sistema de gestión hotelero establecido.
3. Verificar que las instalaciones del centro de consumo funcionen perfectamente, con el fin de recibir a los clientes del restaurante y asignarles mesa.
4. Supervisar que el servicio de comida se entregue caliente y/o conforme el comensal lo haya ordenado, para evitar quejas y reclamaciones de estos.
5. Supervisar que el personal a su cargo proporcione el servicio de acuerdo con el manual de procedimientos establecido, para lograr el objetivo de satisfacción del cliente.
6. Revisar las comandas y el cobro de estas, para el control administrativo de las operaciones del restaurante.
7. Supervisar la atención oportuna del cliente durante la estancia, con el objetivo de lograr una satisfactoria del cliente en el restaurante.
8. Atender las demás funciones que las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas le atribuyan, así como las que le confiera la persona superior jerárquico de conformidad a su esfera de competencia y de sus facultades, con la finalidad de coadyuvar en el cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad.

Barman

a. Objetivo.

Controlar el inventario de botellas y licores necesarios para la preparación y entrega de bebidas a los clientes para mantener un stock y asegurar la limpieza del área de la barra.

b. Funciones.

1. Apoyar en la recepción del stock de bebidas y acomodarlas en el almacén, revisando y contabilizando lo que se tiene en el inventario, para contar con un inventario suficiente para la operación del bar del hotel.
2. Servir las bebidas de los clientes en la barra y las que soliciten los meseros para llevar a las mesas.
3. Realizar el control y realizar un informe de botellas (cerradas, vendidas o consumidas), para el control del inventario de los insumos del bar.
4. Inventarios la cristalería y utensilios usados para la elaboración de las bebidas, con el propósito de que se encuentre con los utensilios necesarios para la preparación de bebidas.
5. Atender las demás funciones que las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas le atribuyan, así como las que le confiera la persona superior jerárquico de conformidad a su esfera de competencia y de sus facultades, con la finalidad de coadyuvar en el cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad.

Hostess

a. Objetivo.

Recibir a los clientes del hotel, informar de las actividades y servicios que se ofrecen y al final darles la despedida.

b. Funciones.

1. Atender al huésped de acuerdo con el procedimiento establecido a la llegada del restaurante, para asignarle mesa.
2. Coordinar y dar el seguimiento del registro del libro de reservas de cada huésped conforme a su llegada, con el propósito de evitar doble reservación de una habitación.
3. Acompañar al huésped a las áreas del comedor del restaurante, donde tengan asignadas sus mesas, para que el cliente obtenga una experiencia agradable de su visita y consumo.
4. Proporcionar los menús e informará al cliente el nombre del mesero que le va a atender en su estancia en el restaurante.
5. Coordinar el montaje del buffet en su caso, de la decoración, la limpieza del restaurante y de los sanitarios antes de cada servicio para garantizar apertura óptima.
6. Realizar un seguimiento de satisfacción durante el servicio en las mesas de los clientes, para evitar quejas del servicio prestado.
7. Informar al área de alimentos y bebidas las quejas, observaciones, sugerencias y elogios que manifiesten los huéspedes, respecto a los alimentos proporcionados, para realizar los ajustes necesarios.
8. Atender las demás funciones que las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas le atribuyan, así como las que le confiera la persona superior jerárquico de conformidad a su esfera de competencia y de sus facultades, con la finalidad de coadyuvar en el cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad.

Mesero/a de Hotel

a. Objetivo.

Apoyar en la preparación de las mesas del restaurante, con el fin de otorgar un servicio oportuno a los huéspedes y visitantes del hotel.

b. Funciones.

1. Proporcionar la bienvenida al comensal, tomar la orden y procesarla, para otorgar el servicio de llevar el platillo a su mesa, de acuerdo con su solicitud.
2. Proporcionar la carta del menú y sugirió maridajes, con el propósito de que el cliente tenga opciones de comida.
3. Registrar la comanda en coordinación con el área de cocina, con el fin de llevar la orden a la mesa del cliente cuando esté lista.
4. Realizar recorridos a sus mesas asignadas, con el fin de atender a los comensales y preguntar si requirieran algo adicional.
5. Proporcionar la cuenta al comensal cuando la solicité y dirigir el pago a la caja correspondiente para que el cliente realice el pago correspondiente.
6. Asegurar que las mesas y estaciones asignadas se encuentren limpias, a fin de proporcionar un buen servicio.
7. Atender las demás funciones que las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas le atribuyan, así como las que le confiera la persona superior jerárquico de conformidad a su esfera de competencia y de sus facultades, con la finalidad de coadyuvar en el cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad.

Subgerencia de División Cuartos

a. Objetivo.

Realizar el control de los departamentos de reservaciones, recepción, caja de recepción, teléfonos, botones, ama de llaves y lavandería, para un control administrativo de las habitaciones.

b. Funciones.

1. Supervisar y controlar el arribo de grupos y huéspedes en general, para asignar la habitación que le corresponde de acuerdo con su reservación.
2. Analizar los resultados de la operación mensual del hotel, para analizar las desviaciones de acuerdo con el plan de trabajo.
3. Revisar los inventarios mensuales, con el propósito de solicitar las compras de los faltantes en el almacén.
4. Revisar controles de llaves especialmente de las llaves maestras, para evitar el mal uso de estas.
5. Revisar el llenado y contenido de las bitácoras en su área, para el control de gestión autorizado.
6. Establecer en coordinación con el jefe de seguridad las normas de seguridad en su área, para evitar accidentes del personal y huéspedes.
7. Analizar y presentar la estadística de quejas mensuales del área, para realizar los ajustes necesarios para mejorar el servicio.
8. Coordinar con el ama de llaves y el jefe de mantenimiento la programación del aseo y preparación de las habitaciones, para que se encuentren listas para su ocupación.
9. Programar las requisiciones de los materiales, amenidades y faltantes para proveer a su área.
10. Revisar el inventario de los uniformes del personal, blancos, equipos y materiales requeridos por los departamentos del hotel, con el propósito de contar con un stock mínimo de operación.
11. Programar cursos de capacitación para el personal de ama de llaves, con el propósito de que realicen sus actividades de acuerdo con los planes y programas autorizados.

12. Atender las demás funciones que las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas le atribuyan, así como las que le confiera la persona superior jerárquico de conformidad a su esfera de competencia y de sus facultades, con la finalidad de coadyuvar en el cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad.

Jefatura de Ama de Llaves

a. Objetivo.

Supervisar y controlar que las habitaciones se encuentren limpias y que los blancos para las habitaciones se encuentren disponibles, para que sean ocupados por los huéspedes.

b. Funciones.

1. Supervisar el trabajo de limpieza realizado en las habitaciones del hotel para que sean ocupados por los huéspedes.
2. Revisar el estatus de habitaciones para identificar las que requieren limpieza y puedan ser ocupadas por los huéspedes del hotel.
3. Comunicar al área de recepción el cambio de estatus de las habitaciones, para el control de las reservaciones del hotel.
4. Administrar el resguardo de los objetos olvidados en las habitaciones, para los posteriores reclamos.
5. Analizar el inventario de productos faltantes en el almacén para hacer las requisiciones correspondientes.
6. Proporcionar a las camaristas los instrumentos necesarios (blancos, artículos de limpieza, amenidades) para realizar limpieza en las habitaciones.
7. Inspeccionar las salidas de los huéspedes para asegurar que no existan pérdidas en las habitaciones.
8. Inspeccionar las habitaciones y áreas públicas para corroborar la limpieza diaria programada.
9. Atender las demás funciones que las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas le atribuyan, así como las que le confiera la persona superior jerárquico de conformidad a su esfera de competencia y de sus facultades, con la finalidad de coadyuvar en el cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad.

Supervisor de Ama de Llaves

a. Objetivo.

Apoyar a supervisar y controlar que las habitaciones se encuentren limpias y que los blancos para las habitaciones se encuentren disponibles, para que sean ocupados por los huéspedes.

b. Funciones.

1. Apoyar a supervisar el trabajo de limpieza realizado en las habitaciones del hotel para que sean ocupados por los huéspedes.
2. Registrar el estatus de habitaciones para identificar las que requieren limpieza y puedan ser ocupadas por los huéspedes del hotel.
3. Comunicar al área de recepción el cambio de estatus de las habitaciones, para el control de las reservaciones del hotel.
4. Realizar el resguardo de los objetos olvidados en las habitaciones, para los posteriores reclamos.
5. Analizar el inventario de productos faltantes en el almacén para hacer las requisiciones correspondientes.
6. Proporcionar a las camaristas los instrumentos necesarios (blancos, artículos de limpieza, amenidades) para realizar limpieza en las habitaciones.
7. Apoyar a programar la limpieza de alfombras, fumigaciones, mantenimiento en las habitaciones, antes de su ocupación, para que las habitaciones se encuentren preparadas para su ocupación.
8. Apoyar a inspeccionar las salidas de los huéspedes para asegurar que no existan perdidas en las habitaciones.
9. Apoyar a inspeccionar las habitaciones y áreas públicas para corroborar la limpieza diaria programada.
10. Atender las demás funciones que las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas le atribuyan, así como las que le confiera la persona superior jerárquico de conformidad a su esfera de competencia y de sus facultades, con la finalidad de coadyuvar en el cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad.

Camarista y Ropería

a. Objetivo.

Realizar la limpieza de las habitaciones del, así como, almacenar, lavar y suministrar los blancos y mantelería para que se encuentren disponibles para garantizar el abastecimiento y uso diario en las áreas que lo requieran.

b. Funciones.

1. Realizar la limpieza de las habitaciones del hotel para que sean ocupadas por los huéspedes.
2. Obtener el informe de habitaciones asignadas para realizar la limpieza.
3. Apoyar a verificar que las habitaciones no tengan ningún daño en muebles, cortinas, ventanas, puertas, lavabos, etc., para realizar informe correspondiente.
4. Apoyar a verificar que los servicios (agua y luz) se encuentren en correcto funcionamiento, para que las habitaciones puedan ser asignadas a los huéspedes.
5. Proporcionar los blancos y mantelería para que se encuentren disponibles para el uso diario en las áreas que lo requieran.
6. Registrar los blancos sucios de las áreas, realizar el procedimiento de lavado, secado y planchado.
7. Almacenar los blancos a la ropería de ama de llaves, mantelería a restaurantes y bares y uniformes a empleados, para prestar el servicio que se proporciona en el hotel.
8. Realizar el control de inventario de blancos, para solicitar la reposición de faltantes.
9. Atender las demás funciones que las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas le atribuyan, así como las que le confiera la persona superior jerárquico de conformidad a su esfera de competencia y de sus facultades, con la finalidad de coadyuvar en el cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad.

Masajista de Hotel

a. Objetivo.

Proporcionar servicios de masaje a los huéspedes del hotel para que disfruten de un descanso durante su estancia y actividades realizadas.

b. Funciones.

1. Proporcionar información a los huéspedes cuando estos lo requieran, asesorándolos sobre posibles tratamientos, con el propósito de ofrecerles una estancia agradable en el hotel.
2. Ejecutar técnicas de masaje terapéutico y de masaje deportivo, según los distintos tipos de actividades físicas, con el propósito de otorgar un servicio adicional a los huéspedes y clientes.
3. Realizar bitácoras y mantener el control de la agenda de los servicios programados, para un control administrativo de los servicios proporcionados en el hotel.
4. Atender las demás funciones que las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas le atribuyan, así como las que le confiera la persona superior jerárquico de conformidad a su esfera de competencia y de sus facultades, con la finalidad de coadyuvar en el cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad.

Salvavidas de Hotel

a. Objetivo.

Ejecutar acciones para salvaguardar la integridad, seguridad y salud del huésped, en situaciones de riesgo o emergencia, para evitar los accidentes en el área de alberca.

b. Funciones.

1. Apoyar en la vigilancia constante de los usuarios en las albercas del Hotel, con el fin de evitar accidentes.
2. Realizar en caso de accidentes, atención de primeros auxilios, RCP y tratamiento según sea necesario hasta la llegada de los servicios médicos de emergencia.
3. Elaborar los informes diarios de las actividades realizadas, para el control de gestión de las actividades realizadas.
4. Atender las demás funciones que las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas le atribuyan, así como las que le confiera la persona superior jerárquico de conformidad a su esfera de competencia y de sus facultades, con la finalidad de coadyuvar en el cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad.

Stewart de Hotel

a. Objetivo.

Proporcionar el servicio de limpieza en las áreas comunes del hotel, para mantener a en condiciones óptimas para los servicios que otorga el hotel.

b. Funciones.

1. Realizar la separación de residuos acumulados en las áreas comunes del hotel, con el fin de mantener limpias las instalaciones del hotel.
2. Comprobar la operación y la limpieza diaria de las áreas comunes del hotel, con el fin de mantener las instalaciones disponibles para proporcionar los servicios ofrecidos en el hotel.
3. Atender las demás funciones que las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas le atribuyan, así como las que le confiera la persona superior jerárquico de conformidad a su esfera de competencia y de sus facultades, con la finalidad de coadyuvar en el cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad.

Jefatura de Recepción de Hotel

a. Objetivo.

Evaluar la calidad de los servicios proporcionados a los clientes y huéspedes del hotel e inspeccionar el correcto funcionamiento de trabajo de los empleados del hotel (área de recepción).

b. Funciones.

1. Administrar el correo electrónico del hotel y resolviendo las solicitudes de cada correo, para darle seguimiento a las solicitudes de reservaciones y/o cancelaciones de las habitaciones y servicios proporcionados en el hotel.
2. Proporcionar sugerencias a los huéspedes sobre los puntos de interés, sitios turísticos, rutas de Turismo, restaurantes, para que los visitantes puedan planear sus actividades.
3. Realizar el control sobre el mapa de reservaciones, así como la información sobre servicios, estructura, tarifas, eventos, que se proporcionan en el hotel y otros sitios de interés del visitante.
4. Revisar que se cumplan los protocolos relativos al manejo de caja, cobros, facturación y tarifas, para la integración de la información financiera en el sistema de gestión administrativa hotelera.
5. Asegurar que la recepción esté limpia y tenga todo el material y los artículos de papelería necesarios, para la operación administrativa del área.
6. Atender las demás funciones que las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas le atribuyan, así como las que le confiera la persona superior jerárquico de conformidad a su esfera de competencia y de sus facultades, con la finalidad de coadyuvar en el cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad.

Recepcionista

a. Objetivo.

Estandarizar la bienvenida al huésped y clientes que visitan el hotel, para asignarle la habitación reservada o servicio solicitado.

b. Funciones.

1. Proporcionar la bienvenida al hotel de los huéspedes, verificar sus quejas y agradecimientos, para el control administrativo de las actividades y realizar las mejoras necesarias.
2. Realizar los procedimientos de check-in, check-out, asignación de habitaciones, cobros de tarifas y servicios extra, para el control de las habitaciones disponibles.
3. Realizar el expediente diario de cada una de las llegadas y salidas programadas durante el día, para el control de las habitaciones disponibles.
4. Apoyar a verificar y coordinar con el departamento de ama de llaves el registro y estatus de las habitaciones, para la asignación a los huéspedes de su habitación reservada.
5. Realizar corte de caja al final de su turno, para entregar al personal del turno siguiente.
6. Controlar la disponibilidad de la habitación a través de la confirmación o cancelación, con el fin de mantener un control de las habitaciones disponibles.
7. Atender llamadas telefónicas, para solucionar conflictos y/o dudas de huéspedes y clientes del hotel.
8. Atender las demás funciones que las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas le atribuyan, así como las que le confiera la persona superior jerárquico de conformidad a su esfera de competencia y de sus facultades, con la finalidad de coadyuvar en el cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad.

Concierge

a. Objetivo.

Proporcionar a los huéspedes información relacionada con los servicios prestados en el hotel, de acuerdo con las normas establecidas.

b. Funciones.

1. Apoyar a los huéspedes de hotel para coordinar excursiones, eventos y atractivos de la ciudad.
2. Atender los requerimientos del huésped brindándoles información y servicios relativos de áreas internas y externas del hotel para satisfacer sus necesidades de forma eficiente y oportuna.
3. Realizar el seguimiento de llegada y salida de los huéspedes, para apoyarlos a gestionar el medio de transporte para su retiro.
4. Apoyar a los huéspedes del hotel con el fin de atender el servicio de correspondencia interna, mensajería y de solicitudes especiales.
5. Atender las demás funciones que las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas le atribuyan, así como las que le confiera la persona superior jerárquico de conformidad a su esfera de competencia y de sus facultades, con la finalidad de coadyuvar en el cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad.

Room Service

a. Objetivo.

Apoyar en la preparación de las amenidades en cuanto a alimentos y bebidas para los huéspedes, con el fin de otorgar un valor agregado de servicio.

b. Funciones.

1. Proporcionar el servicio de toma de orden y procesarla de forma oportuna, con la finalidad de otorgar el servicio en el menor tiempo posible.
2. Proporcionar las opciones del menú, con el propósito de que el cliente tenga opciones variadas de donde elegir.
3. Procesar la comanda con el área de cocina, con el fin de llevar la orden a la habitación del huésped cuando esté lista.
4. Realizar recorridos de muertos en las habitaciones, con el fin de atender la satisfacción de los huéspedes y preguntar si requirieran algo adicional.
5. Entregar la cuenta al huésped cuando la solicite y dirigir el pago a la caja correspondiente para que el huésped realice el pago correspondiente ya sea al momento o durante si check out.
6. Mantener las estaciones asignadas limpias, a fin de proporcionar un buen servicio.
7. Verificar que las necesidades del huésped han sido satisfechas en su totalidad, con el propósito de otorgar un servicio oportuno.
8. Atender las demás funciones que las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas le atribuyan, así como las que le confiera la persona superior jerárquico de conformidad a su esfera de competencia y de sus facultades, con la finalidad de coadyuvar en el cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad.

Botones

a. Objetivo.

Apoyo a los huéspedes con su equipaje a la hora de la llegada y la salida, con el fin de proporcionar un servicio de acuerdo con el manual de procedimientos establecido.

b. Funciones.

1. Apoyar a los huéspedes con su equipaje hasta la habitación, para proporcionarles información sobre la localización de los elementos más importantes como minibar o el aire acondicionado.
2. Apoyar a los huéspedes en la entrega de equipaje, mensajes y paquetes para proporcionar un servicio integral a estos.
3. Proporcionar asistencia al huésped en la gestión del vehículo en el cual hubiese llegado, proporcionando directrices de localización del estacionamiento, para el resguardo de su automóvil durante la estancia del huésped.
4. Recomendar al huésped sobre los horarios de funcionamiento de los puntos de venta de alimentos y bebidas, para que el huésped pueda programar sus actividades.
5. Revisar habitación cuando los huéspedes se retiren para asegurarse de que no hayan olvidado ningún artículo personal.
6. Atender las demás funciones que las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas le atribuyan, así como las que le confiera la persona superior jerárquico de conformidad a su esfera de competencia y de sus facultades, con la finalidad de coadyuvar en el cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad.

Auxiliar de Áreas Públicas de Hotel

a. Objetivo.

Proporcionar servicios de limpieza, conservación y seguridad en las áreas comunes del hotel, con la finalidad de dar cumplimiento a las normas establecidas.

b. Funciones.

1. Apoyar a preparar, transportar y recoger materiales y productos necesarios para la limpieza, mantenimiento de áreas comunes internas y externas, con la finalidad de prestar atención al detalle y brindar el servicio adecuado al huésped.
2. Apoyar a preparar salas para reuniones, convenciones, conferencias, eventos, con la finalidad de otorgar un servicio de calidad.
3. Apoyar a los proveedores de Audio y video de eventos especiales, con la finalidad de con la finalidad de que los equipos se conecten y funcionen de forma óptima.
4. Apoyar a desinfectar superficies de porcelana, con la finalidad de prestar atención al detalle y brindar el servicio adecuado al huésped.
5. Apoyar a dar brillo a los accesorios con cromo o minerales, con la finalidad de conservar las áreas y la imagen del Grupo.
6. Atender las demás funciones que las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas le atribuyan, así como las que le confiera la persona superior jerárquico de conformidad a su esfera de competencia y de sus facultades, con la finalidad de coadyuvar en el cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad.

IX. Glosario de Términos y Siglas

Atribución. Cada una de las funciones, actividades o tareas que se asignan a un funcionario o unidad administrativa mediante un instrumento jurídico o administrativo.

Eficiencia. Es la capacidad de realizar un proceso o actividad utilizando la mínima cantidad de recursos, tiempo y esfuerzo posibles, asegurando que los resultados obtenidos sean los más cercanos a los objetivos establecidos.

Enlace. Aquel (aquella) servidores(as) público(a) designado(a) por el/la Titular de la UA en la que se encuentran adscritos, para proporcionar la información necesaria con el objetivo de integrar el manual, así como dar seguimiento a cada etapa del proceso de elaboración, revisión y aprobación del mismo.

Estructura autorizada vigente. Conjunto de puestos de mando medio y superior organizados por nivel jerárquico y funciones e integrados en unidades administrativas que conforman a la Institución.

EUP. Expediente Único de Personal.

Función. Incorpora amplias agrupaciones de actividades afines, encaminadas a cumplir con los fines y atribuciones que tiene encomendadas las unidades administrativas y áreas de la Institución. Las funciones se definen a partir de las disposiciones jurídico-administrativas.

Lineamiento. Directriz que establece los límites dentro de los cuales han de realizarse las actividades y tareas asignadas.

Manual Específico de Organización. Instrumento administrativo que describe de forma sistemática, integral y lógica de las distintas actividades y responsabilidades que se realizan en un área específica de la organización. El manual incluye además los puestos o áreas que intervienen precisando su responsabilidad y participación. Suelen contener documentos necesarios a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la Dependencia. En él se encuentra registrada y

transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de las áreas facilita las labores de auditoría, la evaluación y control interno, y su vigilancia.

Organigrama. Es la representación gráfica de la estructura orgánica de las áreas que integran la Unidad Administrativa o Unidad de negocio, en la cual muestra, sus respectivas relaciones, niveles jerárquicos, canales formales de comunicación, líneas de autoridad, supervisión y asesoría.

Puesto. Unidad impersonal de trabajo que se caracteriza por tener tareas y deberes específicos, lo cual le asigna cierto grado de responsabilidad. Cada puesto puede contener una o más plazas e implica determinados requisitos de aptitud, habilidad, preparación y experiencia.

PTAR. Planta de Tratamiento de aguas residuales;

Riesgo. Es el evento adverso e incierto, ya sea de origen externo o interno, cuya combinación de probabilidad de ocurrencia e impacto potencial puede obstaculizar o impedir el logro de las metas y objetivos institucionales.

Unidades de negocio de Servicios turísticos. Parque del Jaguar, Parque Nuevo Uxmal, Parque La Plancha, Parque La Ceiba; Hoteles Tren Maya de Palenque, Nuevo Uxmal, Edzná, Calakmul, Chichen Itzá y Tulum y Tulum Aeropuerto; Museo paleontológico de Santa Lucía "Quinametzin" y Museo de los Ferrocarriles.

En términos del artículo 19 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, se establece que el Titular de cada Secretaría de Estado, expedirá los manuales de organización para su funcionamiento, los que deberán contener información sobre la estructura orgánica de la Dependencia y las funciones de sus unidades administrativas, así como los principales procedimientos administrativos que se establezcan.