Dirección de Comercial Turística

Manual de Organización Específico

Julio 2025

Validación del Manual de Organización Especifico de la Dirección Comercial Turística

Elaboración del Manual de Organización Específico de la Dirección Comercial Turística	
Nombre y Puesto	**Firma**
Mtra. Cristal Alejandra Zenteno de la Rosa Gerencia de Administración Turística	
Lic. Eduardo Hernández Ríos Dirección Comercial Turística	
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

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

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. 108

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

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 Mundo Maya.

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

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

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.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

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 los Organismos del Grupo Mundo

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

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.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

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 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.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

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. DOF 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.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

- Ley Federal de Metrología y Normalización, artículo 38, fracción II; artículo 40, fracción VII,
  Ultima reforma 20/05/1997.
- Ley Federal sobre Monumentos y Zonas Arqueológicos, Artísticos e Históricos.
  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.

D.O.F. 29/12/1976, y sus reformas.

- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
  D.O.F. 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.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

- 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.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

D.O.F 28/07/2010.

- Reglamento de la Ley del Impuesto al Valor Agregado.
  D.O.F 04/12/2006última 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 Históricos.
  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.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

- 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 Quinta 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 m^2 (cuatrocientos treinta y siete mil ochocientos sesenta y ocho punto treinta y cuatro metros cuadrados) a favor de la Federación para la construcción

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

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.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

- 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.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

- 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.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

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 que las participe el Grupo Mundo Maya.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

VI. Atribuciones

Programa Institucional 2023-2024 del Grupo Aeroportuario, Ferroviario, de Servicios Auxiliares y Conexos, Olmeca-Maya-Mexica, S.A. de C.V. Impulsar una gestión administrativa y financiera eficaz y eficiente, que privilegie el máximo aprovechamiento de los recursos financieros, humanos, materiales y tecnológicos del Grupo, para el bienestar de la población y el desarrollo económico.

Con base en lo anterior, la Dirección Comercial Turística tendrá como atribuciones, las siguientes:

I. Administrar juntamente con la SGAyF de manera eficiente, los recursos humanos, financieros, materiales con la finalidad de dar cumplimiento a las metas de la Subdirección.
II. Definir estrategias para el diseño de producto, promoción y difusión de las Unidades de Negocio con la finalidad de fortalecer la imagen y aumentar la demanda.
III. Diseñar directrices para la vinculación, alianzas y ventas de productos, con la finalidad de generar ingresos y alcanzar las metas del Plan Estratégico.
IV. Desarrollar mecanismos para la investigación, valuación y análisis de datos, con la finalidad de generar información ordenada y clasificada a través de la cual se dé lugar al control y seguimiento del desempeño funcional.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

VII. Estructura y Organigramas

VII. I. Estructura.

1.1 Dirección de Comercial Turística
1.1.1 Gerencia de Administración Turística
1.1.1.1 Subgerencia de Coordinación Administrativa Turística
1.1.1.1.1 Jefatura de Incorporación Interna Turística
1.1.1.1.1.1 Enlace de Incorporación Interna Turística (2)
1.1.1.1.2 Jefatura de Formación y Evaluación Interna Turística
1.1.1.2.1 Enlace de Formación y Evaluación Interna Turística (2)
1.1.1.1.3 Jefatura de Gestión Documental y Resguardo Interno Turístico
1.1.1.1.3.1 Enlace de Gestión Documental y Resguardo Interno Turístico (2)
1.1.1.2 Subgerencia de Registro Contable Turístico
1.1.1.2.1 Jefatura de Ingresos y Egresos Turísticos
1.1.1.2.1.1 Enlace de Ingresos y Egresos Turísticos (2)
1.1.1.2.2. Jefatura de Auditoría Turística
1.1.1.2.2.1 Enlace de Auditoría Turística (2)
1.1.1.3 Subgerencia de Logística Interna Turística
1.1.1.3.1 Jefatura de Gestión Insumos Turísticos
1.1.1.3.1.1. Enlace de Gestión de Insumos Turísticos (2)
1.1.1.3.2 Jefatura de Mantenimiento a Sistemas e Infraestructura Turística
1.1.1.3.2.1 Enlace de Mantenimiento a Sistemas e Infraestructura Turística
1.1.1.3.3 Jefatura de Administración de Contratos Turísticos
1.1.1.3.3.1 Enlace de Administración de Contratos Turísticos (2)
1.1.2 Gerencia de Mercadotecnia Turística
1.1.2.1 Subgerencia de Diseño de Producto Turístico
1.1.2.1.1 Jefatura de Diversificación del Producto Turístico
1.1.2.1.1.1 Enlace de Diversificación de Producto Turístico (2)
1.1.2.1.2 Jefatura de Eventos Especiales Turísticos
1.1.2.1.2.1 Enlace de Eventos Especiales Turísticos (2)

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

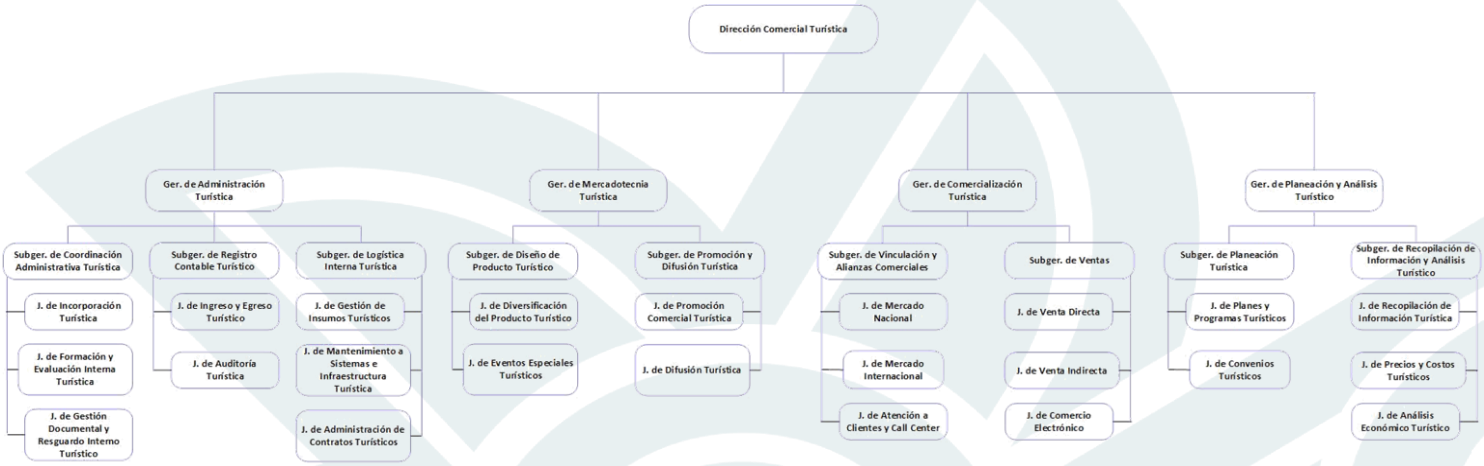
1.1.2.2 Subgerencia de Promoción y Difusión Turística
1.1.2.2.1 Jefatura de Promoción Comercial Turística
1.1.2.2.1.1 Enlace de Promoción Comercial Turística (2)
1.1.2.2.2 Jefatura de Difusión Turística
1.1.2.2.2.1 Enlace de Difusión Turística (2)
1.1.3 Gerencia de Comercialización Turística
1.1.3.1 Subgerencia de Vinculación y Alianzas Comerciales
1.1.3.1.1 Jefatura de Mercado Nacional
1.1.3.1.1.1 Enlace de Mercado Nacional (10)
1.1.3.1.2 Jefatura de Mercado Internacional
1.1.3.1.2.1 Enlace de Mercado Internacional (10)
1.1.3.1.3 Jefatura de Atención a Clientes y Call Center
1.1.3.1.3.1 Enlace de Atención a Clientes y Call Center (10)
1.1.3.2 Subgerencia de Ventas
1.1.3.2.1 Jefatura de Venta Directa
1.1.3.2.1.1 Enlace de Venta Directa (10)
1.1.3.2.2 Jefatura de Venta Indirecta
1.1.3.2.2.1 Enlace de Venta Indirecta (10)
1.1.3.2.3 Jefatura de Comercio Electrónico
1.1.3.2.3.1 Enlace de Comercio Electrónico (10)
1.1.4 Gerencia de Planeación y Análisis Turístico
1.1.4.1 Subgerencia de Planeación Turística
1.1.4.1.1 Jefatura de Planes y Programas Turísticos
1.1.4.1.1.1 Enlace de Planes y Programas Turísticos (2)
1.1.4.1.2 Jefatura de Convenios Turísticos
1.1.4.1.2.1 Enlace de Convenios Turísticos (2)
1.1.4.2 Subgerencia de Recopilación de Información y Análisis Turístico.
1.1.4.2.1 Jefatura de Recopilación de Información Turística.
1.1.4.2.1.1 Enlace de Recopilación de Información Turística (2)
1.1.4.2.2 Jefatura de Precios y Costos Turísticos
1.1.4.2.2.1 Enlace de Precios y Costos Turísticos
1.1.4.2.3 Jefatura de Análisis Económico Turístico
1.1.4.2.3.1 Enlace de Análisis Económico Turístico (2)

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

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

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

VII. II. Organigrama de la Dir. Comercial Turística.



Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

IX. Objetivo y Funciones.

Dirección de Comercial Turística

a. Objetivo.

Desarrollar, coordinar e instrumentar estrategias, lineamientos, estudios y procedimientos para lograr la consolidación, desarrollo, rentabilidad, optimización e innovación de los hoteles, parques y Museos, en distintos destinos del país.

b. Funciones.

1. Coordinar acciones correspondientes para la elaboración, integración y seguimiento del Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de las unidades controladas (insumos, bienes y servicios) asegurar una gestión eficiente y organizada de los recursos necesarios.
2. Asegurar que se realicen acciones para la integración de información de hoteles, parques y museos, correspondiente a los contratos, seguros, arrendamientos, permisos, licencias y cualquier pacto o convenio, apegándose a la normatividad legal aplicable en esta materia a fin de asegurar una administración eficiente.
3. Asegurar la creación de lineamientos que permitan mantener actualizado de manera continua los inventarios de insumos, así como los resguardos de mobiliario y equipo en hoteles, parques y museos para asegurar que siempre se disponga de los materiales necesarios y que el mobiliario y equipo estén correctamente registrados y protegidos.
4. Dirigir y supervisar la elaboración de las estrategias y políticas para la gestión de los ingresos y egresos en cumplimiento con las normativas establecidas por la Coordinación de Administración y Finanzas del Grupo Mundo Maya, para asegurar una administración financiera eficiente y transparente.
5. Asegurar la atención de los asuntos de carácter legal como contratos y convenios, transparencia, acceso a la información y protección de datos personales, así como aquéllos de carácter contencioso, para verificar el cumplimiento de las normativas legales minimizando riesgos y asegurando una gestión legal adecuada y transparente.
6. Coordinar la elaboración del anteproyecto de presupuesto anual de ingresos y egresos de las unidades controladas y presentarlo a consideración de la

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

Subdirección General, para verificar una adecuada asignación de recursos, que facilite la toma de decisiones.

7. Establecer e implementar directrices para la elaboración y contratación de estudios de mercado, requeridos para captación de un mayor número de clientes en favor de los hoteles, parques y museos. Coordinar la materialización de los manuales, materiales, diseños y demás derivados de las actividades, estrategias, planes, procesos y procedimientos encaminados a la operación de la promoción y publicidad de las unidades de negocio a cargo de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos con la finalidad de fortalecer la presencia de marca en el mercado.
8. Dirigir los mecanismos para el desarrollo comercial de los hoteles, parques y museos, con el fin de responder a las tendencias en la industria turística y contribuir de forma eficiente al posicionamiento.
9. Autorizar las gestiones necesarias para la identificar necesidades que impulsen el desarrollo y diseño de sistemas con el objeto de dar un eficaz seguimiento a la operación de las unidades de negocio, así como a la industria turística.
10. Administrar los procesos de reserva de toda la gama de servicios que se ofrecen al público, así como los procesos administrativos y financieros para la operación de un sistema de gestión de viaje, para verificar todas las reservaciones y operaciones se realicen de manera organizada y conforme a lo establecido, mejorando la satisfacción del cliente y optimizando la gestión interna.
11. Planear las estrategias y políticas de las operaciones logísticas en lo concerniente a la adquisición, control y distribución de los equipos, materiales e insumos para los hoteles, parques, espacios culturales y demás negocios dependientes de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, con la finalidad de garantizar el suministro de los servicios y bienes requeridos para la operación de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos.
12. Formular los mecanismos que permitan evaluar la efectividad de los planes, procesos, procedimientos y estrategias administrativas, de mercadotecnia, comerciales y de planeación de los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, con la finalidad de identificar a tiempo actividades susceptibles de mejora.
13. Coordinar la elaboración de los Análisis financieros en materia comercial, incluido gastos, desarrollos de retornos de inversión, así como proyección de pérdidas y

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

ganancias correspondiente a los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, con la finalidad de promover el uso eficiente de los recursos.

14. Participar en comisiones, comités u otros cuerpos colegiados cuando así lo establezca la normatividad aplicable, o por asignación o suplencia del superior con la finalidad de implementar acciones preventivas y fortalecer la cultura de integridad.
15. Coordinar con el Subdirector General el despacho de los asuntos relevantes de su competencia con el propósito de optimizar recursos y eficientizar procesos.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

Gerencia de Administración Turística

a. Objetivo.

Establecer las directrices para administrar conjuntamente con la SGAyF de manera eficiente, los recursos humanos, financieros, materiales y servicios asignados a esta subdirección para los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos con la finalidad de dar cumplimiento a las metas de la Subdirección.

b. Funciones.

1. Verificar los instrumentos de participación en comisiones, comités u otros cuerpos colegiados cuando así lo establezca la normatividad aplicable, o por asignación o suplencia del superior con la finalidad de implementar acciones preventivas y fortalecer la cultura de integridad.
2. Administrar en coordinación con la Subdirección General de Administración y Finanzas la incorporación, permanencia, desvinculación y demás acciones previstas en los ordenamientos aplicables, con la finalidad de proveer de personal calificado a los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos.
3. Coordinar con la Subdirección General de Administración y Finanzas, el establecimiento de metas individuales de desempeño del personal de la Subdirección y demás esquemas de medición, con la finalidad de determinar el nivel de cumplimiento de los objetivos del área.
4. Verificar que se den a conocer al personal adscrito a la Subdirección General, los documentos, acuerdos, manuales de organización, procedimientos, operación y específicos, así como las recomendaciones, opiniones y demás disposiciones que emitan la Dirección General o las unidades administrativas competentes y que resulten aplicables en el desempeño de las funciones que tengan conferidas, con la finalidad de transmitir la información de manera clara, veraz y oportuna que permita persuadir, motivar o generar una respuesta específica al interior y exterior del Grupo.
5. Verificar el diseño y documentación de los mecanismos para la administración y consolidación de información de todos los procedimientos de atención al personal como la integración de los EUP, movimientos de personal, reportes estadísticos actualizados, vacaciones, licencias, declaración patrimonial,

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

capacitación, evaluación de desempeño, encuestas, registros de control y asistencias, servicio social y toda la documentación solicitada por la SGAyF con la finalidad de alimentar base de datos actualizada de todo el personal de la Subdirección General de Servicios Turísticos Auxiliares y Conexos.

6. Verificar que se den a conocer al personal adscrito a la Subdirección General, los documentos, acuerdos, así como las recomendaciones, opiniones y demás disposiciones que emitan la Dirección General o las unidades administrativas competentes y que resulten aplicables en el desempeño de las funciones que tengan conferidas, con la finalidad de transmitir la información de manera clara, veraz y oportuna que permita persuadir, motivar o generar una respuesta específica al interior y exterior del Grupo.
7. Evaluar en coordinación con la Subdirección General de Administración y Finanzas de las condiciones generales de trabajo y propiciar un ambiente cordial hacia el interior de los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, con el propósito de impulsar acciones hacia la mejora continua.
8. Proporcionar al OIC, o en su caso al superior jerárquico que corresponda, la información de los actos u omisiones que puedan constituir faltas administrativas graves y no graves de los servidores públicos del Grupo en el desempeño de sus respectivas funciones, con la finalidad de dar cumplimiento al Código Ética de aplicable.
9. Asegurar que todas las áreas de la Subdirección General cumplan con los mecanismos y controles para la Administración documental en los archivos de trámite, así como coordinar que las transferencias al archivo de concentración se realicen conforme a la normatividad aplicable en la materia, para salvaguardar la Administración homogénea de archivos, preservar y contribuir a la transparencia en la rendición de cuentas.
10. Administrar en coordinación con la Subdirección General Corporativa, los requerimientos generales para la especialización del personal a su cargo y coordinar el plan de capacitación y adiestramiento correspondiente, con la finalidad de alinear el crecimiento profesional del personal con los objetivos del Grupo.
11. Revisar y examinar en coordinación con la Subdirección General Corporativa los resultados derivados de los procesos en materia de auditoría emitidos por las

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

instancias competentes, con la finalidad de coordinar las acciones para solventar las observaciones en su totalidad.

12. Planear en coordinación con la Subdirección de Administración y Finanzas, el apartado específico que le corresponda, así como la contratación de bienes y servicios, con la finalidad de garantizar la operatividad de los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos.
13. Controlar en coordinación con la Subdirección General de Administración y Finanzas los ingresos y erogaciones que deban realizarse en el marco de su competencia, con la finalidad de transparentar la rendición de cuentas de los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos.
14. Asegurar que se proporcione la información solicitada en coordinación con la Subdirección General de Administración y Finanzas para suscribir contratos de proveedores o instrumentos análogos para adquisiciones de los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, con la finalidad de cumplir deberes en términos de la normatividad aplicable.
15. Asegurar que se proporcione la información solicitada por la Subdirección General de Administración y Finanzas de las actividades contables presentadas por las unidades de negocio de los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos con la finalidad de garantizar el cumplimiento de las obligaciones fiscales, manteniendo registros que documenten las transacciones de acuerdo con la normatividad aplicable.
16. Asegurar que se proporcione la información solicitada por la Subdirección de Administración y Finanzas para presentar periódicamente el informe de situación financiera correspondiente, con la finalidad de proporcionar una visión clara y tomar decisiones económicas.
17. Desarrollar en coordinación con la Subdirección de Administración y Finanzas las estrategias para la ejecución de los Programas de mantenimiento preventivo y correctivo para los bienes muebles, inmuebles y tecnológicos de los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, con la finalidad de mantenerlos operando a un nivel óptimo.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

18. Establecer en coordinación con la Subdirección General de Administración y Finanzas la integración del proceso presupuestario y programación anual del gasto de los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, con la finalidad de vigilar que estas actividades se efectúen en los plazos o términos de acuerdo con la normatividad aplicable.
19. Verificar la integración de la información solicitada por la Subdirección General de Administración y Finanzas de los Proyectos de Inversión de hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, con la finalidad de gestionar la autorización de claves de cartera.
20. Verificar en coordinación con la Subdirección General de Administración y Finanzas el establecimiento de los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, con la finalidad de promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo mediante la definición de medidas de prevención y acciones de control de los factores de riesgo psicosocial y de la violencia laboral.
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.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

Subgerencia de Coordinación Administrativa Turística

a. Objetivo.

Definir procesos en colaboración con la Secretaría General de Administración y Finanzas que permita la administración integral, evaluación y capacitación de personal, así como la gestión de documentación para los hoteles, parques, espacios culturales y demás negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, a fin de coadyuvar al cumplimiento de la normatividad aplicable.

b. Funciones.

1. Diseñar y documentar los instrumentos de participación en comisiones, comités u otros cuerpos colegiados alineados a la normatividad aplicable, con la finalidad de implementar acciones preventivas y fortalecer la cultura de integridad.
2. Diseñar los mecanismos en coordinación con la Subdirección General de Administración y Finanzas la incorporación, permanencia, desvinculación y demás acciones previstas en los ordenamientos aplicables, con la finalidad de proveer de personal calificado a los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos y dar cumplimiento a toda la Normativa laboral.
3. Diseñar en coordinación con la Subdirección General de Administración y Finanzas, el establecimiento de metas individuales de desempeño del personal de la Subdirección y demás esquemas de medición, con la finalidad de determinar el nivel de cumplimiento de los objetivos del área.
4. Consolidar la información solicitada para evaluaciones internas en coordinación con la Subdirección General Corporativa con la finalidad de verificar los alcances de las metas establecidas.
5. Diseñar y documentar en coordinación con la Subdirección General de Administración y Finanzas, la correcta implementación de mecanismos en materia de Servicio Social y Prácticas Profesionales, con la finalidad de optimizar la gestión de las unidades de negocio y consolidar la información desde una única base de datos.
6. Diseñar y documentar los mecanismos para la administración y consolidación de información de todos los procedimientos de atención al personal como la integración de los expedientes únicos de personal, movimientos de personal,

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

reportes estadísticos actualizados, vacaciones, licencias, declaración patrimonial, capacitación, evaluación de desempeño, encuestas, registros de control y asistencias, rol de guardias, servicio social y toda la documentación solicitada por la SGAyF con la finalidad de alimentar base de datos actualizada de todo el personal de la Subdirección General de Servicios Turísticos Auxiliares y Conexos.

7. Desarrollar mecanismos para que se den a conocer al personal adscrito a la Subdirección General, los documentos, acuerdos, así como las recomendaciones, opiniones y demás disposiciones que emitan la Dirección General o las unidades administrativas competentes y que resulten aplicables en el desempeño de las funciones que tengan conferidas, con la finalidad de transmitir la información de manera clara, veraz y oportuna que permita persuadir, motivar o generar una respuesta específica al interior y exterior del Grupo.
8. Desarrollar en coordinación con la Subdirección General Corporativa, los requerimientos generales para la especialización del personal a su cargo y coordinar el plan de capacitación y adiestramiento correspondiente, con la finalidad de alinear el crecimiento profesional del personal de la Subdirección General de Servicios Turísticos Auxiliares y Conexos con los objetivos del Grupo.
9. Inspeccionar la evaluación en coordinación con la Subdirección General de Administración y Finanzas de las condiciones generales de trabajo y propiciar un ambiente cordial hacia el interior de los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, con el propósito establecer y de impulsar acciones hacia la mejora continua.
10. Formular para entrega al OIC, o en su caso al superior jerárquico que corresponda, la información de los actos u omisiones que puedan constituir faltas administrativas graves y no graves de los servidores públicos del Grupo en el desempeño de sus respectivas funciones, con la finalidad de dar cumplimiento al Código Ética de aplicable.
11. Verificar que todas las áreas de la Subdirección General cumplan con los mecanismos y controles para la Administración documental en los archivos de trámite, así como coordinar que las transferencias al archivo de concentración se realicen conforme a la normatividad aplicable en la materia, para salvaguardar la Administración homogénea de archivos, preservar y contribuir a la transparencia en la rendición de cuentas.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

12. Facilitar en coordinación con la Subdirección de Administración y Finanzas que el personal adscrito a la Subdirección General de Servicios Turísticos Auxiliares y Conexos manifieste sus opiniones sobre las condiciones generales de trabajo y el ambiente laboral del Grupo, con la finalidad de tomar decisiones que propicien la mejora en las condiciones laborales.
13. Diseñar y documentar en coordinación con la Subdirección General de Administración y Finanzas el establecimiento de los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, con la finalidad de promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo mediante la definición de medidas de prevención y acciones de control de los factores de riesgo psicosocial y de la violencia laboral.
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.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

Jefatura de Incorporación Interna Turística

a. Objetivo.

Desarrollar en colaboración con la Subdirección General de Administración y Finanzas los procesos que permitan la captación, permanencia y desvinculación de personal mediante actitudes que satisfagan las necesidades de los usuarios internos y externos para los hoteles, parques, espacios culturales y demás negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, a fin de coadyuvar al cumplimiento de la normatividad aplicable.

b. Funciones.

1. Desarrollar los instrumentos de participación en comisiones, comités u otros cuerpos colegiados alineados a la normatividad aplicable, con la finalidad de implementar acciones preventivas y fortalecer la cultura de integridad.
2. Elaborar en coordinación con la Subdirección General de Administración y Finanzas la incorporación, permanencia, desvinculación y demás acciones previstas en los ordenamientos aplicables, con la finalidad de proveer de personal calificado a los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos y dar cumplimiento a toda la Normativa laboral.
3. Elaborar en coordinación con la Subdirección General de Administración y Finanzas los movimientos de personal y demás acciones previstas en los ordenamientos aplicables, con la finalidad de proveer de personal calificado a los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos.
4. Elaborar en coordinación con la Subdirección General de Administración y Finanzas aclaraciones sobre el pago de la entidad por concepto de sueldos, salarios y prestaciones de carácter social y económico, así como, de las obligaciones contraídas por el personal de hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, con la finalidad de crear una ventaja competitiva fortaleciendo la cultura institucional.
5. Asegurar en coordinación con la Subdirección General de Administración y Finanzas la correcta difusión de las prestaciones a que tiene derecho el personal de los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, con la finalidad de incrementar el sentido de pertenencia.

6. Formular en coordinación con la Subdirección General de Administración y Finanzas la programación de vacaciones del personal de los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, con la finalidad de dar cumplimiento a la legislación laboral y garantizar la cobertura de necesidades administrativas y operativas.
7. Formular en coordinación con la Subdirección General de Administración y Finanzas las solicitudes de licencias médicas y económicas del personal de los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, con la finalidad de evitar que se realicen descuentos que impactan en la esfera salarial.
8. Inspeccionar en coordinación con la Subdirección de Administración y Finanzas que el personal adscrito a la Subdirección General de Servicios Turísticos Auxiliares y Conexos manifieste sus opiniones sobre las condiciones generales de trabajo y el ambiente laboral del Grupo, con la finalidad de tomar decisiones que propicien la mejora en las condiciones laborales.
9. Controlar y dar seguimiento en coordinación con la Subdirección de Administración y Finanzas en los Sistemas de información instrumentados por la Secretaría del Buen Gobierno y Anticorrupción en materia de Declaración Patrimonial, con la finalidad de dar cumplimiento con la normatividad vigente.
10. Verificar en coordinación con la Subdirección General de Administración y Finanzas, el correcto ingreso del personal al Módulo de Empleado, con la finalidad de optimizar la gestión de información desde una única base de datos.
11. Controlar y dar seguimiento en coordinación con la Subdirección General de Administración y Finanzas, de la correcta implementación de mecanismos en, materia de seguridad e higiene, con la finalidad de optimizar la gestión de información desde una única base de datos.
12. Desarrollar en coordinación con la Subdirección General de Administración y Finanzas el establecimiento de los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, con la finalidad de promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo mediante la definición de medidas de prevención y acciones de control de los factores de riesgo psicosocial y de la violencia laboral.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

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.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

Enlace de Incorporación Interna Turística

a. Objetivo.

Apoyar en el desarrollo en colaboración con la Secretaría General de Administración y Finanzas de los procesos que permitan la captación, permanencia y desvinculación de personal para los hoteles, parques, espacios culturales y demás negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, a fin de coadyuvar al cumplimiento de la normatividad aplicable.

b. Funciones.

1. Registrar los instrumentos de participación en comisiones, comités u otros cuerpos colegiados alineados a la normatividad aplicable, con la finalidad de implementar acciones preventivas y fortalecer la cultura de integridad.
2. Apoyar en la elaboración en coordinación con la Subdirección General de Administración y Finanzas la incorporación, permanencia, desvinculación y demás acciones previstas en los ordenamientos aplicables, con la finalidad de proveer de personal calificado a los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos y dar cumplimiento a toda la Normativa laboral.
3. Apoyar a elaborar en coordinación con la Subdirección General de Administración y Finanzas los movimientos de personal y demás acciones previstas en los ordenamientos aplicables, con la finalidad de proveer de personal calificado a los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos.
4. Registrar en coordinación con la Subdirección General de Administración y Finanzas aclaraciones sobre el pago de la entidad por concepto de sueldos, salarios y prestaciones de carácter social y económico, así como, de las obligaciones contraídas por el personal de hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, con la finalidad de crear una ventaja competitiva fortaleciendo la cultura institucional.
5. Apoyar a vigilar en coordinación con la Subdirección General de Administración y Finanzas la correcta difusión de las prestaciones a que tiene derecho el personal de los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, con la finalidad de incrementar el sentido de pertenencia.

6. Apoyar a la jefatura para formular en coordinación con la Subdirección General de Administración y Finanzas la programación de vacaciones del personal de los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, con la finalidad de dar cumplimiento a la legislación laboral y garantizar la cobertura de necesidades administrativas y operativas.
7. Apoyar a la jefatura para formular en coordinación con la Subdirección General de Administración y Finanzas las solicitudes de licencias médicas y económicas del personal de los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, con la finalidad de evitar que se realicen descuentos que impactan en la esfera salarial.
8. Apoyar a la jefatura para inspeccionar en coordinación con la Subdirección de Administración y Finanzas que el personal adscrito a la Subdirección General de Servicios Turísticos Auxiliares y Conexos manifieste sus opiniones sobre las condiciones generales de trabajo y el ambiente laboral del Grupo, con la finalidad de tomar decisiones que propicien la mejora en las condiciones laborales.
9. Apoyar a la jefatura para controlar y dar seguimiento en coordinación con la Subdirección de Administración y Finanzas en los Sistemas de información instrumentados por la Secretaría del Buen Gobierno y Anticorrupción en materia de Declaración Patrimonial, con la finalidad de dar cumplimiento con la normatividad vigente.
10. Apoyar a la jefatura para verificar en coordinación con la Subdirección General de Administración y Finanzas, el correcto ingreso del personal al Módulo de Empleado, con la finalidad de optimizar la gestión de información desde una única base de datos.
11. Apoyar a la jefatura para controlar y dar seguimiento en coordinación con la Subdirección General de Administración y Finanzas, de la correcta implementación de mecanismos en, materia de seguridad e higiene, con la finalidad de optimizar la gestión de información desde una única base de datos.
12. Apoyar a la jefatura para desarrollar en coordinación con la Subdirección General de Administración y Finanzas el establecimiento de los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, con la finalidad de promover

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo mediante la definición de medidas de prevención y acciones de control de los factores de riesgo psicosocial y de la violencia laboral.

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.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

Jefatura de Formación y Evaluación Interna Turística

a. Objetivo.

Elaborar en coordinación con la Subdirección General Corporativa los procedimientos y demás instrumentos la capacitación de los hoteles, parques, espacios culturales y demás negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, a fin de coadyuvar al incremento de la productividad y al establecimiento de las mejores prácticas en la materia.

b. Funciones.

1. Elaborar en coordinación con la Subdirección General Corporativa, los manuales de procedimientos específicos, lineamientos y demás instrumentos normativos del área administrativa con la finalidad de establecer la forma de realizar las actividades alineándolas a las políticas del Grupo.
2. Elaborar en coordinación con la Subdirección General de Administración y Finanzas, el establecimiento de metas individuales de desempeño del personal de la Subdirección y demás esquemas de medición, con la finalidad de determinar el nivel de cumplimiento de los objetivos del área.
3. Elaborar en coordinación con la Subdirección General Corporativa, la consolidación de los requerimientos generales para la especialización del personal a su cargo y coordinar el plan de capacitación y adiestramiento correspondiente, con la finalidad de alinear el crecimiento profesional del personal con los objetivos del Grupo.
4. Formular para entrega al OIC, o en su caso al superior jerárquico que corresponda, la información de los actos u omisiones que puedan constituir faltas administrativas graves y no graves de los servidores públicos del Grupo en el desempeño de sus respectivas funciones, con la finalidad de dar cumplimiento al Código Ética de aplicable.
5. Facilitar en coordinación con la Subdirección de Administración y Finanzas que el personal adscrito a la Subdirección General de Servicios Turísticos Auxiliares y Conexos manifieste sus opiniones sobre las condiciones generales de trabajo y el ambiente laboral del Grupo, con la finalidad de tomar decisiones que propicien la mejora en las condiciones laborales.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

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.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

Enlace de Formación y Evaluación Interna Turística

a. Objetivo.

Apoyar en coordinación con la Subdirección General Corporativa en la elaboración de procedimientos y demás instrumentos la capacitación, gestión y resguardo de información de los hoteles, parques, espacios culturales y demás negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, a fin de coadyuvar al incremento de la productividad y al establecimiento de las mejores prácticas en la materia

b. Funciones.

1. Apoyar en coordinación con la Subdirección General Corporativa en la elaboración los manuales de procedimientos específicos, lineamientos y demás instrumentos normativos del área administrativa con la finalidad de establecer la forma de realizar las actividades alineándolas a las políticas del Grupo.
2. Apoyar en coordinación con la Subdirección General de Administración y Finanzas, en la elaboración del establecimiento de metas individuales de desempeño del personal de la Subdirección y demás esquemas de medición, con la finalidad de determinar el nivel de cumplimiento de los objetivos del área.
3. Apoyar en coordinación con la Subdirección General Corporativa, en la consolidación de los requerimientos generales para la especialización del personal a su cargo y coordinar el plan de capacitación y adiestramiento correspondiente, con la finalidad de alinear el crecimiento profesional del personal con los objetivos del Grupo.
4. Apoyar en la formulación para entrega al OIC, o en su caso al superior jerárquico que corresponda, la información de los actos u omisiones que puedan constituir faltas administrativas graves y no graves de los servidores públicos del Grupo en el desempeño de sus respectivas funciones, con la finalidad de dar cumplimiento al Código Ética de aplicable.
5. Apoyar en coordinación con la Subdirección de Administración y Finanzas para favorecer que el personal adscrito a la Subdirección General de Servicios Turísticos Auxiliares y Conexos manifieste sus opiniones sobre las condiciones generales de trabajo y el ambiente laboral del Grupo, con la finalidad de tomar decisiones que propicien la mejora en las condiciones laborales.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

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.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

Jefatura de Gestión Documental y Resguardo Interno Turístico

a. Objetivo.

Desarrollar en coordinación con la Subdirección General Corporativa los procedimientos y demás instrumentos para la gestión y resguardo de información de los hoteles, parques, espacios culturales y demás negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, a fin de coadyuvar al cumplimiento de la Ley de Archivos y al establecimiento de las mejores prácticas en la materia

b. Funciones.

1. Facilitar que se den a conocer al personal adscrito a la Subdirección General, los documentos, acuerdos,, así como las recomendaciones, opiniones y demás disposiciones que emitan la Dirección General o las unidades administrativas competentes y que resulten aplicables en el desempeño de las funciones que tengan conferidas, con la finalidad de transmitir la información de manera clara, veraz y oportuna que permita persuadir, motivar o generar una respuesta específica al interior y exterior del Grupo.
2. Verificar que todas las áreas de la Subdirección General cumplan con los mecanismos y controles para la Administración documental en los archivos de trámite, así como coordinar que las transferencias al archivo de concentración se realicen conforme a la normatividad aplicable en la materia, con la finalidad de salvaguardar la Administración homogénea de archivos, preservar y contribuir a la transparencia en la rendición de cuentas.
3. Facilitar los trabajos de archivo y correspondencia, para el eficiente despacho y tramitación de oficios y documentos, así como la documentación interna que se genera con la finalidad de integrar el archivo de trámite y baja documental ante el archivo de concentración.
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.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

Enlace de Gestión Documental y Resguardo Interno Turístico

a. Objetivo.

Apoyar en el desarrollo en coordinación con la Subdirección General Corporativa los procedimientos y demás instrumentos para la gestión y resguardo de información de los hoteles, parques, espacios culturales y demás negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, a fin de coadyuvar al cumplimiento de la Ley de Archivo y al establecimiento de las mejores prácticas en la materia.

b. Funciones.

1. Apoyar para facilitar que se den a conocer al personal adscrito a la Subdirección General, los documentos, acuerdos,, así como las recomendaciones, opiniones y demás disposiciones que emitan la Dirección General o las unidades administrativas competentes y que resulten aplicables en el desempeño de las funciones que tengan conferidas, con la finalidad de transmitir la información de manera clara, veraz y oportuna que permita persuadir, motivar o generar una respuesta específica al interior y exterior del Grupo.
2. Apoyar que todas las áreas de la Subdirección General cumplan con los mecanismos y controles para la Administración documental en los archivos de trámite, así como coordinar que las transferencias al archivo de concentración se realicen conforme a la normatividad aplicable en la materia, con la finalidad de salvaguardar la Administración homogénea de archivos, preservar y contribuir a la transparencia en la rendición de cuentas.
3. Apoya a facilitar los trabajos de archivo y correspondencia, para el eficiente despacho y tramitación de oficios y documentos, así como la documentación interna que se genera con la finalidad de integrar el archivo de trámite y baja documental ante el archivo de concentración.
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.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

Subgerencia de Registro Contable Turístico

a. Objetivo.

Asegurar en coordinación con la Subdirección General de Administración y Finanzas el proceso de evaluación de las operaciones financieras de los hoteles, parques, espacios culturales y demás negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, a fin de garantizar que las operaciones se realicen de manera eficiente y efectiva para dar cumplimiento en la materia.

b. Funciones.

1. Administrar en coordinación con la Subdirección General de Administración y Finanzas los ingresos y erogaciones que deban realizarse en el marco de su competencia, con la finalidad de transparentar la rendición de cuentas de los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos.
2. Revisar en coordinación con la Subdirección General Corporativa los resultados derivados de los procesos en materia de auditoría emitidos por las instancias competentes, con la finalidad de coordinar las acciones para solventar las observaciones en su totalidad.
3. Proporcionar la información solicitada por la Subdirección General Jurídica para suscribir los convenios, contratos o instrumentos análogos de los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, con la finalidad de cumplir deberes en términos de la normatividad aplicable.
4. Proporcionar la información solicitada por la Subdirección General de Administración y Finanzas de las actividades contables presentadas por las unidades de negocio de los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, con la finalidad de garantizar el cumplimiento de las obligaciones fiscales, manteniendo registros que documenten las transacciones de acuerdo con la normatividad aplicable.
5. Proporcionar la información solicitada por la Subdirección de Administración y Finanzas para presentar periódicamente el informe de situación financiera correspondiente, con la finalidad de proporcionar una Visión clara y tomar decisiones económicas.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

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.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

Jefatura de Ingresos y Egresos Turísticos

a. Objetivo.

Elaborar y estandarizar procesos en colaboración con la Subdirección General de Administración y Finanzas que permitan el control de ingresos y egresos de los hoteles, parques, espacios culturales y demás negocios competencia de la Subdirección General, a fin de coadyuvar al control financiero y al establecimiento de las mejores prácticas en la materia.

b. Funciones

1. Verificar el registro en coordinación con la Subdirección General de Administración y Finanzas los ingresos y erogaciones que deban realizarse en el marco de su competencia, con la finalidad de transparentar la rendición de cuentas de los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General.
2. Verificar el registro de la información solicitada por la Subdirección General de Administración y Finanzas de las actividades contables presentadas por las unidades de negocio de los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General, con la finalidad de garantizar el cumplimiento de las obligaciones fiscales, manteniendo registros que documenten las transacciones de acuerdo con la normatividad aplicable.
3. Verificar el registro de la información solicitada por la Subdirección de Administración y Finanzas para presentar periódicamente el informe de situación financiera correspondiente, con la finalidad de proporcionar una Visión clara y tomar decisiones económicas.
4. Verificar en coordinación de la Subdirección de Administración y Finanzas, el registro contable, a través del Análisis, revisión, sistematización y aplicación de la normatividad en materia de archivo de la documentación comprobatoria del gasto, a fin de contar con expedientes documentales de las operaciones realizadas.
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.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

Enlace de Ingresos y Egresos Turísticos

a. Objetivo.

Apoyar en la elaboración y estandarización de procesos en colaboración con la Subdir. Gral. de Administración y Finanzas que permitan el control de ingresos y egresos de los hoteles, parques, espacios culturales y demás negocios competencia de la Subdirección General, a fin de coadyuvar al control financiero y al establecimiento de las mejores prácticas en la materia.

b. Funciones.

1. Apoyar en coordinación con la Subdirección General de Administración y Finanzas en el registro de los ingresos y erogaciones que deban realizarse en el marco de su competencia, con la finalidad de transparentar la rendición de cuentas de los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General.
2. Apoyar en el registro de la información solicitada por la Subdirección General de Administración y Finanzas de las actividades contables presentadas por las unidades de negocio de los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General, con la finalidad de garantizar el cumplimiento de las obligaciones fiscales, manteniendo registros que documenten las transacciones de acuerdo con la normatividad aplicable.
3. Apoyar en el registro de la información solicitada por la Subdirección de Administración y Finanzas para presentar periódicamente el informe de situación financiera correspondiente, con la finalidad de proporcionar una Visión clara y tomar decisiones económicas.
4. Apoyar en la verificación en coordinación de la Subdirección de Administración y Finanzas, del registro contable, a través del Análisis, revisión, sistematización y aplicación de la normatividad en materia de archivo de la documentación comprobatoria del gasto, a fin de contar con expedientes documentales de las operaciones realizadas.
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.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

Jefatura de Auditoría Turística

a. Objetivo.

Elaborar y estandarizar procesos en colaboración con la Subdirección General Jurídica que permita la realización auditorías internas para los hoteles, parques, espacios culturales y demás negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, a fin de coadyuvar a la evaluación de los procesos y al establecimiento de las mejores prácticas en la materia.

b. Funciones.

1. Analizar en coordinación con la Subdirección General Corporativa los resultados derivados de los procesos en materia de auditoría emitidos por las instancias competentes, con la finalidad de desarrollar las acciones para solventar las observaciones en su totalidad.
2. Consolidar la información solicitada por la Subdirección General Jurídica para suscribir los convenios, contratos o instrumentos análogos de los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, con la finalidad de cumplir deberes en términos de la normatividad aplicable.
3. Consolidar en coordinación con la Subdirección General Corporativa la información para la elaboración de los Informes de Gubernamentales, de desempeño y de Autoevaluación de los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, con la finalidad de cumplir deberes en términos de la normatividad aplicable.
4. Formular en coordinación con la Subdirección General Corporativa la información de los reportes en materia de evaluación y de Administración de riesgos con la finalidad de gestionar la prevención, mitigación, preparación, respuesta, rehabilitación, reconstrucción, recuperación y transferencia del riesgo.
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.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

Enlace de Auditoría Turística

a. Objetivo.

Apoyar en la elaboración de procesos y procedimientos en colaboración con la Subdirección General Jurídica que permita la realización de auditorías internas para los hoteles, parques, espacios culturales y demás negocios competencia de la Subdirección General, a fin de coadyuvar a la evaluación de los procesos y al establecimiento de las mejores prácticas en la materia.

b. Funciones.

1. Apoyar en coordinación con la Subdirección General Corporativa en el Análisis de los resultados derivados de los procesos en materia de auditoría emitidos por las instancias competentes, con la finalidad de desarrollar las acciones para solventar las observaciones en su totalidad.
2. Apoyar en la consolidación de la información solicitada por la Subdirección General Jurídica para suscribir los convenios, contratos o instrumentos análogos de los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, con la finalidad de cumplir deberes en términos de la normatividad aplicable.
3. Apoyo en coordinación con la Subdirección General Corporativa en la consolidación de la información para la elaboración de los Informes de Gubernamentales, de desempeño y de Autoevaluación de los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, con la finalidad de cumplir deberes en términos de la normatividad aplicable.
4. Apoyar en la integración en coordinación con la Subdirección General Corporativa de la información de los reportes en materia de evaluación y de Administración de riesgos con la finalidad de gestionar la prevención, mitigación, preparación, respuesta, rehabilitación, reconstrucción, recuperación y transferencia del riesgo.
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, a fin de coadyuvar en el cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

Subgerencia de Logística Interna Turística

a. Objetivo.

Asegurar el desarrollo e implementación de planes y programas de recursos materiales, servicios generales, infraestructura de tecnologías de la información y comunicaciones, autorizados en coordinación con la SGAyF de los hoteles, parques, espacios culturales y demás negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, a fin de dar seguridad jurídica a las operaciones.

b. Funciones.

1. Desarrollar en coordinación con la Subdirección de Administración y Finanzas las estrategias para la ejecución de los Programas de mantenimiento preventivo y correctivo para los bienes muebles, inmuebles y tecnológicos de los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, con la finalidad de mantenerlos operando a un nivel óptimo.
2. Establecer en coordinación con la Subdirección General de Administración y Finanzas la integración del proceso presupuestario y programación anual del gasto de los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, con la finalidad de vigilar que estas actividades se efectúen en los plazos o términos de acuerdo con la normatividad aplicable.
3. Verificar en coordinación con la Subdirección General de Administración y Finanzas la integración de la información solicitada de los Proyectos de Inversión de hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, con la finalidad de gestionar la autorización de claves de cartera.
4. Verificar en coordinación con la Subdirección de Administración y Finanzas que se cuente con la documentación necesaria para la integración de las convocatorias de licitaciones públicas e invitaciones a cuando menos 3 personas, con la finalidad de constatar que se consideren los requisitos establecidos en la ley de la materia y en las convocatorias definitivas de los procedimientos licitatorios.
5. Supervisar el funcionamiento de la mesa de ayuda, a efecto de aplicar en tiempo y forma todos los requerimientos de bienes de consumo y servicios, con la

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

finalidad de atender la demanda de las unidades de negocio para el desarrollo de sus funciones y establecer los mecanismos para la mejora continua de dicha mesa de ayuda.

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.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

Jefatura de Gestión de Insumos Turísticos

a. Objetivo.

Elaborar y estandarizar procesos en colaboración con la SGAyF para la compra de los insumos requeridos en los hoteles, parques, espacios culturales y demás negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, a fin de fortalecer la eficiencia operativa y al establecimiento de las mejores prácticas en la materia.

b. Funciones.

1. Desarrollar en coordinación con la Subdirección General de Administración y Finanzas la integración del proceso presupuestario y programación anual del gasto de los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, con la finalidad de vigilar que estas actividades se efectúen en los plazos o términos de acuerdo con la normatividad aplicable.
2. Verificar en coordinación de la Subdirección General de Administración y Finanzas la integración de la información solicitada de los Proyectos de Inversión de hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, con la finalidad de gestionar la autorización de claves de cartera.
3. Desarrollar en coordinación con la Subdirección General de Administración y Finanzas la integración de la información solicitada de los Proyectos de Inversión de hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, con la finalidad de gestionar la autorización de claves de cartera.
4. Coordinar el funcionamiento de la mesa de ayuda, a efecto de aplicar en tiempo y forma todos los requerimientos de bienes de consumo y servicios, con la finalidad de atender la demanda de las unidades de negocio para el desarrollo de sus funciones y establecer los mecanismos para la mejora continua de dicha mesa de ayuda.
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.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

Enlace de Gestión de Insumos Turísticos

a. Objetivo.

Apoyar en la elaboración de procesos y procedimientos en colaboración con la SGAyF para la compra de los insumos requeridos en los hoteles, parques, espacios culturales y demás negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, a fin de fortalecer la eficiencia operativa y al establecimiento de las mejores prácticas en la materia.

b. Funciones.

1. Apoyar en el desarrollo en coordinación con la Subdirección General de Administración y Finanzas de la integración del proceso presupuestario y programación anual del gasto de los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, con la finalidad de vigilar que estas actividades se efectúen en los plazos o términos de acuerdo con la normatividad aplicable.
2. Apoyar en la verificación en coordinación de la Subdirección General de Administración y Finanzas de la integración de la información solicitada de los Proyectos de Inversión de hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, con la finalidad de gestionar la autorización de claves de cartera.
3. Apoyar en el desarrollo en coordinación con la Subdirección General de Administración y Finanzas de la integración de la información solicitada de los Proyectos de Inversión de hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, con la finalidad de gestionar la autorización de claves de cartera.
4. Apoyar para atender la mesa de ayuda, a efecto de aplicar en tiempo y forma todos los requerimientos de bienes de consumo y servicios, con la finalidad de atender la demanda de las unidades de negocio para el desarrollo de sus funciones y establecer los mecanismos para la mejora continua de dicha mesa de ayuda.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

5. Apoyar para 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.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

Jefatura de Mantenimiento a Sistemas e Infraestructura Turística

a. Objetivo.

Elaborar procesos en colaboración con la SGAyF que permitan el mantenimiento preventivo y correctivo de las áreas, así como el soporte de tecnología requeridos en los hoteles, parques, espacios culturales y demás negocios 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. Asegurar la aplicación en coordinación con la Subdirección de Administración y Finanzas las políticas de recursos materiales, en materia de conservación y mantenimiento, con la finalidad de fomentar el mejor rendimiento de los mismos.
2. Elaborar en coordinación con la Subdirección de Administración y Finanzas las estrategias para la ejecución de los Programas de mantenimiento preventivo y correctivo para los bienes muebles, inmuebles y tecnológicos de los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, con la finalidad de mantenerlos operando a un nivel óptimo.
3. Consolidar el requerimiento de necesidades de TIC en coordinación con la Subdirección General de Administración y Finanzas para hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, con la finalidad de facilitar la automatización de todo tipo de tareas.
4. Asegurar la difusión en coordinación con la Subdirección General de Administración y Finanzas las políticas, estrategias y procedimientos de uso de bienes informáticos, resguardo y seguridad de la información para hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, con la finalidad de mantener la Integridad, disponibilidad, privacidad, control y autenticidad de la información.
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.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

Enlace de Mantenimiento a Sistemas e Infraestructura Turística

a. Objetivo.

Apoyar en la elaboración de procesos y procedimientos en colaboración con la SGAyF que permitan el mantenimiento preventivo y correctivo de las áreas, así como el soporte de tecnología requeridos en los hoteles, parques, espacios culturales y demás negocios 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 en la aplicación en coordinación con la Subdirección de Administración y Finanzas de las políticas de recursos materiales, en materia de conservación y mantenimiento, con la finalidad de fomentar el mejor rendimiento de los mismos.
2. Apoyar en la elaboración en coordinación con la Subdirección de Administración y Finanzas de las estrategias para la ejecución de los Programas de mantenimiento preventivo y correctivo para los bienes muebles, inmuebles y tecnológicos de los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, con la finalidad de mantenerlos operando a un nivel óptimo.
3. Apoyar en la consolidación del requerimiento de necesidades de TIC en coordinación con la Subdirección General de Administración y Finanzas para hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, con la finalidad de facilitar la automatización de todo tipo de tareas.
4. Apoyar en la difusión en coordinación con la Subdirección General de Administración y Finanzas de las políticas, estrategias y procedimientos de uso de bienes informáticos, resguardo y seguridad de la información para hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, con la finalidad de mantener la Integridad, disponibilidad, privacidad, control y autenticidad de la información.
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.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

Jefatura de Administración de Contratos Turísticos

a. Objetivo.

Inspeccionar y dar seguimiento al cumplimiento a los contratos en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios de la SGSTAyC, supervisando lo dispuesto por la normativa de la materia, con la finalidad de que las unidades de negocio requirentes cuenten con los bienes y servicios solicitados para el desarrollo de la operación.

b. Funciones.

1. Formular los convenios y contratos que requieren las diversas unidades de negocio de la SGSTAyC para la adquisición de bienes y servicios, con la finalidad de transparentar las gestiones.
2. Registrar y dar seguimiento a los convenios y contratos formalizados por la SGSTAyC con la finalidad de llevar un control de los mismos.
3. Evaluar las garantías de cumplimiento que deriven de los contratos celebrados, así como reportar los mismos ante la instancia correspondiente, con la finalidad de transparentar las gestiones.
4. Inspeccionar la suscripción de todas las partes que intervienen en los contratos y convenios celebrados por la SGSTAyC, con la finalidad de transparentar las gestiones.
5. Realizar el cálculo y rectificación de las penalizaciones en caso de incumplimiento y reportar a la instancia correspondiente, con la finalidad de transparentar las gestiones.
6. Formular los pedidos de los bienes y servicios solicitados por las áreas requirentes, con la finalidad de transparentar las gestiones.
7. Elaborar el proyecto de contrato, integrando en el modelo seleccionado, tanto los datos relativos al proceso de adjudicación, como los proporcionados por el proveedor, con la finalidad de contar con un documento que se pueda turnar para opinión de la Subdirección General Jurídica.
8. Consolidar la documentación legal y administrativa de los proveedores, verificando que la documentación requerida sea actualizada, pertinente, competente y contenga la información necesaria a efecto de integrar en el contrato los datos que permitan su plena identificación y acreditación de los poderes de las personas que los representan.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

9. Desarrollar mecanismos en coordinación con Subdirección General de Administración y Finanzas para mantener informado al titular sobre las fechas y requerimientos para las sesiones del CAAS (Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios), con la finalidad de dar cumplimiento a lo dispuesto por los Artículos 22, fracción VI de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público
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.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

Enlace de Administración de Contratos Turísticos

a. Objetivo.

Apoyar en la inspección y dar seguimiento al cumplimiento a los contratos en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios, supervisando lo dispuesto por la normativa de la materia, formalizando los mismos, con la finalidad de que las unidades de negocio requirentes cuenten con los bienes y servicios solicitados para el desarrollo de la operación.

b. Funciones.

1. Apoyar a formular los convenios y contratos que requieren las diversas unidades de negocio de la SGSTAyC para la adquisición de bienes y servicios, con la finalidad de transparentar las gestiones.
2. Apoyar a registrar y dar seguimiento a los convenios y contratos formalizados por la SGSTAyC con la finalidad de llevar un control de los mismos, con la finalidad de transparentar las gestiones.
3. Apoyar a calificar las garantías de cumplimiento que deriven de los contratos celebrados, así como reportar los mismos ante la instancia correspondiente, con la finalidad de transparentar las gestiones.
4. Apoyar a dar seguimiento a la suscripción de todas las partes que intervienen en los contratos y convenios celebrados por la SGSTAyC, con la finalidad de transparentar las gestiones.
5. Apoyar a realizar el cálculo y rectificación de las penalizaciones en caso de incumplimiento y reportar a la instancia correspondiente, con la finalidad de transparentar las gestiones.
6. Apoyar a formular los pedidos de los bienes y servicios solicitados por las áreas requirentes, con la finalidad de transparentar las gestiones.
7. Apoyar a elaborar el proyecto de contrato, integrando en el modelo seleccionado, tanto los datos relativos al proceso de adjudicación, como los proporcionados por el proveedor, con la finalidad de contar con un documento que se pueda turnar para opinión de la Subdirección General Jurídica.
8. Apoyar a solicitar de los proveedores la documentación legal y administrativa, verificando que la documentación requerida sea actualizada, pertinente, competente y contenga la información necesaria a efecto de integrar en el

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

contrato los datos que permitan su plena identificación y acreditación de los poderes de las personas que los representan.

9. Apoyar a desarrollar mecanismos en coordinación con Subdirección General de Administración y Finanzas para mantener informado al titular sobre las fechas y requerimientos para las sesiones del CAAS (Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios), con la finalidad de dar cumplimiento a lo dispuesto por los Artículos 22, fracción VI de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
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.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

Gerencia de Mercadotecnia Turística

a. Objetivo.

Establecer las directrices y Estrategias para el diseño de producto, promoción y difusión de los hoteles, parques, espacios culturales y demás unidades de negocio dependientes de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, con la finalidad de fortalecer la imagen y aumentar la demanda.

b. Funciones.

1. Determinar nuevos productos con la finalidad de incrementar la oferta competitiva
2. Determinar un modelo integral de gestión de destinos turísticos con los criterios de sustentabilidad, competitividad, transversalidad y productividad con la finalidad de cumplir los objetivos del Grupo.
3. Determinar la organización y participación en ferias, tianguis, exposiciones y demás eventos a nivel nacional e internacional, con la finalidad de descubrir nuevas oportunidades de negocio y de mercado.
4. Determinar las Estrategias de promoción y publicidad, con la finalidad de generar rentabilidad a corto y largo plazo.
5. Diseñar los mecanismos que permitan llevar a cabo la gestión de campañas publicitarias con el propósito de aumentar el conocimiento de marca, generar seguidores, impulsar las ventas o posicionar un nuevo producto o servicio.
6. Diseñar eventos y actividades en los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, con el fin de otorgar un servicio competitivo, establecer conexiones y relaciones significativas.
7. Diseñar las estrategias para la firma de convenios de difusión con diferentes proveedores y asociaciones para los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, con el fin de aumentar los canales de promoción y difusión de las unidades de negocio.
8. Supervisar en coordinación con la Subdirección General Corporativa los diseños de los materiales informativos y digitales de promoción creados para asegurar que cumpla con el marco normativo vigente.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

9. Consolidar la información solicitada por la Gerencia de Administración Turística para la elaboración del presupuesto de la Gerencia de Mercadotecnia, con la finalidad de vigilar que estas actividades se efectúen en los plazos o términos de acuerdo con la normatividad aplicable.
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.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

Subgerencia de Diseño de Producto Turístico

a. Objetivo.

Asegurar el desarrollo de planes, procesos y procedimientos encaminados al diseño de paquetes y eventos especiales de las Unidades de Negocio a cargo de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, a fin de garantizar la seguridad normativa de las operaciones.

b. Funciones.

1. Diseñar y poner a consideración de la Gerencia de Mercadotecnia el desarrollo de nuevos productos para incrementar la oferta competitiva.
2. Diseñar un modelo integral de gestión de destinos turísticos con los criterios de sustentabilidad, competitividad, transversalidad y productividad con la finalidad de cumplir los objetivos del Grupo.
3. Diseñar la organización y participación en ferias, tianguis, exposiciones y demás eventos a nivel nacional e internacional, con la finalidad de descubrir nuevas oportunidades de negocio y de mercado.
4. Diseñar eventos y actividades en los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, con el fin de otorgar un servicio competitivo, establecer conexiones y relaciones significativas.
5. Revisar las necesidades específicas de determinado sector para desarrollar un producto funcional alineado a la capacidad y experiencia de los hoteles, parques, espacios culturales y demás negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, con la finalidad de que propicien la sustentabilidad del Grupo.
6. Diseñar las estrategias para la optimización y mejora del portafolio de productos como resultado de la evaluación periódica, con la finalidad de lograr una mayor incidencia en los segmentos específicos de la población objetivo.
7. Diseñar proyectos de innovación y desarrollo que generen nuevas cadenas de valor y contribuyan a mejorar la competitividad.
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.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

Jefatura de Diversificación del Producto Turístico

a. Objetivo.

Elaborar y estandarizar procesos que permitan la realización de estudios para combinar y consolidar de productos turísticos con los hoteles, parques, espacios culturales y demás negocios 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. Formular el desarrollo de nuevos productos para incrementar la oferta competitiva.
2. Formular un modelo integral de gestión de destinos turísticos con los criterios de sustentabilidad, competitividad, transversalidad y productividad con la finalidad de cumplir los objetivos del Grupo.
3. Analizar las necesidades específicas de determinado sector para desarrollar un producto funcional alineado a la capacidad y experiencia de los hoteles, parques, espacios culturales y demás negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, con la finalidad de que propicien la sustentabilidad del Grupo.
4. Formular las estrategias para la optimización y mejora del portafolio de productos como resultado de la evaluación periódica, con la finalidad de lograr una mayor incidencia en los segmentos específicos de la población objetivo.
5. Formular proyectos de innovación y desarrollo que generen nuevas cadenas de valor y contribuyan a mejorar la competitividad.
6. Examinar los servicios turísticos que se ofertarán en los distintos tours y paquetes turísticos que serán ofrecidos por los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, con la finalidad de estudiar la funcionalidad de cada tramo para garantizar el disfrute.
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.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

Enlace de Diversificación de Producto Turístico

a. Objetivo.

Apoyar en la elaboración procesos y procedimientos que permita la realización de estudios para combinar y consolidar de productos turísticos con los hoteles, parques, espacios culturales y demás negocios 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 a formular el desarrollo de nuevos productos para incrementar la oferta competitiva.
2. Apoyar a formular un modelo integral de gestión de destinos turísticos con los criterios de sustentabilidad, competitividad, transversalidad y productividad con la finalidad de cumplir los objetivos del Grupo.
3. Apoyar a analizar las necesidades específicas de determinado sector para desarrollar un producto funcional alineado a la capacidad y experiencia de los hoteles, parques, espacios culturales y demás negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, con la finalidad de que propicien la sustentabilidad del Grupo
4. Apoyar a formular las estrategias para la optimización y mejora del portafolio de productos como resultado de la evaluación periódica, con la finalidad de lograr una mayor incidencia en los segmentos específicos de la población objetivo.
5. Apoyar a formular proyectos de innovación y desarrollo que generen nuevas cadenas de valor y contribuyan a mejorar la competitividad.
6. Apoyar a examinar los servicios turísticos que se ofertarán en los distintos tours y paquetes turísticos que serán ofrecidos por los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, con la finalidad de estudiar la funcionalidad de cada tramo para garantizar el disfrute.
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.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

Jefatura de Eventos Especiales Turísticos

a. Objetivo.

Elaborar y estandarizar procesos y procedimientos que permita la realización de eventos dirigido al Turismo de negocios, corporativo, cultural, de salud y ecológico con los hoteles, parques, espacios culturales y demás negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, a fin de incrementar las ventas y al establecimiento de las mejores prácticas en la materia.

b. Funciones.

1. Formular la organización y participación en ferias, tianguis, exposiciones y demás eventos a nivel nacional e internacional, con la finalidad de descubrir nuevas oportunidades de negocio y de mercado.
2. Formular eventos y actividades en los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, con el fin de otorgar un servicio competitivo, establecer conexiones y relaciones significativas.
3. Establecer comunicación con los organizadores de los eventos para completar la documentación y formatos solicitados para la participación, con la finalidad de asegurar el montaje de los exhibidores en los eventos.
4. Estandarizar la elaboración de material impreso para proporcionar al segmento objetivo información actualizada, pertinente y competente.
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.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

Enlace de Eventos Especiales Turísticos

a. Objetivo.

Apoyar en la elaboración de procesos y procedimientos que permita la realización de eventos dirigido al Turismo de negocios, corporativo, cultural, de salud y ecológico con los hoteles, parques, espacios culturales y demás negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, a fin de incrementar las ventas y al establecimiento de las mejores prácticas en la materia.

b. Funciones.

1. Apoyar en la formulación de la organización y participación en ferias, tianguis, exposiciones y demás eventos a nivel nacional e internacional, con la finalidad de descubrir nuevas oportunidades de negocio y de mercado.
2. Apoyar en la formulación de eventos y actividades en los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, con el fin de otorgar un servicio competitivo, establecer conexiones y relaciones significativas.
3. Apoyar a establecer comunicación con los organizadores de los eventos para completar la documentación y formatos solicitados para la participación, con la finalidad de asegurar el montaje de los exhibidores en los eventos.
4. Apoyar en la gestión de la elaboración de material impreso para proporcionar al segmento objetivo la información clara, veraz y 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.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

Subgerencia de Promoción y Difusión Turística

a. Objetivo.

Asegurar el desarrollo planes, procesos y procedimientos encaminados a la promoción y publicidad de las Unidades de Negocio a cargo de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, a fin de dar a conocer la oferta turística del Grupo.

b. Funciones.

1. Diseñar los mecanismos que permitan llevar a cabo la gestión de campañas publicitarias con el propósito de aumentar el conocimiento de marca, generar seguidores, impulsar las ventas o posicionar un nuevo producto o servicio.
2. Diseñar las estrategias para la firma de convenios de difusión con diferentes proveedores y asociaciones para los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, con el fin de aumentar los canales de promoción y difusión de las unidades de negocio.
3. Supervisar en coordinación con la Subdirección General Corporativa los diseños de los materiales informativos y digitales de promoción creados para asegurar que cumpla con el marco normativo vigente.
4. Determinar el Plan de Promoción Comercial y orientar las acciones bajo plazos y objetivos específicos, con la finalidad de maximizar la rentabilidad.
5. Determinar canales de difusión con la finalidad de dar visibilidad al contenido de la marca del Grupo.
6. Establecer las métricas de cada instrumento difusión para medir impactos y realizar ajustes que fomenten la mejora continua
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.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

Jefatura de Promoción Comercial Turística

a. Objetivo.

Elaborar y estandarizar procesos y procedimientos que permita la promoción de productos turísticos de los hoteles, parques, espacios culturales y demás negocios 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. Formular los mecanismos que permitan llevar a cabo la gestión de campañas publicitarias con el propósito de aumentar el conocimiento de marca, generar seguidores, impulsar las ventas o posicionar un nuevo producto o servicio.
2. Determinar en coordinación con la Subdirección General Corporativa los diseños de los materiales informativos y digitales de promoción creados para asegurar que cumpla con el marco normativo vigente.
3. Formular el Plan de Promoción Comercial y orientar las acciones bajo plazos y objetivos específicos, con la finalidad de maximizar la rentabilidad.
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.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

Enlace de Promoción Comercial Turística

a. Objetivo.

Apoyar en la elaboración de procesos y procedimientos que permita la promoción de productos turísticos de los hoteles, parques, espacios culturales y demás negocios 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 formulación de los mecanismos que permitan llevar a cabo la gestión de campañas publicitarias con el propósito de aumentar el conocimiento de marca, generar seguidores, impulsar las ventas o posicionar un nuevo producto o servicio.
2. Apoyar en la determinación en coordinación con la Subdirección General Corporativa los diseños de los materiales informativos y digitales de promoción creados para asegurar que cumpla con el marco normativo vigente.
3. Apoyar en la formulación del Plan de Promoción Comercial y orientar las acciones bajo plazos y objetivos específicos, con la finalidad de maximizar la rentabilidad
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.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

Jefatura de Difusión Turística

a. Objetivo.

Elaborar y estandarizar procesos y procedimientos que permita la difusión de productos turísticos de los hoteles, parques, espacios culturales y demás negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, a fin de transmitir el mensaje al mercado objetivo.

b. Funciones.

1. Formular las estrategias para la firma de convenios de difusión con diferentes proveedores y asociaciones para los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, con el fin de aumentar los canales de promoción y difusión de las unidades de negocio.
2. Formular canales de difusión con la finalidad de dar visibilidad al contenido de la marca del Grupo.
3. Formular las métricas de cada instrumento difusión para medir impactos y realizar ajustes que fomenten la mejora continua.
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.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

Enlace de Difusión Turística

a. Objetivo.

Apoyar en la elaboración procesos y procedimientos que permita la difusión de productos turísticos de los hoteles, parques, espacios culturales y demás negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, a fin de transmitir el mensaje al mercado objetivo.

b. Funciones.

1. Apoyar en la formulación de las estrategias para la firma de convenios de difusión con diferentes proveedores y asociaciones para los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, con el fin de aumentar los canales de promoción y difusión de las unidades de negocio.
2. Apoyar en la formulación de canales de difusión con la finalidad de dar visibilidad al contenido de la marca del Grupo.
3. Apoyar en la formulación de las métricas de cada instrumento difusión para medir impactos y realizar ajustes que fomenten la mejora continua
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.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

Gerencia de Comercialización Turística

a. Objetivo.

Establecer las directrices para la vinculación, alianzas y ventas de productos, para los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios 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. Establecer los mecanismos y herramientas para la comercialización en distintos canales de venta, de los servicios ofertados por los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, para captar y mantener clientes satisfechos en los mercados nacionales e internacionales.
2. Determinar los indicadores de desempeño en materia de venta con la finalidad de llevar a cabo un correcto seguimiento de los objetivos establecidos.
3. Establecer en coordinación con la Gerencia de Mercadotecnia, la información generada en materia comercial, de los servicios brindados por los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, a fin de proponer nuevas estrategias que permitan aumentar y diversificar la oferta.
4. Establecer los procesos de atención a clientes, en los servicios prestados en los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, con el propósito de fomentar una cultura organizacional de calidad.
5. Coordinar la elaboración de reportes mensuales y anuales de las ventas, de acuerdo con el tipo y/o presentación de los productos y servicios, para la Toma de Decisiones oportuna.
6. Establecer políticas y lineamientos para la generación de alianzas estratégicas de atención individual, grupal y corporativa de los servicios ofertados por los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, con la finalidad de favorecer el crecimiento y desarrollo, ampliar el alcance, fortalecer áreas y lograr objetivos estratégicos.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

7. Coordinar en materia de reservas electrónicas toda la información desde su inicio hasta el cobro total del viaje, a fin de estar en posibilidad de generar una aclaración y en su caso de ser procedente gestionar un reembolso al cliente.
8. Coordinar el control de gestión en materia de incidencias a fin de dar solución oportuna a todo requerimiento de clientes de los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos.
9. Establecer los lineamientos que coadyuven en la prospección de posibles clientes para los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, con la finalidad de cumplir los objetivos sociales del Grupo.
10. Establecer los canales de comunicación ideales para el registro de quejas de los clientes a fin de proporcionar asistencia y mejorar los procesos de venta.
11. Establecer y mantener Relaciones Comerciales con dependencias y entidades de los tres órdenes de gobierno, que permitan concertar proyectos institucionales y especiales en beneficio de los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos.
12. Administrar la cartera de clientes institucionales y empresariales, para fortalecer las Relaciones Comerciales con otras dependencias y entidades.
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.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

Subgerencia de Vinculación y Alianzas Comerciales

a. Objetivo.

Asegurar el desarrollo de planes, procesos y procedimientos encaminados a la proyección del mercado nacional e internacional de las Unidades de Negocio 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 mecanismos y herramientas para la comercialización en distintos canales de venta, de los servicios ofertados por los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, para captar y mantener clientes satisfechos en los mercados nacionales e internacionales.
2. Diseñar en coordinación con la Gerencia de Mercadotecnia, la información generada en materia comercial, de los servicios brindados por los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, a fin de proponer nuevas estrategias que permitan aumentar y diversificar la oferta.
3. Diseñar los procesos de atención a clientes, en los servicios prestados en los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, con el propósito de fomentar una cultura organizacional de calidad.
4. Diseñar políticas y lineamientos para la generación de alianzas estratégicas de atención individual, grupal y corporativa de los servicios ofertados por los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, con la finalidad de favorecer el crecimiento y desarrollo, ampliar el alcance, fortalecer áreas y lograr objetivos estratégicos.
5. Formular el control de gestión en materia de incidencias a fin de dar solución oportuna a todo requerimiento de clientes de los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos.
6. Desarrollar los canales de comunicación ideales para el registro de quejas de los clientes a fin de proporcionar asistencia y mejorar los procesos de venta.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

7. Establecer y mantener Relaciones Comerciales con dependencias y entidades de los tres órdenes de gobierno, que permitan concertar proyectos institucionales y especiales en beneficio de los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos.
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.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

Jefatura de Mercado Nacional

a. Objetivo.

Elaborar y estandarizar procesos y procedimientos que permitan el estudio y Análisis del mercado nacional de los hoteles, parques, espacios culturales y demás negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, a fin de establecer relaciones comerciales con el segmento específico.

b. Funciones.

1. Desarrollar los mecanismos y herramientas para la comercialización en distintos canales de venta nacionales, de los servicios ofertados por los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, para captar y mantener clientes satisfechos en su mercado.
2. Desarrollar en coordinación con la Gerencia de Mercadotecnia, la información generada en materia comercial Nacional, de los servicios brindados por los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, a fin de proponer nuevas estrategias que permitan aumentar y diversificar la oferta.
3. Establecer y mantener Relaciones Comerciales con dependencias y entidades de los tres órdenes de gobierno, que permitan concertar proyectos institucionales y especiales en beneficio de los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos.
4. Desarrollar políticas y lineamientos para la generación de alianzas nacionales estratégicas de atención individual, grupal y corporativa de los servicios ofertados por los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, con la finalidad de favorecer el crecimiento y desarrollo, ampliar el alcance, fortalecer áreas y lograr objetivos estratégicos.
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.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

Enlace de Mercado Nacional

a. Objetivo.

Apoyar en la elaboración de procesos y procedimientos que permitan el estudio y Análisis del mercado nacional de los hoteles, parques, espacios culturales y demás negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, a fin de establecer relaciones comerciales con el segmento específico.

b. Funciones.

1. Apoyar a desarrollar los mecanismos y herramientas para la comercialización en distintos canales de venta nacionales, de los servicios ofertados por los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, para captar y mantener clientes satisfechos en su mercado.
2. Apoyar a desarrollar en coordinación con la Gerencia de Mercadotecnia, la información generada en materia comercial Nacional, de los servicios brindados por los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, a fin de proponer nuevas estrategias que permitan aumentar y diversificar la oferta.
3. Apoyar a establecer y mantener Relaciones Comerciales con dependencias y entidades de los tres órdenes de gobierno, que permitan concertar proyectos institucionales y especiales en beneficio de los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos.
4. Apoyar el desarrollar políticas y lineamientos para la generación de alianzas nacionales estratégicas de atención individual, grupal y corporativa de los servicios ofertados por los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, con la finalidad de favorecer el crecimiento y desarrollo, ampliar el alcance, fortalecer áreas y lograr objetivos estratégicos.
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.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

Jefatura de Mercado Internacional

a. Objetivo.

Elaborar y estandarizar procesos y procedimientos que permita el estudio y Análisis del mercado internacional de los hoteles, parques, espacios culturales y demás negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, a fin de establecer relaciones comerciales con el segmento específico.

b. Funciones.

1. Desarrollar los mecanismos y herramientas para la comercialización en distintos canales de venta internacionales, de los servicios ofertados por los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, para captar y mantener clientes satisfechos en su mercado.
2. Desarrollar en coordinación con la Gerencia de Mercadotecnia, la información generada en materia comercial Internacional, de los servicios brindados por los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, a fin de proponer nuevas estrategias que permitan aumentar y diversificar la oferta.
3. Establecer y mantener Relaciones Comerciales con dependencias y entidades de gobierno internacionales, que permitan concertar proyectos institucionales y especiales en beneficio de los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos.
4. Desarrollar políticas y lineamientos para la generación de alianzas internacionales estratégicas de atención individual, grupal y corporativa de los servicios ofertados por los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, con la finalidad de favorecer el crecimiento y desarrollo, ampliar el alcance, fortalecer áreas y lograr objetivos estratégicos.
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.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

Enlace de Mercado Internacional

a. Objetivo.

Apoyar en la elaboración procesos y procedimientos que permita el estudio y Análisis del mercado internacional de los hoteles, parques, espacios culturales y demás negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, a fin de establecer relaciones comerciales con el segmento específico.

b. Funciones.

1. Apoyar el desarrollo de mecanismos y herramientas para la comercialización en distintos canales de venta internacionales, de los servicios ofertados por los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, para captar y mantener clientes satisfechos en su mercado.
2. Apoyar el desarrollo en coordinación con la Gerencia de Mercadotecnia, la información generada en materia comercial Internacional, de los servicios brindados por los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, a fin de proponer nuevas estrategias que permitan aumentar y diversificar la oferta.
3. Apoyar a establecer y mantener Relaciones Comerciales con dependencias y entidades de gobierno internacionales, que permitan concertar proyectos institucionales y especiales en beneficio de los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos.
4. Apoyar a desarrollar políticas y lineamientos para la generación de alianzas internacionales estratégicas de atención individual, grupal y corporativa de los servicios ofertados por los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, con la finalidad de favorecer el crecimiento y desarrollo, ampliar el alcance, fortalecer áreas y lograr objetivos estratégicos.
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.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

Jefatura de Atención a Clientes y Call Center

a. Objetivo.

Desarrollar procesos y procedimientos de atención a clientes que permita la gestión de la evaluación del servicio de los hoteles, parques, espacios culturales y demás negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, a fin de alinear el desempeño del servicio con los mayores estándares de calidad.

b. Funciones.

1. Formular los procesos de atención a clientes, para fomentar una cultura organizacional de calidad en los servicios prestados en los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos.
2. Formular los procesos de atención a clientes, en los servicios prestados en los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, con el propósito de fomentar una cultura organizacional de calidad.
3. Formular el control de gestión en materia de incidencias a fin de dar solución oportuna a todo requerimiento de clientes de los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos.
4. Formular los canales de comunicación ideales para el registro de quejas de los clientes a fin de proporcionar asistencia y mejorar los procesos de venta.
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.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

Enlace de Atención a Clientes y Call Center

a. Objetivo.

Apoyar a desarrollar procesos y procedimientos de atención a clientes que permita la gestión de la evaluación del servicio de los hoteles, parques, espacios culturales y demás negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, a fin de alinear el desempeño del servicio con los mayores estándares de calidad.

b. Funciones.

1. Apoyar a formular los procesos de atención a clientes, para fomentar una cultura organizacional de calidad en los servicios prestados en los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos.
2. Apoyar a formular los procesos de atención a clientes, en los servicios prestados en los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, con el propósito de fomentar una cultura organizacional de calidad.
3. Apoyar a formular el control de gestión en materia de incidencias a fin de dar solución oportuna a todo requerimiento de clientes de los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos.
4. Apoyar a formular los canales de comunicación ideales para el registro de quejas de los clientes a fin de proporcionar asistencia y mejorar los procesos de venta.
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.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

Subgerencia de Ventas

a. Objetivo.

Asegurar el desarrollo de planes, procesos y procedimientos encaminados a la comercialización y ventas de las Unidades de Negocio a cargo de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, a fin de garantizar el incremento de Utilidad.

b. Funciones.

1. Coordinar la elaboración de reportes mensuales y anuales de las ventas, de acuerdo con el tipo y/o presentación de los productos y servicios, para la Toma de Decisiones oportuna.
2. Coordinar en materia de reservas electrónicas toda la información desde su inicio hasta el cobro total del viaje, a fin de estar en posibilidad de generar una aclaración y en su caso de ser procedente gestionar un reembolso al cliente.
3. Establecer y mantener Relaciones Comerciales con dependencias y entidades de los tres órdenes de gobierno, que permitan concertar proyectos institucionales y especiales en beneficio de los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos.
4. Establecer los lineamientos que coadyuven en la prospección de posibles clientes para los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, con la finalidad de cumplir los objetivos sociales del Grupo
5. Administrar la cartera de clientes institucionales y empresariales, para fortalecer las Relaciones Comerciales con otras dependencias y entidades.
6. Diseñar los indicadores de desempeño en materia de venta directa con la finalidad de llevar a cabo un correcto seguimiento de los objetivos establecidos.
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.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

Jefatura de Venta Directa

a. Objetivo.

Elaborar y estandarizar procesos y procedimientos que permita la venta sin intermediarios de los hoteles, parques, espacios culturales y demás negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, a fin de coadyuvar al establecimiento de las mejores prácticas en la materia y garantizar el incremento de Utilidad.

b. Funciones.

1. Coordinar la elaboración de reportes mensuales y anuales de las ventas directas, de acuerdo con el tipo y/o presentación de los productos y servicios, para la Toma de Decisiones oportuna.
2. Establecer y mantener Relaciones Comerciales con dependencias y entidades de los tres órdenes de gobierno, que permitan concertar proyectos institucionales y especiales en beneficio de los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos.
3. Establecer los lineamientos que coadyuven en la prospección de posibles clientes para los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, con la finalidad de cumplir los objetivos sociales del Grupo.
4. Administrar la cartera de clientes institucionales y empresariales, para fortalecer las Relaciones Comerciales con otras dependencias y entidades.
5. Establecer los indicadores de desempeño en materia de venta directa con la finalidad de llevar a cabo un correcto seguimiento de los objetivos establecidos.
6. Coordinar el equipo de venta directa fomentando la buena comunicación con la finalidad de alcanzar los objetivos del Plan Estratégico.
7. Formular las estrategias de capacitación para mejorar el rendimiento del equipo de venta indirecta.
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.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

Enlace de Venta Directa

a. Objetivo.

Apoyar en la elaboración de procesos y procedimientos que permita la venta sin intermediarios de los hoteles, parques, espacios culturales y demás negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, a fin de coadyuvar al establecimiento de las mejores prácticas en la materia y garantizar el incremento de Utilidad.

b. Funciones.

1. Apoyar a coordinar la elaboración de reportes mensuales y anuales de las ventas directas, de acuerdo con el tipo y/o presentación de los productos y servicios, para la Toma de Decisiones oportuna.
2. Apoyar a establecer y mantener Relaciones Comerciales con dependencias y entidades de los tres órdenes de gobierno, que permitan concertar proyectos institucionales y especiales en beneficio de los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos.
3. Apoyar a establecer los lineamientos que coadyuven en la prospección de posibles clientes para los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, con la finalidad de cumplir los objetivos sociales del Grupo.
4. Apoyar a administrar la cartera de clientes institucionales y empresariales, para fortalecer las Relaciones Comerciales con otras dependencias y entidades.
5. Ayudar a establecer los indicadores de desempeño en materia de venta directa con la finalidad de llevar a cabo un correcto seguimiento de los objetivos establecidos.
6. Apoyar a coordinar el equipo de venta directa fomentando la buena comunicación con la finalidad de alcanzar los objetivos del Plan Estratégico.
7. Apoyar a formular las estrategias de capacitación para mejorar el rendimiento del equipo de venta indirecta.
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.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

Jefatura de Venta Indirecta

a. Objetivo.

Elaborar y estandarizar procesos y procedimientos que permita la venta a través de un tercero, como un socio o afiliado de los hoteles, parques, espacios culturales y demás negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, a fin de coadyuvar al establecimiento de las mejores prácticas en la materia y garantizar el incremento de Utilidad.

b. Funciones.

1. Formular la información que deberá publicarse en los diferentes canales de venta electrónicos con la finalidad de garantizar al usuario información confiable y actualizada.
2. Coordinar la elaboración de reportes mensuales y anuales de las ventas indirectas, de acuerdo con el tipo y/o presentación de los productos y servicios, para la Toma de Decisiones oportuna.
3. Coordinar en materia de reservas electrónicas toda la información desde su inicio hasta el cobro total del viaje, a fin de estar en posibilidad de generar una aclaración y en su caso de ser procedente gestionar un reembolso al cliente.
4. Establecer los indicadores de desempeño en materia de venta indirecta con la finalidad de llevar a cabo un correcto seguimiento de los objetivos establecidos.
5. Coordinar el equipo de venta indirecta fomentando la buena comunicación con la finalidad de alcanzar los objetivos del Plan Estratégico.
6. Formular las estrategias de capacitación para mejorar el rendimiento del equipo de venta indirecta.
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.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

Enlace de Venta Indirecta

a. Objetivo.

Apoyar en la elaboración de procesos y procedimientos que permita la venta a través de un tercero, como un socio o afiliado de los hoteles, parques, espacios culturales y demás negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, a fin de coadyuvar al establecimiento de las mejores prácticas en la materia y garantizar el incremento de Utilidad.

b. Funciones.

1. Apoyar a formular la información que deberá publicarse en los diferentes canales de venta electrónicos con la finalidad de garantizar al usuario información confiable y actualizada.
2. Apoyar a coordinar la elaboración de reportes mensuales y anuales de las ventas indirectas, de acuerdo con el tipo y/o presentación de los productos y servicios, para la Toma de Decisiones oportuna.
3. Apoyar a coordinar en materia de reservas electrónicas toda la información desde su inicio hasta el cobro total del viaje, a fin de estar en posibilidad de generar una aclaración y en su caso de ser procedente gestionar un reembolso al cliente.
4. Apoyar a establecer los indicadores de desempeño en materia de venta indirecta con la finalidad de llevar a cabo un correcto seguimiento de los objetivos establecidos.
5. Apoyar a coordinar el equipo de venta indirecta fomentando la buena comunicación con la finalidad de alcanzar los objetivos del Plan Estratégico.
6. Apoyar a formular las estrategias de capacitación para mejorar el rendimiento del equipo de venta indirecta.
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.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

Jefatura de Comercio Electrónico

a. Objetivo.

Elaborar las adecuaciones necesarias en coordinación con la Subdirección de Administración y Finanzas en materia de tecnologías de la información, a fin de participar en negociaciones de economía digital, para brindar certeza y seguridad en las acciones comerciales y favorecer el desarrollo del área de comercialización.

b. Funciones.

1. Realizar estudios comparativos utilizando la tecnología actual y la proyección con la tecnología comercial propuesta, para definir estrategias de venta.
2. Apoyar en el desarrollo de propuestas de lineamientos con la finalidad de que proporción seguridad jurídica a los usuarios de los medios electrónicos en las transacciones comerciales.
3. Apoyar en la participación en congresos, convenciones, conferencias o mecanismos de capacitación relacionados con el comercio electrónico con la finalidad de aplicar las actualizaciones en materia de protección de datos personales.
4. Apoyar en el desarrollo de las acciones necesarias para la recepción, registro, clasificación, procesamiento y conclusión de las solicitudes y documentos recibidos mediante los portales electrónicos, con la finalidad de asegurar la oportuna atención, turno y seguimiento de cada requerimiento de los usuarios.
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.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

Enlace de Comercio Electrónico

a. Objetivo.

Apoyar en la elaboración las adecuaciones necesarias en coordinación con la Subdirección de Administración y Finanzas en materia de tecnologías de la información, a fin de participar en negociaciones de economía digital, para brindar certeza y seguridad en las acciones comerciales y favorecer el desarrollo del área de comercialización.

b. Funciones.

1. Apoyar en la realización estudios comparativos utilizando la tecnología actual y la proyección con la tecnología comercial propuesta, para definir estrategias de venta.
2. Desarrollar propuestas de lineamientos con la finalidad de que proporción seguridad jurídica a los usuarios de los medios electrónicos en las transacciones comerciales.
3. Participar en congresos, convenciones, conferencias o mecanismos de capacitación relacionados con el comercio electrónico con la finalidad de aplicar las actualizaciones en materia de protección de datos personales.
4. Desarrollar las acciones necesarias para la recepción, registro, clasificación, procesamiento y conclusión de las solicitudes y documentos recibidos mediante los portales electrónicos, con la finalidad de asegurar la oportuna atención, turno y seguimiento de cada requerimiento de los usuarios.
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.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

Gerencia de Planeación y Análisis Turístico

a. Objetivo.

Establecer las directrices para la investigación, valuación y análisis de datos, que permitan la generación de información ordenada y clasificada a través de la cual se dé lugar al control y seguimiento del desempeño funcional, para los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, con la finalidad de dar cumplimiento a las metas y se propicie la optimización de sus recursos.

b. Funciones.

1. Diseñar la información en coordinación con la Subdirección General Corporativa para integrar el programa institucional con la con la finalidad de documentar las metas y objetivos, de la Subdirección General.
2. Diseñar en coordinación con la Subdirección General Corporativa, los indicadores y de más esquemas de medición que permitan determinar el nivel de cumplimiento de los objetivos, con la finalidad de contar con resultados para la toma de decisiones.
3. Diseñar acuerdos de coordinación con la Subdirección General Corporativa en caso de contingencia cuando así se requiera en el ámbito de su competencia, con las dependencias y entidades de la Administración Pública federal, así como con los gobiernos estatales y municipales, a fin de garantizar la continuidad de operaciones y el cumplimiento de metas y objetivos estratégicos.
4. Diseñar el Plan de Sucesión de la Subdirección General de Servicios Turísticos Auxiliares y Conexos ya sea por licencias médicas, vacaciones y bajas., con la finalidad de garantizar la continuidad de sucesores adecuadamente preparados para asumir con éxito posiciones de mando, enlace y operativas.
5. Diseñar los programas de crecimiento, adecuación, y modernización de los servicios turísticos, auxiliares y conexos, con el propósito de asegurar que sean accesibles, eficientes y responden a las necesidades de la población.
6. Diseñar el esquema de fijación de precios de los productos y servicios de los hoteles, parques y espacios culturales y demás negocios de la a cargo de Subdirección, con la finalidad de incrementar la participación en el mercado.
7. Diseñar en coordinación con la Gerencia de Comercialización Turística, las tarifas de los servicios ofertados por los servicios brindados por los hoteles, parques,

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, con base en las condiciones que prevalezcan en el mercado a fin de mantener una oferta competitiva.

8. Diseñar en coordinación con la Gerencia de Administración Turística los análisis financieros, incluido gastos, desarrollos de retornos de inversión, así como proyección de pérdidas y ganancias correspondientes a los servicios ofrecidos por las unidades de negocio a cargo de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, con la finalidad de implementar las acciones correctivas.
9. Consolidar información que permita la aplicación de metodologías estadísticas diseñados con la finalidad de obtener información útil para medir variantes interesantes para el sector turístico.
10. Asegurar en coordinación con la Subdirección General de Administración y Finanzas, el diseño de la estructura orgánica, perfiles y catálogo de puestos de la Subdirección General, con la finalidad de obtener el registro y validación de la estructura inicial, así como de sus revisiones anuales por la autoridad competente.
11. Asegurar en coordinación con la Subdirección General Corporativa, el desarrollo de los manuales de organización específicos, de procedimientos, lineamientos y demás instrumentos normativos con la finalidad de establecer la forma de realizar las actividades alineándolas a las políticas del Grupo.
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.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

Subgerencia de Planeación Turística

a. Objetivo.

Asegurar el desarrollo de planes, procesos y procedimientos encaminados a garantizar la disponibilidad actualizada, rápida y precisa a los archivos necesarios para la toma de decisiones en las Unidades de Negocio a cargo de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, con el propósito de que los instrumentos que se suscriban se apeguen a la normatividad aplicable.

b. Funciones

1. Consolidar la información en coordinación con la Subdirección General Corporativa para integrar el programa institucional con la con la finalidad de documentar las metas y objetivos, de la Subdirección General.
2. Desarrollar en coordinación con la Subdirección General Corporativa, los indicadores y de más esquemas de medición que permitan determinar el nivel de cumplimiento de los objetivos, con la finalidad de contar con resultados para la toma de decisiones.
3. Desarrollar acuerdos de coordinación con la Subdirección General Corporativa en caso de contingencia cuando así se requiera en el ámbito de su competencia, con las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, así como con los gobiernos estatales y municipales, a fin de garantizar la continuidad de operaciones y el cumplimiento de metas y objetivos estratégicos.
4. Desarrollar el Plan de Sucesión de la Subdirección General de Servicios Turísticos Auxiliares y Conexos ya sea por licencias médicas, vacaciones y bajas., con la finalidad de garantizar la continuidad de sucesores adecuadamente preparados para asumir con éxito posiciones de mando, enlace y operativas.
5. Desarrollar en coordinación con la Subdirección General de Administración y Finanzas, el diseño de la estructura orgánica, perfiles y catálogo de puestos de la Subdirección General, con la finalidad de obtener el registro y validación de la autoridad competente.
6. Diseñar en coordinación con la Subdirección General Corporativa, los manuales de organización específicos, de procedimientos, lineamientos y demás instrumentos normativos con la finalidad de establecer la forma de realizar las actividades alineándolas a las políticas del Grupo.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

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.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

Jefatura de Planes y Programas Turísticos

a. Objetivo.

Elaborar y estandarizar procesos y procedimientos que permita la creación de planes y programas de los hoteles, parques, espacios culturales y demás negocios 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. Elaborar la información en coordinación con la Subdirección General Corporativa para integrar el programa institucional con la con la finalidad de documentar las metas y objetivos, de la Subdirección General.
2. Elaborar en coordinación con la Subdirección General Corporativa, los indicadores y de más esquemas de medición que permitan determinar el nivel de cumplimiento de los objetivos, con la finalidad de contar con resultados para la toma de decisiones.
3. Desarrollar las acciones, metodologías y herramientas para el análisis, evaluación, control y seguimiento de los planes, programas y proyectos de su competencia, en conjunto con la unidad de negocio, para la correcta asignación de recursos.
4. Implementar acuerdos de coordinación con la Subdirección General Corporativa en caso de contingencia cuando así se requiera en el ámbito de su competencia, con las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, así como con los gobiernos estatales y municipales, a fin de garantizar la continuidad de operaciones y el cumplimiento de metas y objetivos estratégicos.
5. Apoyar a implementar el Plan de Sucesión de la Subdirección General de Servicios Turísticos Auxiliares y Conexos ya sea por licencias médicas, vacaciones y bajas., con la finalidad de garantizar la continuidad de sucesores adecuadamente preparados para asumir con éxito posiciones de mando, enlace y operativas.
6. Elaborar en coordinación con la Subdirección General de Administración y Finanzas, el diseño de la estructura orgánica, perfiles y catálogo de puestos de la Subdirección General, con la finalidad de obtener el registro y validación de la autoridad competente.
7. Desarrollar en coordinación con la Subdirección General Corporativa, los manuales de organización específicos, de procedimientos, lineamientos y demás

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

instrumentos normativos con la finalidad de establecer la forma de realizar las actividades alineándolas a las políticas del Grupo.

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.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

Enlace de Planes y Programas Turísticos

a. Objetivo.

Asistir a la Jefatura para elaborar y estandarizar procesos y procedimientos que permita la creación de planes y programas de los hoteles, parques, espacios culturales y demás negocios 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. Elaborar la información en coordinación con la Subdirección General Corporativa para integrar el programa institucional con la con la finalidad de documentar las metas y objetivos, de la Subdirección General.
2. Elaborar en coordinación con la Subdirección General Corporativa, los indicadores y de más esquemas de medición que permitan determinar el nivel de cumplimiento de los objetivos, con la finalidad de contar con resultados para la toma de decisiones.
3. Apoyar a la jefatura para implementar acuerdos de coordinación con la Subdirección General Corporativa en caso de contingencia cuando así se requiera en el ámbito de su competencia, con las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, así como con los gobiernos estatales y municipales, a fin de garantizar la continuidad de operaciones y el cumplimiento de metas y objetivos estratégicos.
4. Apoyar a implementar el Plan de Sucesión de la Subdirección General de Servicios Turísticos Auxiliares y Conexos ya sea por licencias médicas, vacaciones y bajas., con la finalidad de garantizar la continuidad de sucesores adecuadamente preparados para asumir con éxito posiciones de mando, enlace y operativas.
5. Apoyar a elaborar en coordinación con la Subdirección General de Administración y Finanzas, el diseño de la estructura orgánica, perfiles y catálogo de puestos de la Subdirección General, con la finalidad de obtener el registro y validación de la autoridad competente.
6. Asistir a la Jefatura para desarrollar en coordinación con la Subdirección General Corporativa, los manuales de organización específicos, de procedimientos, lineamientos y demás instrumentos normativos con la finalidad de establecer la forma de realizar las actividades alineándolas a las políticas del Grupo.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

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.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

Jefatura de Convenios Turísticos

a. Objetivo.

Elaborar y estandarizar procesos en colaboración con la Subdirección General Jurídica que permita la realización de Convenios para los hoteles, parques, espacios culturales y demás negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, a fin de dar cumplimiento a la normatividad vigente.

b. Funciones.

1. Consolidar la información solicitada por la Subdirección General Jurídica para suscribir los convenios, contratos o instrumentos análogos de los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, con la finalidad de cumplir deberes en términos de la normatividad aplicable.
2. Calificar las garantías de cumplimiento que deriven de los contratos celebrados y reportar el seguimiento, con la finalidad de brindar seguridad jurídica.
3. Elaborar los proyectos de contrato, integrando el modelo seleccionado los datos relativos de acreditación de personalidad, así como del procedimiento, penalizaciones, normativa y garantías, para su posterior proceso de validación del área jurídica.
4. Examinar y dar seguimiento a la regularización de predios de las unidades de negocio de la Subdirección General de Servicios Turísticos Auxiliares y Conexos, con la finalidad de brindar seguridad jurídica.
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.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

Enlace de Convenios Turísticos

a. Objetivo.

Apoyar en la elaboración de procesos y procedimientos en colaboración con la Subdirección General Jurídica que permita la realización de Convenios para los hoteles, parques, espacios culturales y demás negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, a fin de dar cumplimiento a la normatividad vigente.

b. Funciones.

1. Apoyar en la consolidación de la información solicitada por la Subdirección General Jurídica para suscribir los convenios, contratos o instrumentos análogos de los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, con la finalidad de cumplir deberes en términos de la normatividad aplicable.
2. Apoyar a calificar las garantías de cumplimiento que deriven de los contratos celebrados y reportar el seguimiento.
3. Apoyar en la elaboración de los proyectos de contrato, integrando el modelo seleccionado los datos relativos de acreditación de personalidad, así como del procedimiento, penalizaciones, normativa y garantías, para su posterior proceso de validación del área jurídica.
4. Apoyar a examinar y dar seguimiento a la regularización de predios de las unidades de negocio de la Subdirección General de Servicios Turísticos Auxiliares y Conexos, con la finalidad de brindar seguridad jurídica.
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.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

Subgerencia Recopilación de Información y Análisis Turístico

a. Objetivo.

Asegurar el desarrollo planes, procesos y procedimientos encaminados al Análisis estadístico y económico y definición de precios de las Unidades de Negocio 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 documentos de Análisis económico, así como el diseño de estadísticas de variables económicas y financieras, con la finalidad de fortalecer las actividades sustantivas de la subdirección y de esta forma contribuir al cumplimiento de los programas de trabajo.
2. Desarrollar los Análisis financieros, incluido gastos, desarrollos de retornos de inversión, así como proyección de pérdidas y ganancias correspondientes a los servicios ofrecidos por las unidades de negocio a cargo de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, con la finalidad de implementar las acciones correctivas.
3. Diseñar bases para recopilar información que permita la aplicación de metodologías estadísticas con la finalidad de obtener información útil para medir variantes interesantes para el sector turístico.
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.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

Jefatura de Recopilación Información Turística

a. Objetivo.

Elaborar y estandarizar procesos y procedimientos que permita recopilar, explorar y presentar datos para descubrir patrones y tendencias implícitos de los hoteles, parques, espacios culturales y demás negocios 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. Formular documentos de estadísticas de variables económicas y financieras, con la finalidad de fortalecer las actividades sustantivas de la subdirección y de esta forma contribuir al cumplimiento de los programas de trabajo.
2. Formular bases para recopilar información que permita la aplicación de metodologías estadísticas con la finalidad de obtener información útil para medir variantes interesantes para el sector turístico.
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.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

Enlace de Recopilación de Información Turística

a. Objetivo.

Apoyar en la elaboración de procesos y procedimientos que permita recopilar, explorar y presentar datos para descubrir patrones y tendencias implícitos de los hoteles, parques, espacios culturales y demás negocios 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 a formular documentos de estadísticas de variables económicas y financieras, con la finalidad de fortalecer las actividades sustantivas de la subdirección y de esta forma contribuir al cumplimiento de los programas de trabajo.
2. Apoyar a formular bases para recopilar información que permita la aplicación de metodologías estadísticas con la finalidad de obtener información útil para medir variantes interesantes para el sector turístico.
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.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

Jefatura de Precios y Costos Turísticos

a. Objetivo.

Elaborar y estandarizar procesos y procedimientos que permita el costeo y determinación de precios de los productos en los hoteles, parques, espacios culturales y demás negocios 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. Establecer los métodos por los que se registrarán y clasificarán los costos involucrados, con la finalidad de generar informes confiables sobre Análisis operativo.
2. Determinar los materiales directos, salarios y gastos generales para cada producto o servicio que integra la oferta turística con la finalidad de determinar el sistema de costos.
3. Formular el esquema de fijación de precios de los productos y servicios de los hoteles, parques y espacios culturales y demás negocios de la a cargo de Subdirección, con la finalidad de incrementar la participación en el mercado.
4. Formular en coordinación con la Gerencia de Mercadotecnia, las tarifas de los servicios ofertados por los servicios brindados por los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, con base en el esquema autorizado, en las condiciones que prevalezcan en el mercado a fin de mantener una oferta competitiva.
5. Formular reportes a corto, mediano y largo plazo sobre los costos de la oferta turística con la finalidad que permita conocer en todo momento la rentabilidad de rubro.
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.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

Enlace de Precios y Costos Turísticos

a. Objetivo.

Apoyar en la elaboración de procesos y procedimientos que permita el costeo y determinación de precios de los productos en los hoteles, parques, espacios culturales y demás negocios 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 a establecer los métodos por los que se registrarán y clasificarán los costos involucrados, con la finalidad de generar informes confiables sobre Análisis operativo.
2. Apoyar a determinar los materiales directos, salarios y gastos generales para cada producto o servicio que integra la oferta turística con la finalidad de determinar el sistema de costos.
3. Apoyar a formular el esquema de fijación de precios de los productos y servicios de los hoteles, parques y espacios culturales y demás negocios de la a cargo de Subdirección, con la finalidad de incrementar la participación en el mercado.
4. Apoyar a formular en coordinación con la Gerencia de Mercadotecnia, las tarifas de los servicios ofertados por los servicios brindados por los hoteles, parques, espacios culturales y otros negocios competencia de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, con base en el esquema autorizado, las condiciones que prevalezcan en el mercado a fin de mantener una oferta competitiva.
5. Apoyar a formular reportes a corto, mediano y largo plazo sobre los costos de la oferta turística con la finalidad que permita conocer en todo momento la rentabilidad de rubro.
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.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

Jefatura de Análisis Económico Turístico

a. Objetivo.

Elaborar y estandarizar procesos y procedimientos que permita el estudio para determinar, analizar y evaluar la interacción entre los distintos actores de la economía de los hoteles, parques, espacios culturales y demás negocios 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. Formular documentos de Análisis económico, con la finalidad de fortalecer las actividades sustantivas de la subdirección y de esta forma contribuir al cumplimiento de los programas de trabajo.
2. Formular los Análisis financieros, incluido gastos, desarrollos de retornos de inversión, así como proyección de pérdidas y ganancias correspondientes a los servicios ofrecidos por las unidades de negocio a cargo de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, con la finalidad de implementar las acciones correctivas.
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.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

Enlace de Análisis Económico Turístico

a. Objetivo.

Apoyar en la elaboración de procesos y procedimientos que permita el estudio para determinar, analizar y evaluar la interacción entre los distintos actores de la economía de los hoteles, parques, espacios culturales y demás negocios 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 a formular documentos de Análisis económico, con la finalidad de fortalecer las actividades sustantivas de la subdirección y de esta forma contribuir al cumplimiento de los programas de trabajo.
2. Apoyar a formular los Análisis financieros, incluido gastos, desarrollos de retornos de inversión, así como proyección de pérdidas y ganancias correspondientes a los servicios ofrecidos por las unidades de negocio a cargo de la Subdirección General de Servicios Turísticos, Auxiliares y Conexos, con la finalidad de implementar las acciones correctivas.
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.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

X. 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 los Organismos del Grupo Mundo Maya.

EUP. Expediente Único de Personal.

Función. Incorpora amplias agrupaciones de actividades afines, encaminadas a cumplir con los fines y atribuciones que tiene encomendadas los Organismos del Grupo Mundo Maya. 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.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial

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.

Este documento es propiedad del Grupo Mundo Maya, queda prohibida su reproducción total o parcial