



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL CENTRO VACACIONAL ATLIXCO-METEPEC

7.1.1 Gerencia de Operaciones

1. Determinar e implementar las estrategias que permitan mantener y mejorar la calidad de los servicios y la imagen Institucional del Centro Vacacional, como entidad promotora de bienestar y recreación social, de acuerdo con los parámetros establecidos por la Gerencia General.
2. Vigilar la calidad de los servicios que otorgan los concesionarios y arrendatarios, para contribuir al buen servicio a las y los usuarios del Centro Vacacional.
3. Elaborar el Programa Anual Operativo, alineado a los objetivos institucionales, y orientado a la misión, visión y objetivos del Centro Vacacional procurando la eficiente prestación de servicios, así como la optimización de recursos humanos, materiales y financieros del área.
4. Revisar periódicamente la normatividad vigente y proponer a la Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas, a través de la Gerencia General, los cambios que juzgue pertinentes para agilizar los diversos procesos de la operación.
5. Coordinar la operación de los servicios que otorga el Centro Vacacional con calidad, calidez y eficiencia, para que el usuario disfrute su estancia y generar fidelidad y promoción.
6. Establecer los estándares de calidad para el otorgamiento de los servicios en las áreas de hospedaje, así como para la atención de grupos y convenciones, verificando su cumplimiento.
7. Representar al Centro Vacacional ante dependencias internas y externas en eventos y reuniones para el desarrollo del turismo cuando así lo determine el Titular de la Gerencia General.
8. Establecer los proyectos enfocados a la modernización de los sistemas operativos, comerciales y de imagen del Centro Vacacional.
9. Integrar en coordinación con la Gerencia de Administración y Finanzas, los proyectos de presupuesto de operación anual, de metas, de inversión, el programa de trabajo y el plan de negocios, vigilando su cumplimiento.
10. Gestionar las actividades recreativas y culturales, para procurar una experiencia satisfactoria de los huéspedes y visitantes del Centro Vacacional.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL CENTRO VACACIONAL ATLIXCO-METEPEC

11. Elaborar la propuesta de actualización de cuotas de recuperación y costos de los servicios que proporciona el Centro Vacacional.
12. Verificar que el sistema de información permita el óptimo desarrollo de los procesos de operación en cumplimiento al objetivo de calidad del Centro Vacacional.
13. Identificar ubicaciones estratégicas para colocar señalización interna y externa que permita facilitar la localización de los servicios del Centro Vacacional Atlixco-Metepec.
14. Elaborar las propuestas de inclusión y/o modificación a los lineamientos de comercialización, a través de la Gerencia General, para autorización de la Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas.
15. Supervisar que el área de comercialización promueva los servicios que proporciona el Centro Vacacional, a través de Convenios Comerciales con Instituciones Gubernamentales y empresas privadas para fomentar la demanda de servicios.
16. Supervisar que los requerimientos de bienes de consumo se soliciten con oportunidad y cantidad, de acuerdo con las necesidades de la operación y al presupuesto autorizado, verificando que cuente con la calidad especificada en el Sistema de Abasto Institucional (SAI).
17. Proponer servicios innovadores dentro del Centro Vacacional y/o actualizar los ya existentes, con la finalidad de ofrecer un servicio acorde a las necesidades de nuestros usuarios y derechohabientes.
18. Supervisar la actualización de la cartera de clientes y detectar a los clientes frecuentes para ofrecer descuentos de acuerdo con los lineamientos de comercialización.
19. Integrar los informes periódicos o extraordinarios sobre el desarrollo de los programas, proyectos, prestación de servicios y demás información estadística de las áreas a su cargo, para dar cumplimiento a las solicitudes de la Gerencia General.
20. Supervisar el registro de quejas y sugerencias, así como encuestas de opinión con relación a los servicios que proporciona el Centro Vacacional, a fin de que las áreas correspondientes determinen y apliquen en su caso, las medidas correctivas.
21. Revisar y actualizar los reglamentos internos para el uso adecuado de las instalaciones y servicios que se brindan a las y los usuarios.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL CENTRO VACACIONAL ATLIXCO-METEPEC

22. Supervisar el contenido y diseño de los materiales publicitarios para la promoción del Centro Vacacional, los cuales deberán cumplir con la normatividad y autorización del área correspondiente en materia de imagen institucional.
23. Las demás que encomiende las Leyes Reglamentos y la Gerencia General del Centro Vacacional Atlixco-Metepec.